

COLLEGEVOORSTEL

ONDERWERP : Jaarverslag 2017 commissie bezwaarschriften en Jaarverslag klachtbehandeling 2017

ZAAKNUMMER : 8903-2018

B&W VERGADERING : 12 juni 2018

INTEGRALE ADVISERING : Team Advies, Juridisch adviseurs

PORTEFEUILLEHOUDER : Dhr. M.P. (Martijn) Dadema

VOOR INFORMATIE : Team Advies, Jeanet van Olst

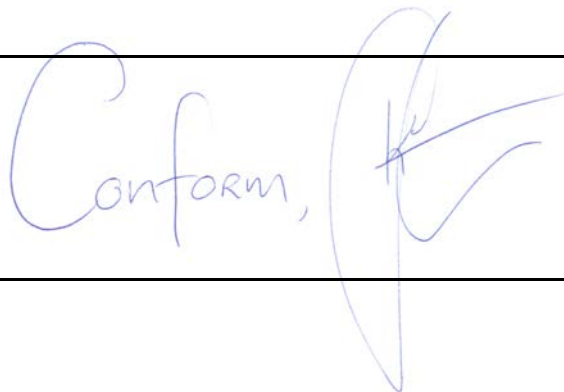
BESTUURSSAMENVATTING

De commissie bezwaarschriften en de klachtencoördinator brengen jaarlijks verslag uit over het aantal en de aard van de in het verslagjaar behandelde bezwaarschriften en over het aantal geregistreerde en behandelde klachten. De commissie bezwaarschriften doet waar nodig (beleids)relevante constatering en aanbevelingen. Aandachtspunten uit het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften zijn: aandacht voor motivering van besluiten en (blijvende) aandacht voor het tijdig afdoen van bezwaarschriften. De commissie constateert wederom een positief resultaat van de werkwijze 'de andere aanpak'.

BESLISPUNTEN

1. het jaarverslag klachtbehandeling gemeente Raalte 2017 vast te stellen;
2. het jaarverslag 2017 van de commissie bezwaarschriften voor kennisgeving aan te nemen;
3. de jaarverslagen ter kennisname naar de raad te sturen.

BESLUIT

Conform, 

INLEIDING

Klachten

De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit over het aantal geregistreerde en behandelde klachten. In 2017 zijn 17 klachten ingediend. Dit is een aanzienlijke daling ten opzichte van het aantal klachten in 2016 (36). Een verklaring hiervoor heeft de klachtencoördinator niet. De aard van de klachten is bovendien zeer uiteenlopend. Daarnaast is, gelet op de hoeveelheid klantcontacten, het aantal klachten ook relatief laag. De verbeteracties die klachtbehandelaars hebben ondernomen, zijn opgenomen in het jaarverslag.

Het Jaarverslag 2017 van de Overijsselse Ombudsman vermeldt voor/ over Raalte weinig specifieke zaken. De Ombudsman ontving 6 klachten uit/ over Raalte. 4 klachten zijn doorgestuurd naar de gemeente voor eerste behandeling. Eén klacht is niet verder in behandeling genomen. De enig overgebleven klacht behandelt de Ombudsman in 2018.

Bezwaarschriften

Het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften bevat een overzicht van het aantal en van de aard van de in het verslagjaar behandelde bezwaarschriften. Daarnaast doet de commissie waar nodig (beleids)relevante constatering en wel aanbevelingen.

De commissie ontving 40 bezwaarschriften in 2017 en heeft 47 bezwaarschriften afgehandeld. 16 behandelde bezwaarschriften waren gericht tegen beschikkingen over de Participatiewet. Over omgevingsvergunningen werden 17 bezwaarschriften behandeld, 9 gericht op bouwen of gebruik in strijd met de bestemming, 8 over het kappen van houtopstanden. Net als bij de klachten is het aantal behoorlijk afgenomen ten opzichte van de jaren daarvoor. De commissie heeft geen verklaring voor deze daling, maar constateert wel dat dit in lijn is met de landelijke trend.

Werkwijze 'de andere aanpak' bij bezwaarschriften

De commissie constateert dat ook in 2017 de 'andere aanpak' succesvol is gebleken. In 25 van de 29 gevallen waarin deze aanpak is toegepast, is het bezwaarschrift ingetrokken.

De 'andere aanpak' is in juli 2012 ingevoerd. Sindsdien constateert de commissie elk jaar dat deze aanpak succesvol is, blijkende uit een hoog percentage ingetrokken bezwaarschriften. Het intrekken van bezwaarschriften is echter geen doel op zich van de aanpak. Het gaat erom met een oplossingsgerichte instelling te achterhalen wat er speelt en welke mogelijke oplossingsrichtingen of alternatieven er zijn. De bezwaarde staat daarbij centraal en kwaliteit van dienstverlening is uitgangspunt. Kernbegrippen zijn dejuridisering, de-escalatie en behoorlijk bestuur.

Ontwikkelingen

In de loop van het verslag jaar 2017 is de personele capaciteit van het secretariaat van de commissie bezwaarschriften weer op sterkte gebracht. De administratieve ondersteuning van de secretarissen is in 2017 wel beëindigd.

In 2017 is ook de procedure doorlopen voor benoeming van nieuwe leden voor de bezwaarschriftencommissie. De zittingsperiode van de leden is vier jaar, met daarna de mogelijkheid van herbenoeming. De zittingsperiode loopt gelijk aan de zittingsperiode van de gemeenteraad. In maart 2018 hebben gemeenteraadsverkiezingen plaatsgevonden, toen eindigde de zittingsperiode van een aantal commissieleden. Inmiddels heeft uw college drie nieuwe commissieleden benoemd.

Aanbeveling

De commissie bezwaarschriften doet een aanbeveling over de motivering van besluiten en vermelding van de juiste grondslag van het besluit. De commissie stelt: "Een deugdelijke motivering is belangrijk voor de kwaliteit van besluitvorming en voor het begrijpelijk maken van besluiten bij de ontvangers en de betrokkenen". Aan de andere kant bestaat ook de wens van een efficiënt beschikkingenproces met een zo hoog mogelijke doorlooptijd. De ambtelijke organisatie gaat op zoek naar een manier die zowel recht doet aan het deugdelijk motiveren van besluiten en het begrijpelijk maken van besluiten bij de ontvangers en de betrokkenen als aan een efficiënt vergunningverleningsproces.

BEOOGD EFFECT

Voldoen aan wettelijke regelingen en verbeteren van de juridische kwaliteit/ dienstverlening.

ARGUMENTEN

1.1 Het vaststellen van het jaarverslag van de klachtencoördinator is een bevoegdheid van het college.

In het jaarverslag rapporteert de klachtencoördinator in ieder geval over het aantal in het afgelopen jaar ingediende klachten, de aard van die klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtenbehandeling.

2.1 In het jaarverslag geeft de commissie bezwaarschriften haar werkzaamheden weer en heeft zij een instrument om aan bestuursorganen aandachtspunten te benoemen en advies te geven over verbeterpunten op het gebied van juridische kwaliteit.

De commissie brengt jaarlijks verslag uit. Dit verslag bevat een overzicht van aantal en aard van de in het verslagjaar behandelde bezwaarschriften. Tevens doet de commissie daar waar nodig (beleids)relevante constatering en wel aanbevelingen.

3.1 De gemeenteraad ontvangt de jaarverslagen ter informatie, zoals vastgelegd in de Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Raalte en in de Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte 2011.

DUURZAAMHEID

n.v.t.

KANTTEKENINGEN

n.v.t.

FINANCIËN

n.v.t.

VERVOLG

De klachtencoördinator benadrukt het belang van laagdrempelige klachtbehandeling, klachtherkenning en behoorlijkheidsnormen.

De commissie bezwaarschriften doet een aanbeveling over de motivering van besluiten en vermelding van de juiste grondslag van het besluit en vraagt blijvende aandacht voor het tijdig beslissen op bezwaar.

Via het Directieteam (bedrijfsvoering) zullen wij de aandachtspunten uitwerken in actiepunten en mogelijke verbetervoorstellen voor de organisatie.

COMMUNICATIE

We plaatsen de jaarverslagen bij de beleidsdocumenten op de gemeentelijke website (internet).

BIJLAGEN

Bijlage Jaarverslag klachtbehandeling 2017

Bijlage Jaarverslag 2017 commissie bezwaarschriften

Bijlage Jaarverslag 2017 Overijsselse Ombudsman