

JAARVERSLAG 2019



Commissie voor de Bezwaarschriften en Klachtencommissie van de gemeente Langedijk

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

JAARVERSLAG 2019

Op grond van de Verordening Commissie bezwaarschriften en op grond van de Klachtenverordening van de Gemeente Langedijk zijn een onafhankelijke commissie voor de bezwaarschriften en een onafhankelijke Klachtencommissie bevoegd om de gemeentelijke bestuursorganen te adviseren over de ingediende bezwaarschriften en klachten. De commissie voor de bezwaarschriften adviseert over de bezwaarschriften op alle beleidsterreinen, met uitzondering van de bezwaren inzake belastingen.

Samenstelling van de commissie

De samenstelling van de commissie in 2019 is als volgt:

De heer drs. J.C. Bekius, voorzitter
De heer mr. drs. V.M. Behrens, vice-voorzitter
Mevrouw mr. E.S. Bruijn
De heer J.A. Wammes
Mevrouw S. Wijnker
De heer M. Mooij

Aantal afgedane bezwaren en klachten

Voor het jaarverslag is het aantal afgeronde bezwaarschriften en klachten in het betreffende jaar bepalend, maar er wordt ook informatie opgenomen over het aantal ontvangen bezwaren en klachten. In 2019 zijn 48 bezwaarschriften, en 15 klachten afgedaan. Tezamen zijn dat er 63. Hiermee is het aantal weer gedaald tot onder het gemiddelde (benoemen) van de afgelopen jaren.

Daling ontvangen bezwaren en klachten

In 2019 zijn er 68 bezwaren en klachten ontvangen. Dit betreffen 50 bezwaarschriften en 18 klachten. Dit is ongeveer gelijk ten opzichte van 2018 waarin 64 bezwaren en klachten werden ontvangen. Hiermee ligt het aantal ontvangen bezwaren en klachten ongeveer op het gemiddelde (benoemen).

Afdoening bezwaren en klachten

Van de 63 bezwaarschriften en klachten zijn er 27 afgedaan zonder tussenkomst van de commissie. In deze gevallen kon een andere minder formele afhandelingsroute worden gevolgd door mediation, intrekking van de beschikking of herziening van het besluit. Er is in de meeste van deze gevallen persoonlijk contact opgenomen met de bezwaarmakers of klagers over de inhoud van hun bezwaarschrift of klacht. In andere gevallen is de vakafdeling gevraagd om het door hun voorbereide besluit zelf kritisch te bekijken. Dit heeft ook een aantal maal geleid tot een nieuw besluit dat tegemoet kwam aan het bezwaar en daarna tot intrekking van het bezwaar door bezwaarde.

Aantal klachten afgedaan

Het uitsplitsen naar bezwaren en klachten toont een significant verschil. Het aantal klachten dat is behandeld is licht gedaald.

Dit jaar zijn er 15 klachten behandeld, waarvan 14 via de 1^e lijn zijn afgedaan en er 1 door de commissie is behandeld.

Minder bezwaren behandeld

Nadat de afgelopen jaren het aantal behandelde bezwaarschriften schommelde rond gemiddeld 85 (bezwaren + klachten) bezwaarschriften per jaar en vorig jaar 67, zijn er in 2019, 48 bezwaarschriften afgehandeld. Dit is dus een forse afname in vergelijking met de afgelopen jaren.

Afsluiting

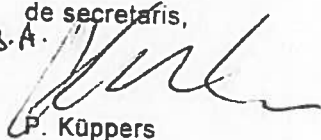
De leden van de commissie hebben hun werkzaamheden in 2019 met genoeg verricht en zij danken het bestuur en de medewerkers van de gemeente voor de samenwerking.

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

Langedijk, 16 november 2020

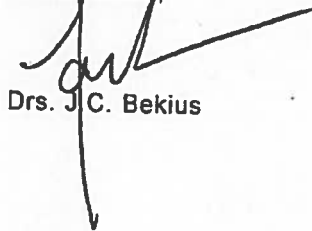
de secretaris,

B.A.

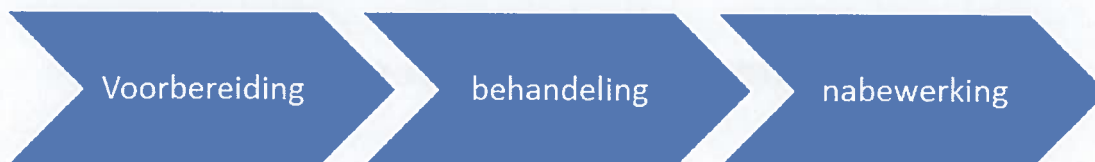


P. Küppers

de voorzitter,



Drs. J.C. Bekius



Inleiding

Het 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 2019 wordt het proces ondersteund met softwarepakket Perfect View.



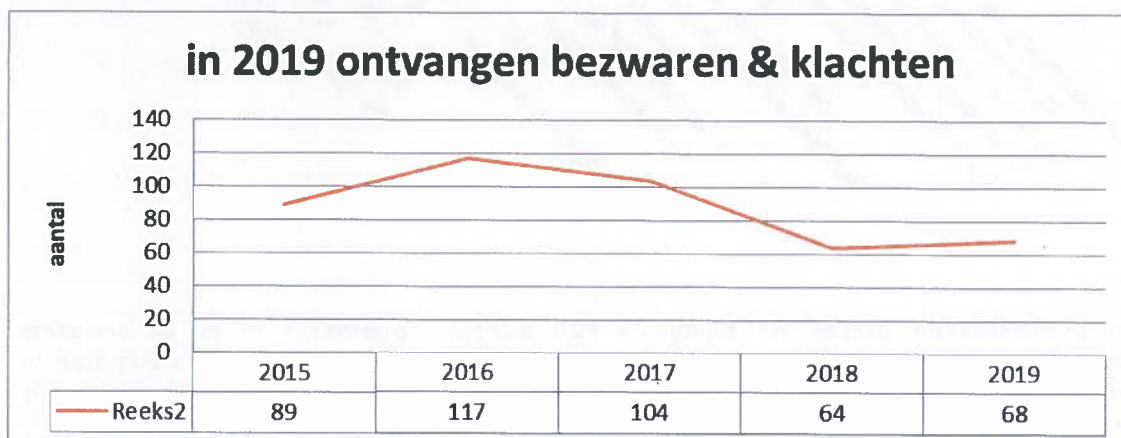
Voor de cijfers 2019 in het jaarverslag wordt uitgegaan van het aantal bezwaarschriften en klachten dat in het jaar 2019 afgedaan is. Deze systematiek wordt gehanteerd omdat die de consistente vergelijking met vorige jaren mogelijk maakt.

De volgende wijze van afhandeling is mogelijk:

- een beslissing door het college na advies van de commissie voor de bezwaarschriften of de klachtencommissie.
- Het kan echter ook 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
 - na tussenkomst van de betrokken afdeling.

Aantal ontvangen bezwaren en klachten

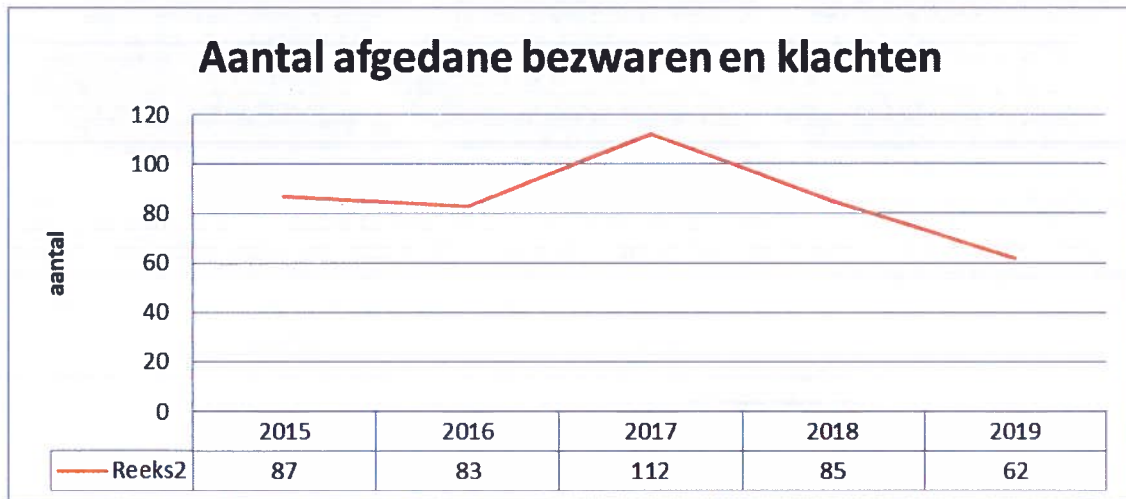
Het aantal ontvangen bezwaren en klachten stabiliseert



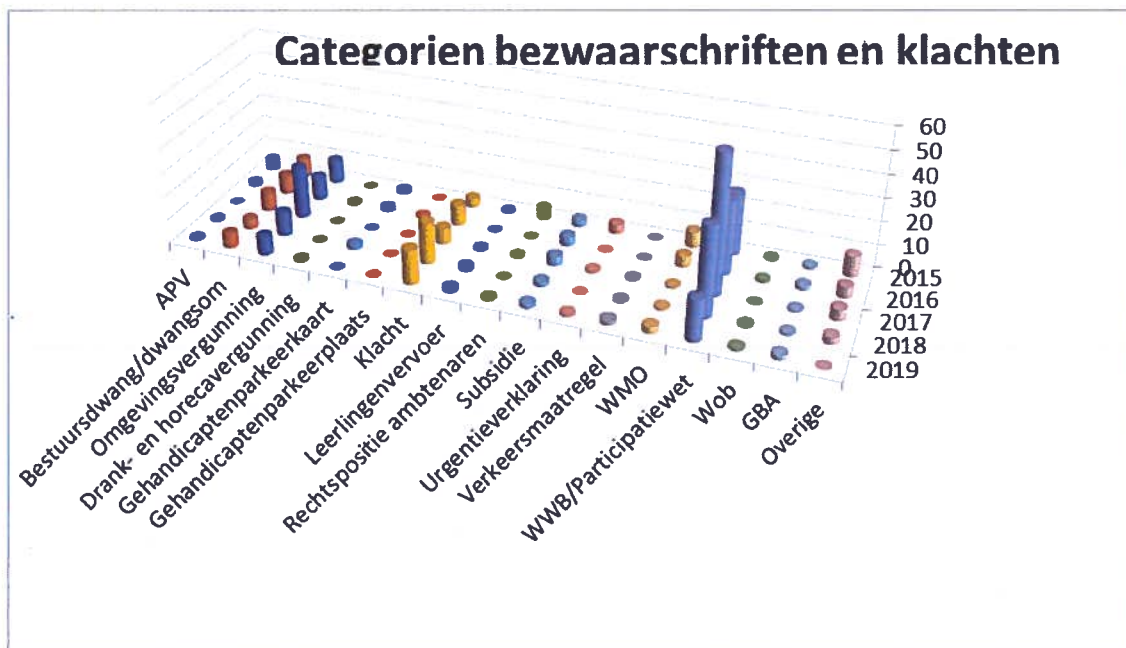
Het verslag gaat uit van het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten, maar voor het jaarverslag is het goed om ook het aantal bezwaarschriften en klachten, die in 2019 bij de gemeente zijn ontvangen, te melden. In 2019 zijn 68 bezwaren en klachten ontvangen. Na een piek in 2016 ligt het aantal ontvangen bezwaren & klachten in 2019 onder het gemiddelde.

Aantal afgedane bezwaren en klachten

Het aantal afgedane bezwaren en klachten blijft dalen



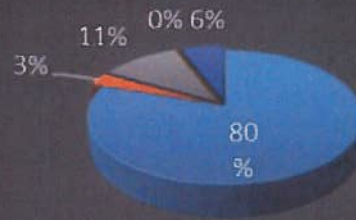
Het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten ligt onder het gemiddelde. Nadat in de afgelopen jaren er gemiddeld rond de 85 bezwaarschriften (inclusief klachten) per jaar werden afgedaan zijn er in 2017 112 bezwaarschriften (inclusief klachten) afgedaan. In 2018 is dit weer afgenomen tot gemiddeld 85. In 2019 is het nu verder afgenomen naar 62. Dit komt mede doordat het aantal ontvangen bezwaarschriften in 2019 weer gedaald is. Het aantal hoorzittingen van 2019 (10 hoorzittingen) zit ook onder het gemiddelde van de afgelopen jaren, wat op circa 14 hoorzittingen per jaar ligt.



Uit bovenstaande grafiek en bijlage 4 kan worden opgemaakt of er in bepaalde categorieën sprake is van een daling of een stijging van het aantal bezwaarschriften in die categorie. Zo valt af te leiden dat het aantal bezwaarschriften in bijna alle categorieën de laatste jaren redelijk constant blijft. Uitzonderingen hierop is de Participatiewet. Deze was in 2017 met 60 bezwaarschriften op zijn hoogtepunt, maar is met 39 in 2018 weer gedaald tot ongeveer het gemiddelde en in 2019 verder gedaald tot 18. Het aantal bestreden besluiten inzake omgevingsvergunningen is redelijk stabiel gebleven, dat waren er 10 in 2018 en zijn er 8 in 2019. Het aantal klachten is ook redelijk stabiel gebleven. Namelijk 18 in 2018 en 15 in 2019. Het aantal opgelegde dwangsommen/bestuursdwang is licht gestegen van 4 naar 6. Bij alle andere categorieën varieert het aantal van 0 tot en met 4 afgehandelde bezwaren. Ook ten opzichte van voorgaande jaren zijn de verschillen marginaal.

Ongegrond

uitkomst bezwaren & klachten 2019

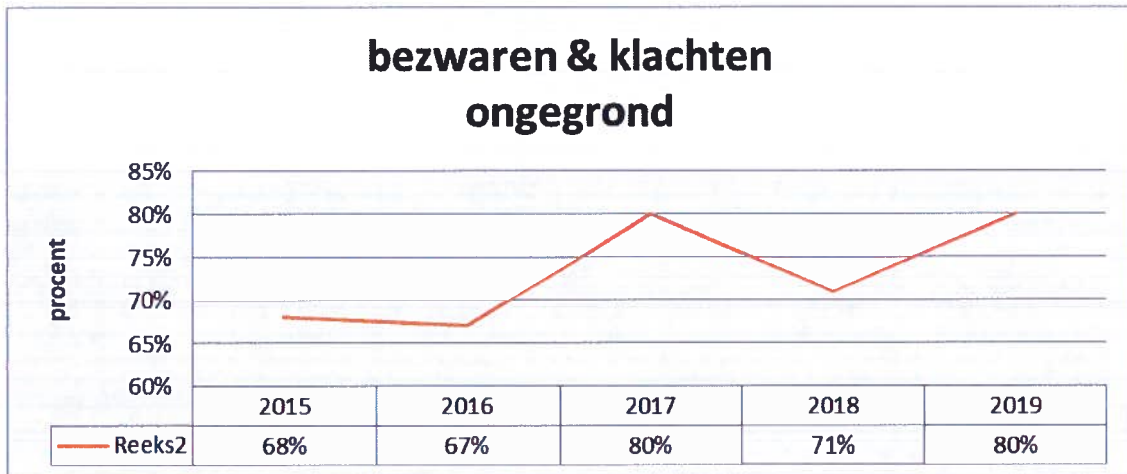


- ongegrond 80%
- niet ontvankelijk 11%
- overig 6%
- deels gegrond deels ongegrond 3%
- gegrond 0%

Het percentage van zaken dat door het college ongegrond is verklaard was in 2018 gedaald van 80% naar 71%. In 2019 is het percentage weer terug naar 80%.

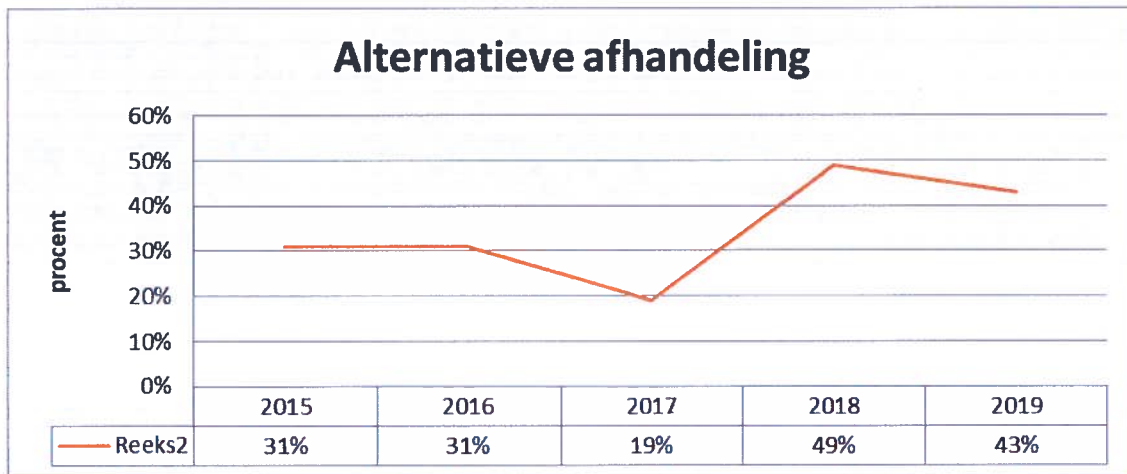
Het percentage van bezwaarschriften dat gegrond is verklaard (0%) is in 2019 wederom licht gedaald ten opzichte van vorig jaar (4%). Hiermee ligt het ruim onder het gemiddelde van de jaren daarvoor waarbij het percentage tussen 16 en 25% heeft gelegen. Door het aantal intrekkingen als gevolg van de alternatieve afhandeling kunnen er geen harde conclusies over de kwaliteit van de beschikkingen worden getrokken. Het gevolg van een intrekking is dat de inhoud van de bestreden besluiten door de commissie niet meer wordt getoetst.

Het aantal bezwaren en klachten dat ongegrond wordt verklaard is weer gestegen



Alternatieve afhandeling

Alternatieve afhandeling stabiliseert



Sinds 2009 wordt in de voorfase van de bezwaarschriftenprocedure de alternatieve geschilbeslechting door het secretariaat of door de vakafdeling als werkwijze toegepast. Er wordt in de meeste van deze gevallen persoonlijk contact opgenomen met de bezwaarmakers of klagers over de inhoud van hun bezwaarschrift of klacht waarna in de regel de klacht of het bezwaar (al dan niet na aanpassing van het besluit) wordt ingetrokken.

Opvallend in 2019 is dat procentueel gezien het aantal intrekkingen, voor de formele behandeling door de commissie, na een daling in de jaren 2015/2017, in 2018 weer sterk is toegenomen. Ook in 2019 blijft het ongeveer op hetzelfde niveau als 2018

Waar dit in 2017 maar 1/5^e deel van de bezwaren en klachten was, is dit nu ongeveer de helft. Vooral bij klachten is het opvallend dat er veel zijn ingetrokken. Namelijk 14 van de 15 klachten zijn ingetrokken voor behandeling door de commissie. Hieruit kan in ieder geval de conclusie getrokken worden dat de alternatieve (informele) afhandeling daar succesvol is.

In deze gevallen zijn de bezwaarschriften en klachten zonder tussenkomst van de commissie afgedaan. Redenen van intrekkingen zijn echter verschillend. Eén van de oorzaken kan zijn dat na een nieuwe beoordeling er tegemoet is gekomen aan de inhoud van de bezwaren. Tevens is het mogelijk dat bezwaarden of klagers, na nader uitleg over de genomen besluiten, alsnog hebben besloten om hun bezwaarschriften of klachten in

te trekken. Ook geslaagde mediation kan een van de redenen van intrekking zijn. Bij mediation wordt geprobeerd om het geschil op een ander manier op te lossen.

Een van de redenen voor het hoge percentage alternatieve afdoening kan worden gevonden in het verhoudingsgewijs hoge aantal klachten die zijn afgedaan. Klachten worden namelijk vaak in de 1e fase (dus voordat deze bij de commissie komen) afgedaan, zo ook weer dit jaar.

Alternatieve afhandeling als werkwijze blijkt permanent succesvol te zijn. Het belang daarvan, wordt binnen de organisatie gezien en op bestendige wijze benut om waar mogelijk formele procedures te voorkomen. Alternatieve behandeling is tevens in het belang van de burger om administratieve (gemeentelijke) procedures te voorkomen.

Contraire besluiten

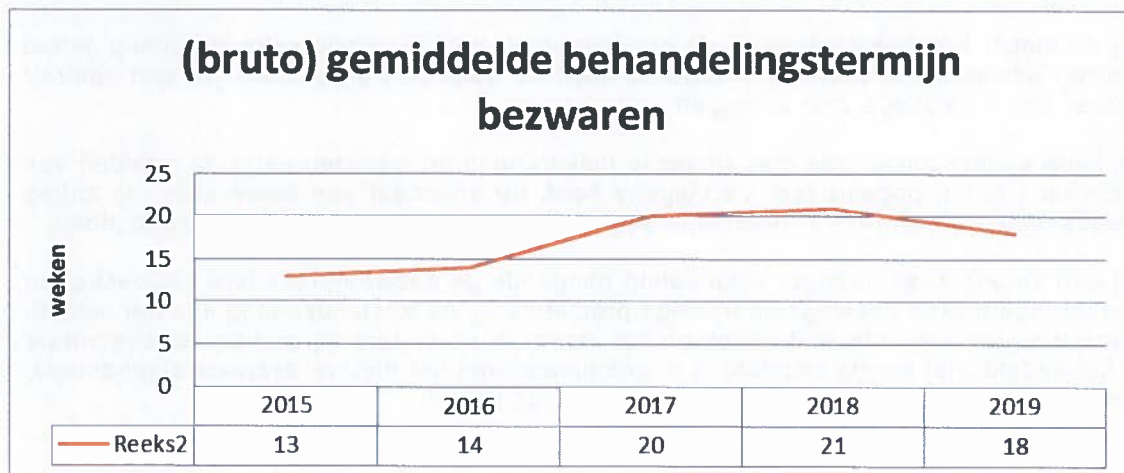
Twee contraire besluiten in 2019

Nadat de afgelopen jaren het college slechts één keer contrair had besloten zijn er in 2019 twee contraire besluiten door het college genomen. Een contrair besluit is als het college gemotiveerd afwijkt van het advies van de commissie voor de bezwaarschriften. Het college neemt derhalve praktisch altijd het advies van de commissie ter harte. Bij de zaken waarbij het college contrair is gegaan is er geen vervolprocedure (rechtbank/Nationale Ombudsman) ingesteld

Behandelingstermijn bezwaarschriften

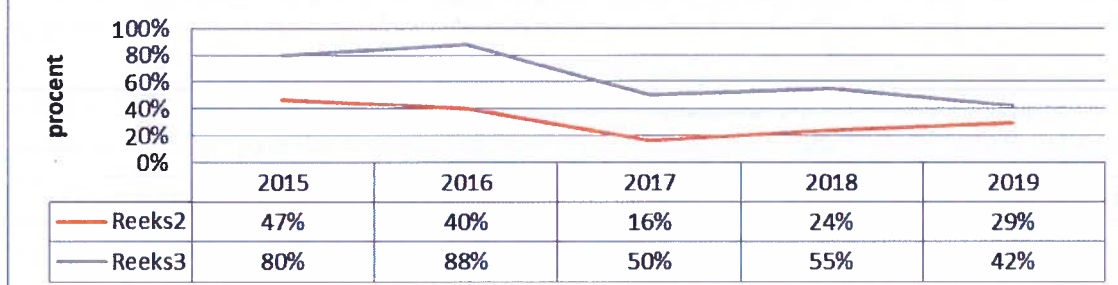
Behandelingstermijn bezwaarschriften licht afgenomen

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. De termijn vangt aan op de dag dat de termijn om bezwaar te maken is verlopen.



In 2018 lag de (bruto) gemiddelde afdoeningstermijn van bezwaarschriften op 21 weken. In 2019 is deze licht gedaald naar 18 weken.

bezwaarzaken behandeld binnen (bruto) 12 en 18 weken



oranje lijn = behandeld binnen 12 weken, grijze lijn = behandeld binnen 18 weken

Van de bezwaarschriften werd 29% binnen de termijn van 12 weken afgehandeld. Van de bezwaarschriften werd 42% binnen de termijn van 18 weken afgehandeld. Dat is iets minder dan het aantal in 2018. Desondanks is de gemiddelde behandeltermijn gedaald..

Ter verduidelijking betreffen dit de bruto afdoeningstermijnen. Er heeft geen correctie in verband met aanhoudingen plaatsgevonden. Dit betekent dat dit de langst mogelijke termijnen zijn en niet de werkelijke behandeltermijnen. De werkelijke behandeltermijnen zijn veelal een stuk korter. Het overgrote deel van de bezwaren zijn binnen de officiële behandeltermijn afgedaan.

Evenals vorig jaar is er door het secretariaat bekeken hoe de toegenomen gemiddelde behandeltermijn te verklaren is. Hieruit blijkt het volgende

- Er zijn met name 4 zaken met een behandeltermijn variërend van 34 tot 55 weken. Deze drukken zwaar op de gemiddelde behandeltermijn.

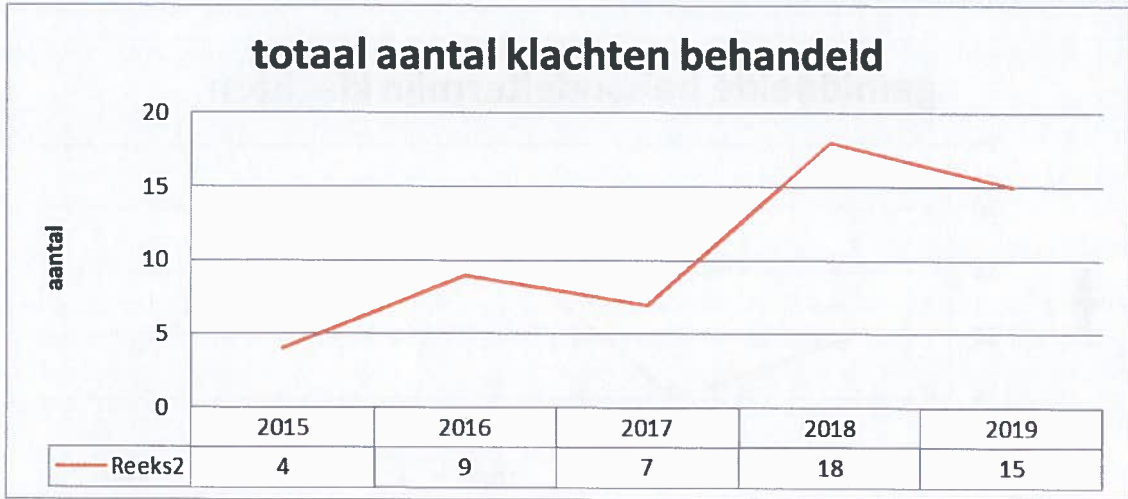
Bij de langst lopende zaak heeft de commissie na de zitting nog extra tijd nodig gehad om het advies uit te werken. Bovendien heeft de vakafdeling besloten om een contrair advies aan het college voor te leggen.

Bij twee andere zaken (die met elkaar te maken hadden) moesten eerst de gronden van bezwaar worden opgevraagd. Vervolgens heeft de advocaat van bezwaarde, de zitting steeds uitgesteld tot ruim 2 maanden nadat de hoorzitting oorspronkelijk gepland stond.

Bij een andere zaak heeft de vakafdeling hangende de bezwaarprocedure het bestreden besluit ingetrokken vanwege gebrekkige procedure bij de totstandkoming van het besluit. Daarna is een nieuw besluit genomen dat verder in procedure bij de bezwaarcommissie is behandeld. Het eerste bezwaar is in combinatie met het nieuwe bezwaar afgehandeld, waardoor de termijn van de 1^e bezwaarzaak is opgelopen.

KLACHTENBEHANDELING

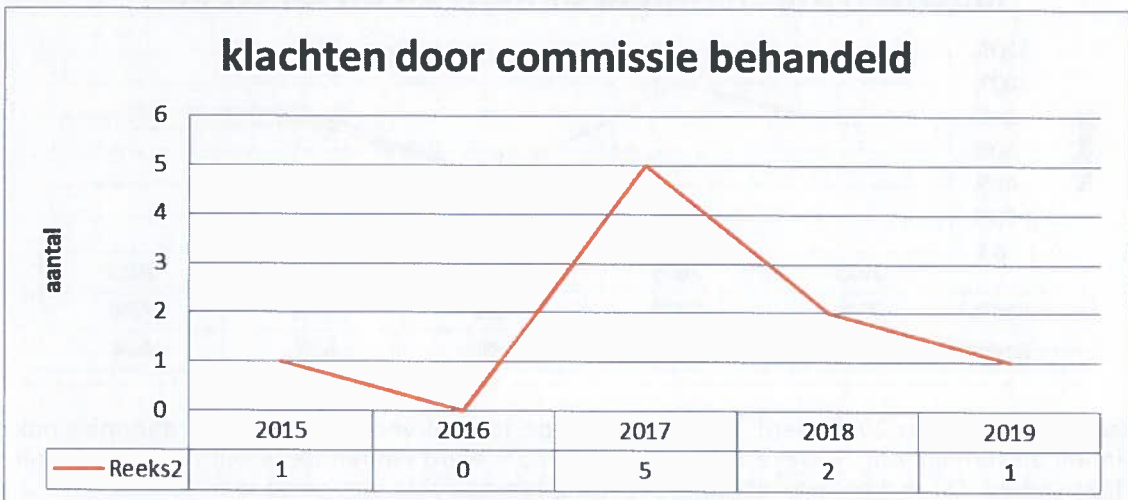
Lichte daling ten opzichte vorig jaar



In 2019 zijn 15 klachten behandeld. Dit is iets minder ten opzichte van vorig jaar toen er 18 klachten waren. Het aantal klachten blijkt in de loop der jaren steeds te wisselen, maar komt regelmatig op een getal rond 14. Het aantal van 15 klachten ligt daarmee ongeveer op het gemiddelde.

Alternatieve afhandeling

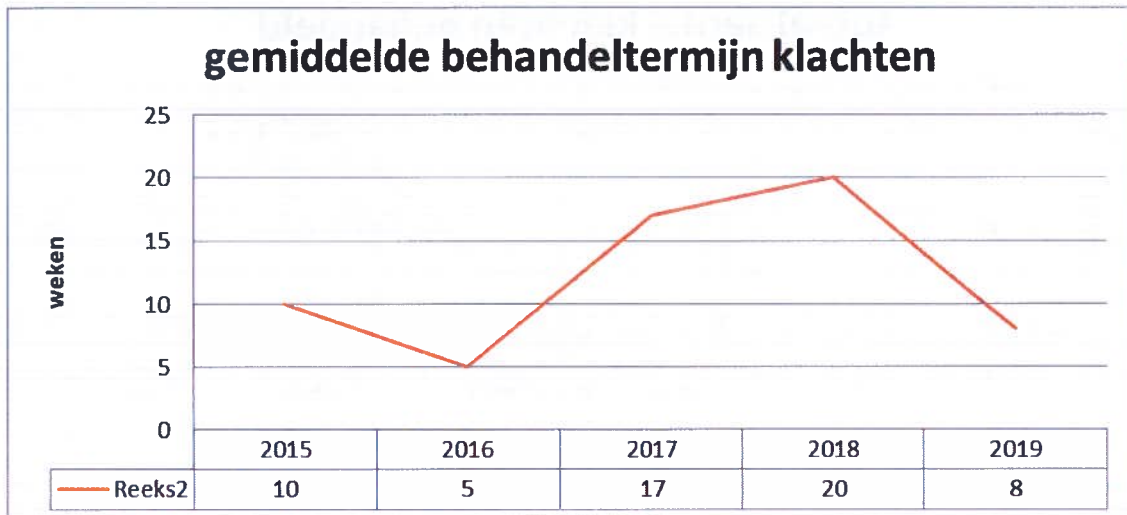
Aantal klachten behandeld door commissie blijft relatief gezien laag.



Van de 15 klachten in 2019 is 1 klacht formeel door de klachtencommissie behandeld. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar, en ligt onder op het gemiddelde van voorgaande jaren. De overige klachten zijn in de 1^e fase door de afdelingsmanagers naar tevredenheid van klagers afgedaan.

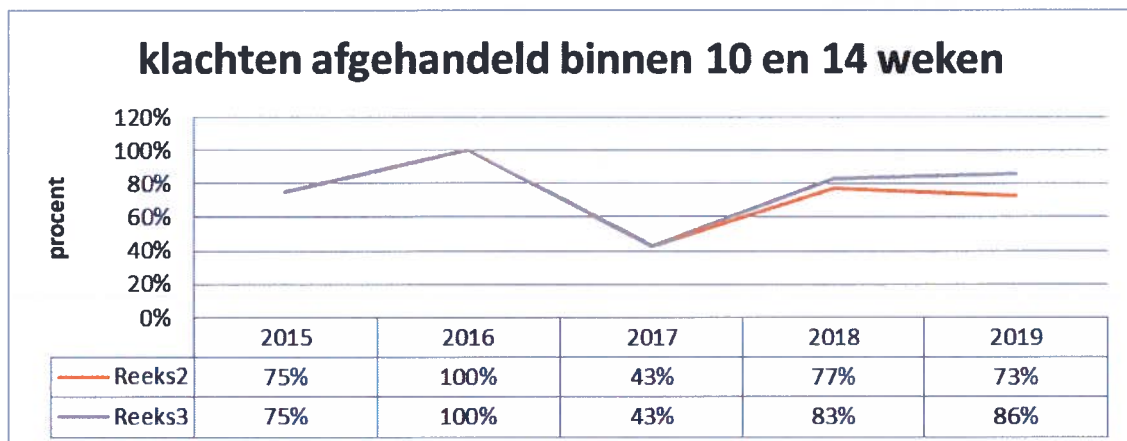
Behandelingstermijn

Behandeltermijn klachten sterk gedaald



Voor de klachten geldt een wettelijke termijn van 10 weken met de bevoegdheid tot verlenging met 4 weken, dus in totaal 14 weken.

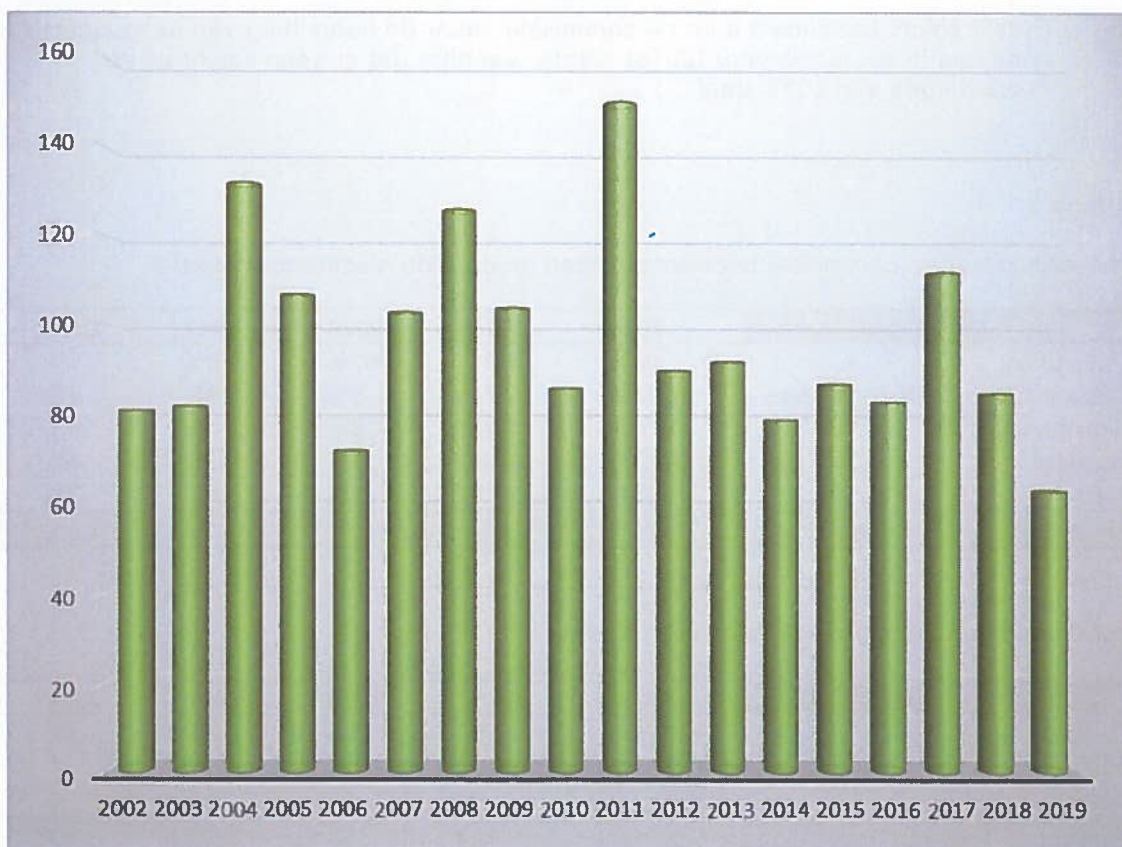
Uit de handmatige berekening blijkt dat de gemiddelde (bruto) afdoeningstermijn van klachten 8 weken is. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar toen het nog 20 weken waren.



Van de klachten in 2019 werd 73% % binnen de termijn van 10 weken (en daarmee ook binnen de termijn van 14 weken) afgehandeld. 86% werd binnen de termijn van 14 weken afgehandeld. Dit is weer een lichte verbetering ten opzichte van vorig jaar.

Bijlage 1

jaar	zaken
2002	81
2003	82
2004	132
2005	107
2006	72
2007	103
2008	126
2009	104
2010	86
2011	150
2012	90
2013	92
2014	79
2015	87
2016	83
2017	112
2018	85
2019	62



Deze grafiek laat zien dat het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten in 2019 onder het jaarlijkse gemiddelde tussen 80 en 100 per jaar ligt.

Bijlage 2

Totaal advisering door

- Commissie voor de Bezwaarschriften
- Klachtencommissie

Jaar	Aantal Bezwaarden	Aantal klagers	Totaal adviezen	Aantal vergaderingen Bezwaarschriften	Aantal vergaderingen klachten	Totaal aantal vergaderingen
2006	72	8	80	13	0 (4)*	13
2007	103	14	117	15	0 (5)*	15
2008	65	4	69	15	0 (4)*	15
2009	84	2	86	15	0 (2)*	15
2010	46	5	51	15	0 (2)*	15
2011	62	8	90	19	0 (6)*	19
2012	41	3	56	12	0 (3)*	12
2013	41	1	44	14	0 (1)*	14
2014	38	2	40	11	0 (2)*	11
2015	56	1	57	14	0(1)	14
2016	70	0	70	14	0(0)	14
2017	69	2	71	15	0(5)	15
2018	37	4	41	14	0(4)	14
2019	30	0	30	10	0(0)	10

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

Er is 1 klacht behandeld door de commissie, maar de hoorzitting van deze klacht vond nog in het jaar ervoor (2018) plaats. Vandaar dat er geen klacht bij de hoorzittingen van 2019 staat.

Bijlage 3

Advisering door de commissie bezwaarschriften en door de klachtencommissie

Advies Commissie	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ongegrond	65%	68%	67%	80%	71%	74%
Deels gegrond deels ongegrond	10%	3%	5%	3%	9%	6%
Niet ontvankelijk	12.5%	12%	16%	8%	14%	14%
Gegrond	12.5%	12%	9%	7%	4%	3%
overig	0%	3%	3%	2%	2%	3%
Eindtotaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Besluitvorming college nav advisering commissie

Opvolgen advies	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Conform	37	60	56	90	42	32
Contrair	3	0	1	1	1	2
Overig	0	0	0	0	0	1
Eindtotaal	40	60	57	91	43	35

Bijlage 4

Categorie	2015	2016	2017	2018	2019
APV	5	2	0	1	1
Bestuursdwang/dwangsom	8	8	8	4	6
Omgevingsvergunning	10	10	22	10	8
Drank- en horecaverunning	0	1	0	0	1
Gehandicaptenparkeerkaart	2	2	0	2	0
Gehandicaptenparkeerplaats	0	1	0	0	0
Klacht	4	9	7	18	15
Leerlingenvervoer	1	0	1	2	2
Rechtspositie ambtenaren	5	0	1	0	1
Subsidie	3	4	4	2	2
Urgentieverklaring	4	0	1	0	1
Verkeersmaatregel	0	0	1	1	2
WMO	7	5	1	1	3
WWB/Participatiewet	27	32	60	39	18
Wob	1	1	0	1	1
GBA	1	2	1	1	2
Overige	9	5	5	3	0
Eindtotaal	87	83	112	85	63

Categorieën bezwaarschriften en klachten

