

Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2018

1. Inleiding

april 2019

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 2018 zijn afgedaan.

Leerpunten bezwaarschriften

Een belangrijk doel van het jaarverslag is het formuleren van leerpunten op basis van constatering in het afgelopen jaar. Dit jaar betreft het op basis van de behandeling van bezwaarschriften:

- de verduidelijking van de vraag wie belanghebbende is bij besluiten over activiteiten in het omgevingsrecht in de uitspraken van de Raad van State;
- het efficiënt afronden van een bezwarenprocedure wanneer na het plaatsvinden van een hoorzitting het bestreden besluit moet worden aangepast;
- het zorgvuldig onderzoeken van uitschrijvingen uit de Basisregistratie Personen;
- het toetsen van de gevolgen voor de luchtkwaliteit op grond van het Besluit omgevingsrecht;
- het aangaan van het gesprek in de informele fase als bezwaarden hun bezwaarschrift niet tijdig hebben ingediend;
- de wijze van behandeling van verzoeken om handhaving.

Leerpunten klaagschriften

Op basis van de klachtbehandeling betreft het de volgende leerpunten:

- de wijze van behandeling van Meldingen Openbare Ruimte;
- het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens;
- de wijze van informatieverstrekking over bestemmingsplannen en vergunningen;
- het scholen van medewerkers in een bepaalde systematiek met betrekking tot jeugdhulp.

De leerpunten worden verderop in dit verslag toegelicht.

2. Bezwaarschriften 2018

2.1 Samenstelling commissie bezwaarschriften

De onafhankelijke commissie bezwaarschriften bestaat uit een:

- algemene kamer
- sociale kamer
- personele kamer

De algemene kamer bestond in 2018 uit de volgende personen:

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

De commissie heeft in november 2018 afscheid genomen van mevrouw mr. H. Pieffers (voorzitter van de gehele commissie) en de heer mr. W.J.B. ten Kate. Beiden zijn 24 jaar werkzaam geweest voor de commissie. Het college van burgemeester en wethouders heeft de heer mr. D. Pool benoemd tot voorzitter van de commissie bezwaarschriften, waaronder de algemene kamer. De heer mr. R.S. Boersma en mevrouw mr. E. van der Molen zijn benoemd als vicevoorzitters van de algemene kamer.

In de zomer van 2018 heeft een sollicitatieprocedure plaatsgevonden. Mevrouw mr. W.J. Reinders, de heer mr. J.B. Koops en mevrouw mr. A.B. van Ulsen zijn per 1 november 2018 benoemd tot lid van de algemene kamer. De laatste twee nemen een duolidmaatschap op zich gedurende een periode van twee jaar. Na twee jaar is een volgend commissielid aan het einde van zijn benoemingstermijn gekomen en worden ze volledig ingezet.

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 vicevoorzitter)
- mevrouw mr. C. Aden (lid en vicevoorzitter)
- mevrouw mr. drs. M.H. van Haeften (lid en vicevoorzitter)
- mevrouw mr. drs. D.A. Brill (lid)
- mevrouw E.J.A. Visser-Smit (lid)

In het najaar heeft de sociale kamer afscheid genomen van mevrouw mr. drs. D.A. Brill en mevrouw E.J.A. Visser-Smit. Ook zij hebben zich 24 jaar ingezet voor de commissie bezwaarschriften.

De personele kamer bestond uit de volgende personen:

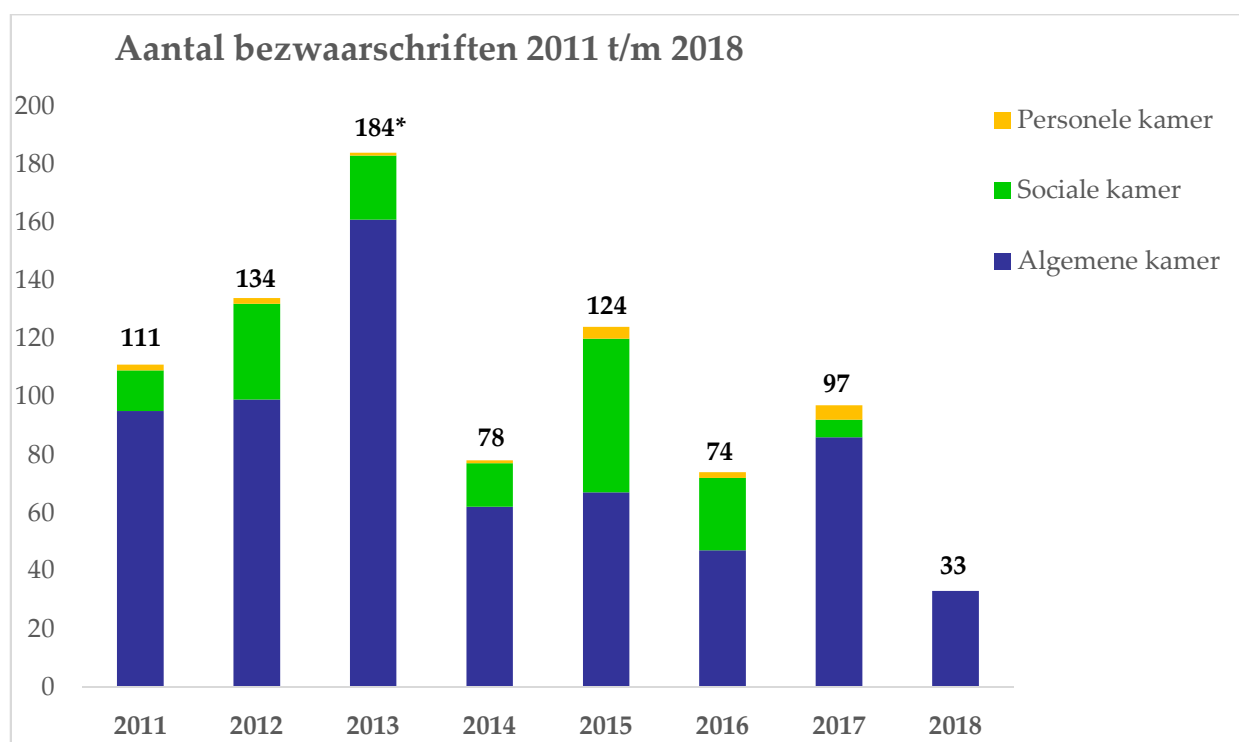
- de heer mr. B.H. Abbing (voorzitter)
- de heer T. Dijk (lid op voordracht van het Georganiseerd Overleg)
- mevrouw mr. C.E. Wolf (lid)

2.2 Totaalcijfers 2018

Het secretariaat van de commissie bezwaarschriften heeft in 2018 in totaal 33 bezwaarschriften ontvangen (2017: 97).

Op 1 januari 2018 bestond een beginvoorraad van 50 bezwaarschriften. Dit betekent dat er 83 bezwaarschriften in behandeling waren. De gemeente heeft in 2018 54 bezwaarschriften afgedaan, waardoor er op 31 december 2018 een eindvoorraad van 29 bezwaarschriften bestond.

Het aantal ingediende bezwaarschriften van 2011 tot en met 2018 geeft het volgende beeld.



* Van de 184 bezwaarschriften hadden er 49 betrekking op Focus-U-Park

In de onderstaande tabel is een overzicht van het aantal ontvangen bezwaarschriften per onderwerp opgenomen.

Aantal bezwaarschriften per onderwerp	2018		2017	
	Aantal	%	Aantal	%
Omgevingsvergunning	16	49 %	41	42 %
Handhaving	7	21 %	11	12 %
Verkeersbesluit	4	12 %	21	22 %
Algemene plaatselijke verordening	2	6 %	2	2 %
Planologisch	2	6 %	-	
Planschade	2	6 %	-	
Personeel en organisatie	-	-	5	5 %
Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	-	-	4	4 %
Verzoek betaling dwangsom	-	-	2	2 %
Wet openbaarheid van bestuur	-	-	2	2 %
Overig	-	-	9	9 %
Totaal	33	100 %	97	100 %

Uit de grafiek en de tabel op de vorige pagina blijkt dat de gemeente in 2018 minder bezwaarschriften heeft ontvangen. Het is niet geheel duidelijk waar dit aan ligt. Door gewijzigde wet- en regelgeving zijn steeds meer aanbouwen en bijgebouwen vergunningsvrij. Dit betekent dat daar geen bezwaar tegen kan worden aangetekend. Wel is gebleken dat in 2018 ongeveer vijftig omgevingsvergunningen meer zijn verleend dan in 2017. Wellicht zijn er door de economische groei meer vergunningen verleend voor projectmatige woningbouw, waarbij minder de behoefte bestaat om bezwaar te maken. Verder wordt er steeds meer energie gestoken in vooroverleg, dus voordat een aanvraag is ingediend, en wordt ingezet op het toepassen van mediationvaardigheden om zo samen met inwoners en ondernemers tot een bevredigende oplossing te komen. Daarnaast stond in het vorige jaarverslag dat er in meerdere zaken bezwaarschriften waren ingediend door een flink aantal bewoners, waaronder twee verkeersbesluiten. Dat was in 2018 niet dan wel minder het geval. In 2018 zijn ongeveer evenveel verkeersbesluiten genomen als voorgaande jaren.

Er zijn geen bezwaarschriften voor de behandeling door de sociale kamer en personele kamer ingediend. In paragraaf 2.5.2 staat een korte toelichting.

2.3 Termijnen

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

In Steenwijkerland is de werkwijze 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 probeert het secretariaat van de commissie 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 2018 heeft de gemeente één keer een maximale dwangsom betaald in verband met termijnoverschrijding. Dit is in het vorige jaarverslag ook al toegelicht. De aanwezige partijen hadden tijdens de hoorzitting ingestemd met termijnoverschrijding. Daarom was geen verdagingsbrief gestuurd. Uiteindelijk was één bezwaarde niet bij de hoorzitting aanwezig en heeft 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 dwangsom betaald.

2.4 Algemene kamer

2.4.1 Cijfermatig

In 2018 zijn 33 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend (2017: 86). De beginvoorraad van de algemene kamer bedroeg 47 bezwaarschriften. Dit houdt in dat in 2018 80 bezwaarschriften in behandeling waren. Van de 80 bezwaarschriften zijn er 51 afgedaan, waardoor er op 31 december 2018 een eindvoorraad van 29 bezwaarschriften bestond (één zaak 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	2018		2017	
(Kennelijk) niet-ontvankelijk	10 ¹	20 %	4 ²	7 %
Gegronnd	4	8 %	-	-
Deels gegronnd/deels ongegronnd	-	-	4	7 %
Deels niet-ontvankelijk/deels ongegronnd	1	2 %	-	-
Ongegronnd	15	29 %	25	40 %
Ingetrokken	19	37 %	21	33 %
Op een andere wijze afgedaan	2	4 %	8	13 %
Behandeld aantal bezwaarschriften TOTAAL	51	100%	62	100 %

¹ waarvan 0 kennelijk;

² waarvan 1 kennelijk

Uit deze tabel valt af te leiden dat de algemene kamer 30 bezwaarschriften inhoudelijk heeft behandeld. Deze bezwaarschriften hebben het hele traject doorlopen.

De commissie heeft in tien gevallen geadviseerd bezwaarden in hun bezwaren niet-ontvankelijk te verklaren. Acht daarvan hebben betrekking op één besluit. De bezwaarden waren geen belanghebbenden in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Er zijn 21 bezwaarschriften ingetrokken of op een andere wijze afgedaan. Van de 16 bezwaarschriften die ongegronnd zijn verklaard, moest in negen gevallen de motivering worden aangevuld.

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

31 % van de bezwaarschriften is ingetrokken na toepassing van de werkwijze waarbij mediationvaardigheden worden ingezet (2017: 34 %).

2.4.2 Opmerkelijk

Aan het eind van 2018 waren er nog 29 bezwaarschriften in behandeling. Er is één zaak waarbij meerdere mensen bezwaar hebben gemaakt tegen een verkeersbesluit. De betrokken medewerkers hebben een informatiebijeenkomst georganiseerd. Naar aanleiding van deze bijeenkomst is een nieuw verkeersbesluit genomen, waarbij de maatregel waartegen de bezwaren waren gericht is ingetrokken. Deze zaak is begin 2019 afgerond.

De laatste jaren neemt het toeristenbezoek in Giethoorn toe. De commissie heeft in 2018 twee bezwaarschriften behandeld die gericht waren tegen de verleende omgevingsvergunningen voor het hebben van een bed en breakfast in Giethoorn.

In bepaalde gevallen kunnen bezwaarden vragen om een vergoeding van de proceskosten (artikel 7:15 Awb). De gemeente heeft in twee gevallen een proceskostenvergoeding betaald. In een geval

omdat het bestreden besluit werd herroepen. In een ander geval is tijdens de hoorzitting gebleken dat er een andere oplossing mogelijk was. Bezwaarde heeft een proceskostenvergoeding ontvangen en zijn bezwaar ingetrokken.

2.4.3 Leerpunten

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.
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.
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 achtname 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.
4. In het Besluit omgevingsrecht 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 Besluit omgevingsrecht genoemde gevallen moet een dergelijk onderzoek in de primaire fase plaatsvinden.

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.
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.

2.5 Sociale kamer

2.5.1 Cijfermatig

In 2018 heeft de sociale kamer geen bezwaarschriften ontvangen (2017: 6). Op 1 januari 2018 was er geen beginvoorraad. Dit betekent dat de sociale kamer in 2018 geen zaken voor de gemeente heeft behandeld. Dit wordt toegelicht in de volgende paragraaf.

2.5.2 Opmerkelijk

In 2015, met uitloop naar 2016, was er sprake van een stijging van het aantal ontvangen bezwaarschriften. Dit kwam door de gewijzigde wet- en regelgeving binnen het sociale domein, waardoor er discussiepunten waren. Door uitspraken van de rechtbanken en de Centrale Raad van Beroep is het een en ander verduidelijkt. Wellicht dat er daardoor minder de behoefte bestaat om bezwaar aan te tekenen. Daarnaast vindt er tegenwoordig veel meer overleg plaats voordat er een besluit wordt genomen, door bijvoorbeeld het voeren van de welbekende keukentafelgesprekken.

De sociale kamer heeft in 2018 wel vergaderd, omdat de Intergemeentelijke Sociale Dienst Steenwijkerland en Westerveld ook gebruik maakt van deze kamer.

Begin 2019 heeft het secretariaat drie bezwaarschriften voor de sociale kamer ontvangen.

2.5.3 Leerpunt

Op basis van het vorenstaande is geen leerpunt te formuleren.

2.6 Personele kamer

2.6.1 Cijfermatig

De personele kamer heeft in 2018 geen bezwaarschriften ontvangen (2017: 5). Op 1 januari 2018 was er een beginvoorraad van drie bezwaarschriften. Dit betekent dat er drie bezwaarschriften in behandeling waren. Alle drie de bezwaarschriften zijn uiteindelijk na uitvoerig en langdurig overleg ingetrokken. Op 31 december 2018 was er geen eindvoorraad.

2.6.2 Leerpunt

Op basis van het vorenstaande is 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		ongegrond		deels gegr./ deels ongegr.		TOTAAL	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Rechtbank Overijssel	1	1	3	5	1	2	5	8
Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State	-	1	11*	4	-	-	11	5
Centrale Raad van Beroep	-	2	1	-	-	-	1	2

* waarvan 1 kennelijk ongegrond; in 2 zaken hebben 4 partijen beroep aangetekend

3. Klaagschriften 2018

3.1 Cijfermatig

In 2018 heeft de gemeente 44 officiële klachten ontvangen (2017: 48, 2016: 27, 2015: 15). Dit zijn klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Op 1 januari 2018 bestond er een werkvoorraad van twee klachten. Op 31 december 2018 was er een werkvoorraad van drie klachten. Dit betekent dat er in 2018 43 klachten zijn behandeld. Uit de tabel op de volgende pagina blijkt op welke wijze de klachten zijn afgedaan.

Klachtbehandeling

Afhandeling klachten	2018		2017	
(Deels) gegrond	13	30 %	16	33 %
Ongegrond	21	48 %	13	27 %
Geen oordeel	5	12 %	3	7 %
Anders afgedaan/doorgestuurd	2	5 %	16	33 %
Buiten behandeling gelaten als bedoeld in artikel 9:8 Awb	2	5 %	-	-
Totaal behandelde klachten	43	100 %	48	100 %

De klachten hebben betrekking op gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente. Maar er zijn ook klachten over gevraagde informatie die te lang op zich laat wachten, MOR-meldingen (Meldingen openbare ruimte) die niet tijdig worden afgehandeld en klachten over het niet zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. De overige onderwerpen waar de klachten betrekking op hebben zijn divers.

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.

Het college heeft in 2018 vijf keer over een klacht besloten. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren. In 2017 zijn er twee zaken aan het college voorgelegd en in de jaren daarvoor gebeurde dat één à twee keer per jaar. Een oorzaak van de stijging noemen is lastig, maar heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat een aantal klagers minder snel tevreden zijn met het antwoord. De zaken die aan het college zijn voorgelegd waren complex en klagers hadden financiële belangen. Klagers dienen dan klachten in, omdat zij vinden dat ze niet behoorlijk zijn behandeld. Echter, een groot gedeelte van de klacht gaat dan ook over de inhoud van het bijbehorende besluit. In de praktijk is dat vaak moeilijk los van elkaar te zien, terwijl de Algemene wet bestuursrecht en onze instructie daar wel van uitgaan. Sommige klagers zijn na het antwoord van de klachtbehandelaar van mening dat een excuus wel aardig is, maar vinden dat zij dan ook schadeloos gesteld moeten worden. Schadeloosstelling is echter niet het doel van een klachtenprocedure. In de volgende paragraaf wordt een korte toelichting gegeven op het onderscheid tussen de behandeling van een klacht zoals dat is opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en een aansprakelijkstelling.

3.2 Onderscheid klachtbehandeling en aansprakelijkstelling

Bij een klacht wordt gekeken naar een gedraging die in de ogen van een klager anders en beter had gekund en/of gemoeten. De behandeling van een klacht kan onder meer leiden tot een bevinding dat er zaken inderdaad niet goed zijn gegaan, excuses worden aangeboden en sprake is van een leermoment.

Bij aansprakelijkstelling is er sprake van een claim waar gevraagd wordt om financiële compensatie voor schade, die is geleden door een onrechtmatig handelen van de gemeente. Op dat

moment raadpleegt de gemeente haar verzekeringsmaatschappij. Het is dan de vraag of het echt een onrechtmatige daad betreft en of dit onder de dekking van de verzekering valt. Dit is een andere procedure. De klachtregeling is daarvoor nadrukkelijk niet bedoeld.

Dit betekent overigens niet dat bij de behandeling van een klacht helemaal niets mogelijk is. Soms wordt er bijvoorbeeld een bos bloemen gegeven als uiting van de excuses van de gemeente. Zeker in die gevallen waar iets niet meer over gedaan kan worden. In het afgelopen jaar is bijvoorbeeld een klacht ingediend over de communicatie met betrekking tot het in ondertrouw gaan. Dit betrof een specifiek geval, waarbij de communicatie over de aan te leveren documenten volgens de klager niet goed was gegaan.

3.3 Opmerkelijk

In 2018 zijn er ongeveer evenveel klachten ingediend als in 2017. Net als vorig jaar zijn door één persoon zeven klachten ingediend over grotendeels dezelfde onderwerpen. Deze persoon heeft vorig jaar met de burgemeester gesproken over de klachten. Daarmee leken de klachten voor dat moment voldoende afgehandeld. Dit jaar heeft dezelfde persoon echter opnieuw zeven klachten ingediend over ongeveer dezelfde onderwerpen en heeft deze persoon ook de Nationale ombudsman gevraagd om onderzoek te doen. De Nationale ombudsman heeft echter laten weten dat hij geen reden ziet voor verder onderzoek en is van mening dat de gemeente de klachten goed heeft afgehandeld. Paragraaf 3.5 bevat informatie over de Nationale ombudsman.

In het voorjaar van 2016 is het e-formulier klachten op de website geplaatst. In 2017 en nu ook in 2018 is het overgrote deel van de klachten via dat e-formulier ingediend. Een voordeel is dat dit vrij laagdrempelig is. 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.

3.4 Leerpunten

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.
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.
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.

4. Er is één klacht ingediend over jeugdhulp. Door een extern adviseur is naar aanleiding van die specifieke klacht geadviseerd om medewerkers te scholen in een bepaalde systematiek. Dat advies is overgenomen en geïmplementeerd.

3.5 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 2018 21 (2017: 24) verzoekschriften ontvangen. Op 1 januari 2018 was er geen beginvoorraad. Op 31 december 2018 waren er ook geen verzoekschriften meer in behandeling. De 21 verzoekschriften zijn als volgt afgedaan.

Afhandeling verzoekschriften Nationale ombudsman	2018		2017	
Afgedaan, zonder onderzoek	19	90 %	22	92 %
Afgedaan, met onderzoek, tussentijds beëindigd (interventie)	2	10 %	2	8 %
Totaal behandelde verzoekschriften	21	100 %	24	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 eerst zelf behandeld hebben.

4. Bedrijfsvoering

Vorig jaar heeft het secretariaat van de commissie bezwaarschriften een brochure over de bezwaarprocedure gemaakt. Deze is te vinden op de website van de gemeente en wordt bij de ontvangstbevestiging gevoegd als iemand een bezwaarschrift indient. Uit hoofdstuk 3 van dit verslag blijkt dat het van belang is om te verduidelijken wat men kan verwachten en bereiken door het indienen van een klacht. De klachtencoördinatoren werken aan een nieuwe brochure om de klachtenprocedure toe te lichten. Deze zal ook digitaal te raadplegen zijn op onze website, zodat het doel van een klachtenprocedure duidelijk is voor onze inwoners en ondernemers. Deze brochure zal ook worden meegestuurd bij een ontvangstbevestiging van een klacht.

Ook wordt gewerkt aan een interne handleiding voor teamleiders en managers over hoe een klacht in behandeling moet worden genomen. Verder worden er voorbeeldbrieven voor de klachtbehandeling opgesteld. Dit om de afhandeling van klachten efficiënter te laten verlopen.

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 de rechtspositionele geschillen die na 1 januari 2020 ontstaan tussen ambtenaar en overheidswerkgever. De invoering van deze wet vraagt aandacht van het cluster personeel en organisatie en het secretariaat van de commissie.

De verder gaande digitalisering van de overheid zal de komende jaren blijvende aandacht vragen.