

COLLEGEVOORSTEL

ONDERWERP : Jaarverslag 2018 commissie bezwaarschriften en Jaarverslag klachtbehandeling 2018

ZAAKNUMMER : 28486-2019

B&W VERGADERING : 17 december 2019

INTEGRALE ADVISERING : --

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

VOOR INFORMATIE : Domein Bedrijfsvoering, J.K. 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.

BESLISPUNTEN

1. het jaarverslag klachtbehandeling gemeente Raalte 2018 vast te stellen;
2. het jaarverslag 2018 van de commissie bezwaarschriften voor kennisgeving aan te nemen;
3. kennis te nemen van de aandachtspunten voor verbetering;
4. de jaarverslagen ter kennisname aan te bieden aan de raad.

BESLUIT



INLEIDING

Klachten

De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit over het aantal geregistreerde en behandelde klachten. In 2018 ontving de coördinator 20 klachten. Dit is vergelijkbaar met het aantal klachten in 2017 (17) en aanzienlijk minder dan het aantal klachten in 2016 (36).

De aard van de klachten is zeer uiteenlopend. De verbeteracties die klachtbehandelaars in specifieke situaties hebben ondernomen, zijn opgenomen in het jaarverslag.

Het Jaarverslag 2018 van de Overijsselse Ombudsman vermeldt voor/ over Raalte weinig specifieke zaken. De Ombudsman ontving 6 klachten uit/ over Raalte. In 2 gevallen is een onderzoek gestart. De Overijsselse Ombudsman oordeelde één klacht ongegrond en de ander deels gegrond en deels ongegrond. De Overijsselse Ombudsman deed in het tweede geval een aanbeveling. Aan deze aanbeveling is vervolg gegeven.

Bezwaarschriften

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

De commissie ontving 49 bezwaarschriften in 2018 en heeft in dat jaar 45 bezwaarschriften afgehandeld. De twee meest voorkomende categorieën zijn Participatiewet en omgevingsvergunningen. De commissie constateert dat het aantal bezwaarschriften redelijk gelijkmatig is en constateert geen bijzonderheden, een bijzondere tendens of uitschieters.

Werkwijze 'de andere aanpak' bij bezwaarschriften

De commissie constateert dat ook in 2018 de 'andere aanpak' succesvol is gebleken. In 25 situaties waarin deze aanpak is toegepast, werd het bezwaarschrift ingetrokken.

De 'andere aanpak' is in juli 2012 ingevoerd. Sindsdien constateert de commissie elk jaar dat deze aanpak succesvol is, blijvende 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.

De algemene werkwijze van 'de andere aanpak' is als volgt:

Als een bezwaarschrift binnenkomt, neemt de secretaris van de bezwaarschriftencommissie of een juridisch adviseur eerst contact op met de indiener en eventueel andere belanghebbenden om te kijken wat er speelt en of er eventueel (andere) oplossingsrichtingen zijn. De secretaris van de bezwaarschriftencommissie kan een gesprek initiëren met partijen. De bezwaarschriftbehandeling wordt opgeschort en als het contact tot een oplossing leidt, wordt het bezwaarschrift vaak ingetrokken.

De werkwijze bij bezwaarschriften op het terrein van de Participatiewet en Wmo is een iets andere dan de hiervoor beschreven algemene werkwijze. In die gevallen bekijkt de juridisch adviseur aan de hand van het bezwaarschrift de zaak inhoudelijk en beoordeelt of het besluit juridisch juist is, of de behandelaar "in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen". De juridisch adviseur bespreekt de zaak met de behandelaar (de besliser in de primaire fase). Zij bepalen gezamenlijk het vervolgtraject. De juridisch adviseur neemt contact op met de bezwaarde(n), dan wel om het besluit (telefonisch) nader toe te lichten, dan wel om in een gesprek te kijken welke mogelijkheden of alternatieven er zijn om te komen tot een oplossing. Bij dit gesprek kan de behandelaar aanwezig zijn. In het sociaal domein gebeurt het steeds vaker dat de consulent contact legt voor nader onderzoek en/of gesprek. De secretaris blijft ook bij deze werkwijze regie houden op de afhandeling van de bezwaarschriften.

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". Deze aanbeveling staat op gespannen voet met uw besluit om als onderdeel van het efficiënter inrichten van het beschikkingenproces bouwvergunningen in het vervolg niet of slechts nog zeer summier te motiveren. De achterliggende gedachte is dat het de doorlooptijd van de aanvraag verhoogt en bijdraagt aan efficiënte inzet van personele capaciteit. Het is vervolgens aan de verweerder, in de persoon van de juridisch adviseur, om namens het college in de bezwaarfase deze gebreken alsnog te herstellen.

De aandachtspunten zijn uitgewerkt in een tweetal actiepunten voor de organisatie. Deze zijn besproken in het managementteam. Het betreft:

- 1) Aandacht voor laagdrempelige klachtbehandeling, klachtherkenning en behoorlijkheidsnormen. Door te leren van klachten en te verbeteren dragen we bij aan de kwaliteit van dienstverlening. Zowel de behoorlijkheidsnormen als de klachtbehandelingsladder passen bij de organisatieontwikkelingen "Ons Raalte". We willen naar een wijze van klachtbehandeling die hierbij aansluit.
- 2) Een beschikking bevat naast het besluit in ieder geval een vermelding van de grondslag, een volledige en begrijpelijke motivering en een vermelding van de mogelijkheden van bezwaar of beroep.

Dit zijn basale, verplichte onderdelen. We willen door kennisoverdracht het basisniveau van medewerkers over het schrijven van beschikkingen vergroten om de minimale kwaliteit van beschikkingen te borgen. Dit draagt bij aan de kwaliteit van producten en dienstverlening en voorkomt herstelwerkzaamheden achteraf.

De acties zullen verder vervolg krijgen in 2020. Voor bestuurlijke afronding van het proces rest het vaststellen van het jaarverslag klachtbehandeling door de gemeente en kennisname van het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie.

BEOOGD EFFECT

Het verbeteren van de juridische kwaliteit van besluitvorming en de kwaliteit van dienstverlening en het voldoen aan wettelijke regelingen.

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 aandachtspunten voor verbetering dragen bij aan kwaliteit van dienstverlening en passen bij de organisatieontwikkeling "Ons Raalte".

Het leren van klachten en vervolgens verbeteren en het borgen van de kwaliteit van beschikkingen dragen bij aan het niveau van dienstverlening. Het toepassen van de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman en de klachtbehandelingsladder passen bij de organisatieontwikkelingen "Ons Raalte" en de kernwaarden: betrouwbaar, verbindend, oplossingsgericht en slim.

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

Bovendien is in het verslagjaar een bezwaarschrift behandeld tegen een besluit van de raad op grond van de Wet voorkeursrecht gemeenten.

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.

In het managementteam zijn de actiepunten besproken. De acties zullen verder vervolg krijgen in 2020 door uitwerken in en mogelijke verbetervoorstellen voor de organisatie. We richten ons daarbij op het leren van klachten en het basisniveau, de verplichte onderdelen, van beschikkingen. Ook heeft de klachtencoördinator dit jaar gesprekken gevoerd met klachtbehandelaars over de werkwijze van het afhandelen van klachten.

COMMUNICATIE

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

BIJLAGEN

Bijlage Jaarverslag klachtbehandeling 2018

Bijlage Jaarverslag 2018 commissie bezwaarschriften

Bijlage Jaarverslag 2018 Overijsselse Ombudsman