

Informatienota raad

Zaaknummer: Z-19-053361
Nummer: DOC-19-133820
Datum: 26-2-2019
Steller: College
Onderwerp: rapportage 2018 aantal bezwaarschriften, klachten e.d.

Ter informatie

Kennis nemen van:

De rapportage over 2018

Aanleiding

Zoals afgesproken ontvangt u jaarlijks een overzicht van de aantallen klachten, bezwaarschriften, opgelegde dwangsommen en dergelijke.

Kernboodschap

Klachten

Inwoners die ontevreden zijn over de manier waarop ze zijn behandeld door een ambtenaar of lid van het gemeentebestuur, kunnen een schriftelijke klacht indienen. We beschouwen elke klacht als een kans om beter te worden. We kijken hoe de klacht voortaan kan worden voorkomen.

Klachten 2018: 77

- Niet in behandeling genomen	5
- Afdeling Omgevingszaken	1
- Afdeling Publiek	10
- Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling	14 (voornamelijk handhaving)
- Afdeling Buitendienst	2
- Afdeling Openbare Ruimte	8
- Afdeling Advies en Dienstverlening	3
- Afdeling Strategie en Organisatie	4
- Afdeling Maatschappelijk Beleid	19 (voornamelijk taakveld Samenleving)

Doorgestuurd naar andere instanties 11

(politie, HHNK)

Aan het einde van het jaar waren nog twee klachten in behandeling.

Klachten 2017: 49

De meeste klachten gingen over handhaving, wijze van onderhoud openbare ruimte en belastingen.

Klachten 2016: 62

De meeste klachten gingen over de wijze van afdoening van aanvragen en het werken op afspraak.

Klachten 2015: 72

De meeste klachten gingen over de komst van de nieuwe taken vanuit het Rijk (waaronder jeugdhulp), het uitbesteden van taken bij WerkSaam en de organisatorische gevolgen hiervan, het werken op afspraak, de manier waarop het groen wordt onderhouden en de manier van behandeling.

Nationale Ombudsman

Als iemand ontevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Aantal klachten bij de Nationale Ombudsman:

- 2018 13 keer (+1 klacht in behandeling van 2017)
 - 12 keer is er geen onderzoek gestart
 - 2 klachten zijn tussentijds opgelost
- 2017 24 keer
 - 22 keer is er geen onderzoek gestart
 - 1 klacht is tussentijds opgelost
 - 1 klacht is nog in behandeling
- 2016 23 keer
 - 22 keer is er geen onderzoek gestart
 - 1 klacht is tussentijds opgelost
- 2015 18 keer

Bezwaarschriften (excl. belastingen)

Na een toename in de loop der jaren is vanaf 2015 het aantal bezwaarschriften gedaald met name vanwege de overdracht van werkzaamheden aan WerkSaam (handelt bezwaarschriften zelf af). Ook in 2018 zien we een verdere daling.

Voor de aantallen van Medemblik geldt dat vanaf 2016 de aantallen op andere wijze worden bijgehouden. Tot en met 2015 is namelijk geen goed onderscheid gemaakt tussen bezwaarschriften die in enig jaar binnenkwamen en die in enig jaar werden afgedaan (deels waren dit bezwaarschriften die het jaar daarvoor niet waren afgedaan). De aantallen tot en met 2015 hadden in werkelijkheid dus mogelijk iets hoger of lager moeten uitvallen. Het gaat daarbij om geringe afwijkingen.

Voor 2018 geldt dat 85 bezwaarschriften zijn ingekomen (waarvan 18 nog niet afgehandeld in 2018) en dat 31 bezwaarschriften zijn afgehandeld die in 2017 waren binnengekomen, maar in dat jaar nog niet waren afgehandeld. In totaal zijn in 2018 dus 98 bezwaarschriften afgehandeld. Vergelijking met gemeenten van vergelijkbare omvang:

Aantal ingekomen bezwaarschriften (excl. belastingen)

Gemeente	Aantal inwoners (1-1-2011)	2014	2015	2016	2017	2018
Medemblik	42.891	210	185	113	93	85
Uden	40.761	121	196	162	105	143
Soest	45.631	198	191	169	163	218
Barendrecht	46.827	170	159	141	151	100

In alle gemeenten kunnen meerdere bezwaarschriften zijn ingediend tegen één besluit.

Afhandeling bezwaarschriften in termijnen (excl. belastingen)

	Aantal bezwaarschriften	Binnen de wettelijke termijn	Buiten de wettelijke termijn
2014	210	179	31
2015	185	162	23
2016	121 (113-17+25)	111 (*)	10
2017	83 (93-27+17)	78 (*)	5
2018	98 (85-18+31)	89 (*)	9

(*) inclusief ingetrokken en doorgestuurd

Overschrijding van de termijn ontstaat met name door mediation en/of de complexiteit van een zaak. Vanaf het laatste kwartaal van 2015 wordt uitstel van de hoorzitting alleen verleend als men instemt met een langere beslistermijn. Daarmee voorkomen we dat klantvriendelijk werken leidt tot overschrijdingen van de beslistermijn en daardoor mogelijke dwangsommen. (zie verderop in dit document). Het taakveld juridische zaken kent sinds meerdere jaren geen administratieve ondersteuning meer.

Mediation

Om het aantal klachten en bezwaarschriften terug te dringen, passen we in de bezwaarfase mediation toe. Bij mediation is er gewoonlijk sprake van bemiddeling door een onafhankelijke derde. Bij de gemeente is geen sprake van een onafhankelijke derde, de gemeente is altijd partij (het besluit van college, burgemeester of raad wordt aangevochten).

Wanneer de vakafdeling oordeelt dat het bezwaarschrift in der minne (informeel) kan worden opgelost, neemt ze kort na ontvangst van het bezwaarschrift contact op met bezwaarde(n).

Na ontvangst van het bezwaar wordt beoordeeld of het besluit juist is en of het besluit voldoende duidelijk is voor betrokkene. Als het bestreden besluit niet juist blijkt te zijn, wordt een nieuw besluit genomen en het bestreden besluit ingetrokken. Daarbij verzoeken we de betrokkene om het bezwaarschrift in te trekken. In 2018 zijn 44 bezwaarschriften ingetrokken. De redenen daarvan zijn overigens divers.

Mediation blijkt vooral succesvol wanneer er geen derde belanghebbende is betrokken (bijzondere bijstand, WMO). Bij verlening van omgevingsvergunningen werkt mediation minder goed. Uiteraard proberen we het wel. We adviseren de vergunningaanvrager om vooraf contact op te nemen met omwonenden. In de handhavingprocedures zijn al stappen ingebouwd waarin overleg plaatsvindt. Indien een bezwaarschrift wordt ingediend, is verder overleg meestal niet zinvol.

Voordelen mediation

- Door contact met de burger kan er extra informatie naar voren komen, waardoor het besluit niet juist blijkt te zijn.
- Door contact met de burger wordt direct duidelijk wanneer een besluit niet goed is begrepen.
- Draagt bij aan klantvriendelijkheid.

Nadelen mediation

- Het vergt relatief veel tijd, terwijl de beslistermijn doorloopt.
- Niet altijd wordt het bezwaarschrift ingetrokken, waardoor toch een beslissing op bezwaar moet worden genomen (en de commissie alsnog advies moet uitbrengen).

Verschuldigde dwangsommen (excl. belastingen)

Een dwangsom is verschuldigd als niet tijdig wordt beslist op een aanvraag (hieronder wordt ook een bezwaarschrift begrepen). De dwangsom is verschuldigd als:

- de wettelijke beslistermijn is verstreken
- er door aanvrager een ingebrekestelling aan de gemeente is gezonden
- niet binnen twee weken na ontvangst van de ingebrekestelling alsnog is beslist.

De dwangsom bedraagt maximaal € 1.260 (de eerste veertien dagen € 20 per dag, de daarop volgende veertien dagen € 30 per dag en de overige dagen € 40 per dag).

Ingebrekestellingen (excl. belastingen)

	2014	2015	2016	2017	2018
Bezwaarschriften	9	8	9	3	4
WMO/bijzondere bijstand	1	137	37	8	24
WOB	18	19	6	1	0
Anders	0	10	9	11	7
Totaal ingebrekestellingen	28	174	54	23	35
Niet tijdig beslist na ingebrekestelling	8	48	1	1	2
Kosten	€ 4.900	€ 9.420	€ 1.260	€ 1.040	€ 480

In 2018 is € 480 uitbetaald aan dwangsommen.

Dit betreft te late beslissingen op aanvragen Wmo en bijzondere bijstand, waarbij in één geval de ingebrekestelling te laat als zodanig werd herkend.

Nadat een ingebrekestelling is ontvangen en niet binnen twee weken is beslist, kan betrokkene ook beroep instellen bij de rechtbank wegens niet tijdig beslissen. De rechter kan naar aanleiding daarvan een hogere dwangsom opleggen. In 2018 is van deze mogelijkheid eenmaal gebruik gemaakt. Dit beroep is niet-ontvankelijk verklaard.

Wet openbaarheid van bestuur (Wob)

Het aantal verzoeken in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur (Wob) is na een forse toename in 2014 vanaf 2015 aan het afnemen:

2018: 18 (+1) 2017: 20 2016: 39 2015: 53 2014: 75

In 2018 is één Wob verzoek (uit 2017) alsnog in behandeling genomen, nadat de rechtbank heeft uitgesproken dat deze ten onrechte buiten behandeling was gesteld.

Steeds meer “juridische” bureaus probeerden de afgelopen jaren via Wob-verzoeken dwangsommen of proceskostenvergoedingen bij bezwaar- beroepsprocedures binnen te halen. Ze gokten erop dat de hoeveelheid gevraagde informatie leidt tot termijnoverschrijdingen of onvolledige besluiten. Nadat deze praktijk werd onderkend, hebben we maatregelen genomen om dwangsommen te voorkomen.

Het in sommige gevallen oneigenlijk gebruik van de Wob is ook door de bestuursrechter (en sinds 1 oktober 2016 door de wetgever) enigszins aan banden gelegd. Onder bepaalde voorwaarden worden dergelijke

praktijken aangemerkt als misbruik van recht. De manier waarop de bestuursrechter met oneigenlijk gebruik omgaat en de in de organisatie gemaakte werkafspraken werpen hun vruchten af.

Aantal Wobverzoeken:

In 2018 is het aantal Wob-verzoeken opnieuw afgenomen (18) en in geen enkel geval was een dwangsom verschuldigd omdat te laat is beslist.

Het aantal ingebrekestellingen en verzoeken in het kader van de Wob heeft de afgelopen jaren extra beslag gelegd op de ambtelijke capaciteit; het risico van verschuldigde dwangsommen c.q. proceskostenvergoedingen blijft altijd aanwezig.

Mede ook omdat “misbruikers” inmiddels ook andere wetten aangrijpen om oneigenlijke verzoeken te doen (met name de Wet hergebruik overheidsinformatie en de Wet bescherming persoonsgegevens /AVG).

Uitkomst beroep, hoger beroep en verzoeken om voorlopige voorzieningen bij de bestuursrechter

Tegen besluiten van de gemeentelijke bestuursorganen bestaat de mogelijkheid van bezwaar en beroep open. Het bezwaarschrift wordt door het bestuursorgaan (raad, college, burgemeester) om advies voorgelegd aan de commissie voor de bezwaarschriften. Die bestaat onafhankelijke leden. Nadat de commissie een advies heeft uitgebracht, wordt door of namens het bestuursorgaan een beslissing op het bezwaarschrift genomen.

Beslissingen op bezwaar: 98 (85-18+31)

Overzicht beslissingen op bezwaar (inhoudelijk) (excl. belastingen)

	2018
aantal bezwaarschriften, dat na indiening is ingetrokken	44
aantal bezwaarschriften die ongegrond waren	34
aantal bezwaarschriften die voor een deel terecht waren	2
aantal bezwaarschriften die helemaal terecht waren	5
aantal bezwaarschriften die niet-ontvankelijk waren	11
aantal bezwaarschriften doorgestuurd naar andere instantie (bijvoorbeeld rechtbank)	2
totaal	98

In twee gevallen is door het bestuursorgaan (gemotiveerd) afgeweken van het advies van de commissie voor de bezwaarschriften.

Tegen beslissingen op bezwaar is beroep mogelijk bij de bestuursrechter en tegen de uitspraak van de rechtbank is hoger beroep mogelijk bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (ABRS) of Centrale Raad van Beroep (CRvB). In zowel de bezwaar- als beroepsfase kan, als sprake is van spoedeisende belangen, ook een verzoek om voorlopige voorziening worden ingediend bij de Voorzieningenrechter bij de rechtbank. In hoger beroep is dit ook mogelijk bij de ABRS en CRvB.

Als de bestuursrechter uitspraak doet via vereenvoudigde afdoening (zonder zitting) is verzet mogelijk.

Bestuursrechtelijke procedures kunnen meerdere jaren in beslag nemen. Wordt in het ene jaar een beslissing op bezwaar genomen, dan kan de uitspraak in (hoger) beroep in een daaropvolgend jaar volgen. In deze rapportage zijn de in 2018 gedane uitspraken opgenomen. Dat in een bepaald jaar beroep is ingesteld, is minder interessant.

Overzicht uitspraken bestuursrechter (excl. belastingen en bestemmingsplannen) in 2018

procedure	ongegrond	niet-ontvankelijk	ongegrond/ niet-ontvankelijk	(deels) gegrond	afgewezen
Verzoeken om voorlopige voorziening, rechtbank en CRvB (*)					2
Beroep bij de rechtbank	11			2 (*)	2 (**)
Verzet bij de rechtbank					
Hoger beroep Raad van State		1		1 (***)	
Hoger beroep CRvB	2				1 (****)

(*) Betreft een Wob verzoek dat ten onrechte buiten behandeling is gelaten en een aanvraag Wmo waarbij deel bezwaar niet ontvankelijk verklaard had moeten worden

(**) Betreft een ingetrokken beroep en een beroep waarbij de rechtbank zich onbevoegd heeft verklaard

(***) Uitspraak rechtbank is vernietigd vanwege een door de rechtbank gemaakte vormfout

(****) Betreft een verzet tegen een uitspraak van de CRvB

Interne trainingen/juridisch overleg

- Regelmatig organiseert het taakveld juridische zaken korte sessies rond een thema.
- Regulier vindt in regionaal verband (West-Friesland) juridisch beraad plaats
- Medemblik neemt deel aan het juridisch beraad van de 40.000+ gemeenten in Noord-Holland.
- Het taakveld juridische zaken geeft interne trainingen over de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet (w.o. het opstellen van verordeningen e.d.).

Consequenties

nvt

Communicatie

Informatienota wordt aan de raad voorgelegd

Vervolg

nvt

Bijlagen

Geen