



**Jaarverslag 2020**

**Bezwaarschriften- en klachtencommissie**

**gemeente Edam-Volendam**

## Inhoudsopgave

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

## Voorwoord

Geacht gemeentebestuur,

Met genoegen bied ik u ter kennisname het jaarverslag 2020 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 2020 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 2020 werkzaam:

- Mevrouw mr. A.J.Th. Veldman
- Mevrouw mr. I.N. Leenstra

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 2020 is de commissie in totaal 16 keer bijeen geweest. Dit is minder dan gebruikelijk en een direct gevolg van de coronapandemie.

### *Coronapandemie*

De landelijke maatregelen van het kabinet om verspreiding van het coronavirus tegen te gaan hebben ook gevolgen gehad voor de werkwijze van de commissie en de behandeling van bezwaarschriften en klachten. Zo konden er tussen 18 maart 2020 en 9 juni 2020 geen fysieke hoorzittingen plaatsvinden. Om de lopende bezwaren toch voortvarend te kunnen behandelen heeft de commissie gezocht naar alternatieven. In overleg met partijen heeft de commissie daardoor 4 ingediende bezwaren behandeld door middel van schriftelijke hoor en wederhoor. Hierbij vond de beraadslaging van de commissie plaats via videobellen. Bij de overige bezwaren in genoemde periode werd door de bezwaarmakers de voorkeur gegeven aan uitstel van de behandeling van het bezwaar.

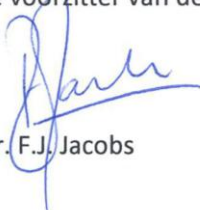
Op 10 juni 2020 heeft de commissie het fysiek horen kunnen hervatten, zij het op een andere locatie dan gebruikelijk zodat de coronamaatregelen in acht konden worden genomen. Hiertoe is het *'Protocol coronavirus'* vastgesteld waarin gedragsrichtlijnen zijn opgenomen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan.

Ten opzichte van voorgaande jaren zijn er in 2020 meer bezwaarschriften behandeld. 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 2020 met genoegen verricht en zij danken het bestuur en de medewerkers van de gemeente voor de samenwerking. Ook in 2021 blijft de commissie zich, bijgestaan door de secretarissen, inzetten voor kwalitatief goede advisering. De commissie hoopt dat het jaarverslag mede mag bijdragen aan de kwaliteit van besluitvorming in het primaire proces in de toekomst.

27 mei 2021,

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 een bestuursorgaan om hiertegen een bezwaarschrift in te dienen. In de Awb staan regels die bij de behandeling van een bezwaarschrift in acht moeten worden genomen. 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 volledige 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 Edam-Volendam ook de mogelijkheid om via de website een formulier in te vullen en te verzenden met DigiD.

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

Voorafgaand aan de behandeling van een bezwaarschrift wordt de mogelijkheid onderzocht of over het 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 bij 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 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 alsnog mogelijkheden te zijn om partijen dichter bij elkaar te brengen. De commissie zal dan tijdens de hoorzitting partijen met elkaar in gesprek brengen en 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 worden de belangrijkste vragen doorgenomen. 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 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. Het werken binnen de wettelijke beslistermijnen is van belang om niet geconfronteerd te worden met door het bestuursorgaan te betalen dwangsommen op grond van artikel 4:17 e.v. van de Awb.

### 6. Aantal bezwaarschriften

In 2020 zijn er 90 bezwaarschriften behandeld, dit zijn er 13 meer dan het voorgaande jaar.

Categorie	2017	2018	2019	2020
<b>Ruimtelijke Ontwikkeling</b>				
- Omgevingsvergunning		14	31	27
- Handhaving (last onder dwangsom, invorderingsbeschikking, handhavingsverzoek)	Niet apart geregistreerd	2	4	9
- Urgentieverklaring		3	2	1
- Wet voorkeursrecht gemeenten		0	0	4
- Overig		0	1	2
<i>Subtotaal</i>	<u>22</u>	<u>19</u>	<u>38</u>	<u>43</u>
<b>Verkeer</b>				
- Ontheffing zwaar verkeer	0	0	1	5
- Parkeerontheffing	0	0	1	1
- Laadpaal elektrische voertuigen	12	5	1	0
- Gehandicaptenparkeerplaats	0	0	1	12
- Wegsleepregeling	0	0	1	1
- Overig	1	0	0	2
<i>Subtotaal</i>	<u>13</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>21</u>
<b>Sociaal Domein</b>				
- Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)	4	6	8	1
- Participatiewet	21	15	13	13
- Jeugdwet	0	1	0	0
- Leerplicht	0	1	0	0
- Gehandicaptenparkeerkaart	0	2	1	2
- Tozo	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2
- Overig (schuldhulpverlening, kinderopvang, IOAZ, IOAW)	0	4	0	0
<i>Subtotaal</i>	<u>25</u>	<u>29</u>	<u>22</u>	<u>18</u>

<b>Algemene plaatselijke verordening</b>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>Diversen</b>				
- Subsidie			5	0
- Opiumwet	Niet apart geregistreerd	Niet apart geregistreerd	1	0
- Personele aangelegenheden			2	n.v.t.
- Privacy			1	1
- Wet Basisregistraties Personen			2	1
- Wet op de lijkbezorging			0	1
- Wob-verzoek			0	3
<i>Subtotaal</i>			<u>13</u>	<u>2</u>
<b>Totaal aantal bezwaarschriften</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>77</b>	<b>90</b>

De stijging van het aantal bezwaarschriften ten opzichte van voorgaande jaren is onder meer te verklaren door een toename van het aantal verkeersgerelateerde bezwaren. Zo zijn er tegen een aanwijzing van een gehandicaptenparkeerplaats 8 afzonderlijke bezwaren ingediend. Na ontvangst van deze bezwaren heeft het college gekozen voor een andere locatie voor de gehandicaptenparkeerplaats. Ook tegen deze andere locatie zijn vervolgens 2 bezwaren ingediend. Daarnaast heeft het college 5 bezwaren ontvangen als gevolg van een gewijzigd ontheffingenbeleid ten aanzien van een inrijverbod voor vrachtverkeer in de oude kom van Volendam.

Ook in de categorie Ruimtelijke Ontwikkeling is een kleine stijging te bemerken vanwege 4 bezwaren die zijn ingediend in verband met een besluit in het kader van de Wet voorkeursrecht gemeenten.

Tot slot wordt opgemerkt dat er 2 bezwaren zijn behandeld met betrekking tot de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). Deze nieuwe regeling is als gevolg van de coronapandemie opgesteld door het kabinet om ondernemers te steunen tijdens de coronacrisis.

## 7. Resultaten van de behandeling van de bezwaarschriften

<b>Resultaat</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ongegrond	45% (33x)	40% (22x)	42% (32x)	41% (37x)
Gegronnd	11% (8x)	13% (7x)	13% (10x)	13% (12x)
Niet-ontvankelijk	8% (6x)	7% (4x)	19% (15x)	17% (15x)
Ingetrokken	35% (26x)	35% (19x)	29% (22x)	25% (22x)
- <i>Waarvan na premediation</i>	<i>22% (16x)</i>	<i>25% (14x)</i>	<i>22% (17x)</i>	<i>16% (14x)</i>
Overig (aangehouden/prematuur/ doorgezonden ander bestuursorgaan ed.)	1% (1x)	5% (3x)	8% (6x)	4% (4x)

Resultaten per categorie	Ongegrond	Gegrond	Niet-ontvankelijk	Ingetrokken	Overig
<b>Ruimtelijke Ontwikkeling</b>					
- Omgevingsvergunning	15	3	2	6	1
- Handhaving	5	2	2	-	-
- Urgentieverklaring	1	-	-	-	-
- Wet voorkeursrecht gemeenten	3	-	1	-	-
- Overig	1	-	-	-	1
<b>Verkeer</b>					
- Ontheffing zwaar verkeer	-	1	1	3	-
- Parkeerontheffing	-	-	-	-	1
- Gehandicaptenparkeerplaats	2	-	5	5	-
- Wegsleepregeling	-	-	-	1	-
- Overig	-	2	-	-	-
<b>Sociaal Domein</b>					
- WMO	1	-	-	-	-
- Participatiewet	4	1	2	6	-
- Gehandicaptenparkeerkaart	1	-	-	1	-
- Tozo	1	-	-	1	-
<b>Algemene plaatselijke verordening</b>	2	-	-	-	-
<b>Diversen</b>					
- Privacy	1	-	-	-	-
- Wet Basisregistraties Personen	-	-	-	1	-
- Wet op lijkbezorging	-	-	-	-	1
- Wob-verzoek	-	3	-	-	-

### 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 haar oordeel 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 2020 zijn hierdoor 14 bezwaarschriften ingetrokken.

## **8. Doorlooptijd**

In 2020 zijn 17 beslissingen op bezwaar buiten de termijn verzonden. Het college heeft hierbij eenmaal een dwangsom verbeurd. Deze aantallen zijn vergelijkbaar met vorig jaar.

Er zijn verschillende omstandigheden die er toe kunnen leiden dat het afhandelen van een bezwaarschrift zodanig veel tijd kost dat de wettelijke termijnen 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 vertragend 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 2020 bijna altijd het advies van de commissie ter harte is genomen, slechts in 4 gevallen heeft het bestuursorgaan contrair besloten. Dit ging om:

- Twee bezwaren tegen een verleende gehandicaptenparkeerplaats → De commissie heeft geadviseerd deze bezwaren ongegrond te achten. Het college heeft dit advies niet gevolgd en heeft besloten de gehandicaptenparkeerplaats te verwijderen.
- Een bezwaar tegen de afwijzing van een verzoek tot uitbreiding van ligplaatsen → De commissie heeft geadviseerd dit bezwaar gegrond te verklaren, maar het college heeft het bezwaar ongegrond geacht.
- Een bezwaar inzake de opschorting en terugvordering van een uitkering → Het ging hier feitelijk om twee bezwaren tegen twee besluiten. De commissie achtte beide bezwaren gegrond. Het college deelde deze mening niet en ging gedeeltelijk contrair: het ene bezwaar werd gegrond geacht, maar het andere bezwaar werd niet-ontvankelijk geacht.

## **10. Beroep**

Als een belanghebbende een beslissing op bezwaar ontvangt waar hij of zij het niet mee eens is, dan kan tegen deze beslissing beroep worden ingesteld bij de bestuursrechter.

Naar aanleiding van de in 2020 behandelde bezwaren is 15 keer beroep ingesteld bij de rechtbank. De meeste beroepszaken zijn tijdens het opstellen van dit jaarverslag nog in behandeling bij de rechtbank.

### *Ruimtelijke ontwikkeling*

- 3x beroep tegen last onder dwangsom (1x beroep ongegrond, 1x beroep ingetrokken)
- 4x beroep tegen afwijzing handhavingsverzoek (2x beroep gegrond)
- 1x beroep tegen geweigerde omgevingsvergunning
- 3x beroep tegen verleende omgevingsvergunning (1x beroep ingetrokken)
- 1x beroep tegen afwijzing uitbreiding ligplaatsen

### *Sociaal domein*

- 1x beroep tegen afwijzing woonvoorziening
- 1x beroep tegen terugvordering uitkering

## *Algemene plaatselijke verordening*

- 1x beroep tegen afwijzing handhavingsverzoek

### **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 expliciet aandacht gevraagd voor de motivering van genomen besluiten omdat de commissie in dat jaar bij 18% van de ingediende bezwaarschriften van mening was dat de motivering van het bestreden besluit ontoereikend was te achten. In 2019 zag de commissie hierin een verbetering, bij 9 adviezen, zijnde 12% van de bezwaarschriften heeft de commissie een opmerking gemaakt over de motivering van het genomen besluit. In 2020 constateerde de commissie bij 8 besluiten een motiveringsgebrek. Dit komt neer op 9% van de bezwaren, dus er is sprake van een verdere daling.

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 probeert het afdelingshoofd de klacht minnelijk op te lossen. Het oogmerk hierbij moet zijn om tot een oplossing te komen waarmee de klager genoeg 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 2020 is er 1 klacht behandeld door de klachtencommissie. Dit betrof een klacht tegen bestuurlijk optreden bij de ontwikkeling van een project. De klachtencommissie was van mening dat deze klacht ongegrond was.

### **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 inmiddels 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 2020 zijn bij de Nationale ombudsman 7 klachten, vragen en verzoeken ontvangen met betrekking tot de gemeente Edam-Volendam. Dit is minder dan voorgaande jaren.

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
2020	7	0	7

#### 14. Ontwikkelingen en vooruitblik

In 2020 is verder ingezet op professionalisering van de bezwaarschriftenprocedure. Zo zijn met het gemeentelijke project Schrijfwijzer de brieven van het secretariaat van de commissie beoordeeld en waar nodig aangepast.

Het thuiswerken door de medewerkers, als gevolg van de coronapandemie, heeft er toe geleid dat de commissie meer digitaal is gaan werken. Waar de commissie voorheen een papieren procesdossier kreeg toegestuurd worden de procesdossiers vanaf maart 2020 digitaal aan de commissie verzonden via beveiligde e-mail.

Ook in 2021 zal de commissie nog de gevolgen ondervinden van de coronapandemie. Naar verwachting zal het aantal bezwaren gericht op de Tozo-regeling toenemen. Onder meer vanwege de aanscherping van de voorwaarden bij Tozo 3. Ook is inmiddels de TONK (Tijdelijke ondersteuning Noodzakelijke Kosten) ingevoerd. Ook deze regeling zal naar verwachting leiden tot extra bezwaarschriften op het gebied van Sociaal domein.