

Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2017

1. Inleiding

juni 2018

De procedure voor bezwaarschriften is geregeld in de hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De procedure rondom de behandeling van klachten is vastgelegd in hoofdstuk 9 van deze wet. In dit verslag kunt u lezen hoe de bezwaar- en klaagschriften in het verslagjaar 2017 zijn afgedaan.

Een belangrijk doel van het jaarverslag is het benoemen van leerpunten op basis van constatering in het afgelopen jaar. Dit jaar betreft het:

- het toetsen van bestemmingsplanvoorschriften;
- het versturen van verdagingsbrieven;
- het zorgvuldig onderzoeken en motiveren van verkeersbesluiten;
- het verbeuren van een dwangsom tijdens de bezwarenprocedure;
- het verweer voeren tijdens de hoorzitting;
- het openbaar maken van een stuk op grond van de Wet openbaarheid van bestuur;
- het ontvangen van klachten per e-formulier;
- de verslaglegging tijdens de informele fase van de klachtbehandeling.

De leerpunten worden verderop in dit verslag toegelicht.

2. Bezwaarschriften 2017

2.1 Samenstelling commissie bezwaarschriften

De onafhankelijke commissie bezwaarschriften bestaat uit een:

- algemene kamer
- sociale kamer
- personele kamer

De algemene kamer bestond in 2017 uit de volgende personen:

- mevrouw mr. H. Pieffers (voorzitter)
- de heer mr. K. de Jonge (lid en 1^e vice-voorzitter)
- de heer mr. W.J.B. ten Kate (lid en 2^e vice-voorzitter)
- de heer mr. D. Pool (lid en 3^e vice-voorzitter)
- de heer mr. R.S. Boersma (lid)
- mevrouw mr. E. van der Molen (lid)

In het najaar van 2017 heeft de commissie afscheid genomen van de heer K. de Jonge.

De sociale kamer was als volgt samengesteld:

- de heer mr. drs. J.H.G.H. Ananias MSc PMP (voorzitter)
- mevrouw mr. A. Prins-de Haas (lid en vice-voorzitter)
- mevrouw mr. drs. D.A. Brill (lid)
- mevrouw E.J.A. Visser-Smit (lid)

In mei 2017 zijn de volgende twee leden aan de sociale kamer toegevoegd:

- mevrouw mr. C. Aden (lid en vicevoorzitter)
- mevrouw mr. drs. M.H. van Haeften (lid en vicevoorzitter)

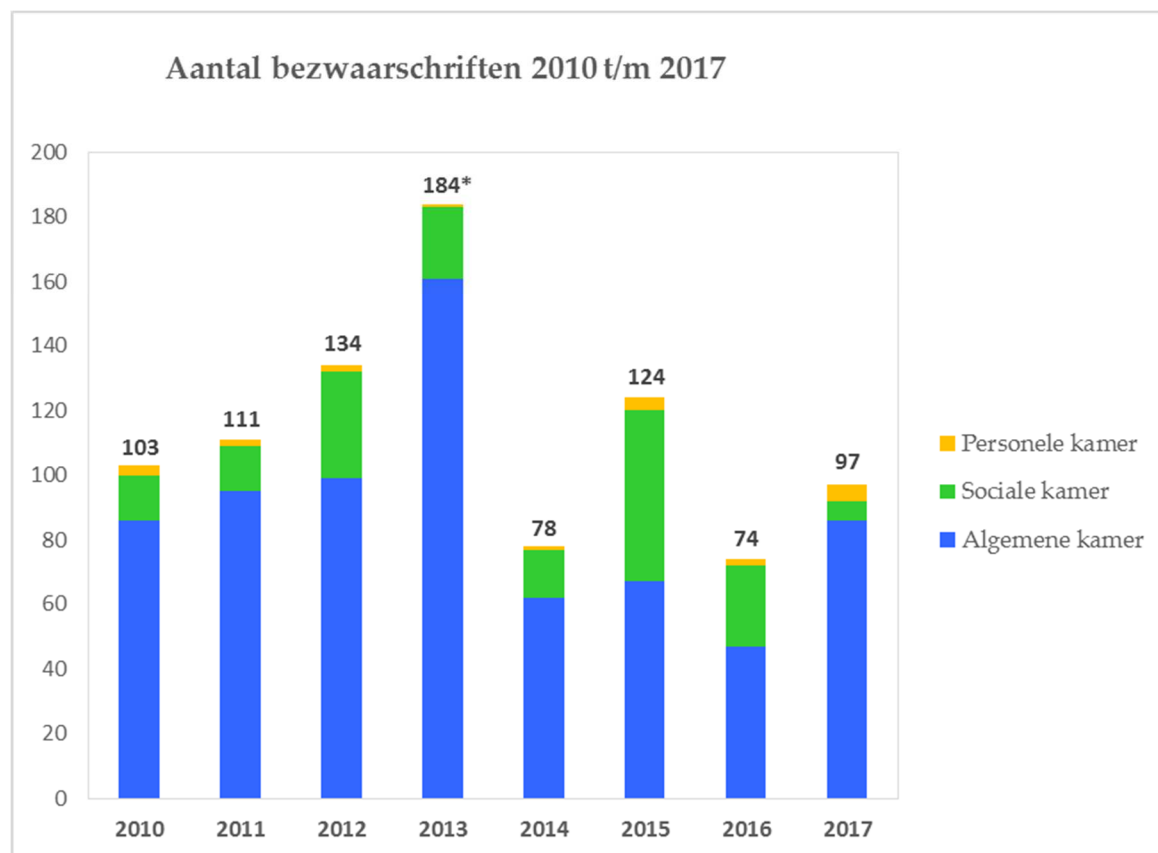
De personele kamer bestond uit de volgende personen:

- de heer mr. B.H. Abbing (voorzitter)
- de heer T. Dijk (lid op voordracht van het Georganiseerd Overleg)
- mevrouw mr. C.E. Wolf (lid)

2.2 Totaalcijfers 2017

Het secretariaat van de commissie bezwaarschriften heeft in 2017 in totaal 97 bezwaarschriften ontvangen (2016: 74). In de bijlage is een overzicht van het aantal ontvangen bezwaarschriften per onderwerp opgenomen.

Het aantal ingediende bezwaarschriften van 2010 tot en met 2017 geeft het volgende beeld.



* Van de 184 bezwaarschriften hadden er 49 betrekking op de hypermarkt.

Uit deze grafiek blijkt dat in 2017 sprake is van een (lichte) stijging van het aantal bezwaarschriften van de algemene kamer. In § 2.4.2 wordt dit toegelicht. Verder blijkt dat de sociale kamer een gering aantal bezwaarschriften heeft ontvangen. De stijging van 2015 was met name toe te schrijven aan de sociale kamer door nieuwe wet- en regelgeving.

Op 1 januari 2017 bestond een beginvoorraad van 28 bezwaarschriften. Dit betekent dat er 125 bezwaarschriften in behandeling waren. De gemeente heeft in 2017 75 bezwaarschriften afgedaan, waardoor er op 31 december 2017 een eindvoorraad van 50 bezwaarschriften bestond.

2.3 Termijnen

De wettelijke termijn om bezwaarschriften af te doen is 18 weken (12 weken + 6 weken verlengen).

In Steenwijkerland proberen wij naar aanleiding van een bezwaarschrift in gesprek te gaan met de betrokkenen. Er wordt onderzocht of bijvoorbeeld door middel van een overleg of toelichting tot een oplossing kan worden gekomen. Aan het begin van de procedure proberen wij daar duidelijkheid over te krijgen. Dit vraagt wel enige tijd. Zodra duidelijk is dat de informele aanpak niet mogelijk is, wordt het bezwaarschrift voor behandeling geagendeerd voor een hoorzitting van de commissie bezwaarschriften.

In één zaak heeft het verwerende cluster terecht een ingebrekestelling als bedoeld in artikel 6:12 van de Algemene wet bestuursrecht ontvangen. Dit betekent dat de bezwaarde na het verstrijken van de beslistermijn heeft verzocht om binnen twee weken een besluit op het bezwaarschrift te nemen. Het besluit is vervolgens binnen de wettelijke termijn van twee weken verstuurd waardoor geen dwangsom verschuldigd werd.

In één zaak hadden de aanwezige partijen tijdens de hoorzitting ingestemd met termijnoverschrijding. Daarom was er geen verdagingsbrief gestuurd. Uiteindelijk was één bezwaarde niet bij de hoorzitting aanwezig en heeft deze een ingebrekestelling gestuurd. Tegen de afwijzing van het verzoek om betaling van een dwangsom heeft de betrokkene een bezwaarschrift ingediend. Op basis van de uitkomst van de bezwarenprocedure is hem begin 2018 alsnog een maximale dwangsom betaald.

2.4 Algemene kamer

2.4.1 Cijfermatig

In 2017 zijn 86 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend (2016: 47). De beginvoorraad van de algemene kamer bedroeg 23 bezwaarschriften. Dit houdt in dat in 2017 109 bezwaarschriften in behandeling waren. Van de 109 bezwaarschriften zijn er 62 afgedaan, waardoor er op 31 december 2017 een eindvoorraad van 47 bezwaarschriften bestond (meerdere zaken met meerdere bezwaarden; zie § 2.4.2). In de tabel op de volgende pagina staat op welke wijze de bezwaarschriften zijn afgedaan.

Afhandeling bezwaarschriften algemene kamer

Afhandeling bezwaarschriften	2017		2016	
(Kennelijk) niet-ontvankelijk	4 ¹	7 %	4 ²	8 %
Gegronnd	-	-	6	11 %
Deels gegrond/deels ongegrond	4	7 %	5	9 %
Deels niet-ontvankelijk/deels ongegrond	-	-	1	2 %
Ongegrond	25	40 %	18	34 %
Ingetrokken	21	33 %	19	36 %
Op een andere wijze afgedaan	8	13 %	-	-
Behandeld aantal bezwaarschriften TOTAAL	62	100%	53	100 %

¹ waarvan 1 kennelijk² waarvan 4 kennelijk

Uit deze tabel valt af te leiden dat de algemene kamer 33 bezwaarschriften inhoudelijk heeft behandeld. Deze bezwaarschriften hebben het hele traject doorlopen. Er zijn 29 bezwaarschriften ingetrokken of op een andere wijze afgedaan. Van de 25 bezwaarschriften die ongegrond zijn verklaard, moest in negen gevallen de motivering worden aangevuld.

In één zaak heeft het verwerende team het bestuursorgaan contrair geadviseerd. Het college heeft dit advies overgenomen. In de overige gevallen is conform het advies van de commissie besloten.

34 % van de bezwaarschriften is ingetrokken na toepassing van de werkwijze waarbij mediationvaardigheden worden ingezet (2016: 33 %).

2.4.2 Opmerkelijk

De commissie heeft in 2017 een bezwaarschrift behandeld dat gericht was tegen een verleende drank- en horecavergunning. Er worden met enige regelmaat drank- en horecavergunningen verleend. Echter, de commissie heeft zelden een dergelijk bezwaarschrift behandeld.

De gemeente heeft in 2017 twee bezwaarschriften ontvangen gericht tegen de afwijzing van een aanvraag voor de permanente huisvesting van een basisschool op grond van de Wet op het primair onderwijs. De bezwaren waren medeondertekend door vele ouders/verzorgers van de leerlingen van de basisschool en dorpsbewoners. De commissie heeft, voor zover bekend, niet eerder een advies met dit wettelijk kader uitgebracht. De commissie heeft het college geadviseerd de bezwaren ongegrond te verklaren en het bestreden besluit in stand te laten onder aanvulling van de wettelijke grondslagen waarop het berust. Het college heeft dit advies overgenomen. Het nieuwe college heeft inmiddels toegezegd dat er een basisschool in Tuk zal komen.

In 2017 zijn in meerdere zaken bezwaarschriften ingediend die door een flink aantal bewoners was ondertekend/ingediend:

- instellen parkeerverbod Giethoorn;
- instellen parkeerverbod Vollenhove;
- twee verleende omgevingsvergunningen Steenwijk;
- huisvesting basisschool Tuk.

2.4.3 Leerpunten

1. In één zaak is de aanvraag om een omgevingsvergunning voor het legaliseren van een hekwerk abusievelijk getoetst op grond van onjuiste bestemmingsplanvoorschriften opgenomen in het systeem dat de gemeente hanteert voor het raadplegen van basisregistraties. De wijziging was nog niet verwerkt, waardoor het systeem op dit onderdeel niet up-to-date was. Hierdoor is de betreffende aanvraag getoetst op basis van de oude, niet meer geldende voorschriften. De commissie vraagt hier aandacht aan te schenken, zodat dit in de toekomst wordt voorkomen.
2. In § 2.3 van dit verslag is uitgelegd waarom een maximale dwangsom aan een bezwaarde is betaald. Wij moeten het schriftelijk verlengen van de beslistermijn scherp in de gaten houden en tijdig een verdagingsbrief aan de betrokkenen sturen.
3. In 2017 heeft de gemeente meerdere bezwaarschriften ontvangen gericht tegen verkeersbesluiten, waarbij een parkeerverbod werd ingesteld. Hieruit blijkt dat een uitgebreid, zorgvuldig onderzoek bij het voorbereiden van een verkeersbesluit van belang is, zodat alle betrokken belangen in kaart worden gebracht. Daarnaast zijn er twee bezwaarschriften ingediend tegen besluiten, waarbij de gevraagde gehandicaptenparkeerplaats is afgewezen. Het is van belang dat dergelijke besluiten zorgvuldig worden gemotiveerd.
4. De commissie bezwaarschriften liep de afgelopen periode tegen het probleem aan dat een dwangsom werd verbeurd tijdens de bezwarenprocedure. Dit betekent in de praktijk dat een bezwaarde iets moet afbreken om aan de last te kunnen voldoen, terwijl de uitkomst van de bezwarenprocedure nog niet bekend is. De commissie is van mening dat er meer recht wordt gedaan aan de bezwarenprocedure als de begunstigingstermijn (de termijn waarbinnen aan de last moet worden voldaan) wordt gesteld op een datum na de bezwarenprocedure. Uiteraard geldt dit niet als sprake is van een spoedeisend belang gelegen in volksgezondheid, openbare orde, etc.
5. Verder wil de commissie graag het volgende als leerpunt meegeven. Het college is veelal het verwerende bestuursorgaan. Degenen die het woord voeren tijdens de hoorzittingen moeten zich realiseren dat zij het college vertegenwoordigen. Dit betekent dat het ene team niet naar een ander team kan verwijzen. Uiteindelijk is het immers het college dat een beslissing ter zake neemt.
6. In één zaak heeft de commissie het college geadviseerd bezwaarde niet-ontvankelijk te verklaren in zijn bezwaren. Dit betekent dat de bezwaren niet inhoudelijk zijn beoordeeld. Bezwaarde verzocht op grond van de Wet openbaarheid van bestuur om een afschrift van een handhavingsverzoek. Tijdens de hoorzitting heeft de commissie vastgesteld dat bezwaarde heeft verzocht om hem een digitaal afschrift van het handhavingsverzoek te sturen en niet om openbaarmaking van informatie op grond van de Wet openbaarheid van bestuur. Het verzoek ziet op het feitelijk verstrekken van informatie. De commissie is van oordeel dat het bezwaar niet gericht is tegen een besluit in de zin van artikel 1:3, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht. De verstrekking van (een samenvatting van) het handhavingsverzoek dient als feitelijk handelen aangemerkt te worden, waartegen geen ontvankelijk bezwaar kan worden ingediend. Op basis van het vorenstaande is het bij Wob-verzoeken van belang dit onderscheid - het al dan niet openbaar maken - scherp te hebben.

2.5 Sociale kamer

2.5.1 Cijfermatig

In 2017 heeft de sociale kamer zes bezwaarschriften ontvangen (2016: 25). De beginvoorraad van 2017 bedroeg drie bezwaarschriften. Dit betekent dat er in 2017 negen bezwaarschriften in behandeling waren. Deze bezwaarschriften zijn in 2017 afgedaan, waardoor er op 31 december 2017 geen werkvoorraad was. Tot welke uitkomsten dit heeft geleid, kan uit onderstaande tabel worden afgeleid.

Afhandeling bezwaarschriften sociale kamer

Afhandeling bezwaarschriften		2017		2016	
(Kennelijk) niet-ontvankelijk		3*	33 %	3	7 %
(Deels) gegrond		-	-	3	7 %
Ongegrond		1	11 %	10	24 %
Ingetrokken		5	56 %	20	48 %
Op een andere wijze afgedaan		-	-	6	14 %
Behandeld aantal bezwaarschriften	TOTAAL	9	100 %	42	100 %

* waarvan 1 kennelijk niet-ontvankelijk

Uit de tabel valt af te leiden dat de sociale kamer in vier zaken een advies heeft uitgebracht. Van het bezwaarschrift dat ongegrond is verklaard, moest de motivering worden aangevuld.

Het verwerende cluster heeft het college niet contrair geadviseerd. Dit betekent dat het college de adviezen van de commissie heeft overgenomen.

Van de bezwaarschriften die bij de sociale kamer zijn binnengekomen, is ongeveer 44 % opgelost na toepassing van mediationvaardigheden (2016: 50 %). In vier gevallen is het bestreden besluit aangepast al dan niet na een aanvullend onderzoek. Deze bezwaarden hebben hun bezwaarschrift ingetrokken, omdat daarmee aan hun bezwaren tegemoet werd gekomen.

2.5.2 Opmerkelijk

De sociale kamer heeft in 2017 weinig bezwaarschriften ontvangen. In 2015, met uitloop naar 2016, was er juist sprake van een stijging van het aantal ingediende bezwaarschriften door de gewijzigde wet- en regelgeving.

2.5.3 Leerpunt

Op basis van de ontvangen bezwaarschriften is geen leerpunt te formuleren.

2.6 Personele kamer

De personele kamer heeft in 2017 vijf bezwaarschriften ontvangen (2016: 2). Op 1 januari 2017 was er een beginvoorraad van twee bezwaarschriften. Dit betekent dat er zeven bezwaarschriften in behandeling waren. Van deze zeven bezwaarschriften zijn er vier na overleg ingetrokken. Op 31 december 2017 was er een eindvoorraad van drie bezwaarschriften.

Op basis van de ontvangen bezwaarschriften is er geen leerpunt te formuleren.

2.7 Het vervolgtraject

Eén functie van de bezwaarprocedure is de zeefwerking. Hiermee wordt bedoeld dat het aantal zaken, dat aan de rechter wordt voorgelegd, aanzienlijk beperkter zal zijn vanwege het feit dat eerst de bezwaarprocedure wordt doorlopen. Alleen al de getalsmatige vergelijking tussen de ingediende bezwaarschriften van zowel de algemene als de sociale kamer en de bij de rechtbank ingediende beroepschriften laat zien dat de bezwaarschriftenprocedure een goede zeefwerking heeft.

	gegrond		ongeground		deels gegr. / deels ongegr.		niet- ontvankelijk		TOTAAL	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Rechtbank Overijssel	1	4*	5	4	2	-	-	1	8	9
Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State	1	2	4	2	-	1	-	-	5	5
Centrale Raad van Beroep	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-

* In één uitspraak heeft de rechtbank het beroep van een aantal eisers niet-ontvankelijk verklaard en het beroep van de overige partijen gegrond verklaard.

Daarnaast heeft de voorzieningenrechter van de rechtbank Overijssel drie verzoeken om een voorlopige voorziening afgewezen.

3. Klaagschriften 2017

3.1 Cijfermatig

In 2017 heeft de gemeente 48 officiële klachten ontvangen (2016: 27). Op 1 januari 2017 bestond er werkvoorraad van drie klachten. Op 31 december 2017 was er een eindvoorraad van drie klachten. Dit betekent dat er in 2017 48 klachten zijn behandeld. Uit de onderstaande tabel blijkt op welke wijze de klachten zijn afgedaan.

Afhandeling klachten	2017		2016	
(Deels) gegrond	16	33 %	11	46 %
Ongeground	13	27 %	8	33 %
Geen oordeel	3	7 %	3	13 %
Anders afgedaan/doorgestuurd	16	33 %	2	8 %
Totaal behandelde klachten	48	100 %	24	100 %

Het grootste gedeelte van de klachten heeft betrekking op gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente. Een kleiner gedeelte betreft eerder een uiting van ongenoegen dan een klacht over gedragingen van een ambtenaar of bestuurder. Zoals bijvoorbeeld dat bepaalde informatie op de website onvoldoende is, of dat werkzaamheden te lang duren.

Op basis van de Klachtinstructie van de gemeente Steenwijkerland moet eerst geprobeerd worden om de klacht informeel af te doen. Dit betekent dat de klachtbehandelaar eerst in gesprek gaat met de klager. In veel gevallen wordt de klacht naar tevredenheid afgedaan. In die gevallen dat de klager zich niet kan vinden in de uitkomst, wordt de klachtbehandeling ter besluitvorming aan het college van burgemeester en wethouders voorgelegd. Dit heeft zich in 2017 twee keer voorgedaan. In beide gevallen ging het om een klacht tegen de gedragingen van een ambtenaar belast met toezicht en handhaving. Uit deze klachten blijkt dat het soms voor inwoners moeilijk is om de inhoudelijke zaak, dus de overtreding die ongedaan moet worden gemaakt, te scheiden van het gedrag van de ambtenaar die het moet uitleggen c.q. afhandelen. In beide gevallen heeft het college de klachten ongegrond verklaard. Er is door de klachtbehandelaar en het college extra tijd besteed om de antwoordbrief duidelijk en empathisch te formuleren.

De onderwerpen waar de klachten betrekking op hebben zijn divers (onder meer wijze van communiceren, gedraging van medewerker). De meeste klachten hebben betrekking op de eenheid dienstverlening, met name de teams ontvangst en leefomgeving.

In dit geval moet worden geconstateerd dat er meer klachten zijn ingediend dan vorige jaren. Dat heeft onder andere te maken met het feit dat er door één persoon zeven klachten zijn ingediend in zeer korte tijd over ongeveer dezelfde onderwerpen. Uiteindelijk heeft deze persoon een gesprek met de burgemeester over zijn klachten gehad. Daarmee waren de klachten voor dat moment voor de betrokkene voldoende afgehandeld.

Een tweede punt waarom het aantal klachten is gestegen heeft te maken met het feit dat het sinds de invoering van het e-formulier in 2016 makkelijker is geworden een klacht in te dienen. Hierdoor is het veel makkelijker om een klacht via computer, smartphone of tablet in te dienen. Ook al is het geen klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht maar meer een uiting van ongenoegen over bijvoorbeeld het afkeuren van een pasfoto voor een paspoort of het niet nakomen van afspraken over bijvoorbeeld snoeien. Voorheen zou een dergelijk uiting van ongenoegen eerder bij de vakafdeling terechtkomen bijvoorbeeld via een telefoontje of een korte brief, maar nu is een klachtenformulier ook zo ingevuld.

3.2 Leerpunten

1. In het voorjaar van 2016 is het e-formulier klachten op de website geplaatst. In 2017 is het overgrote deel van de klachten via het e-formulier ingediend. Een voordeel van dit formulier is dat vrij laagdrempelig geklaagd kan worden. Een nadeel is dat de klager de klacht al heeft ingediend, terwijl als hij of zij een brief zou hebben moeten versturen de emoties misschien al geluwd zouden zijn.

Gezien het feit dat het aantal klachten behoorlijk groeit door het gebruik van het formulier, zal moeten worden gekeken of het formulier niet te laagdrempelig is. Aan de andere kant kan ook worden geconcludeerd dat veel van klachten die via een formulier zijn ingediend, middels een telefoontje van de vakafdeling snel naar tevredenheid zijn opgelost. Afgelopen jaar zijn er 17 van dergelijke klachten ingediend. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om klachten die eigenlijk als Melding Openbare ruimte zouden moeten worden ingediend maar waarbij soms ook een klachten component zit. Bijvoorbeeld als er is afgesproken dat er wordt gesnoeid, maar de termijn waarbinnen dat zou gebeuren niet wordt nagekomen.

Als deze klachten die zeer snel zijn opgelost worden opgeteld bij de persoon die zeven klachten heeft ingediend, is het aantal klachten tegen gedragingen van ambtenaren of het bestuur nagenoeg gelijk gebleven (46-17-7= 22).

Op dit moment wordt onderzocht hoe op de website duidelijker kan worden aangegeven wanneer het echt om een klacht gaat of wanneer kan worden volstaan met een Melding Openbare Ruimte. Op dit moment lijken die formulieren nog erg op elkaar zodat een MOR-melding vaak als klacht wordt ingediend en dan, als er geen klachtenaspect in zit weer naar de vakafdeling moet worden doorgestuurd. Dit neemt natuurlijk tijd in beslag en is voor de inwoner die het formulier heeft ingevuld ook niet duidelijk. Dit is een onwenselijke situatie.

2. Zoals aangegeven wordt eerst geprobeerd om een klacht informeel op te lossen. Het is echter wel zaak om vanaf het eerste contact aan dossieropbouw te doen en gespreksverslagen en dergelijke bij te houden. Als de klacht dan niet informeel kan worden opgelost, maar een formele klachtenprocedure dient te worden gevolgd, kan nog wel worden beschikt over de informatie uit de informele fase. Afgelopen jaar zijn wij er tegen aangelopen dat in een bepaald dossier zaken niet goed waren bijgehouden. Het is dan onduidelijk wat in gesprekken is besproken en afgesproken. Dit is een ongewenste situatie.

Verder zijn de klachten te divers om leerpunten te formuleren.

3.3 Nationale ombudsman

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht is de gemeente verplicht een externe klachtenprocedure te hebben. Omdat de Nationale ombudsman bij velen bekend is en een groot aanzien geniet, heeft de gemeente er voor gekozen om zich daarbij aan te sluiten. Heeft een gemeente zich niet aangesloten, dan kan/mag de Nationale ombudsman een klacht niet behandelen.

De Nationale ombudsman heeft in 2017 24 (2016: 18) verzoekschriften ontvangen. Op 1 januari 2017 was er geen beginvoorraad. Op 31 december 2017 waren er ook geen verzoekschriften meer in behandeling. De 24 verzoekschriften zijn als volgt afgedaan.

Afhandeling verzoekschriften Nationale ombudsman	2017		2016	
Afgedaan, zonder onderzoek	22	92 %	13	68 %
Afgedaan, met onderzoek, tussentijds beëindigd (interventie)	2	8 %	6	32 %
Totaal behandelde verzoekschriften	24	100 %	19	100 %

Onder deze verzoekschriften zijn ook de telefonische contacten geregistreerd waarbij de betrokkenen zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure. Daarnaast betreft het een aantal doorverwijzingen naar de interne klachtbehandeling. Voordat de Nationale ombudsman het verzoekschrift in behandeling neemt, moet de gemeente de klacht zelf eerst behandeld hebben.

4. Bedrijfsvoering

De Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) treedt op 1 januari 2020 in werking. Met de invoering van deze wet wordt het private arbeidsrecht van toepassing op de arbeidsverhoudingen bij overheidswerkgevers. Eén van de gevolgen van de Wnra is dat de in de Algemene wet bestuursrecht geregelde bezwaarprocedure niet meer van toepassing is op rechtspositionele geschillen die na 1 januari 2020 ontstaan tussen ambtenaar en overheidswerkgever. Wellicht is het mogelijk een geschillenregeling/-commissie in het leven te roepen. Dat is op dit moment nog niet duidelijk. Dit onderdeel vraagt de komende tijd aandacht van het cluster personeel en organisatie en het secretariaat van de commissie.

Uit hoofdstuk 3 van dit verslag blijkt dat klachten middels een e-formulier kunnen worden ingediend. Wellicht is het ook mogelijk om voor het indienen van een bezwaarschrift gebruik te maken van een dergelijk formulier. De verder gaande digitalisering van de overheid zal de komende jaren blijvende aandacht vragen van (ook) het secretariaat commissie bezwaarschriften.

BIJLAGE - Ontvangen bezwaarschriften per onderwerp

De onderstaande tabel bevat het aantal in 2017 ontvangen bezwaarschriften per onderwerp.

Aantal bezwaarschriften per onderwerp	
Omgevingsvergunning	41
Verkeersbesluit	21
Handhaving	11
Personeel en organisatie	5
Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	4
Ontheffing oudejaarshuisjes	2
Verzoek betaling dwangsom	2
Wet openbaarheid van bestuur	2
Overig	9
Totaal	97