

Aan : de gemeenteraad  
jun 2019

Datum: 11

Van : O.H. Stom  
Afdeling: BMO/BJZ

Onderwerp : toelichting op jaarverslag 2018 commissie voor de bezwaarschriften en de Klachtencommissie

De beide commissies stellen elk jaar een integraal jaarverslag op om inzicht te geven in de werkzaamheden. Het nu voorliggende document betreft zaken die afgedaan zijn in het jaar 2018.

Het jaarverslag geeft onder andere inzicht in het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten, het aantal ontvangen bezwaarschriften en klachten, de verschillende categorieën, en de afdoeningstermijnen. Die laatste worden bepaald als resultante tussen einde bezwaartermijn en de eindbeschikking. Dat is echter inclusief bemiddeling opschorting en zittingsuitstel.

De resultaten over het jaar 2018 wijken op een paar punten af van die van het jaar daarvoor. Deze zijn hieronder toegelicht.

#### **Aantal klachten**

In 2017 zijn 7 klachten behandeld met in 2018 een stijging tot 18 klachten. Er zijn ten opzichte van 2017 dus 11 klachten meer afgedaan. Toename van het aantal klachten is vooral gelegen in het feit dat 1 klager meerdere, maar minder concrete klachten heeft ingediend.

#### **Behandeltermijn klachten**

De gemiddelde afhandeltermijn van klachten lag in 2018 op 20 weken. Dit is hoger dan het voorgaand jaar toen het 17 weken bedroeg. Dit komt echter uitsluitend door de klager met meerdere klachten resulterend in een zeer lange behandeltermijn vanwege diverse complexe factoren en pogingen tot dialoog.

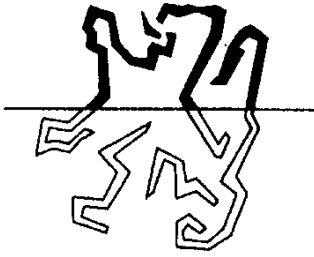
#### **Aantal bezwaren**

In 2018 zijn aanzienlijk minder bezwaren ingediend (46) dan in 2017 (104) en dus zijn er ook minder bezwaren afgedaan, namelijk 67. In 2017 waren dit er nog 105.

#### **Behandeltermijn bezwaren**

De gemiddelde behandeltermijn van bezwaren is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. Hiervoor zijn diverse oorzaken. Er zijn langdurige zaken die het gemiddelde duidelijk verhogen. Bemiddelingen en nadere onderzoeken vinden plaats voor eindbeschikking, en dus binnen de bruto behandelingstermijn. Daarnaast vragen bezwaarden of hun advocaten steeds vaker om uitstel van een geplande hoorzitting. Rekening houdend met dergelijke behandelonderbreking zijn de (netto) afdoeningstermijnen veelal een stuk korter. Het overgrote deel van de bezwaren is binnen de officiële behandeltermijn afgedaan, die voor behandeling met commissie op 18 weken staat.

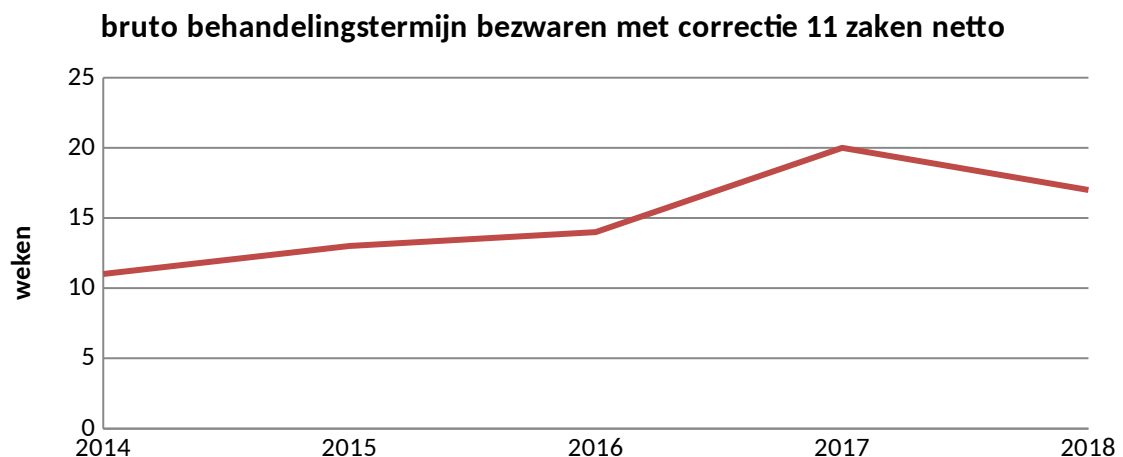
Om aan te geven hoeveel verschil er kan zitten tussen bruto en netto benadering heeft het secretariaat bij 11 langdurige zaken nader onderzoek verricht naar de doorlooptijd en een omzetting van bruto naar netto berekening toegepast. Uit deze omzetting blijkt dat die zaken een onevenredige invloed hebben op de gemiddelde termijn zoals weergegeven in de grafiek.



In het algemeen wordt de doorlooptijd berekend tussen datum einde bezwaartermijn en datum brief beslissing op bezwaar (= bruto behandeltermijn). Er blijkt echter met name in de langdurige zaken fors termijnverlies op te treden buiten invloed van commissie of secretariaat. Te denken valt aan (herhaald) uitstel van zitting door bezwaarde, of een langlopende bemiddeling met bezwaarde, voordat een oplossing wordt bereikt. Bij aftrek van die tijdspanne (= netto behandeltermijn) blijkt het volgende:

- A. Termijnverlies (van bruto naar netto) van deze 11 zaken samen is 247 weken totaal.
- B. Als alleen de langstlopende zaak verrekend wordt qua termijn van bruto naar netto, gaat de (totale) gemiddelde behandeltermijn van 20,6 naar 19,8 weken.
- C. Als de 11 langstlopende zaken verrekend worden qua termijn van bruto naar netto, gaat de (totale) gemiddelde behandeltermijn van 20,6 naar 16,9 weken.
- D. Door deze 11 zaken te corrigeren van bruto naar netto gemiddelde behandeltermijn gaat de totale gemiddelde behandeltermijn met 4 weken omlaag.

De grafiek zou dan het volgende beeld geven



### **Categorieën**

Waar in het verleden de voorlopers van de omgevingsvergunning (met name bouwvergunningen) nog wel veel bezwaarschriften genereerden, is het tegenwoordig met name uitkeringen op basis van de Participatiewet (Haltewerk) het onderwerp dat de meeste bezwaren genereert. Dit jaar zijn er in beide categorieën een stuk minder bezwaren ontvangen en behandeld dan het jaar 2017. Hierdoor ligt het niveau weer ongeveer op het jaar 2016.

### **Uitkomsten bezwaren**

Een belangrijke conclusie die uit het jaarverslag kan worden getrokken is dat het met de kwaliteit van de besluitvorming nog steeds goed zit. Slechts 4 procent van de bezwaren zijn geground verklaard en 9 procent deels geground deels ongegrond. Daarnaast houden ook de meeste besluiten stand bij de rechtbank.