

**Commissie voor de Bezwaarschriften
en Klachtencommissie
van de gemeente Langedijk**

JAARVERSLAG 2011

Samenstelling van de commissie

In de gemeente Langedijk functioneert een onafhankelijke commissie voor de behandeling van bezwaarschriften. Deze commissie is ook aangewezen als klachtencommissie.

De samenstelling sinds 2006 is als volgt:

De heer mr. L.H.M. Quant, te Schoorl, voorzitter
De heer A. van Noord, te Limmen, vice-voorzitter
De heer drs. J.C. Bekius, te Schoorl
Mevrouw mr. L.E.A.M. Grapperhaus, te Haarlem
De heer drs. G.P.C. de Koning, te Purmerend
Mevrouw mr. M.C.J. van Roosmalen, te Amsterdam (sinds 1 juli 2011 afgetreden)

Secretariaat

De commissie wordt in haar werk bijgestaan door ambtelijk secretarissen van het team Bestuurlijk en Juridische Zaken van de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning (BMO). Het secretariaat bestond in 2011 uit mevrouw mr. I.G.M. Servais-Picord (tevens agendaprogrammering), mevrouw N. Lindeman, mevrouw mr. C. Ekel en mevrouw mr. K. Verspui, de heer J.F. Vijn (specifieke bezwaren), en mevrouw P.N. Scholtens (secretariële en administratieve ondersteuning).

Toename aantal afgedane bezwaren en klachten

Sinds 2009 is het aantal afgeronde bezwaarschriften in het jaar bepalend. In 2011 zijn 150 bezwaarschriften, inclusief 23 klachten afgedaan. Het is een aanzienlijke toename ten opzichte van het jaar 2010, waarin 86 bezwaarschriften, inclusief 13 klachten, afgedaan zijn.

Van de 150 bezwaarschriften en klachten zijn 55 afgedaan zonder tussenkomst van de commissie. In deze gevallen kon een andere minder formele afhandelingsroute worden gevolgd door mediation, intrekking bezwaar of beschikking, herziening van het besluit. Dat laatste is in het merendeel van de gevallen aan de orde geweest.

Ook dit is een toename ten opzichte van 2010. In dat jaar zijn namelijk 35 bezwaarschriften en klachten afgedaan zonder tussenkomst van de commissie. Ook een stijging ten opzichte van 2009, waarin in dat jaar 18 bezwaarschriften en klachten afgedaan zijn zonder tussenkomst van de commissie. De in 2009 ingezette werkwijze, waarbij door het secretariaat alternatieve geschilbeslechting toegepast wordt of door de vakafdeling zelf opgepakt wordt, blijkt succesvol te zijn.

Blijvende toename van klachten

In 2011 zijn 23 klachten afgehandeld. Ten opzichte van 2010 en 2009 blijft het aantal klachten (respectievelijk 13 en 4) toenemen, na een periode van daling, 2007 (14) en 2008 (8).

Van de 23 klachten zijn 7 door de klachtencommissie afgehandeld. De overige klachten zijn ingetrokken vóór de behandeling door de commissie. De oorzaak van de intrekking vóór behandeling is met name te vinden in het feit dat eerst geprobeerd wordt om de

klachten door de betrokken afdeling op te laten lossen of door de tussenkomst van het secretariaat.

Dat is namelijk afgesproken in het kader van de Klachtenverordening. Uit de cijfers kan worden opgemaakt dat het oplossen van de klachten vóór de behandeling door de klachtencommissie in vele gevallen tot goede resultaten heeft geleid.

Afsluiting

De leden van de commissie hebben hun werkzaamheden in 2011 met genoegen verricht en zij danken het bestuur en de medewerkers van de gemeente voor de samenwerking.

Voor een getalsmatige indruk wordt verwezen naar de bijlagen. Daarin zijn tevens opgenomen aantekeningen door het secretariaat, die de periode voor en na de commissiezittingen beslaan.

Langedijk, 1 juni 2012

de secretaris,

de voorzitter,

C.H. Berkhout

mr. L.H.M. Quant

AANTEKENINGEN VAN HET SECRETARIAAT 2011

Het behandelingsproces van bezwaarschrift en klacht kent een *voorbereidingsperiode* (stukkenverzameling, inhoudelijke voorbereiding) *de behandeling door de commissie* (hoorzitting, verslag) en de *nabewerking* (opstellen advies commissie, eventueel aanvulling en herstel door vakafdeling en begeleiding voorstel naar vakafdeling en bestuursorgaan).

Dit hoofdproces is helder, maar valt bij nadere beschouwing uiteen in een veelheid aan processtappen. Elk processtap vraagt tijd, hetgeen niet in alle gevallen onder de invloed van het secretariaat valt.

Ook in 2011 is gewerkt met een speciaal computerpakket Perfect View, dat is gericht op het administratieve deel van de bezwaarprocedure.

Ook voor 2011 konden de geautomatiseerde rapportageoverzichten helaas niet worden gebruikt voor het verslag, omdat de koppeling van gegevens uit het systeem niet 100 % betrouwbaar bleek. Voor het jaarverslag was het dus noodzakelijk om handmatige tellingen te verrichten om tot een betrouwbare weergave te komen van het jaar 2011. Naar aanleiding van deze problematiek stond de vervanging van het ondersteunende computerpakket in 2011 gepland. Er is wel onderzoek gedaan naar een geschikt en betaalbaar vervangend computerpakket, maar onderzoek heeft nog niet geleid tot het vinden van een geschikte en betaalbare oplossing. Mede door de beperkte capaciteit op de afdeling en de bezuinigingsopdracht ziet er helaas nog niet naar uit dat een vervangend computerpakket in 2012 ingevoerd zal worden.

Voor de cijfers 2011 in het jaarverslag wordt uitgegaan van het aantal bezwaarschriften en klachten die in het jaar 2011 afgedaan zijn. De afhandeling is in de meeste gevallen een beslissing door het college na advies van de commissie voor de bezwaarschriften of de klachtencommissie. Het kan ook echter zijn dat de afhandeling heeft plaatsgevonden door intrekking van het bezwaarschrift of de klacht, vóór formele behandeling door commissie, na tussenkomst van het secretariaat of van de betrokkene afdelingen.

Aantal afgedane bezwaren

Het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten is sterk toegenomen ten opzichte van 2010, maar ook ten opzichte van eerdere jaren. In 2010 zijn namelijk 86 bezwaarschriften en klachten afgedaan. Dit aantal werd veroorzaakt door personele omstandigheden bij het secretariaat. Daarnaast zijn in het 3^e en 4^e kwartaal 2010 veel bezwaarschriften ingediend, die echter in 2011 werden afgehandeld.

De toename van het aantal bezwaarschriften en klachten heeft ook geleid tot de planning van extra hoorzittingen door de commissie. Voorgaande jaren heeft de commissie ca 15 vergaderingen per jaar gehouden. In 2011 zijn er 19 vergaderingen geweest.

Uit de bijlage 4 kan worden opgemaakt dat de stijging van het aantal bezwaarschriften aanzienlijk is geweest in een aantal categorieën, zoals bestuursdwang en dwangsom, klachten, leerlingenvervoer, rechtspositie ambtenaren, Wmo en WWB.

Dit is een gevolg van ingezet beleid.

Opvallend is het grote aantal intrekkingen (55). De reden daarvan ligt in het feit dat deze klachten en bezwaarschriften, vóór de formele behandeling door de commissie, ingetrokken zijn. In een overwegend aantal gevallen is het besluit zelf ingetrokken. De betrokken afdelingen in de categorieën WWB, leerlingenvervoer en bestuursdwang/dwangsom hebben na herbeoordeling de bestreden besluiten ingetrokken en/of nieuwe besluiten genomen die tegemoetkwamen aan de bezwaren. Dit gebeurde veelal met tussenkomst van het secretariaat.

Niet ontvankelijk

Het aantal zaken dat niet-ontvankelijkheid is verklaard ligt op 20. Het is een betrekkelijk ruim aantal. De reden van niet-ontvankelijkheid is vrij gevarieerd. Het heeft te maken met het feit dat de bezwaarmaker of klager te laat is bij het indienen van zijn bezwaarschrift of klaagschrift, of dat hij niet als belanghebbende aangemerkt kan worden bij het besluit, of dat het indienen van een bezwaar of een klacht niet mogelijk is.

Contraire besluiten

In 2011 heeft het college, in 5 van de 90 uitgebrachte adviezen, de advisering van de commissie niet gevolgd. De meeste zaken waarin contrair besloten is door het college hadden betrekking op besluiten tot oplegging van een last onder dwangsom. In bijlage 5 wordt een korte samenvatting gegeven van de inhoud van deze zaken.

Behandelingstermijn

Voor bezwaarschriften geldt een wettelijke termijn van 12 weken met de bevoegdheid van het college tot verlenging met 6 weken, dus in totaal 18 weken. Voor de klachten geldt een wettelijke termijn van 10 weken met de bevoegdheid tot verlenging met 4 weken, dus in totaal 14 weken. In 2010 was de gemiddelde afdoeningstermijn van bezwaarschriften 16 weken. Voor de klachten gold in 2010 een afdoeningstermijn van 13 weken.

Uit de handmatige berekening blijkt dat de (bruto) gemiddelde afdoeningstermijn van bezwaarschriften in 2011, 14 weken is. De gemiddelde termijn waarbinnen de bezwaren werden afgehandeld is dus verder afgenomen. De vanaf 2008 ingezette dalende trend in de behandeltermijn zet zich voort.

Van de bezwaarschriften werd 39 % binnen de termijn van 12 weken afgehandeld, 70 % binnen de termijn van 18 weken en 72 % binnen de termijn van 19 weken. Het percentage van behandeling binnen de termijn van 18 en 19 weken is ten opzichte van 2010 toegenomen. In 2010 was dat respectievelijk 53 % en 60 %. Dat is een goed resultaat.

Aantal ingekomen bezwaren

Het verslag gaat uit van het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten, maar het is van belang om te melden dat het aantal ingekomen bezwaarschriften en klachten in 2010 en 2011 constant is gebleven. In 2010 zijn 133 bezwaarschriften en klachten ontvangen en in 2011, 126.

KLACHTENBEHANDELING

Blijvende toename van klachten

In 2011 zijn 23 klachten afgehandeld. Ten opzichte van 2010 en 2009 blijft het aantal klachten (respectievelijk 13 en 4) toenemen, na een periode van daling, 2007 (14) en 2008 (8).

Van de 23 klachten zijn 7 door de klachtencommissie afgehandeld. De overige klachten zijn ingetrokken vóór de behandeling door de commissie. De oorzaak van de intrekking vóór behandeling is met name te vinden in het feit dat eerst geprobeerd wordt om de klachten door de betrokken afdeling op te laten lossen of door de tussenkomst van het secretariaat.

Dat is namelijk afgesproken in het kader van de Klachtenverordening. Uit de cijfers kan worden opgemaakt dat het oplossen van de klachten vóór de behandeling door de klachtencommissie in vele gevallen tot goede resultaten heeft geleid.

Behandelingstermijn

Uit de handmatige berekening blijkt dat de gemiddelde afdoeningstermijn van klachten 19 weken is. Dat is een toename ten opzichte van 2010 waarin de gemiddelde afdoeningstermijn 13 weken was. Van de klachten in 2011 werd 38 % binnen de termijn van 10 weken afgehandeld, 43 % binnen 14 weken en 57 % binnen 19 weken. In 2010 werd 42% binnen de termijn van 10 weken afgehandeld, 50% binnen 14 weken en 67% binnen 19 weken.

Een verklaring van de toename van de behandelingstermijn ligt in het feit dat er in een aantal dossiers eerst een informeel traject door de vakafdeling is gevolgd dat echter niet heeft geleid tot een oplossing. In deze gevallen heeft de formele behandeling door de commissie alsnog moeten plaatsvinden met het nodige tijdsverloop. De werkwijze in het informele traject zal worden onderzocht in het Project Mediation.

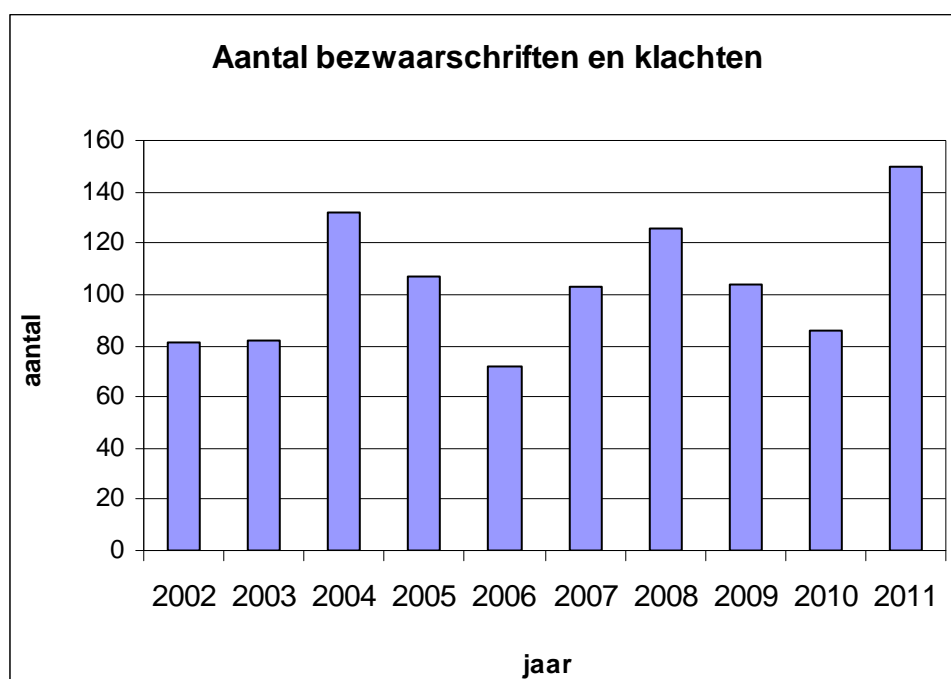
De capaciteit van het secretariaat was door onderbezetting niet toereikend. Ook in dit verslagjaar 2011 is externe bijstand noodzakelijk gebleken.

Langedijk, 1 juni 2012

C.H. Berkhout
Afdelingsmanager BMO

Bijlage 1

jaar	zaken
2002	81
2003	82
2004	132
2005	107
2006	72
2007	103
2008	126
2009	104
2010	86
2011	150



Deze grafiek laat zien dat het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten voor het jaar 2011 sterk toegenomen is. Er zijn zelfs nooit zoveel bezwaarschriften en klachten afgedaan.

Bijlage 2

Totaal advisering door
- Commissie voor de Bezwaarschriften
- Klachtencommissie

2006	Aantal	Aantal vergaderingen
bezwaarden	72	13
klagers	8	0 (4)*
Totaal adviezen	80	13

2007	Aantal	Aantal vergaderingen
bezwaarden	103	15
klagers	14	5 (0)*
Totaal adviezen	117	15

2008	Aantal	Aantal vergaderingen
bezwaarden	65	15
klagers	4	0 (4)*
Totaal adviezen	69	15

2009	Aantal	Aantal vergaderingen
bezwaarden	84	15
klagers	2	0 (2)*
Totaal adviezen	86	15

2010	Aantal	Aantal vergaderingen
bezwaarden	46	15
klagers	5	0 (2)*
Totaal adviezen	51	15

2011	Aantal	Aantal vergaderingen
bezwaarden	62	19
klagers	8	0 (6)*
Totaal adviezen	90	19

* *De Klachtencommissie vergadert aansluitend aan de maandelijkse vergadering van de Commissie voor de Bezwaarschriften. Tussen haakjes vermeldt, het aantal gecombineerde vergaderingen van de Klachtencommissie met de Bezwaarschriftencommissie.*

Bijlage 3

Advisering door de commissie bezwaar- en klachtencommissie

Advies Commissie	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Ongegrond	50%	59%	57%	40%	49%	44%
Deels gegrond deels ongegrond	6%	15%	4%	12%	10%	11%
Niet ontvankelijk	13%	11%	19%	37%	14%	26%
Gegrond	7%	8%	13%	10%	25%	18%
overig	24%	8%	7%	1%	2%	1%
Eindtotaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Opvolgen advies	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Conform		63	63	81	44	85
Contrair		2	3	4	7	5
Overig		1	3	1	-	-
Eindtotaal	0	66	69	86	51	90

Bijlage 4

Categorie	2007	2008	2009	2010	2011
APV	1	4	4	2	6
Bestuursdwang	3	1	2	6	24
Bouwvergunning	32	39	35	20	11
Sloopvergunning	0	0	8	0	4
Omgevingsvergunning	-	-	-	-	8
Drank- en horecavergunning	1	1	0	2	-
Gehandicaptenparkeerkaart	4	1	2	1	1
Gehandicaptenparkeerplaats	1	2		1	-
Kapvergunning	10	7	4	11	1
Klacht	14	8	4	13	23
Leerlingenvervoer	1	2	0	1	7
Rechtspositie ambtenaren	8	1	1	3	11
Subsidie	2	2	3	4	4
Urgentieverklaring	3	5	2	0	1
Verkeersmaatregel	3	2	24	0	1
WMO	2	29	5	5	11
WWB	13	18	5	15	28
Overige	11	3	5	2	9
Eindtotaal	109	125	104	86	150

Bijlage 5

Contraire advisering

In 2011 is, naar aanleiding van de advisering door de Commissie voor de Bezwaarschriften, in 5 bezwaarzaken een contrair advies uitgebracht door de vakafdeling dat is overgenomen door het college van burgemeester en wethouders. Onderstaand volgt een overzicht van de betreffende gevallen.

Categorie	Onderwerp	Voorstel Commissie	Besluit college van B&W	Motivering
Dwangsom	Bezwaar tegen de opgelegde last onder dwangsom	Van 4 activiteiten enkel de bouwactiviteit te handhaven en de andere activiteiten onder strikte voorwaarden te gedogen.	Enkel de bouwactiviteit te handhaven, voor de andere activiteiten de begunstigingstermijn verlengen en de last en hoogte van de dwangsom aanpassen.	Gelet op de Uitvoeringsnota is gedogen geen optie, onder andere in verband met precedentwerking. Verlenging van de begunstigingstermijn wordt in dit specifieke geval redelijk geacht.
Dwangsom	Bezwaar tegen de opgelegde last onder dwangsom	De bezwaren met betrekking tot de begunstigingstermijn gegrond te verklaren en deze te verlengen, rekening houdende met de huurcontracten.	De begunstigingstermijn alleen te verlengen voor het ongedaan maken van de overtreding betreffende het gebruik van de kassen.	Voor de overige overtredingen wordt de gehanteerde begunstigingstermijn niet onredelijk geacht.
Dwangsom	Bezwaar tegen de opgelegde last onder dwangsom	Besluit herroepen i.v.m. onzorgvuldige totstandkoming	Besluit handhaven	Het college is, anders dan de commissie, van mening dat het besluit deugdelijk gemotiveerd is, dat een rechtsgrond voor de last onder dwangsom aanwezig is en dat de belangenafweging zorgvuldig tot stand is gekomen.
Dwangsom	Bezwaar tegen de opgelegde last onder dwangsom	Besluit herroepen i.v.m. onzorgvuldige totstandkoming	Besluit handhaven	Het college is, anders dan de commissie, van mening dat het besluit deugdelijk gemotiveerd is, dat een rechtsgrond voor de last onder dwangsom aanwezig is en dat de belangenafweging zorgvuldig tot stand is gekomen.
Bijzondere bijstand	Bezwaar tegen de afwijzing aanvraag bijzondere bijstand (WWB) voor vergoeding bijzondere kosten	Op basis van nader medisch advies recht op vergoeding van een deel van de bijzondere kosten, en over een deel van de kosten een besluit in primo alsnog nemen	Besluit tot afwijzing Geen recht op vergoeding van de kosten	Gelet op de systematiek van het beleid waarop bijzondere bijstand is gebaseerd heeft de aanvrager geen recht op de aangevraagde vergoeding. Bijzondere omstandigheden zijn niet gebleken.