

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Zitting van 23 juli 2019
Organisatie Ondersteuning -
Organisatieadvies

3 **2019_B&W_00356** **Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland
2018 - besluitvormen**

Samenstelling:

Afwezig:

de heer R. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; mevrouw T. Bijl; mevrouw J. Groot de, Secretaris

Verontschuldigd:

de heer M. Scheringa, Wethouder

Beschrijving

Inleiding

Hierbij wordt u het verslag Bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2018 en de bijlage Leerpunten bezwaar- en klaagschriften 2017 en 2018 ter kennisneming aangeboden.

Voorstel

Voorgesteld wordt om:

1. kennis te nemen van de inhoud van het verslag Bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2018;
2. kennis te nemen van de inhoud van de bijlage Leerpunten bezwaar- en klaagschriften 2017 en 2018;
3. kennis te nemen van de afspraken die zijn gemaakt met de betrokken teamleiders of medewerkers over de in de verslagen 2017 en 2018 opgenomen leerpunten;
4. het verslag Bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2018 en de bijlage Leerpunten bezwaar- en klaagschriften 2017 en 2018 ter kennisneming te sturen aan de gemeenteraad.

Argumenten

Hierbij wordt u het verslag Bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2018 ter kennisneming aangeboden. In het verslag zijn leerpunten opgenomen. 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 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.

Op basis van de klachtbehandeling betreft het de volgende leerpunten:

- de wijze van behandelingen 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.

1. Bezwaarschriften

In 2018 heeft het secretariaat van de commissie bezwaarschriften 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.

Op pagina 3 van het verslag is een overzicht van het aantal ontvangen bezwaarschriften per onderwerp opgenomen.

Algemene kamer

Er zijn 33 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend (2017: 86). 31 % van de bezwaarschriften is ingetrokken na toepassing van de werkwijze waarbij mediationvaardigheden worden ingezet. In § 2.4.3 zijn leerpunten opgenomen.

Sociale- en personele kamer

In 2018 hebben de sociale- en personele kamer geen bezwaarschriften ontvangen (2017: 6 respectievelijk 5). § 2.5.2 bevat een korte toelichting.

2. Klaagschriften

In 2018 heeft de gemeente 44 officiële klachten ontvangen (2017: 48). Deze klachten hebben betrekking op gedragingen van medewerkers van de gemeente. 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 uw college voorgelegd. Dit heeft zich in 2018 vijf keer voorgedaan. In § 3.4 zijn leerpunten opgenomen.

De gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft in 2018 21 verzoekschriften ontvangen (2017: 24).

3. Bijlage Leerpunten bezwaar- en klaagschriften 2017 en 2018

Om het leereffect te versterken hebben de juridische adviseurs van het team organisatieadvies afspraken gemaakt met de teamleiders of de betrokken medewerkers over de leerpunten en aanbevelingen uit de jaarverslagen van 2017 en 2018. Vanuit juridische kwaliteitszorg zijn de leerpunten en gemaakte afspraken verwerkt in de bijlage Leerpunten bezwaar- en klaagschriften 2017 en 2018.

Kanttekeningen en risico's

-

Duurzaamheid en social return

-

Financiële toelichting

-

Participatie en communicatie

Het verslag Bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2018 wordt op Snelbinder geplaatst.

Uitvoering en planning

Het bestuurssecretariaat plant een overleg om het verslag te bespreken met:

- de burgemeester;
- de portefeuillehouder vergunningen;
- de portefeuillehouder toezicht en handhaving;
- de voorzitter van de commissie bezwaarschriften;
- teamleider organisatieadvies;
- coördinator / secretaris van de commissie bezwaarschriften.

Als andere collegeleden bij dit gesprek wensen aan te schuiven, kunnen zij dat aangeven bij het bestuurssecretariaat.

Besluit

Beslispunt 1

Het college besluit kennis te nemen van de inhoud van het verslag Bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2018.

Beslispunt 2

Het college besluit kennis te nemen van de inhoud van de bijlage Leerpunten bezwaar- en klaagschriften 2017 en 2018.

Beslispunt 3

Het college neemt kennis van de afspraken die zijn gemaakt met de betrokken teamleiders of medewerkers over de in de verslagen 2017 en 2018 opgenomen leerpunten.

Beslispunt 4

Het college besluit het verslag Bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2018 en de bijlage Leerpunten bezwaar- en klaagschriften 2017 en 2018 ter kennisneming te sturen aan de gemeenteraad.