

AGENDAPUNT voor burgemeester en wethouders		Nummer:	09	
		Datum vergadering:	05-07-2016	
		Hamer-/bespreekstuk	Bespreekstuk	
Onderwerp:	Verslag bezwaar- en klaagschriften 2015			
Conceptbesluit: (het college besluit:)	kennis te nemen van de inhoud van het Verslag bezwaar- en klaagschriften 2015 en de daarin opgenomen leerpunten.			
Financiële consequenties	Kosten:	-		
	Dekking	-		
Samenvatting:	Hierbij bieden wij u het Verslag bezwaar- en klaagschriften 2015 ter kennisneming aan. In het verslag zijn leerpunten opgenomen. Hierover zijn/worden uitvoeringsafspraken gemaakt met de teamleiders dan wel de betrokken medewerkers. Het verslag is geagendeerd voor de MT-vergadering van 30 juni 2016.			
Bijlagen:	Bijgevoegd: Verslag bezwaar- en klaagschriften 2015			
Bestuurlijk traject:	Vergadering van	Datum	Commissie	
	College	05-07-2016		
	Raadscommissie			
	Raad	E.L.N.		
Vorbereid met:	- burgemeester M.A.J. van der Tas - secretariaat commissie bezwaarschriften			
Communicatie en openbaarheid:	Zijn dit besluit en de achterliggende stukken openbaar?	Ja		
	[1] Ja, niet naar de pers			
Programma:	Niet van toepassing			
Parafen:	Medewerker	Elisabeth Miggels	paraaf	<i>EM</i> 22/6/16
	Afdeling	OS	paraaf	<i>i. Pruim</i> 10
	Afdelingsmanager	<i>N. Bohré</i>	paraaf	<i>ebh.</i>
	Secretaris	S. Weistra	paraaf	<i>SW</i>
	Portefeuillehouder	Burgemeester	paraaf	
Besluit B&W:	CONFORM ADVIES			

Collegeadvies:

Hierbij wordt u het Verslag bezwaar- en klaagschriften 2015 ter kennisneming aangeboden.

In het verslag zijn de volgende leerpunten opgenomen:

- het aanscherpen van het werkproces rondom het toekennen van een verzoek om handhaving;
- het belang van correcte informatie op de website van de gemeente;
- het objectiveren van een voorschrift in ontheffingen van oudejaarshuisjes;
- het vermelden van de wettelijke grondslag in beschikkingen;
- de vertegenwoordiging van het college tijdens de hoorzitting;
- het zo spoedig mogelijk registreren van ontvangen brieven in het zaakstelsel.

In het volgende wordt een korte toelichting gegeven op de bezwaarschriften, klaagschriften en de uitvoeringsafspraken naar aanleiding van de leerpunten.

1. Bezwaarschriften

In 2015 heeft het secretariaat van de commissie bezwaarschriften 124 bezwaarschriften ontvangen. De gemeente heeft in dit jaar 102 bezwaarschriften afgedaan.

In de afgelopen jaren is minimaal 95 % van de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn van 18 weken (12 weken + 6 weken verlengen) behandeld. Dit percentage is in 2015 ook gehaald.

Algemene kamer

Er zijn 67 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend. 30 % van de bezwaarschriften van de algemene kamer is opgelost na het toepassen van mediationvaardigheden. In § 2.4.3 zijn de leerpunten opgenomen (zie verder de toelichting bij punt 3).

Sociale kamer

De sociale kamer heeft in 2015 53 bezwaarschriften ontvangen. Van deze bezwaarschriften is 50 % opgelost na toepassing van mediationvaardigheden. In § 2.5.3 zijn de leerpunten opgenomen.

Personele kamer

De personele kamer heeft in 2015 vier bezwaarschriften ontvangen. Drie van de vier bezwaarschriften zijn na overleg en eventueel aanpassing van het besluit ingetrokken.

In de bijlage van het verslag is een overzicht opgenomen met het aantal ontvangen bezwaarschriften per afdeling.

2. Klaagschriften

In 2015 heeft de gemeente 15 officiële klachten ontvangen. 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 u voorgelegd. In 2015 heeft zich dat drie keer voorgedaan. In § 3.2 is een leerpunt opgenomen.

De gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft in 2015 14 verzoekschriften ontvangen.

3. Uitvoeringsafspraken

In het jaarverslag over 2014 zijn enkele leerpunten opgenomen. Om het leereffect, dat met het benoemen van deze aspecten is beoogd, te versterken, hebben de juridische adviseurs van OSBA met de teamleider of betreffende medewerkers leerpunten besproken en hierover afspraken gemaakt. Aan de leerpunten is, voor zover mogelijk, uitvoering gegeven. Uitsluitend het laatstgenoemde leerpunt, het zo spoedig mogelijk registreren van brieven in het zaakstelsel, is opnieuw in het verslag opgenomen.

Ook in het verslag over 2015 zijn leerpunten opgenomen. Het verslag wordt besproken in het MT. Daarbij worden afspraken gemaakt over het uitvoeren van de leerpunten. Daarnaast wordt het verslag op Snelbinder geplaatst.

4. Tot slot

Het secretariaat van de commissie bezwaarschriften plant een overleg om het verslag te bespreken met:

- de burgemeester;
- de portefeuillehouder zorg en welzijn/jeugdhulp;
- de portefeuillehouder vergunningen, toezicht en handhaving;
- de voorzitter van de commissie bezwaarschriften;
- teamleider OSBA; en
- de secretaris van de commissie bezwaarschriften.

5. Bijlage

Verslag bezwaar- en klaagschriften 2015

1. Inleiding

juni 2016

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 2015 zijn afgedaan.

Een belangrijk doel van het jaarverslag is het benoemen van leerpunten op basis van constatering in het afgelopen jaar. De leerpunten hebben betrekking op:

- het aanscherpen van het werkproces rondom het toekennen van een verzoek om handhaving;
- het belang van correcte informatie op de website van de gemeente;
- het objectiveren van een voorschrift in ontheffingen voor oudejaarshuisjes;
- het vermelden van de wettelijke grondslag in beschikkingen;
- de vertegenwoordiging van het college tijdens de hoorzitting;
- het zo spoedig mogelijk registreren van ontvangen brieven in het zaakstelsel.

2. Bezwaarschriften 2015

2.1 Samenstelling commissie bezwaarschriften

De onafhankelijke commissie bezwaarschriften bestaat uit een:

- algemene kamer
- sociale kamer
- personele kamer

De algemene kamer bestond in 2015 uit de volgende personen:

- mevrouw mr. H. Pieffers (voorzitter)
- de heer mr. K. de Jonge (lid en 1^e vice-voorzitter)
- de heer drs. B.R. de Jonge (lid)
- de heer mr. W.J.B. ten Kate (lid en 2^e vice-voorzitter)
- de heer mr. D. Pool (lid en 3^e vice-voorzitter)

In het najaar van 2015 hebben we afscheid genomen van de heer B.R. de Jonge als lid van de commissie.

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 vice-voorzitter)
- mevrouw mr. drs. D.A. Brill (lid)
- mevrouw R. Schra-Oort (lid)
- mevrouw E.J.A. Visser-Smit (lid)

In het najaar heeft de commissie afscheid genomen van mevrouw R. Schra-Oort.

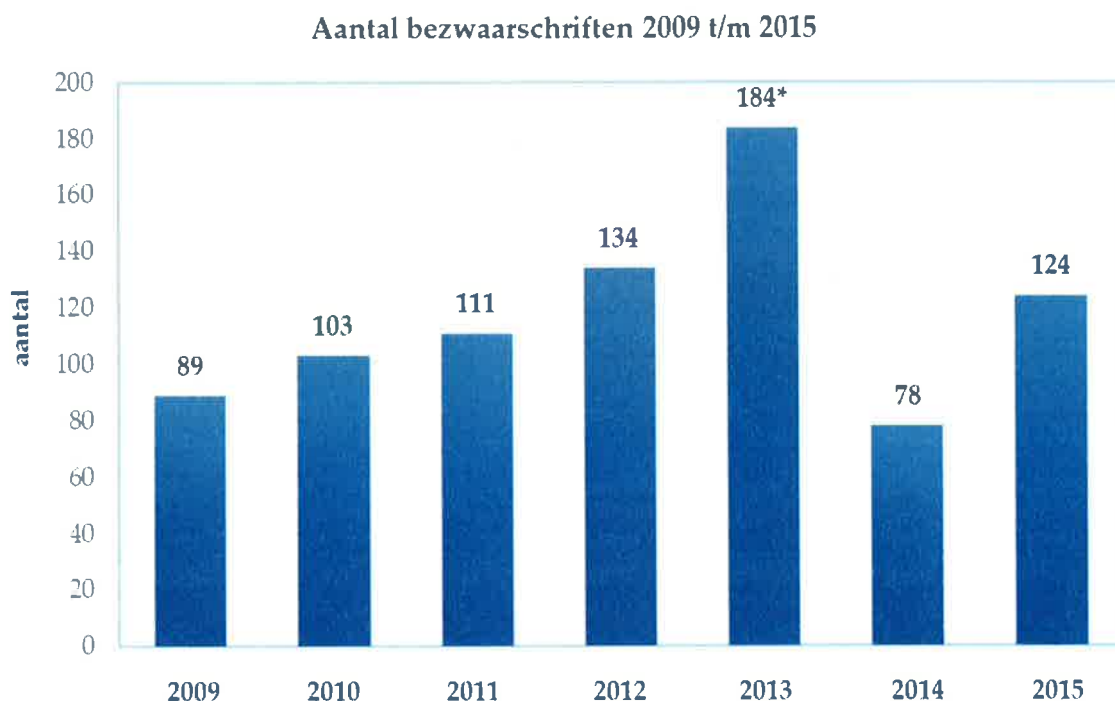
De personele kamer bestond uit de volgende personen:

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

2.2 Totaalcijfers 2015

Het secretariaat van de commissie bezwaarschriften heeft in 2015 in totaal 124 bezwaarschriften ontvangen (2014: 78). In de bijlage is een overzicht van het aantal ontvangen bezwaarschriften per afdeling en onderwerp opgenomen.

Het aantal ingediende bezwaarschriften van 2009 tot en met 2015 geeft het volgende beeld.



* Van de 184 bezwaarschriften hadden er 49 betrekking op de hypermarkt.

Uit de grafiek blijkt dat er sprake is van een stijging van het aantal ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van 2014. Deze stijging is met name toe te schrijven aan de sociale kamer. Bij de algemene kamer was sprake van een lichte stijging (zie de paragrafen 2.4.1 en 2.5.1).

Op 1 januari 2015 bestond een beginvoorraad van 25 bezwaarschriften. Dit betekent dat er 149 bezwaarschriften in behandeling waren. De gemeente heeft in 2015 102 bezwaarschriften afgedaan, waardoor er op 31 december 2015 een eindvoorraad van 47 bezwaarschriften bestond.

2.3 Termijnen

In de afgelopen jaren is minimaal 95 % van de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn van 18 weken (12 weken + 6 weken verlengen) behandeld. Ook voor 2015 is dit percentage gehaald.

2.4 Algemene kamer

2.4.1 Cijfermatig

In 2015 zijn 67 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend (2014: 62). De beginvoorraad van de algemene kamer bedroeg 22 bezwaarschriften. Dit houdt in dat in 2015 89 bezwaarschriften in behandeling waren. Van de 89 bezwaarschriften zijn er 60 afgedaan, waardoor er op 31 december 2015 een eindvoorraad van 29 bezwaarschriften bestond. In de onderstaande tabel staat op welke wijze de bezwaarschriften zijn afgedaan.

Afhandeling bezwaarschriften algemene kamer

Afhandeling bezwaarschriften	2015		2014		
(Kennelijk) niet-ontvankelijk	9 ¹	15 %	3 ²	4 %	
Geground	5	8 %	8	10 %	
Deels geground/deels ongegrond	12	20 %	1	1 %	
Ongegrond	16	27 %	27	35 %	
Ingetrokken	15	25 %	36	46 %	
Op een andere wijze afgedaan	3	5 %	3	4 %	
Behandeld aantal bezwaarschriften	TOTAAL	60	100%	101	100 %

¹ waarvan 3 kennelijk

² waarvan 3 kennelijk

Uit deze tabel valt af te leiden dat de algemene kamer 42 bezwaarschriften inhoudelijk heeft behandeld. Deze bezwaarschriften hebben het hele traject doorlopen. Er zijn 18 bezwaarschriften ingetrokken of op een andere wijze afgedaan. Van de 16 bezwaarschriften die ongegrond zijn verklaard, moesten in drie gevallen gebreken worden hersteld.

In vier zaken, waarvan één zaak met vijf bezwaarden, heeft de vakafdeling het bestuursorgaan (deels) contrair geadviseerd. Het college heeft in drie gevallen deze adviezen overgenomen. In de hiervoor genoemde zaak met vijf bezwaarden heeft het college het advies van de commissie gevolgd, terwijl de vakafdeling het college contrair had geadviseerd. In de overige gevallen is conform het advies van de commissie besloten.

Van de bezwaarschriften is 30 % ingetrokken dan wel op een andere wijze afgedaan na toepassing van de werkwijze waarbij mediationvaardigheden worden ingezet (2014: 50 %). Een verklaring voor deze daling is opgenomen in paragraaf 2.4.2. In 2015 zijn twee zaken behandeld door mediators uit de regionale mediatorspool, één met een geslaagd resultaat en de andere niet.

2.4.2 Opmerkelijk

- In het vorig verslag was er sprake van een daling van het aantal ontvangen bezwaarschriften. We vermoeden dat deze daling is veroorzaakt door meerdere factoren. Zo kan de daling het

gevolg zijn van het toepassen van mediationvaardigheden in het voortraject bij het beoordelen van de aanvragen en het nemen van besluiten. Hierdoor hebben minder mensen de behoefte om bezwaar aan te tekenen. Daarnaast zijn diverse activiteiten niet vergunningplichtig meer door gewijzigde wet- en regelgeving en is de bezwarenprocedure niet meer aan de orde. Het aantal bezwaarschriften dat in 2015 bij de algemene kamer is ingediend, is ten opzichte van 2014 licht gestegen.

- Uit de tabel op de vorige pagina blijkt dat er minder bezwaarschriften zijn ingetrokken. Zoals bij het vorige punt is uitgelegd, wordt in het voortraject bij het nemen van besluiten al gesproken met de betrokken partijen. Het lijkt er op dat juist in die zaken waarbij de partijen in de primaire fase er niet uit komen, de bezwaarschriften door de commissie behandeld moeten worden. Daarnaast zijn minder ingrijpende verbouwingen niet meer vergunningplichtig, terwijl de bezwaren gericht tegen deze besluiten door overleg of een toelichting vaak waren op te lossen.
- In één zaak heeft de bezwaarde verzocht in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter. Hierbij is het van belang dat de bezwaarde tijdens de bezwarenprocedure een deskundigenadvies heeft ingediend. Tijdens de bezwarenprocedure kan de motivering van het bestreden besluit worden aangevuld. Het stond niet bij voorbaat vast dat de bezwarenprocedure in deze zaak geen toegevoegde waarde zou hebben. Anders dan bij de bestuursrechter is de beoordeling in de bezwaarfase niet beperkt tot de rechtmatigheid, maar kan ook betrekking hebben op bestuurlijke en beleidsmatige keuzen. Het college heeft op basis van het vorenstaande besloten het verzoek af te wijzen.

2.4.3 Leerpunten

1. Door één bezwaarde werd bezwaar gemaakt tegen de *toewijzing* van een handhavingsverzoek, zonder dat (direct) een herstelsanctie werd opgelegd. De commissie adviseerde om het bezwaar niet-ontvankelijk te verklaren, omdat naar haar oordeel geen sprake was van een "besluit" dat gericht is op rechtgevolg.
Tegen toewijzingsbesluiten wordt in de praktijk weinig bezwaar gemaakt. In voorkomende gevallen werden bezwaren daartegen wel ontvankelijk verklaard, mede omdat deze "besluiten" waren voorzien van een rechtsmiddelenclausule.
Burgemeester en wethouders hebben de commissie gevolgd in hun huidige opvatting - op basis van jurisprudentie - dat een toewijzing van een handhavingsverzoek, zonder dat daarbij een herstelsanctie wordt opgelegd, niet is aan te merken als een besluit dat is gericht op rechtgevolg. Zij hebben deze opvatting doen steunen op een second opinion van de gemeentelijke huisadvocaat en het daarin opgenomen jurisprudentieoverzicht.
De lijn die commissie en gemeentebestuur thans volgen komt neer op het volgende.
Een verzoek om handhaving dient uit te monden in ofwel een *afwijzing* van het verzoek om handhaving, ofwel een besluit waarbij wordt overgegaan tot het opleggen van een herstelsanctie in de vorm van een last onder dwangsom of een last onder bestuursdwang. Alleen tegen beide besluiten kan worden opgekomen door middel van bezwaar en beroep.
2. Een groep bezwaarden heeft buiten de wettelijke bezwarentermijn - dus te laat - bezwaar gemaakt tegen een omgevingsvergunning. Ter verontschuldiging van de termijnoverschrijding voeren bezwaarden aan dat bij de publicatie van de omgevingsvergunning op de website van

de gemeente een bepaalde einddatum in rode kleur stond aangegeven. Bezwaarden hebben deze datum geïnterpreteerd als einddatum om bezwaar te kunnen maken. Vóór deze datum hebben zij bezwaar gemaakt en bezwaarden zijn dan ook van mening dat het bezwaarschrift tijdig is ingediend.

Tijdens de behandeling door de commissie bleek dat deze "einddatum" automatisch door de betreffende software bij bekendmakingen wordt geproduceerd, maar geen enkele relatie heeft met een bezwarentermijn (sterker nog, welke betekenis de "einddatum" wel heeft kon niet worden achterhaald). Omdat een aantal bezwaarden in deze zaak wel op de hoogte bleek te zijn van de correcte bezwaartermijn werden de bezwaarden toch niet-ontvankelijk verklaard. Deze kwestie onderstreept het belang van correcte informatie door de (gemeentelijke) overheid.

3. De commissie brengt regelmatig advies uit over bezwaren gericht tegen de jaarlijks verleende ontheffingen voor het plaatsen van oudejaarshuisjes. In de praktijk betekent dit dat de jaarwisseling al voorbij is als de commissie de bezwaren behandelt. Tijdens de bespreking van het vorige verslag heeft de voorzitter van de commissie gevraagd of de ontheffingen voor oudejaarshuisjes voor bijvoorbeeld een periode van drie jaren kunnen worden verleend. De afdeling inwoners en ondernemers heeft dit onderzocht. De samenstelling van de oudejaarsgroepen blijkt dusdanig te wijzigen dat hier niet voor is gekozen. Verder is in de ontheffing een voorschrift opgenomen over het ten gehore brengen van muziek. De commissie vraagt zich af of dit voorschrift nader geobjectiveerd kan worden.

2.5 Sociale kamer

2.5.1 Cijfermatig

In 2015 heeft de sociale kamer 53 bezwaarschriften ontvangen (2014: 15). De beginvoorraad van 2015 bedroeg drie bezwaarschriften. Dit betekent dat er in 2015 56 bezwaarschriften in behandeling waren. Van de 56 bezwaarschriften zijn er 36 afgedaan. Per 31 december 2015 resteerde een werkvoorraad van 20 bezwaarschriften. Tot welke uitkomsten dit heeft geleid, kan uit onderstaande tabel worden afgeleid.

Afhandeling bezwaarschriften sociale kamer

Afhandeling bezwaarschriften		2015		2014	
		Aantal	%	Aantal	%
Kennelijk niet-ontvankelijk		1	3 %	-	-
(Deels) gegrond		12	33 %	1	7 %
Ongegrond		1	3 %	2	13 %
Ingetrokken		21	58 %	12	80 %
Op een andere wijze afgedaan		1	3 %	-	-
Behandeld aantal bezwaarschriften		TOTAAL		15	100 %
		36	100 %	15	100 %

Uit de tabel valt af te leiden dat de sociale kamer in 14 zaken een advies heeft uitgebracht. Van één bezwaarschrift dat ongegrond is verklaard, moest een gebrek worden hersteld.

In zeven zaken heeft de afdeling maatschappelijke ontwikkeling het bestuursorgaan (deels) contrair geadviseerd. Het college heeft in alle gevallen deze adviezen overgenomen. In de overige gevallen is conform het advies van de commissie besloten. In paragraaf 2.5.2 wordt een korte toelichting gegeven.

Van de bezwaarschriften, die bij de sociale kamer zijn binnengekomen, is 50 % opgelost na toepassing van mediationvaardigheden (2014: 53 %).

2.5.2 Opmerkelijk

- Op 1 januari 2015 zijn de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en Jeugdwet in werking getreden. Voor heel Nederland geldt dat er onduidelijkheden zijn waarover gediscussieerd wordt. Door jurisprudentie zal uiteindelijk een beeld ontstaan over wat wel en niet binnen de wet- en regelgeving verstrekt kan/moet worden. De sociale kamer heeft ten aanzien van een aantal onderdelen van het beleid een ander standpunt dan de afdeling maatschappelijke ontwikkeling van de gemeente. Dit komt tot uiting in de door de sociale kamer uitgebrachte adviezen en het aantal zaken waarbij de afdeling het college (deels) afwijkend heeft geadviseerd.
- In 2014 had de sociale kamer 15 bezwaarschriften ontvangen. In de voorgaande jaren werden ongeveer 25 bezwaarschriften per jaar ingediend. In 2014 was dus sprake van een daling. In het vorige jaarverslag is de vraag gesteld of deze daling structureel van aard is. In 2015 heeft de sociale kamer 53 bezwaarschriften ontvangen. Een flink aantal bezwaarschriften had betrekking op hulp bij het huishouden (zie bijlage op pagina 10). Door de inwerkingtreding van de Jeugdwet kon in 2015 voor het eerst bezwaar worden gemaakt tegen besluiten op het gebied van jeugdhulp. Op dit moment is het moeilijk in te schatten hoeveel bezwaarschriften in 2016 zullen worden ingediend.
- In twee jeugdzaken heeft een advocaat het college verzocht in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter, zodat de bezwarenprocedure wordt overgeslagen. Het college heeft deze verzoeken afgewezen, omdat de kernvraag van het geschil niet door beide partijen hetzelfde is omschreven. Verder is van belang dat bepaalde zaken zouden worden meegewogen en dat is alleen mogelijk bij de heroverweging van het besluit in de bezwarenprocedure.

2.5.3 Leerpunten

1. De sociale kamer heeft in meerdere adviezen aangegeven dat de wettelijke grondslag ten onrechte niet in het besluit is vermeld. Dit kan tijdens de bezwarenprocedure worden hersteld. Net als voorgaande jaren blijven we hier aandacht voor vragen.
2. De sociale kamer heeft meerdere keren aangegeven dat de kwaliteit van de vertegenwoordiging van het college door Scio Consult tijdens de hoorzitting te wensen over laat. De sociale kamer is verheugd te vernemen dat de afdeling maatschappelijke ontwikkeling hier aandacht voor heeft en dat hierover nadere afspraken zijn gemaakt met Scio Consult.

2.6 Personele kamer

De personele kamer heeft in 2015 vier bezwaarschriften ontvangen (2014: 1). Op 1 januari 2015 was er geen beginvoorraad. De vier bezwaarschriften zijn allemaal afgehandeld, waardoor er op 31 december 2015 geen eindvoorraad bestond.

Afhandeling bezwaarschriften personele kamer

Afhandeling bezwaarschriften	2015		2014		
	Ongegrond	1	25 %	-	-
Ingetrokken	3	75 %	1	100 %	
Behandeld aantal bezwaarschriften	TOTAAL	4	100 %	1	100 %

Ten aanzien van het inhoudelijk behandelde bezwaarschrift heeft het college overeenkomstig het advies van de commissie besloten. Drie bezwaarschriften zijn na overleg en eventueel aanpassing van het besluit ingetrokken. Gelet op het geringe aantal bezwaarschriften is er geen leerpunt geformuleerd.

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		niet-ontvankelijk		TOTAAL	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Rechtbank Overijssel	1	5	7	10	-	3	8	18
Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State	4	-	2	2	-	-	6	2

Daarnaast heeft Rechtbank Overijssel één verzoek om een voorlopige voorziening afgewezen en heeft de Afdeling bestuursrechtspraak één verzoek om een voorlopige voorziening toegewezen.

3. Klaagschriften 2015

3.1 Cijfermatig

In 2015 heeft de gemeente 15 officiële klachten ontvangen (2014: 23). Deze klachten hebben betrekking op gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente. Op 1 januari 2015 bestond een werkvoorraad van twee klachten. Op 31 december 2015 was er geen eindvoorraad. Dit betekent dat er in 2015 17 klachten zijn behandeld. Uit de tabel op de volgende pagina blijkt op welke wijze de klachten zijn afgedaan.

Afhandeling klachten	2015		2014	
	Aantal	%	Aantal	%
(Deels) gegrond	10	58 %	13	56 %
Ongegrond	3	18 %	6	26 %
Buiten behandeling gelaten als bedoeld in art. 9:8 Awb	2	12 %	2	9 %
Geen oordeel	2	12 %	2	9 %
Totaal behandelde klachten	17	100 %	23	100 %

Er zijn twee klachten buiten behandeling gelaten omdat:

- het een besluit betrof waartegen bezwaar en beroep kan worden aangetekend / de klacht betrekking had op een gedraging langer dan een jaar geleden;
- de klacht niet betrekking had op een gedraging van een medewerker 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 het college van burgemeester en wethouders voorgelegd. In 2015 heeft zich dat drie keer voorgedaan.

De onderwerpen waar de klachten betrekking op hebben zijn divers (onder meer informatieverstrekking, gedraging van een bestuurder/medewerker). De meeste klachten hebben betrekking op de afdeling inwoners en ondernemers.

3.2 Leerpunt

Vorig jaar is in het jaarverslag al uitgelegd dat met ingang van 1 oktober 2014 de ontvangen brieven in het zaakstelsel van Green Valley worden geregistreerd. Er is afgesproken dat de ontvangen brieven binnen 48 uur worden geregistreerd. Op basis van de oude werkwijze werd een brief binnen 24 uur ingeboekt. Bij de behandeling van klachten is het juist van belang zo snel mogelijk telefonisch contact op te nemen met de klager, zodat "de kou uit de lucht kan worden genomen". Er zijn nadere afspraken gemaakt met de postintake over het zo snel mogelijk registreren van klachten in het zaakstelsel. Dit blijft een punt van aandacht. Verder zijn de klachten te divers om een leerpunt te formuleren.

3.3 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 2015 14 (2014: 9) verzoekschriften ontvangen. Op 31 december 2014 was nog één verzoek in behandeling. De 15 verzoekschriften zijn als volgt afgedaan.

Afhandeling verzoekschriften Nationale ombudsman	2015		2014	
Afgedaan, zonder onderzoek	14	93 %	7	70 %
Afgedaan, met onderzoek, met rapportbrief	1	7 %	3	30 %
Totaal behandelde verzoekschriften	15	100 %	10	100 %

Zoals uit de bovenstaande tabel blijkt heeft de Nationale ombudsman naar aanleiding van één verzoekschrift een onderzoek ingesteld. Daarvoor heeft in maart een hoorzitting van de Nationale ombudsman in Steenwijk plaatsgevonden, waarbij zowel de vertegenwoordiging van de gemeente als de indieners van het verzoekschrift aanwezig waren. De Nationale ombudsman heeft in zijn rapportbrief gesteld dat hij heeft besloten het onderzoek te beëindigen en geen rapport uit te brengen, omdat hij op grond van de feiten niet anders kan concluderen dan dat hij geen oordeel kan geven.

4. Ontwikkelingen

In het kader van de verdere digitalisering van de overheid worden er zogenaamde e-formulieren ontwikkeld waarbij de burger de mogelijkheid wordt geboden een aanvraag digitaal in te dienen. Sinds kort is er een e-formulier voor het indienen van een klacht beschikbaar op de gemeentelijke website.

Momenteel wordt een e-formulier ontwikkeld voor het indienen van een bezwaarschrift. De verwachting is dat dit formulier in de loop van dit jaar beschikbaar komt.

Het "lean" inrichten van het werkproces voor de behandeling van bezwaarschriften is voltooid. Ter afronding hiervan zullen de in gebruik zijnde modelbrieven, brochure, etc. binnenkort worden geactualiseerd.

Het secretariaat werkt met het workflow management systeem Octopus. Dat wordt voortgezet. Aandachtspunt blijft de samenhang met het digitale zaaksysteem Green Valley. De digitale archivering van bezwaarendossiers vormt nog een bijkomend probleem. De verwachting is dat over enige tijd een oplossing kan worden geboden via het programma Alfresco.

BIJLAGE - Ontvangen bezwaarschriften per afdeling en onderwerp

De onderstaande tabel bevat het aantal in 2015 ontvangen bezwaarschriften per afdeling en onderwerp.

Afd. IO		
Omgevingsvergunning	28	
Handhaving	8	
Algemene plaatselijke verordening	4	
Milieu	2	+
Totaal afd. IO		42 (2014: 39)
Afd. MO		
Hulp bij huishouden	25	
Jeugdhulp	15	
Wmo-voorziening	7	
Wmo/IGSD gecombineerd	6	
Subsidie	2	+
Totaal afd. MO		55 (2014: 18)
Afd. OS		
Personeel en organisatie	4	+
Totaal afd. OS		4 (2014: 3)
Afd. OW		
Verkeersbesluit	16	
Parkeeronthefing	2	
Gehandicaptenparkeerplaats	1	+
Totaal afd. OW		19 (2014: 10)
Afd. REO		
Planschade	2	
Wet ruimtelijke ordening - overig	2	+
Totaal afd. REO		4 (2014: 8)
TOTAAL		124 (2014:78)

Afd. IO : afdeling inwoners en ondernemers
 Afd. MO : afdeling maatschappelijke ontwikkeling
 Afd. OS : afdeling ondersteuning
 Afd. OW : afdeling openbare werken
 Afd. REO : afdeling ruimtelijke en economische ontwikkeling

Wmo : Wet maatschappelijke ondersteuning
 IGSD : Intergemeentelijke Sociale dienst Steenwijkerland en Westerveld

