

Bijlage Leerpunten bezwaar- en klaagschriften 2017 en 2018

In de jaarverslagen bezwaar- en klaagschriften over 2017 en 2018 is een aantal leerpunten aangegeven en zijn aanbevelingen gedaan. Om het leereffect te versterken hebben de juridische adviseurs van het team Organisatieadvies de aandachtspunten met (medewerkers van) de betreffende teams besproken en hierover afspraken gemaakt. In het onderstaande is per leerpunt aangegeven wat ermee is gedaan.

Leerpunten bezwaar 2017

Leerpunt 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.”

(Re-)actie:

Voor wat betreft de juistheid en actualiteit van de bestemmingsplannen is er nadrukkelijk aandacht voor het tijdig inladen van nieuwe en aangepaste bestemmingsplannen in het interne systeem (Stroomlijn). Bij twijfel wordt gekeken op www.ruimtelijkeplannen.nl.

Leerpunt 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.”

(Re-)actie:

Om de termijnen goed in de gaten te houden, werkt het secretariaat van de commissie bezwaarschriften met ingang van 2019 met een Excel-bestand. In dit systeem wordt zichtbaar wanneer een verdagingsbrief moet worden verstuurd.

Leerpunt 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 twee bezwaarschriften ingediend tegen besluiten, waarbij de gevraagde gehandicaptenparkeerplaats is afgewezen. Het is van belang dat dergelijke besluiten zorgvuldig worden gemotiveerd.”

(Re-)actie:

Het belang van een zorgvuldige belangeninventarisatie en -afweging bij verkeersbesluiten is onder de aandacht gebracht van de medewerkers van het team Openbare Ruimte. Afsproken is om in de motivering van het verkeersbesluit de belangen beter te benoemen en de belangenafweging expliciet(er) te maken.

Leerpunt 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.”

(Re-)actie:

Het advies met betrekking tot het verbeuren van een dwangsom tijdens de bezwarenprocedure neemt het team Leefomgeving niet over. Naar hun mening is het op grond van jurisprudentie en de landelijke handhavingsaanpak niet gewenst en/of mogelijk om (te) lange begunstigings-termijnen te stellen. De gehanteerde lijn is dat handhavend wordt opgetreden, maar gewacht wordt met invorderen; tijdens de bezwarenprocedure kan een dwangsom worden verbeurd, maar die wordt pas ingevorderd nadat een beslissing op bezwaar is genomen. De jurisprudentie biedt wel meer ruimte dan voorheen om bij de invordering van dwangsommen belangen af te wegen. Eén van de belangen zal kunnen zijn dat de overtreder na de beslissing op bezwaar alsnog de overtreding heeft beëindigd. Dat kan dan gevolgen hebben voor de afweging of de dwangsom al dan niet volledig wordt ingevorderd.

Leerpunt 5:

“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.”

(Re-)actie:

Dit aandachtspunt is ter kennisneming opgenomen voor alle medewerkers die namens het college verweer voeren. Tijdens het gemeentebrede Juridisch Beraad is dit punt aangestipt.

Leerpunt 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 (Wob) 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 Wob. 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.”

(Re-)actie:

Een wezenlijke voorwaarde om een informatievraag als Wob-verzoek aan te merken is dat expliciet om openbaarheid (‘voor een ieder’) van de betreffende documenten wordt verzocht. Deze uit jurisprudentie blijkende voorwaarde is bekend bij de medewerkers die Wob-verzoeken beoordelen, maar is nogmaals onder de aandacht gebracht.

Leerpunten bezwaar 2018

Leerpunt 1:

“Voordat de commissie advies uitbrengt aan het bestuursorgaan, beoordeelt de commissie eerst of de bezwaarden kunnen worden ontvangen in hun bezwaren. Eén van de vragen die beantwoord moet worden, is of de bezwaarden belanghebbenden zijn in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Zijn de bezwaarden geen belanghebbenden bij het genomen besluit, dan adviseert de commissie het bestuursorgaan bezwaarden niet in hun bezwaren te ontvangen (met andere woorden: bezwaarden in hun bezwaren niet-ontvankelijk te verklaren). Dit heeft tot gevolg dat de commissie de bezwaren niet inhoudelijk beoordeelt. Is de bezwaarde belanghebbende en er wordt voldaan aan de andere vereisten, dan toetst de commissie de bezwaren inhoudelijk. Momenteel zijn er ontwikkelingen in de jurisprudentie ten aanzien van het begrip ‘belanghebbende’. De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft in 2016 voor het eerst geoordeeld dat appellanten bij besluiten over activiteiten in het omgevingsrecht slechts belanghebbende zijn voor zover zij ‘gevolgen van enige betekenis’ van het besluit ondervinden. In de loop van de tijd heeft de Afdeling dit begrip verder ingevuld. Hierdoor ontstaat steeds meer duidelijkheid over de vraag wie belanghebbende is bij besluiten over activiteiten in het omgevingsrecht. Het is raadzaam om deze ontwikkelingen in de gaten te houden.”

(Re-)actie:

De rechtspraak van de ABRvS, waarbij het belanghebbendencriterium ‘gevolgen van enige betekenis’ in het leven is geroepen, is bekend bij de teams die zich met het omgevingsrecht bezighouden. Dit geldt overigens ook voor de nadere invulling die de ABRvS in latere rechtspraak aan dit criterium heeft gegeven.

Leerpunt 2:

“In één zaak is tijdens de hoorzitting afgesproken dat er een aanvullend onderzoek zou plaatsvinden. Uit dit onderzoek ter plaatse bleek dat er geen reden was om de gevraagde omgevingsvergunning te weigeren. Het verwerende team kon op basis van de uitkomst van dit onderzoek het college al adviseren alsnog de gevraagde omgevingsvergunning te verlenen. Echter, het verwerende team wilde eerst een advies van de commissie ontvangen. De commissie is van mening dat dit bezwaarschrift efficiënter had kunnen worden afgedaan.”

(Re-)actie:

Het team Leefomgeving heeft aangegeven dat het soms goed kan zijn om op basis van een advies van de commissie een besluit op bezwaar te nemen om zo eventuele twijfels bij collega's en/of belanghebbenden weg te nemen. Maar vaker zal, wanneer blijkt dat een bezwaar na een nader onderzoek naar aanleiding van een bezwaarschrift of hoorzitting duidelijk gegrond is, het uitbrengen van een advies niet meer zinvol zijn. Afgesproken is dat in een dergelijke situatie tussen de vakafdeling en het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie wordt overlegd of het uitbrengen van een advies in die zaak noodzakelijk en efficiënt is.

Leerpunt 3:

‘In één zaak zijn de adresgegevens ambtshalve gewijzigd in de Basisregistratie Personen (BRP). In het BRP was opgenomen dat de betrokkene was vertrokken naar het buitenland. Een dergelijk besluit heeft ingrijpende gevolgen. Dit betekent dat het onderzoek met grote zorgvuldigheid moet plaatsvinden met in achtneming van het daarvoor geldende protocol. Uit de op deze zaak betrekking hebbende stukken blijkt niet dat het onderzoek heeft plaatsgevonden zoals dat is geregeld in het protocol. De commissie achtte het onderzoek in dit geval dan ook te summier. De commissie heeft het college geadviseerd de bezwaren gegrond te verklaren en het bestreden besluit

met terugwerkende kracht te herroepen. De commissie adviseert het werkproces aan te passen, zodat in het vervolg het onderzoek zorgvuldig en conform het protocol plaatsvindt.”

(Re-)actie:

Het team Burgerzaken onderkent dat het proces ‘adresonderzoek’ meer aandacht behoeft. Daar komt bij dat het Ministerie BZK in november 2018 een nieuwe circulaire heeft uitgegeven. Op dit moment is het team bezig te onderzoeken wat nodig is om te kunnen voldoen aan de nieuwe richtlijnen. Vervolgens zullen de nodig stappen worden gezet om dit proces voortaan goed en conform de geldende regels en procedures te doorlopen.

Leerpunt 4:

“In het Besluit omgevingsrecht (Bor) is geregeld dat in bepaalde gevallen de gevolgen voor luchtkwaliteit moet worden getoetst, als door het verlenen van een omgevingsvergunning wordt afgeweken van een bestemmingsplan. Uit de stukken bleek het de commissie niet dat deze toets had plaatsgevonden. Op basis van het aanvullende onderzoek van de Regionale uitvoeringsdienst IJsselland (nu: Omgevingsdienst IJsselland) is gebleken dat het aspect luchtkwaliteit geen belemmering vormt voor het betreffende bouwplan. De motivering van het bestreden besluit is met dit onderdeel aangevuld. In de in het Bor genoemde gevallen moet een dergelijk onderzoek in de primaire fase plaatsvinden.”

(Re-)actie:

(Mede) naar aanleiding van deze zaak is in de sjablonen voor afwijkingen op grond van het Bor opgenomen dat specifiek aandacht moet worden besteed aan de luchtkwaliteit. Dit betekent niet dat er altijd onderzoek hoeft plaats te vinden; soms is op voorhand al duidelijk dat er geen gevolgen zijn. Bij twijfel dient een dergelijk onderzoek wel plaats te vinden. In ieder geval moet in de motivering aandacht aan de gevolgen van het afwijkingsbesluit voor de luchtkwaliteit worden besteed. Dit punt is door het advies van de commissie duidelijk geworden.

Leerpunt 5:

“In één geval was het op voorhand niet volledig duidelijk of er sprake was van niet-ontvankelijkheid. Dat is gecommuniceerd aan partijen en die wilden toch in gesprek met elkaar. Als partijen dat willen hoeft een later mogelijke niet-ontvankelijkheidsverklaring geen probleem te zijn, mits dit helder wordt toegelicht. Als sprake is van kennelijke niet-ontvankelijkheid, is het een ander verhaal. Dan wordt het bezwaar in ieder geval niet inhoudelijk behandeld. Dit wordt door de commissie beoordeeld. Is er sprake van kennelijke niet-ontvankelijkheid dan kunnen er wel gesprekken plaatsvinden, maar moet duidelijk gemaakt worden dat het bezwaarschrift niet inhoudelijk zal worden behandeld. In zo’n situatie kan doorverwijzing naar buurtbemiddeling ook een optie zijn.”

(Re-)actie:

Aanvankelijk is er voor gekozen om kennelijke niet-ontvankelijkheid als contra-indicatie voor de ‘informele aanpak’ te hanteren. Omdat – afhankelijk van de aard van het conflict – ook in dat geval geprobeerd kan worden om met toepassing van mediationvaardigheden het conflict op te lossen, wordt deze werkwijze al geruime tijd ook bij (kennelijke) niet-ontvankelijkheid toegepast. In het gesprek wordt dan expliciet aangegeven dat, wanneer de bezwaarprocedure alsnog wordt gevolgd, het conflict (mogelijk) niet inhoudelijk wordt behandeld.

Leerpunt 6:

“In één zaak heeft het college een brief van de bezwaarden niet opgevat als een verzoek om handhaving. Het verwerende team heeft bezwaarden een antwoord gestuurd door middel van een

informerende brief. De commissie was echter van mening dat er op basis van de stukken wel degelijk sprake was van een gespecificeerd verzoek om handhaving. Bezwaarden hadden op grond van artikel 4:5, eerste lid, sub c, van de Algemene wet bestuursrecht in de gelegenheid moeten worden gesteld hun verzoek om handhaving aan te vullen. Tijdens de hoorzitting is met de bezwaarden afgesproken dat zij het verzoek alsnog zullen aanvullen, zodat het college het verzoek op basis van de geldende wet- en regelgeving kan toetsen.”

(Re-)actie:

Aangegeven is dat niet altijd helder is of (een gedeelte van) een brief beschouwd moet worden als een verzoek om handhaving, omdat het onduidelijk is geformuleerd of slechts terloops wordt genoemd. Soms wil een burger de gemeente gewoon ergens op attenderen zonder dat direct om handhaving wordt verzocht. Afspraak is dat bij twijfel contact wordt opgenomen met de betreffende persoon. Zaak blijft om hier scherp op toe te zien.

Leerpunten klachten 2018

Leerpunt 1

In het vorig jaarverslag was vermeld dat in veel gevallen het klachtenformulier ook werd gebruikt voor MOR-meldingen. Dit leerpunt is goed opgepakt, want afgelopen jaar zijn veel minder MOR-meldingen ingeboekt als klacht. Wel is het van belang dat de MOR-meldingen tijdig in behandeling worden genomen. In 2018 waren er namelijk een aantal klachten waarin terecht werd geklaagd dat dit niet tijdig gebeurde. Door MOR-meldingen tijdig in behandeling te nemen en de inwoner hierover te informeren, kan worden voorkomen dat hieruit een klacht ontstaat.

(Re-)actie:

Vorig jaar heeft ook het team geconstateerd dat het MOR-proces niet op de meest inwonervriendelijke manier was ingericht. Om die reden hebben zij e.e.a. geanalyseerd en gewerkt aan het opzetten van een nieuw proces. Dat nieuwe proces is inmiddels een feit; per 14/01/2019 is overgegaan op de nieuwe werkwijze. Alle meldingen komen centraal binnen. Het KCC is de spin in het web en zorgt dat de daadwerkelijke MOR-meldingen worden doorgezet naar de juiste medewerkers. De melder ontvangt in ieder geval binnen 5 werkdagen een (liefst inhoudelijke) reactie; hier wordt ook op toegezien. Parallel hieraan zijn de oude, nog openstaande meldingen weggewerkt.

Leerpunt 2:

Het valt op dat een aantal klachten gaat over het feit dat medewerkers de naam van klagers of gegevens waardoor hun naam te herleiden is, hebben gegeven aan andere inwoners. Het is duidelijk dat de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ook bij onze inwoners bekend is en men er scherp op is dat er zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan. Het is een belangrijk aandachtspunt voor medewerkers om bewust en zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens in hun communicatie.

(Re-)actie:

Door middel van – onder meer – (verplichte) cursussen is/wordt de informatieveiligheid onder de aandacht gebracht van alle medewerkers..

Leerpunt 3:

“Er zijn dit jaar meerdere klachten ingediend over de informatievoorziening. Het is belangrijk dat het verstrekken van informatie over bestemmingsplannen en vergunningen juist, zorgvuldig en

tijdig gebeurt. Inwoners en ondernemers baseren beslissingen, bijvoorbeeld het al dan niet aankopen van een pand, op die informatie. Deze beslissingen kunnen grote gevolgen hebben. Juist- en tijdigheid van die informatie is daarom erg belangrijk.”

(Re-)actie:

Vanwege technische complicaties heeft met name bij beheersverordeningen enige tijd verschil gezeten tussen het interne en het landelijke systeem. Het probleem is inmiddels opgelost en wordt goed gemonitord. De landelijke website (www.ruimtelijkeplannen.nl) is leidend. Als uit het interne systeem informatie wordt verstrekt, wordt hierbij aangegeven dat er geen rechten aan kunnen worden ontleend.

Leerpunt 4:

Er is één klacht ingediend over jeugdhulp. Door een externe adviseur is naar aanleiding van die specifieke klacht geadviseerd om medewerkers te scholen in een bepaalde systematiek.

(Re-)actie:

Het advies van de externe adviseur is overgenomen en geïmplementeerd.