

Technische vragen



Onderwerp: Technische vragen over jaarverslagen 2021 Klachten, algemene
bezwaarschriftencommissie, Ombudsman

Datum: 15 november 2022

Naar aanleiding van de jaarverslagen hebben wij technische vragen, deze volgen hieronder per document.

Informatie van het college

- In het document staat dat burgers een bezwaarschrift kunnen indienen en dat deze door de commissie bezwaarschriften worden behandeld. Echter het jaarverslag van de commissie vermeldt dat de gemeente ervoor heeft gekozen bepaalde categorieën besluiten (sociaal domein, rechtspositie en Woz) te laten behandelen door een ambtelijke commissie. Wanneer kan de raad van de ambtelijke commissie verslag verwachten?

Antwoord: Alleen van de afhandeling van bezwaren van de Sociale Zekerheidswetten wordt een apart jaarverslag gemaakt. Met een informatie van het college van 11 oktober 2022 is de raad geïnformeerd over het jaarverslag over 2021. Voor rechtspositionele zaken is er wel een commissie bestaande uit externe leden, maar het aantal geschillen dat door deze commissie wordt behandeld is dusdanig gering (sporadisch) dat er geen afzonderlijk jaarverslag wordt opgesteld. De afhandeling van WOZ-bezwaarschriften is (ambtshalve) in handen van Gemeentebelastingen Amstelland. Over de afhandeling van bezwaarschriften wordt geen afzonderlijk jaarverslag uitgebracht. De Waarderingskamer houdt nauwlettend in de gaten of de kwalitatieve afhandeling hiervan voldoet. Gemeentebelastingen Amstelland benadrukt in de communicatie om bij vragen over of bezwaren tegen de WOZ-waarde of gemeentelijke belastingen eerst contact te zoeken. In de meeste gevallen volgt een adequate reactie, waardoor het niet nodig is om bezwaar te maken.

- 39% van de ontvankelijke klachten is toe te dichten aan het uitblijven van respons op een bericht van een burger, staat op pagina 2, tweede alinea. Is er een patroon te herkennen in de redenen voor het uitblijven van een reactie op een bericht van een burger?

Antwoord: Het blijkt (de gecompliceerde klachten uitgezonderd) dat werkdruk/capaciteitsproblemen meestal als verklaring (patroon) kan worden gegeven. In de verbeteringen die wij willen doorvoeren bij de klachtenafhandeling, wordt derhalve de nadruk gelegd op een adequate prioritering van werkzaamheden, met een duidelijke prioriteit voor het afhandelen van klachten en meldingen en een betere monitoring.

- De derde alinea op pagina 2 gaat in op de toename van het aantal gevallen waarin de maximale termijn voor klachtafhandeling wordt overschreden. Ook hier de vraag: Is er een patroon te herkennen in de redenen voor overschrijding van de termijn? De inzet op verbetering doet vermoeden van wel, maar die informatie zouden wij graag ook tot ons nemen.

Antwoord: Zie het vorige antwoord.

Jaarverslag klachten 2021

- Een relatief hoog percentage van alle klachten is niet-ontvankelijk. Dat roept de vraag op of het voor burgers voldoende helder is in welke situaties, bij welk handelen van de gemeente en op welke wijze zij een klacht kunnen indienen of mogelijk bezwaar kunnen maken. Kunt u daar inzicht in verschaffen?

Antwoord: De informatie die beschikbaar is over het indienen van een klacht is mede in samenspraak met het bureau van de Ombudsman tot stand gekomen. De afgelopen jaren is meer en meer een tendens zichtbaar dat sneller ongenoegen over zaken bij de gemeente onder de noemer "klacht" kenbaar wordt gemaakt, terwijl het niet om klachten in de zin van de klachtenregeling gaat. Die constatering is voor ons niet alleen een aansporing om zo duidelijk mogelijk te communiceren, maar ook ons nadrukkelijker te verdiepen in de beweegredenen van klagers. Dit om in onze dienstverlening tijdig te kunnen anticiperen.

- Is de informatie op de website inmiddels op orde?

Antwoord: Ja.

- Kunnen burgers ook een schriftelijke klacht indienen? Zo ja, op welke wijze wordt dat kenbaar?

Antwoord: Ja. Schriftelijk ingediende klachten worden binnen de organisatie op dezelfde wijze gedistribueerd als digitaal ingediende klachten en ontsnappen niet aan de aandacht van de voor de afhandeling verantwoordelijken.

- De tijdige afhandeling van klachten lijkt een knelpunt, kunt u toelichten hoe daaraan gewerkt wordt?

Antwoord: Op directieniveau zijn afspraken gemaakt om frequenter de afhandeling van klachten te monitoren en zo nodig gericht bij te sturen. Ook is onlangs in de zogenaamde 'cockpit' in het informatiesysteem voor leidinggevenden een onderdeel ingebouwd over de afhandeling van klachten.

- Duidelijk is dat de tijdige klachtafhandeling in het bijzonder bij Burgerzaken en KCC en Sociaal team nauwelijks gelukt is. Is binnen deze teams een gerichte interventie gedaan?

Antwoord: Ja. Zie verder het vorige antwoord.

- Is er momenteel een gemeentelijke klachtcoördinator? Op pagina 2 (en op de website) staat van wel, echter op pagina 11 lijkt een aanbeveling te staan de haalbaarheid van een dergelijke functionaris te onderzoeken. Wat is de stand van zaken?

Antwoord. Ja, maar de rol van gemeentelijke klachtcoördinator maakt nu onderdeel uit van een veelomvattender takenpakket. Dat laat onverlet dat inderdaad wordt nagedacht hoe de rol van klachtcoördinator meer expliciet kan worden gemaakt in een al of niet afzonderlijke functie. Voor het einde van het jaar is hierover meer bekend.

Jaarverslag 2021 Algemene commissie bezwaarschriften gemeente Diemen

- Op welke wijze houdt de commissie de kennis van actuele jurisprudentie en wetgeving op peil?

Antwoord: Dit houden zij vanuit hun eigen vakgebied bij. Het betreft een externe commissie met personen met een juridische opleiding en dito werkervaring.

- Op pagina 21 lezen wij dat er in 2021 geen bezwaren gegrond zijn verklaard. Dat geldt ook voor de bezwaren die zijn ingediend tegen de besluiten tot spoedeisende bestuursdwang (verkeerd aanbieden afval). Is de commissie op de hoogte van de laatste jurisprudentie rondom afvalboetes, die stelt dat een burger niet hoeft te bewijzen dat het zijn vuilniszak niet was? Is de commissie tevens op de hoogte dat een beroep op gebrekkige draagkracht ook als zodanig moet worden beschouwd, ook al gebruikt de burger niet letterlijk deze bewoordingen?

Antwoord: Deze jurisprudentie is bekend bij de commissie. De ambtelijk secretaris van de commissie heeft op dit punt een signalerende rol en informeert de leden over relevante ontwikkelingen. Overigens (zie antwoord op de vorige vraag) signaleren de leden dergelijke zaken ook zelf.

- Is er een patroon te indentificeren uit alle binnengekomen bezwaren (ontvankelijk, niet-ontvankelijk en ingetrokken) bij de commissie?

Antwoord: Nee, er is geen patroon herkenbaar.

- Is bekend in hoeveel gevallen burgers (succesvol) in beroep zijn gegaan tegen de beslissing op bezwaar?

Antwoord: Dit vraagt enig uitzoekwerk. Omdat bij het team Juridische Zaken van Duo+ op dit moment sprake is van enige onderbezetting, volgt dit antwoord op een later moment afzonderlijk.

Dank voor de beantwoording.

Onitcha Ramautarsing

D66 Diemen