



**Jaarverslag 2019**

**Bezwaarschriften- en klachtencommissie**

**gemeente Edam-Volendam**

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Eisen bezwaarschrift</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Premediation / informele behandeling bezwaarschriften</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Hoorzitting en advies commissie</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Afhandelingstermijn</b> .....	<b>5</b>
<b>6. Aantal bezwaarschriften</b> .....	<b>5</b>
<b>7. Resultaten van de behandeling</b> .....	<b>6</b>
7.1 Niet-ontvankelijk .....	6
7.2 Ongegrond en gegrond .....	6
7.3 Intrekking .....	6
<b>8. Doorlooptijd</b> .....	<b>6</b>
<b>9. Contraire beslissingen</b> .....	<b>7</b>
<b>10. Beroep</b> .....	<b>7</b>
<b>11. Motivering besluiten</b> .....	<b>7</b>
<b>12. Klachtenprocedure</b> .....	<b>7</b>
12.1 Informele behandeling van de klacht .....	8
12.1 Formele behandeling van de klacht .....	8
<b>13. De Nationale ombudsman</b> .....	<b>8</b>
<b>14. Ontwikkelingen</b> .....	<b>8</b>

## Voorwoord

Geacht gemeentebestuur,

Hierbij bied ik u ter kennisname het jaarverslag 2019 van de bezwaarschriften- en klachtencommissie van de gemeente Edam-Volendam aan. Met dit jaarverslag legt de commissie verantwoording af over haar advieswerkzaamheden en geeft zij inzicht in de wijze waarop bezwaarschriften en klachten in de gemeente worden behandeld.

In de gemeente is bij raadsbesluit van 28 januari 2016 een onafhankelijke bezwaarschriftencommissie ingesteld die bestuursorganen adviseert over het nemen van een beslissing op bezwaarschriften. De bezwaarschriftencommissie fungeert tevens als klachtencommissie en is een eigen bestuursorgaan.

In de *Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Edam-Volendam 2016* en de *Klachtenverordening Edam-Volendam 2016* zijn bepalingen opgenomen ten aanzien van de samenstelling en de werkwijze van de commissie. De commissie is extern samengesteld. De leden maken geen deel uit van, en zijn niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een van de bestuursorganen van Edam-Volendam.

In 2019 bestond de commissie uit de volgende leden:

- De heer mr. F.J. Jacobs, voorzitter
- De heer A.N. Collignon, lid en plaatsvervangend voorzitter
- De heer mr. P.J. Koomen, lid en plaatsvervangend voorzitter
- Mevrouw mr. K. Verspui, lid
- De heer mr. J.J.M. Vrijburg, lid
- Mevrouw drs. C.E. Vonk, lid

Als secretaris van de commissie waren in 2019 werkzaam:

- Mevrouw mr. A.J.Th. Veldman
- Mevrouw F.M. Spit
- Mevrouw mr. I.N. Leenstra (benoemd per 17 september 2019)

De hoorzittingen van de commissie worden gehouden door de voorzitter en twee van de leden. Binnen de commissie geldt voor de leden een roulatiesysteem. De commissie vergadert in principe tweewekelijks. In 2019 is de commissie in totaal 22 keer bijeen geweest. Voor cijfers over de aantallen bezwaarschriften en klachten en voor informatie over de bezwaar- en klachtenprocedure verwijs ik u naar de inhoud van dit jaarverslag.

De leden van de commissie hebben hun werkzaamheden in 2019 met genoegen verricht en zij danken het bestuur en de medewerkers van de gemeente voor de samenwerking. Ook in 2020 blijft de commissie zich, bijgestaan door de secretarissen, inzetten voor kwalitatief goede advisering. De adviezen van de commissie stellen u als gemeenteraad, college en burgemeester hopelijk in staat goede en tijdige beslissingen te nemen op de ingediende bezwaarschriften en klachten, alsmede de kwaliteit van de primaire besluitvorming te verbeteren.

13 augustus 2020,

De voorzitter van de bezwaarschriften- en klachtencommissie van de gemeente Edam-Volendam,



mr. F.J. Jacobs

## **1. Inleiding**

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) maakt het mogelijk voor iedereen die rechtstreeks is getroffen door een schriftelijk besluit van de gemeente om hiertegen een bezwaarschrift in te dienen bij het bestuursorgaan dat het besluit genomen heeft. In de Awb staan regels die de gemeente in acht moet nemen bij de behandeling van een bezwaarschrift. Het bestuursorgaan moet het besluit waartegen het bezwaar is gericht in de bezwaarschriftenprocedure volledig heroverwegen. Dit betekent dat het bestuursorgaan beoordeelt of het besluit procedureel zorgvuldig tot stand is gekomen, of het besluit voldoende is gemotiveerd en of er een goede belangenafweging heeft plaatsgevonden. Het bestuursorgaan beoordeelt daarnaast of het besluit in overeenstemming is met de wetgeving en het gemeentelijke beleid. Het horen van bezwaarmaker en eventueel andere belanghebbenden is bij de totale heroverweging een belangrijk element.

## **2. Eisen bezwaarschrift**

Een bezwaarschrift moet aan bepaalde eisen voldoen om ontvankelijk te zijn (artikel 6:5 Awb). Het moet worden ondertekend en moet tenminste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het bestreden besluit en de gronden van het bezwaar bevatten. Hiernaast moet de indiener van het bezwaarschrift belanghebbende zijn bij het bestreden besluit (artikel 8:1 jo artikel 7:1 Awb). Voor het indienen van een bezwaarschrift biedt de gemeente ook de mogelijkheid om via de website een formulier in te vullen en te verzenden met DigiD.

## **3. Premediation / informele behandeling bezwaarschriften**

Voorafgaand aan een behandeling van een bezwaarschrift wordt de mogelijkheid onderzocht of over het ingediende bezwaar en het bestreden besluit met de betrokkenen in gesprek kan worden gegaan. Het doel hierbij is om te kijken of er op deze informele manier een voor alle betrokkenen bevredigende oplossing kan worden bereikt.

Het toepassen van mediationvaardigheden in een gesprek met de bezwaarmaker kan meehelpen aan het vinden van een passende oplossing in het individuele geval. Creativiteit in het meedenken met de burger wat er wél kan binnen de wettelijke kaders is daarbij van essentieel belang. Dit kan voor de vakafdeling en het betreffende bestuursorgaan aanleiding zijn om de motivering en/of de inhoud van het in eerste instantie genomen besluit aan te vullen of aan te passen. Of het kan aanleiding zijn om het eerder genomen besluit te vervangen door een nieuw besluit en het oorspronkelijke besluit in te trekken.

Genoemde gesprekken kunnen alleen plaatsvinden als alle betrokkenen (en dus ook het bestuursorgaan) hiermee instemmen. Als de gesprekken niet kunnen plaatsvinden of niet tot een oplossing leiden, wordt het bezwaar alsnog behandeld tijdens een hoorzitting van de commissie. Soms blijken er tijdens de hoorzitting nog mogelijkheden te zijn om partijen dichter bij elkaar te brengen. De commissie zal dan tijdens de hoorzitting partijen met elkaar in gesprek brengen en alsnog bekijken of een alternatieve oplossing mogelijk is.

## **4. Hoorzitting en advies commissie**

Als de zaak op een hoorzitting wordt behandeld, worden de verschillende belanghebbenden en de vertegenwoordiger van het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen in elkaars aanwezigheid gehoord. Van de hoorzitting wordt conform artikel 7:7 Awb een schriftelijk verslag gemaakt. Voorafgaand aan een hoorzitting wordt onder verantwoordelijkheid van de vakafdeling een procesdossier samengesteld van alle stukken die betrekking hebben op het bestreden besluit. Dit procesdossier wordt door het secretariaat van de commissie aan de commissieleden toegezonden ter voorbereiding op de hoorzitting. Voordat de commissie begint met de hoorzitting houdt de commissie een vooroverleg over de geagendeerde bezwaarschriften en neemt de belangrijkste vragen door. Na afloop van de hoorzitting vindt, achter gesloten deuren, de beraadslaging plaats waarbij de commissie haar standpunt bepaalt. De secretaris van de commissie werkt vervolgens het advies van de commissie uit.

Het bestuursorgaan neemt, op basis van het advies van de commissie, een beslissing op het ingediende bezwaarschrift. Het advies van de commissie is niet bindend, het bestuursorgaan kan van het advies afwijken, mits de afwijkingen worden gemotiveerd (artikel 7:13 lid 7 Awb).

### 5. Afhandelingstermijn

Als een belanghebbende het niet eens is met een besluit, dan heeft diegene 6 weken de tijd om daartegen een bezwaarschrift in te dienen. De termijn waarbinnen een bezwaarschrift moet worden afgehandeld, vangt aan na afloop van deze indieningstermijn van 6 weken. Derhalve is niet de datum van indiening van een bezwaarschrift, maar het einde van de indieningstermijn bepalend voor het begin van de afhandelingstermijn. De termijn waarbinnen het bestuursorgaan op een bezwaarschrift dient te beslissen bedraagt 12 weken. De beslistermijn kan door het bestuursorgaan met 6 weken worden verdaagd tot 18 weken. Verder uitstel is onder omstandigheden mogelijk.

Het bestuursorgaan is primair verantwoordelijk voor het naleven van de beslistermijn. De commissie streeft ernaar om de afhandelingstermijn -binnen de wettelijke beslistermijn- zo kort mogelijk te laten zijn.

### 6. Aantal bezwaarschriften

Er zijn in 2019 meer bezwaarschriften behandeld dan in 2018. Een reden hiervoor is dat er in 2019 ten opzichte van 2018 twee keer zoveel bezwaarschriften zijn ingediend met betrekking tot omgevingsvergunningen.

Categorie	2017	2018	2019
<b>Ruimtelijke Ordening</b>			
- Omgevingsvergunning	Niet apart	14	31
- Urgentieverklaring	geregistreerd	2	2
- Overig (last onder dwangsom, invorderingsbeschikking, ligplaats)		3	5
<i>Subtotaal</i>	<u>22</u>	<u>19</u>	<u>38</u>
<b>Verkeer</b>	13	5	5
<b>Algemene plaatselijke verordening</b>	1	0	1
<b>Sociaal Domein</b>			
- Wet maatschappelijke ondersteuning	4	6	8
- Participatiewet	21	15	13
- Jeugdwet	0	1	0
- Leerplicht	0	1	0
- Gehandicaptenparkeerkaart	0	2	1
- Overig (schuldhulpverlening, kinderopvang, IOAZ, IOAW)	Geregistreerd onder diversen	4	0
<i>Subtotaal</i>	<u>25</u>	<u>29</u>	<u>22</u>
<b>Diversen</b>			
- Subsidies			5
- Opiumwet	Niet apart	Niet apart	1
- Personele aangelegenheden	geregistreerd	geregistreerd	2
- Privacy			1
- Wet Basisregistraties Personen			2
<i>Subtotaal</i>	<u>13</u>	<u>2</u>	<u>11</u>
<b>Totaal aantal bezwaarschriften</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>77</b>

## 7. Resultaten van de behandeling van de bezwaarschriften

Resultaat	2017	2018	2019
Ongegrond	45% (33x)	40% (22x)	42% (32x)
Gegrond	11% (8x)	13% (7x)	13% (10x)
Niet-ontvankelijk	8% (6x)	7% (4x)	19% (15x)
Ingetrokken	35% (26x)	35% (19x)	29% (22x)
- Waarvan na premediation	22% (16x)	25% (14x)	22% (17x)
Overig (aangehouden/prematuur/doorgezonden ander bestuursorgaan ed.)	1% (1x)	5% (3x)	8% (6x)

\*Soms is een bezwaar gedeeltelijk (on)gegrond en gedeeltelijk niet-ontvankelijk

### 7.1 Niet-ontvankelijk

Er zijn verschillende omstandigheden waardoor een bezwaarschrift niet-ontvankelijk kan of moet worden verklaard. Dit kan het geval zijn als een bezwaarschrift te laat is ingediend of als het bezwaarschrift niet aan de wettelijke eisen voldoet. Tevens kan een bezwaarschrift om andere redenen niet-ontvankelijk worden verklaard, bijvoorbeeld als het bezwaar niet gericht is tegen een besluit in de zin van de Awb of indien bezwaarde geen belanghebbende is bij het besluit. Als het bezwaarschrift ontvankelijk is moet op de grondslag van het bezwaar een heroverweging van het bestreden besluit plaatsvinden.

### 7.2 Ongegrond en gegrond

Tot een ongegrondheid van het bezwaarschrift wordt geadviseerd indien het primaire besluit goed tot stand is gekomen. Kleine motiveringsgebreken kunnen in bezwaar worden hersteld en leiden dus niet per se tot een gegrondheid van het bezwaarschrift.

De commissie adviseert tot gegrondheid van het bezwaar, als naar het oordeel van de commissie het primaire besluit niet in stand kan blijven. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer er een onjuiste wettelijke grondslag is gebruikt, dan wel dat het besluit in strijd is met wettelijke bepalingen of beleid. Wanneer een besluit op een ondeugdelijke wijze tot stand is gekomen, kan dit ook leiden tot een gegrondverklaring van het bezwaar. Het is dan niet meer mogelijk om de geconstateerde gebreken in de bezwaarfase te herstellen.

### 7.3 Intrekking

Om verschillende redenen kunnen bezwaarschriften worden ingetrokken. Bijvoorbeeld doordat partijen tijdens de hoorzitting tot elkaar komen, de bezwaarde zich bedenkt of na ambtshalve wijziging van het bestreden besluit. Voorts worden bezwaarschriften door de inzet van mediationvaardigheden ingetrokken. In 2019 zijn hierdoor 17 bezwaarschriften ingetrokken.

## 8. Doorlooptijd

In 2019 zijn 16 beslissingen op bezwaar buiten de termijn verzonden. De gemeente heeft hierbij tweemaal een dwangsom verbeurd.

Er zijn verschillende omstandigheden die er toe kunnen leiden dat het afhandelen van een bezwaarschrift zodanig veel tijd kost dat de afhandelingstermijn niet wordt gehaald. Zo worden sommige bezwaren pas aan het einde van de bezwaartermijn ingediend of worden bezwaren in overleg met bezwaarde aangehouden of later ingepland op een hoorzitting. Ook kan de hoge werkdruk bij het secretariaat en de behandelende ambtenaren reden zijn van een langere doorlooptijd. Tot slot kan de beslissing op bezwaar enige tijd duren in verband met het adviseringsproces aan het college. Aanlevertermijnen en benodigd overleg met de

portefeuillehouder kunnen verdragend werken. Aandacht voor bovengenoemde punten draagt bij aan het terugbrengen van de doorlooptijd.

## 9. Contraire beslissingen

Het bestuursorgaan dat moet beslissen op het bezwaarschrift is bevoegd af te wijken van een advies van de commissie, maar moet dit dan wel uitdrukkelijk motiveren. Geconcludeerd kan worden dat in 2019 bijna altijd het advies van de commissie ter harte is genomen, slechts in 2 gevallen heeft het college contrair besloten. Dit betroffen bezwaren tegen een omgevingsvergunning. In de ene zaak heeft het college een bezwaar gegrond geacht terwijl de commissie geadviseerd heeft het bezwaar ongegrond te verklaren. In de andere zaak heeft het college een bezwaar ongegrond geacht terwijl de commissie heeft geadviseerd het bezwaar gegrond te achten.

Daarnaast heeft de commissie geconcludeerd dat de afdeling Ruimtelijke Ordening, sectie Bouwen en Milieu eenmaal een beslissing op bezwaar heeft genomen (gegrond) zonder de commissie hierbij te betrekken. Hiermee is de bezwaarprocedure niet op de juiste wijze doorlopen hetgeen de commissie onwenselijk acht.

## 10. Beroep

Een belanghebbende kan een beslissing op bezwaar ontvangen waar hij het niet mee eens is. Tegen deze beslissing op bezwaar kan de belanghebbende dan beroep instellen bij de bestuursrechter. In 2019 is naar aanleiding van een beslissing op bezwaar 8 keer beroep ingesteld bij de rechtbank. Dit betrof:

- 1 keer een beroep op het gebied van sociaal domein (herziening en terugvordering uitkering)
- 1 keer een beroep op het gebied van subsidies (vaststelling subsidie gemeentelijk monument)
- 6 keer een beroep op het gebied van ruimtelijke ordening (last onder dwangsom, invorderingsbeschikkingen, omgevingsvergunningen, urgentieverklaring)

De rechtbank heeft het beroep op het gebied van het sociaal domein ongegrond verklaard.

Het beroep op het gebied van subsidies is door de rechtbank gegrond verklaard.

De zaken op het gebied van ruimtelijke ordening zijn tijdens het opstellen van dit jaarverslag nog in behandeling bij de rechtbank.

## 11. Motivering besluiten

In de Awb is bepaald dat een bestuursorgaan een besluit begrijpelijk, deugdelijk en volledig dient te motiveren; het zgn. motiveringsbeginsel. Hiermee wordt beoogd dat kenbaar en inzichtelijk wordt gemaakt op welke grondslag het besluit gebaseerd is. De commissie heeft in 2018 aandacht gevraagd voor de motivering van genomen besluiten. In 2018 was de commissie bij 18% van de ingediende bezwaarschriften van mening dat de motivering van het bestreden besluit ontoereikend was te achten. In 2019 heeft de commissie bij 9 adviezen een opmerking gemaakt over de motivering van het bestreden besluit, dit betreft 12% van de ingediende bezwaarschriften. De commissie vraagt blijvend aandacht voor de motivering van besluiten. Het goed en begrijpelijk motiveren van een besluit kan er toe leiden dat er minder snel een bezwaarschrift wordt ingediend tegen een besluit.

## 12. Klachtenprocedure

Op grond van artikel 9:2 Awb moet het bestuursorgaan zorgdragen voor een behoorlijk behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. In verband daarmee is de *Klachtenverordening Edam-Volendam 2016* door de gemeenteraad vastgesteld. In de *Interne klachtenregeling* vindt een nadere uitwerking plaats hoe in de organisatie dient te worden omgegaan met klachten.

Het zorgvuldig afhandelen van klachten kan een bijdrage leveren aan het vergroten van het vertrouwen van de burger in de gemeente. Daarnaast kan de gemeente op grond van klachten een beeld krijgen van wat er in de organisatie kan worden verbeterd. Een zorgvuldige behandeling van klachten is ook belangrijk als de klacht betrekking heeft op het optreden van een medewerker. De

klachtenregeling gaat uit van hoor en wederhoor, zodat een medewerker zich kan verweren tegen een klacht.

### 12.1 Informele behandeling van de klacht

Het uitgangspunt van de klachtenregeling in de Awb is dat bij klachten een bureaucratische en formalistische afhandeling waar mogelijk moet worden vermeden. De bedoeling is dat de klachtencommissie pas wordt ingeschakeld als betrokkenen er in onderling overleg niet uitkomen.

Op grond van artikel 4 van de Klachtenverordening tracht het afdelingshoofd de klacht minnelijk op te lossen. Het oogmerk hierbij moet zijn om tot een oplossing te komen waarmee de klager genoegen neemt. Indien de klager zich met de oplossing kan verenigen, kan de klacht als afgehandeld worden beschouwd. Indien de klager niet akkoord is, wordt de klacht door het afdelingshoofd doorgezonden aan het secretariaat van de klachtencommissie voor het volgen van de klachtadviesprocedure.

### 12.2 Formele behandeling van de klacht

In 2019 zijn 2 klachten behandeld door de klachtencommissie. Dit betroffen klachten tegen het ambtelijk optreden van drie medewerkers van de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling. De klachtencommissie was van mening dat deze klachten niet gegrond waren. Een klacht gericht tegen ambtelijk optreden kan een grote impact hebben op de beklagde medewerker. De commissie constateert dat daar vanuit het college aandacht voor is, gelet op de morele en juridische bijstand die beklagden tijdens de hoorzitting ontvingen.

## 13. De Nationale ombudsman

De gemeente Edam-Volendam is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op met de Nationale ombudsman. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt door de Nationale ombudsman direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan de Nationale ombudsman worden voorgelegd zijn niet bekend bij de gemeente, omdat burgers zich direct tot de Nationale ombudsman wenden. Vaak wordt ook door de Nationale ombudsman met de gemeente contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van de eigen formele onderzoeksbevoegdheid.

In 2019 zijn bij de Nationale ombudsman 15 klachten, vragen en verzoeken ontvangen met betrekking tot de gemeente Edam-Volendam.

Klachten, vragen en verzoeken	Zonder onderzoek	Met onderzoek	Totaal
2017	7	3 (tussentijds beëindigd na interventie)	10
2018	13	0	13
2019	14	1 (tussentijds beëindigd na interventie)	15

## 14. Ontwikkelingen

In 2019 is verder ingezet op professionalisering van de bezwaarprocedure. Door het secretariaat van de commissie zijn informatiebladen ontwikkeld ten behoeve van de bezwaarmakers en derdenbelanghebbenden. In de informatiebladen wordt in begrijpelijke taal en op overzichtelijke wijze uitgelegd hoe de bezwaarprocedure werkt. In 2020 zullen binnen de gemeente met het project Schrijfwijzer ook de brieven van het secretariaat van de commissie worden beoordeeld en waar nodig aangepast.