

Aan de gemeenteraad
Cc college van B&W
Cc pers

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER 14035
WWW.HILVERSUM.NL

DATUM 18 februari 2021
ONS KENMERK 741199
BEHANDELD DOOR H. Vogel
UW BRIEF VAN
BIJLAGEN 1
BETREFT Rapportage bezwaren en klachten 2020

Geachte dames en heren,

Hierbij ontvangt u de rapportage Bezwaren en Klachten over 2020. Door onvoorziene omstandigheden is het helaas niet gelukt u over dit jaar twee halfjaarlijkse rapportages te sturen. Wij bieden u hiervoor onze excuses aan.

In deze rapportage treft u aan:

- het aantal bezwaren;
- een korte toelichting op de gegronde bezwaren;
- het aantal klachten

Er zijn in 2020 333 bezwaren ontvangen. Dat zijn er 10 minder dan in 2019.

Het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften (16) daalde ook, met 8, ten opzichte van 2019.

In 2020 steeg het aantal bezwaren dat, omdat aan het bezwaar tegemoet is gekomen of anderszins een oplossing werd bereikt, werd ingetrokken (166) ten opzichte van het voorgaande jaar (152).

Het aantal ingediende klachten (171) ligt boven het aantal klachten dat 2019 (146) is ingediend. Een aanwijsbare verklaring daarvoor is niet te geven. Niet uit te sluiten is dat de coronacrisis hierin een rol heeft gespeeld.

De gegrond verklaarde bezwaarschriften en klachten worden besproken en via de lijn teruggekoppeld aan de gemeentelijke organisatie.

Voor nadere vragen en/of opmerkingen kunt u altijd rechtstreeks contact opnemen met dhr. Vogel van het team Juridische Zaken, Inkoop en Subsidies, tel. (035) 629 2156.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

Rapportage Bezwaren en Klachten over 2020

Hierbij het overzicht van bezwaren en klachten van 2020. Door onvoorziene omstandigheden (ziekte) is het dit jaar niet gelukt u een overzicht per halfjaar te geven.

1 Bezwaren

In 2020 zijn er in totaal 333 bezwaarschriften ingediend (eerste halfjaar 161, tweede halfjaar 172). Dat is iets minder dan in 2019 (343). Van deze bezwaarschriften hadden er 204 betrekking op het gebied van de afdeling Publiekszaken, 123 op het gebied van de afdeling Sociaal Plein en 6 op het gebied van de afdeling Beleid en Ontwikkeling (subsidies).

1.1 Afgehandelde zaken

In dit jaar zijn 322 bezwaarschriften behandeld (eerste halfjaar 145, tweede halfjaar 177).

In 16 gevallen heeft de Commissie Bezwaarschriften geadviseerd dat het bezwaarschrift gegrond was. Dat is minder dan in 2019 (24).

Hieronder zal nog nader worden ingegaan op deze gegronde bezwaarschriften.

Van de bij de Commissie behandelde bezwaarschriften zijn er verder 166 ingetrokken, hetzij omdat aan de bezwaren tegemoet is gekomen of omdat op andere wijze een oplossing is gevonden. In 2019 waren dat er 152.

26 Bezwaarschriften waren niet-ontvankelijk en 103 ongegrond. 11 Bezwaarschriften zijn doorgezonden naar andere behandelende instanties.

1.2 Gegronde bezwaarschriften.

A en B) Voor twee woningen in dezelfde straat zijn vergunningen aangevraagd voor het maken van een dakopbouw. De aanvragen zijn afgewezen vanwege strijd met de redelijke eisen van welstand. Dit terwijl er in de vooroverlegfase wel een positief welstandsadvies was gegeven.

De commissie is in haar advies van oordeel dat de gemeente niet zonder meer het uiteindelijke advies van de welstandscommissie heeft mogen overnemen. Nader had moeten worden onderzocht of de welstandsadviezen zorgvuldig tot stand zijn gekomen en inhoudelijk juist zijn. Ook is onvoldoende onderzocht of er een beroep op het gelijkheidsbeginsel kan worden gedaan, gelet op de al vele bestaande dakopbouwen in dezelfde buurt. Het advies heeft ertoe geleid dat er alsnog vergunningen zijn verleend voor de twee dakopbouwen.

C) De gemeente heeft een woning voor de periode van drie maanden gesloten op grond van het Damoclesbeleid. In het advies is de commissie van oordeel dat in het besluit onvoldoende is gemotiveerd dat de sluiting noodzakelijk moet worden geacht. Het bezwaarschrift is daarom gegrond. In het besluit op bezwaar neemt de burgemeester het advies van de commissie over vervangt de sluiting voor een waarschuwing.

D) De gemeente heeft een woning gesloten nadat drugs is gevonden. De commissie is van mening dat de sluiting onevenredig is. Hierbij overwegen zij dat bezwaarden onwetend van de aanwezigheid van drugs waren en er geen aanwijzingen bestaan ten aanzien van hun betrokkenheid. Tot slot waren er geen aanwijzingen dat de drugs werden verhandeld vanuit de woning. De burgemeester heeft kennis genomen van het advies en heeft het besluit in stand gelaten.

E) Een verzoek om urgentie is afgewezen vanwege niet voldoen aan de randvoorwaarde dat er door de aanvrager voldoende is gereageerd op het woningaanbod. Bij de behandeling van het bezwaar concludeert men dat hieraan te stringent is getoetst. Er dient te worden gekeken naar wanneer het woonprobleem is ontstaan.

Conclusie is dat met 6,8 reacties per maand er voldoende is gereageerd op woningen. Er is bovendien sprake van zeer ernstige psychiatrische problematiek (onder andere schizofrenie). Er had moeten worden onderzocht of er een medische indicatie is. Dit is niet gedaan en daarom is het bezwaar gegrond.

Na ontvangst van het advies heeft het college besloten om de urgentie te verlenen onder de voorwaarde van een zorgcontract (huren onder voorwaarden voor de bijzondere maatschappelijke doelgroep).

F) Een verzoek tot urgentie is afgewezen op grond van de randvoorwaarde dat er niet voldoende op woningen is gereageerd. In het advies wordt geconcludeerd dat het beroep op de hardheidsclausule moet worden gehonoreerd. Bezwaarde heeft op aanraden van de politie met zijn zoon de echtelijke woning verlaten en verblijft in de Vluchtheuvel. De zoon kan niet bij de andere ouder verblijven vanwege diens beperkte opvoedcapaciteiten. Er is sprake van multiproblematiek. Alle gezinsleden zijn hulpbehoevend. De zeer beperkte zelfredzaamheid van bezwaarde en zijn zoon maken dat de Vluchtheuvel ongeschikt is en zij voor urgentie in aanmerking moeten komen. Het college heeft vervolgens besloten de urgentie alsnog toe te kennen.

G) De gemeente besluit om een WMO-maatwerkvoorziening voor een fiets met trapondersteuning niet te verstrekken. De aanvrager maakt hiertegen bezwaar. Naar aanleiding van een tussenadvies van de commissie neemt de gemeente het standpunt in dat de kosten van de fiets met trapondersteuning, die ongeveer € 4.000,00 bedragen, niet financieel gedragen kunnen worden door een persoon met een minimuminkomen (abstracte toets voortvloeiend uit recente CRvB-uitspraken). Deze constatering brengt met zich mee dat de door bezwaarde aangevraagde fiets niet als algemeen gebruikelijk is aan te merken. Nu eerder al is vastgesteld dat bezwaarde vanwege zijn medische beperkingen is aangewezen op een fiets met trapondersteuning en dat de fiets voor hem een adequaat vervoersmiddel is, meent de commissie dat wordt voldaan aan de vereisten voor het verstrekken van een maatwerkvoorziening en dat de gemeente gehouden is de voorziening te verstrekken. Het bezwaar is daarom gegrond.

H) De gemeente heeft een pgb (Jeugdwet) toegekend voor het begeleiden van een minderjarige jongen. De ouders maken bezwaar en zijn het niet eens met het aantal uren en de hoogte van de toegepaste tarieven in het pgb. Ten aanzien van het aantal uren is het bezwaar ongegrond maar ten aanzien van het tarief is het bezwaar wel gegrond. De begeleider voldoet, naar oordeel van de commissie, aan de gestelde kwaliteitseisen en daarom dient het hogere tarief voor professionele zorg worden toegekend.

I) De gemeente heeft een omgevingsvergunning geweigerd voor het vestigen van een restaurant in het centrum. De locatie van het pand ligt op basis van de Parkeernota Hilversum 2017 in 'de Schil'. De parkeereis is vastgesteld op 18 parkeerplekken. Uit de Parkeernota Hilversum 2017 volgt dat het mogelijk is het bezoekersdeel (in dit geval 80%) af te wentelen op openbare parkeergarages binnen een straal van 200 meter. Afwenteling wordt door de gemeente echter niet meer mogelijk geacht, nu de parkeergarages in het centrum een hoge bezettingsgraad hebben. De commissie is van oordeel dat dit onderdeel van het beleid dwingend is geschreven en dat dit het college geen afwegingsruimte biedt. Het bezwaarschrift is gegrond en er een nieuwe besluit te worden genomen op de aanvraag omgevingsvergunning.

J) Een omgevingsvergunning voor een dakkapel en verhogen nok wordt geweigerd. Bezwaarde maakt bezwaar en doet een beroep op het vertrouwensbeginsel. Door uitlatingen van de plantoetsers mocht hij erop vertrouwen dat de vergunning zou worden verleend. De commissie volgt bezwaarde hierin.

Dit leidt niet tot het alsnog verlenen van de vergunning maar wel moet de schade die bezwaarde heeft geleden worden vergoed.

K) De gemeente heeft in 2018 besloten een voortdurende exploitatievergunning voor een café ambtshalve om te zetten naar een vergunning voor de duur van één jaar. Bezwaarde geeft aan dit besluit nooit te hebben ontvangen. Pas in maart 2020 tijdens een gesprek met een ambtenaar komt hij op de hoogte van dit besluit. Hij tekent dan bezwaar aan. De gemeente beschikt niet over een zodanig systeem van postadministratie dat deze kan worden aangemerkt als een deugdelijke verzendadministratie. De commissie meent dat niet aannemelijk is geworden dat het besluit op het daarop vermelde adres is ontvangen. Nu niet kan worden bewezen dat het besluit op de juiste wijze is bekendgemaakt, is het besluit niet in werking getreden. Er was nog steeds sprake een doorlopende exploitatievergunning tot het moment van sluiting van het café. Het bezwaarschrift is daarom gegrond.

L en M) Door de gemeente is besloten handhavend op te treden tegen een caravan die naast een schuur geplaatst is. In de beschrijving van de last onder dwangsom ging het niet alleen om de caravan, maar is ook gevraagd de septic tank weg te halen. Door de eigenaren is ieder afzonderlijk een bezwaar hiertegen ingediend. Uit aanvullend onderzoek blijkt dat deze tank al veel eerder op die plek aanwezig was en dat bezwaarden deze niet hadden geplaatst. Op dit punt is het bezwaar daarom gegrond.

N, O en P) Een supermarkt vraagt voor een paar kleine verbouwingen een omgevingsvergunning aan. Deze wordt verleend. Door drie omwonenden wordt daartegen bezwaar gemaakt. Ter zitting van de commissie blijkt dat de bezwaren zich nog uitsluitend richten tegen de opstelplaats voor winkelwagens, die wordt verplaatst van binnen naar buiten. De gemeente heeft daarvoor, met gebruikmaking van een met een zogenoemde buitenplanse vrijstelling, vergunning verleend, maar heeft naar de mening van de commissie dit onvoldoende gemotiveerd. Op dit punt is het bezwaar gegrond. In het besluit op bezwaar dient dit hersteld te worden.

2. Klachten

In totaal werden in 2020 171 klachten ingediend, waarvan er 75 gegrond zijn verklaard (3 zaken waren ten tijde van opmaking van dit verslag nog niet behandeld). Het totaal van de ingediende klachten is gestegen in vergelijking met 2019 (146). Ook het aantal gegrond verklaarde klachten is gestegen ten opzichte van 2019 (60). Hiervoor is geen bepaalde reden aan te wijzen. Wellicht dat de coronaproblematiek hierin een rol heeft gespeeld. Van de gegrond verklaarde klachten hadden er 30 betrekking op het Sociaal Plein en 29 op de afdeling Publiekszaken (vergunningen).