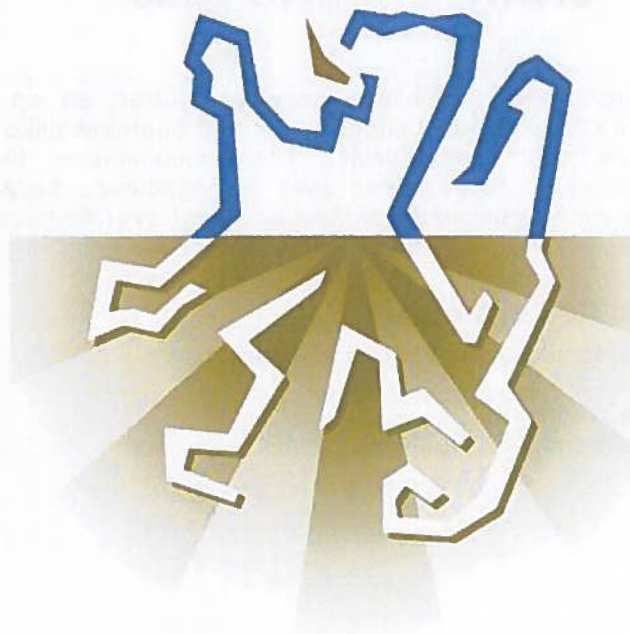


# JAARVERSLAG 2020



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

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

## **JAARVERSLAG 2020**

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 2020 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. In 2020 zijn 43 bezwaarschriften, en 14 klachten afgedaan. Tezamen zijn dat er 57. Hiermee is het aantal weer gedaald tot onder het gemiddelde van de afgelopen jaren.

### **Daling ontvangen bezwaren en klachten**

Daarnaast wordt er ook informatie opgenomen over het aantal ontvangen bezwaren en klachten. In 2020 zijn er 57 bezwaren en klachten ontvangen. Dit betreffen 43 bezwaarschriften en 14 klachten. Dit is weer een daling ten opzichte van 2019 waarin 68 bezwaren en klachten werden ontvangen. Hiermee ligt het aantal ontvangen bezwaren en klachten onder het gemiddelde.

### **Afdoening bezwaren en klachten**

Van de 57 bezwaarschriften en klachten zijn er 20 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 afgedane bezwaren en klachten

Voor het jaarverslag is het aantal afgeronde bezwaarschriften en klachten in het betreffende jaar bepalend. In 2020 zijn 43 bezwaarschriften, en 14 klachten afgedaan. Tezamen zijn dat er 57. Hiermee is het aantal weer gedaald tot onder het gemiddelde van de afgelopen jaren.

### Daling ontvangen bezwaren en klachten

Daarnaast wordt er ook informatie opgenomen over het aantal ontvangen bezwaren en klachten. In 2020 zijn er 57 bezwaren en klachten ontvangen. Dit betreffen 43 bezwaarschriften en 14 klachten. Dit is weer een daling ten opzichte van 2019 waarin 68 bezwaren en klachten werden ontvangen. Hiermee ligt het aantal ontvangen bezwaren en klachten onder het gemiddelde.

### Afdoening bezwaren en klachten

Van de 57 bezwaarschriften en klachten zijn er 20 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 14 klachten behandeld, waarvan 12 via de 1<sup>e</sup> lijn zijn afgedaan en er 2 door de commissie zijn behandeld.

### Minder bezwaren behandeld

Nadat de afgelopen jaren het aantal behandelde bezwaarschriften schommelde rond gemiddeld 85 (bezwaren + klachten) bezwaarschriften per jaar en vorig jaar 48, zijn er in 2020, 43 bezwaarschriften afgehandeld. Dit is dus een lichte afname in vergelijking met het afgelopen jaar.

## Afsluiting

De leden van de commissie hebben hun werkzaamheden in 2020 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, 24 juni 2021

de secretaris,

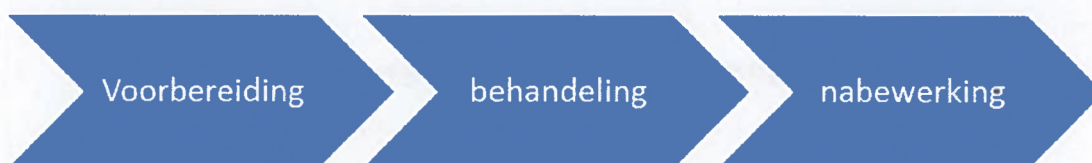
V. van der Steen

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 2020 wordt het proces ondersteund met softwarepakket Perfect View.



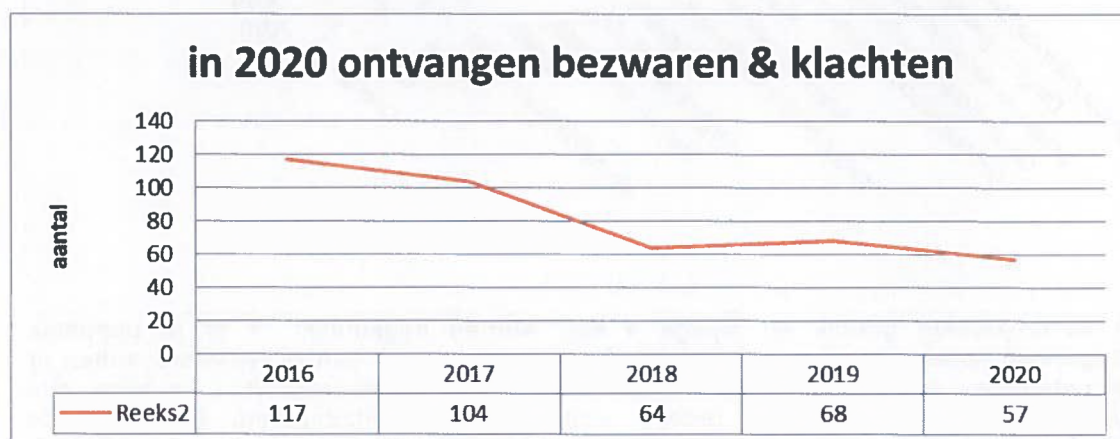
Voor de cijfers 2020 in het jaarverslag wordt uitgegaan van het aantal bezwaarschriften en klachten dat in het jaar 2020 afgedaan is. Deze systematiek wordt gehanteerd omdat die de consistente vergelijking met vorige jaren mogelijk maakt.

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

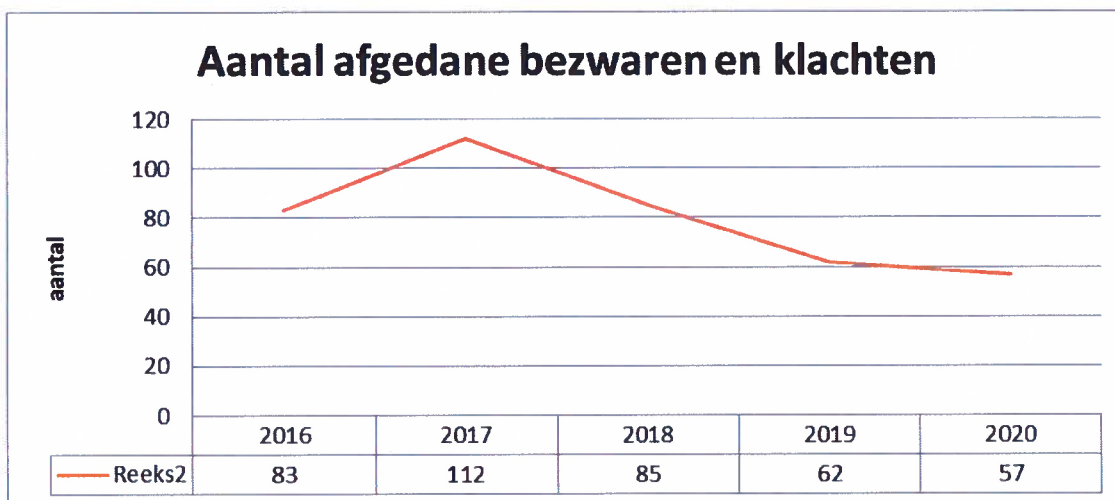
*Het aantal ontvangen bezwaren en klachten daalt licht*



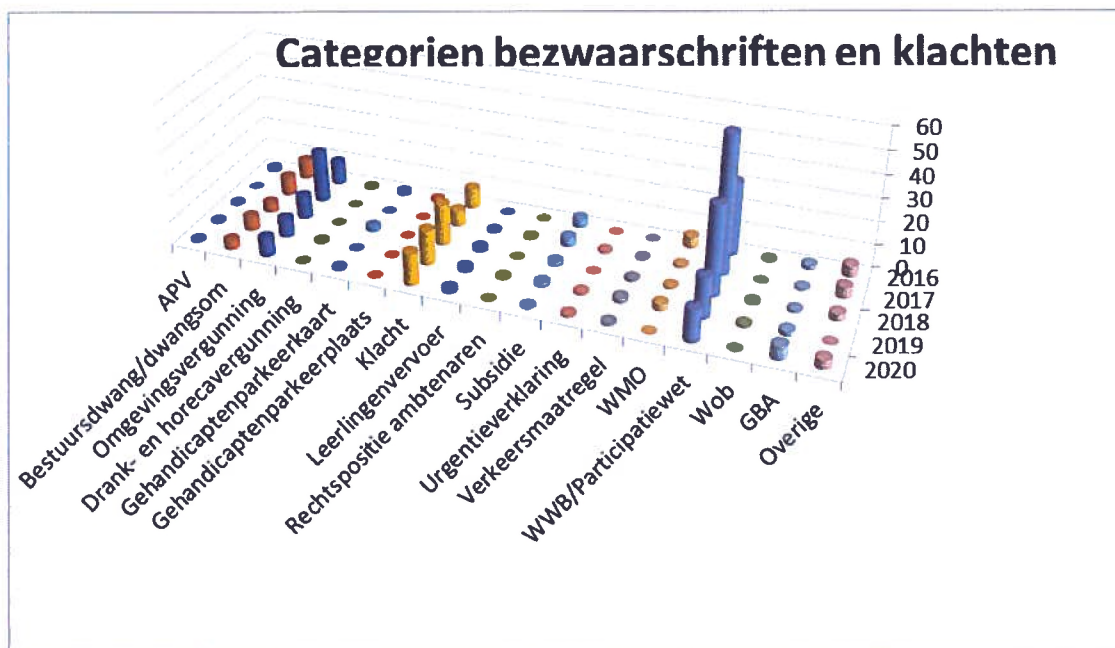
Het verslag gaat uit van het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten, maar voor het jaarverslag is het goed om ook het aantal bezwaarschriften en klachten, die in 2020 bij de gemeente zijn ontvangen, te melden. In 2020 zijn 57 bezwaren en klachten ontvangen. Na een piek in 2016 ligt het aantal ontvangen bezwaren & klachten in 2020 wederom 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 de afname begonnen met 62. Deze daling heeft zich in 2020 doorgezet naar 57 bezwaarschriften en klachten. Het aantal hoorzittingen van 2020 (14 hoorzittingen) ligt (na een daling in 2019) wel weer op het gemiddelde van de afgelopen jaren, wat circa 14 hoorzittingen per jaar bedraagt.



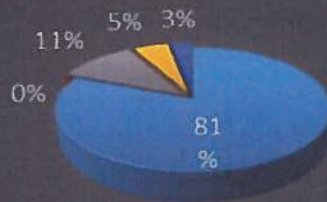
Uit bovenstaande grafiek en bijlage 4 kan worden opgemaakt of er in bepaalde categorieën sprake is van een daling of een stijging van het aantal bezwaarschriften in die categorie. Zo valt af te leiden dat het aantal bezwaarschriften in bijna alle categorieën de laatste jaren redelijk constant blijft. Uitzondering hierop is de Participatiewet. Participatiewet 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. Ook in 2020 heeft deze daling zich voortgezet tot 14 bezwaarschriften. Het aantal bestreden besluiten inzake omgevingsvergunningen is redelijk stabiel gebleven, dat waren er 10 in 2018 en 8 in 2019 en is in 2020 op 8 gebleven. Het aantal klachten is ook redelijk stabiel gebleven. Namelijk 18 in 2018, 15 in 2019 en 14 in 2020. Het aantal opgelegde dwangsommen/bestuursdwang schommelt tussen de 4 en de 6 en is in 2020 weer 4. Het GBA wat afgelopen jaren bijna geen bezwaren opleverde is dit jaar



gestegen van 2 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 2020

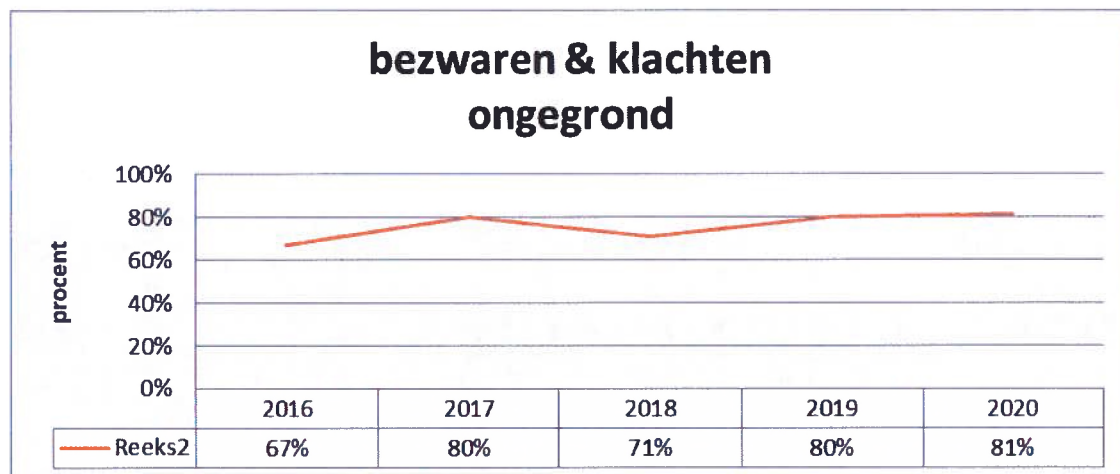


- ongegrond 81%
- niet ontvankelijk 11%
- overig 3%
- deels gegrond deels ongegrond 0%
- gegrond 5%

De uitkomsten van de bezwaren komen grotendeels overeen met voorgaand jaar. Het percentage van zaken dat door het college ongegrond is verklaard was in 2019 gestegen van 71% naar 80%. In 2020 is het percentage nagenoeg hetzelfde met 81%.

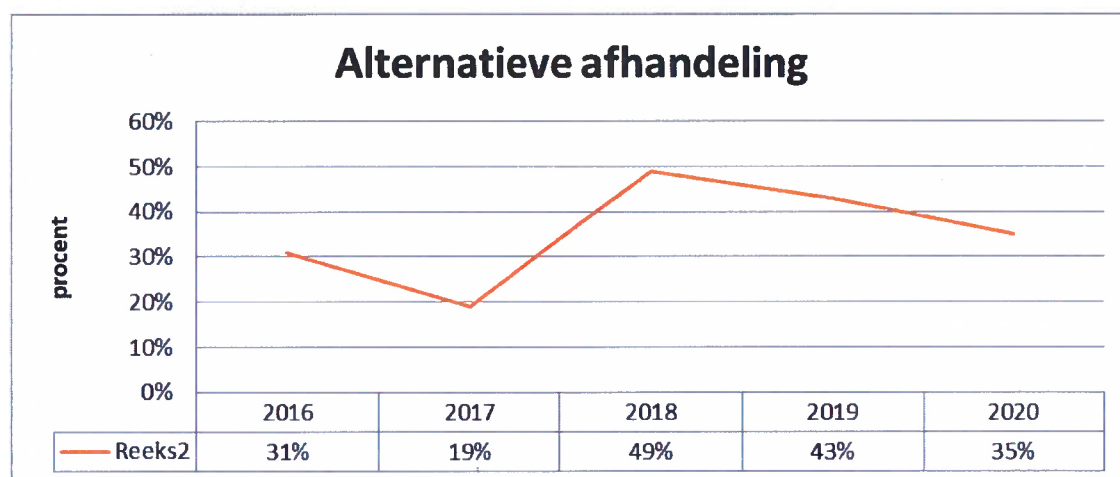
Het percentage van bezwaarschriften dat gegrond is verklaard (5%) is in 2020 licht gestegen ten opzichte van vorig jaar (0%). Hiermee ligt het ruim onder het gemiddelde van de jaren daarvoor waarbij het percentage tussen 16 en 25% heeft gelegen. Door het aantal intrekkingen als gevolg van de alternatieve 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, blijft praktisch gelijk



#### 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.

In 2019 was er een lichte daling ingezet. Deze daling heeft zich in 2020 doorgezet naar 35%.

Waar dit in 2018 ongeveer de helft van de bezwaren en klachten was, is dit nu ongeveer 1/3e. Vooral bij klachten is het opvallend dat er veel zijn ingetrokken. Namelijk 12 van de 14 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 in de 1<sup>e</sup> fase 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

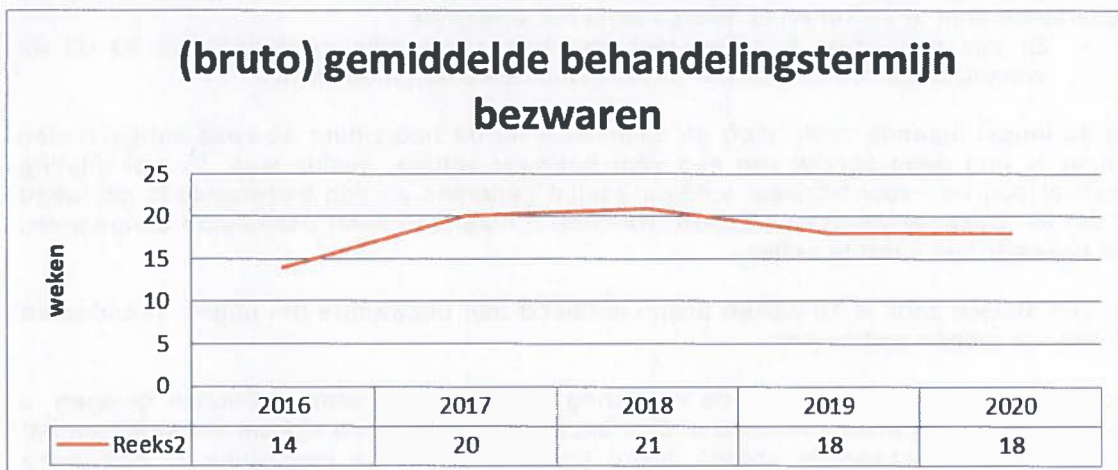
#### *Geen contraire besluiten in 2020*

Nadat het college in 2019 twee contraire besluiten had genomen zijn er in 2020 geen contraire besluiten 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.

### Behandelingstermijn bezwaarschriften

#### *Behandeltermijn bezwaarschriften stabiliseert*

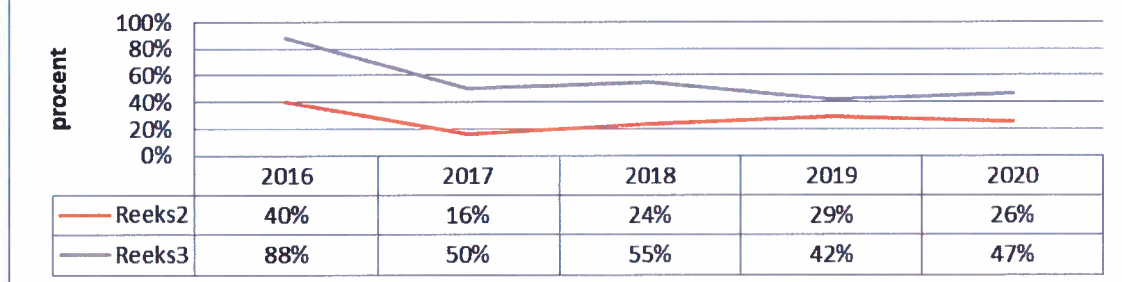
Voor bezwaarschriften geldt een wettelijke termijn van 12 weken met de bevoegdheid van het college tot verlenging met 6 weken, dus in totaal 18 weken. De termijn vangt aan op de dag dat de termijn om bezwaar te maken is verlopen.



In 2018 lag de (bruto) gemiddelde afdoeningstermijn van bezwaarschriften op 21 weken. In 2019 is deze licht gedaald naar 18 weken en in 2020 blijft de behandelingstermijn stabiel op 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 26% binnen de termijn van 12 weken afgehandeld. Van de bezwaarschriften werd 47% binnen de termijn van 18 weken afgehandeld. Dat is iets meer dan het aantal in 2019. Desondanks is de gemiddelde behandeltermijn stabiel gebleven.

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 gemiddelde behandeltermijn te verklaren is. Hieruit blijkt het volgende

- Er zijn met name 4 zaken met een behandeltermijn variërend van 30 tot 42 weken. Deze drukken zwaar op de gemiddelde behandeltermijn.

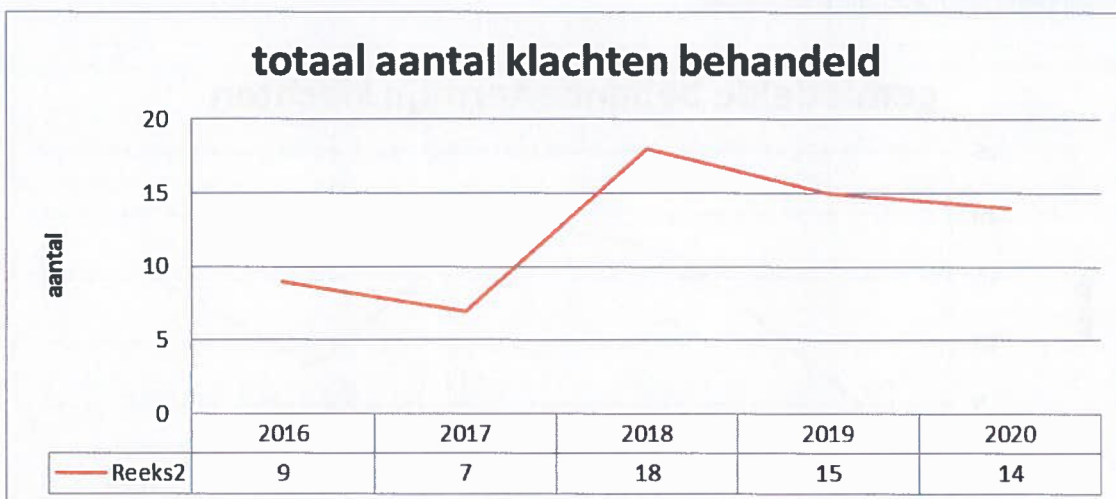
Bij de langst lopende zaak heeft de commissie na de hoorzitting de zaak aangehouden omdat er nog geen sprake van een voor bezwaar vatbaar besluit was. De vakafdeling heeft alsnog een voor bezwaar vatbaar besluit genomen en aan bezwaarde is gevraagd of die het bezwaar wilde voortzetten. Na circa 3 maanden heeft bezwaarde aangegeven het bezwaar niet voort te zetten.

Bij een andere zaak is 10 weken uitstel verleend aan bezwaarde om nadere gronden en stukken te mogen aanleveren.

Ook bij de overige 2 zaken is de verklaring van de lange behandeltermijn gelegen in aanhoudingen (redenen kunnen o.a. zijn, bezwaarde krijgt extra tijd om bezwaargronden aan te vullen, bezwaarde vraagt uitstel hoorzitting, na de hoorzitting is nog extra informatie of onderzoek nodig). De werkelijke netto behandeltermijn bij deze 2 lange zaken bedraagt ongeveer de helft.

## KLACHTENBEHANDELING

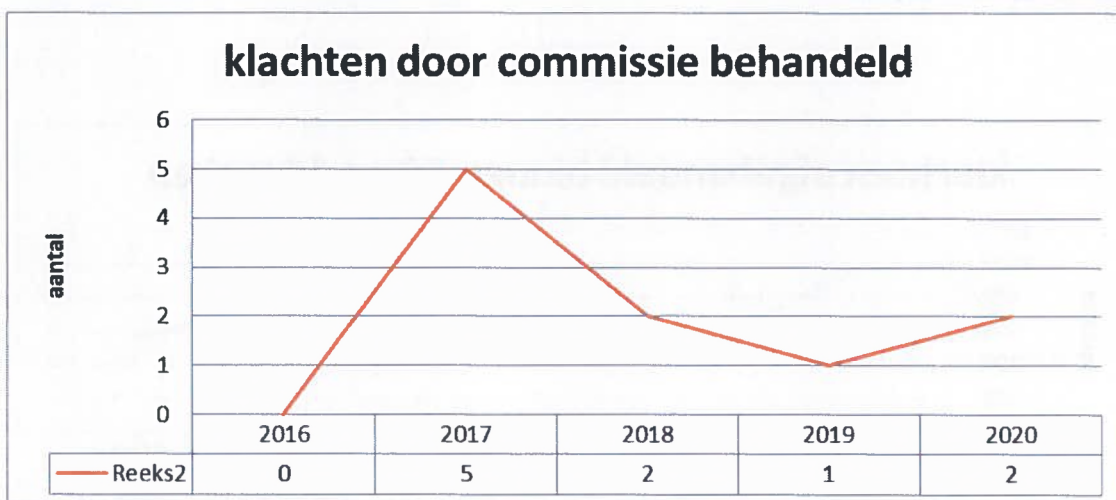
Lichte daling ten opzichte vorig jaar



In 2020 zijn 14 klachten behandeld. Dit is iets minder ten opzichte van vorig jaar toen er 15 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 14 klachten ligt daarmee op het gemiddelde.

## Alternatieve afhandeling

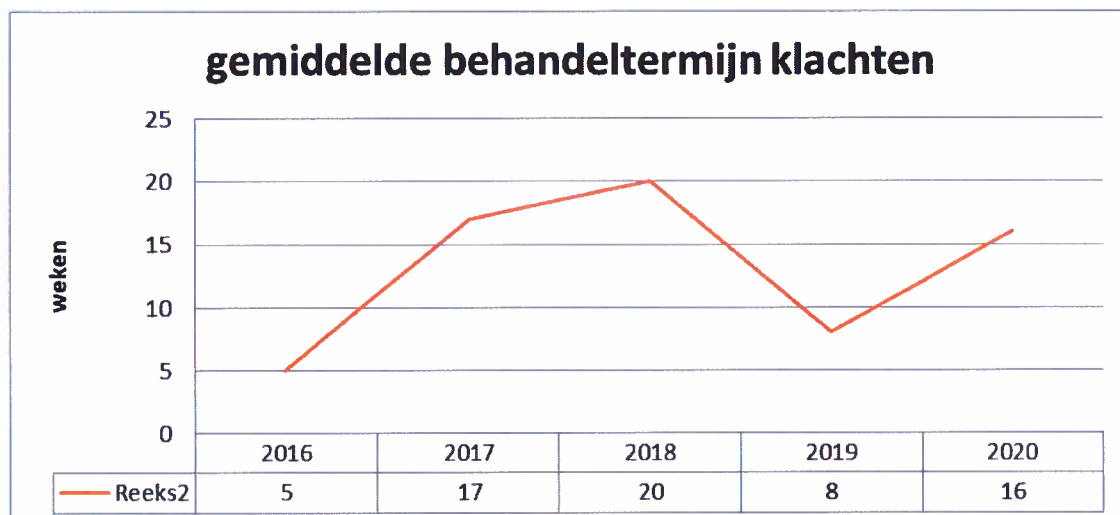
Aantal klachten behandeld door commissie blijft relatief gezien laag.



Van de 14 klachten in 2020 zijn 2 klachten formeel door de klachtencommissie behandeld. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar, en ligt ongeveer op het gemiddelde van voorgaande jaren. De overige klachten zijn in de 1<sup>e</sup> fase door de afdelingsmanagers naar tevredenheid van klagers afgedaan.

## Behandelingstermijn

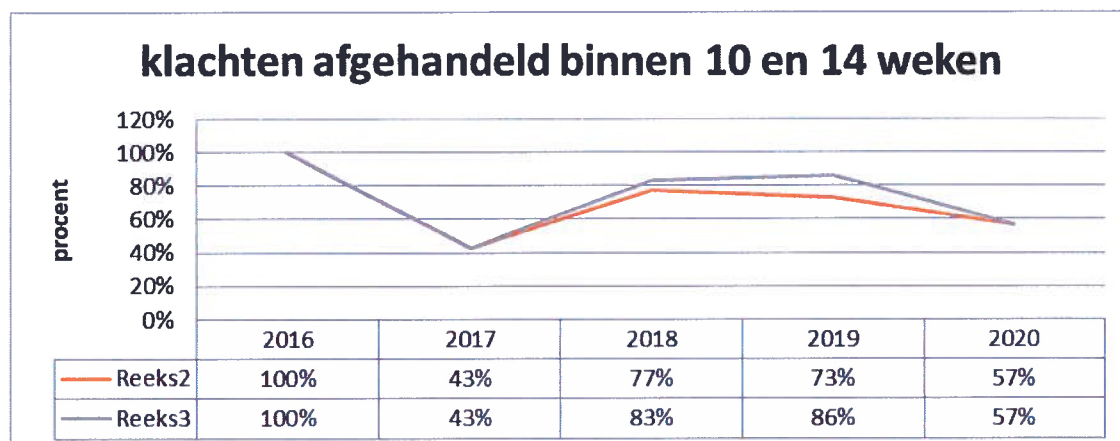
Behandeltermijn klachten gestegen



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 16 weken is. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar en ligt weer ongeveer op het niveau van een paar jaar daarvoor.

Redenen van de langere termijn zijn o.a. gelegen in de corona crisis, het informele traject dat bij een aantal zaken veel langer in beslag nam dan gebruikelijk, een klager die na 9 weken reageerde op een hoorzittingsvoorstel en vervolgens niet ongelukkig uitkwam met het zomerreces.

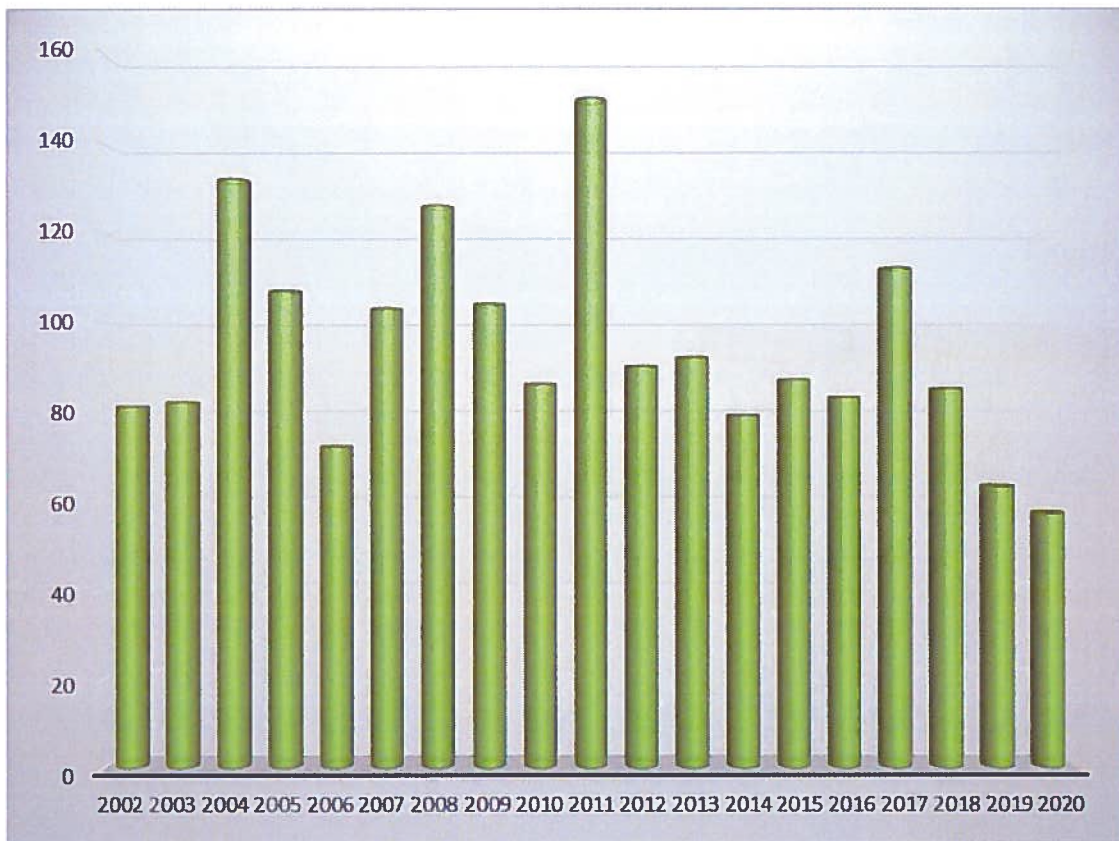


Van de klachten in 2019 werd 57% binnen de termijn van 10 weken (en daarmee ook binnen de termijn van 14 weken) afgehandeld. 57% werd binnen de termijn van 14 weken afgehandeld. Dit is weer een lichte daling ten opzichte van vorig jaar.

## 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
2020	57





Deze grafiek laat zien dat het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten in 2020 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
2020	33	2	35	14	0(2)	14

\* 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.

## Bijlage 3

Advisering door de commissie bezwaarschriften en door de klachtencommissie

Advies Commissie	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ongegrond	68%	67%	80%	71%	70%	81%
Deels gegrond deels ongegrond	3%	5%	3%	9%	4%	0%
Niet ontvankelijk	12%	16%	8%	14%	14%	11%
Gegrond	12%	9%	7%	4%	4%	5%
overig	3%	3%	2%	2%	8%	3%
<b>Eindtotaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Besluitvorming college nav advisering commissie

Opvolgen advies	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Conform	60	56	90	42	32	37
Contrair	0	1	1	1	2	0
Overig	0	0	0	0	1	0
<b>Eindtotaal</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>91</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>37</b>

**Bijlage 4**

Categorie	2016	2017	2018	2019	2020
APV	2	0	1	1	1
Bestuursdwang/dwangsom	8	8	4	6	4
Omgevingsvergunning	10	22	10	8	8
Drank- en horecavergunning	1	0	0	1	0
Gehandicaptenparkeerkaart	2	0	2	0	1
Gehandicaptenparkeerplaats	1	0	0	0	0
Klacht	9	7	18	15	14
Leerlingenvervoer	0	1	2	2	2
Rechtspositie ambtenaren	0	1	0	1	0
Subsidie	4	4	2	2	1
Urgentieverklaring	0	1	0	1	1
Verkeersmaatregel	0	1	1	2	1
WMO	5	1	1	3	0
WWB/Participatiewet	32	60	39	18	14
Wob	1	0	1	1	0
GBA	2	1	1	2	6
Overige	5	5	3	0	4
<b>Eindtotaal</b>	<b>83</b>	<b>112</b>	<b>85</b>	<b>63</b>	<b>57</b>

# Categorieën bezwaarschriften en klachten

