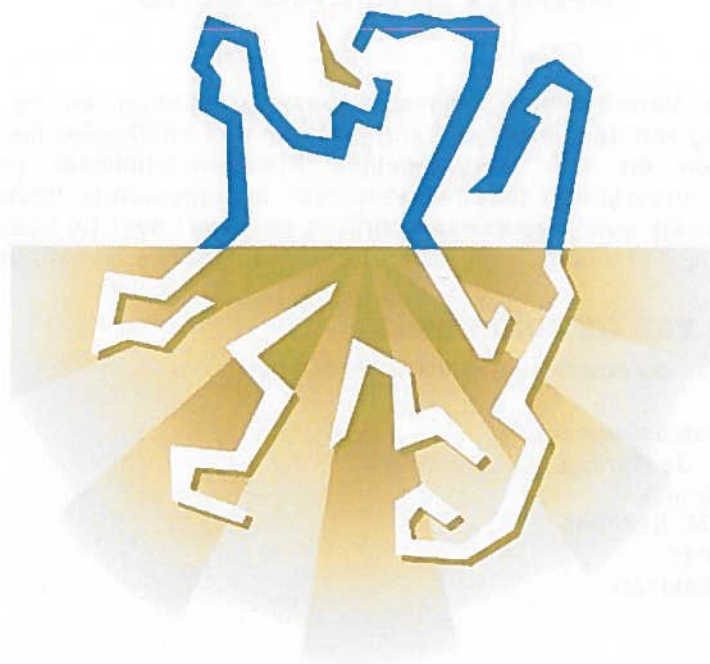


# JAARVERSLAG 2018



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

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

## **JAARVERSLAG 2018**

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 2018 is als volgt:

De heer drs. J.C. Bekius, voorzitter  
De heer drs. G.P.C. de Koning, vice-voorzitter  
Mevrouw mr. E.S. Bruijn  
De heer mr. drs. V.M. Behrens  
De heer J.A. Wammes  
Mevrouw mr. M. Smakman

### **Aantal afgedane bezwaren en klachten**

Voor het jaarverslag is het aantal afgeronde bezwaarschriften en klachten in het jaar bepalend, maar er wordt ook informatie opgenomen over het aantal ontvangen bezwaren en klachten. In 2018 zijn 85 bezwaarschriften, inclusief 18 klachten afgedaan. Daarmee zit het aantal weer op de 85 gemiddeld, van het aantal afgehandelde bezwaarschriften en klachten.

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

In 2018 zijn er 64 bezwaren en klachten ontvangen. Dit is een daling ten opzichte van 2017 waarin 104 bezwaren en klachten werden ontvangen. Dit betreffen 46 bezwaarschriften en 18 klachten. Na een piek in 2016 en een gemiddeld aantal in 2017, ligt het aantal ontvangen bezwaren & klachten in 2018 onder het gemiddelde.

#### **Afdoening bezwaren en klachten**

Van de 85 bezwaarschriften en klachten zijn er 42 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.

### **Rechtszaken**

In 2018 heeft de rechtbank 30 rechtszaken behandeld. 8 van deze zaken zijn verloren door de gemeente. Van deze 8 verlieszaken waren 5 zaken die inhoudelijk dezelfde zaak betrof. Bij 1 van de 8 zaken had het college afgeweken van het advies van de commissie

### **Aantal klachten afgedaan**

Het uitsplitsen naar bezwaren en klachten toont een significant verschil. Het aantal klachten dat is ingediend, is gestegen.

Na een periode waarin per jaar circa 15 klachten behandeld werden, waren het er afgelopen jaren respectievelijk 9 en 7. Dit jaar zijn er 18 klachten behandeld, waarvan 16 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 bezwaarschriften per jaar en vorig jaar 112, zijn er in 2018, 67 bezwaarschriften afgehandeld. Dit is dus een forse afname in vergelijking met de afgelopen jaren..

### **Afsluiting**

De leden van de commissie hebben hun werkzaamheden in 2018 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, 27 mei 2019

de secretaris,

de voorzitter,

  
C.H. Berkhout

  
Dts. 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 2018 wordt het proces ondersteund met softwarepakket Perfect View.



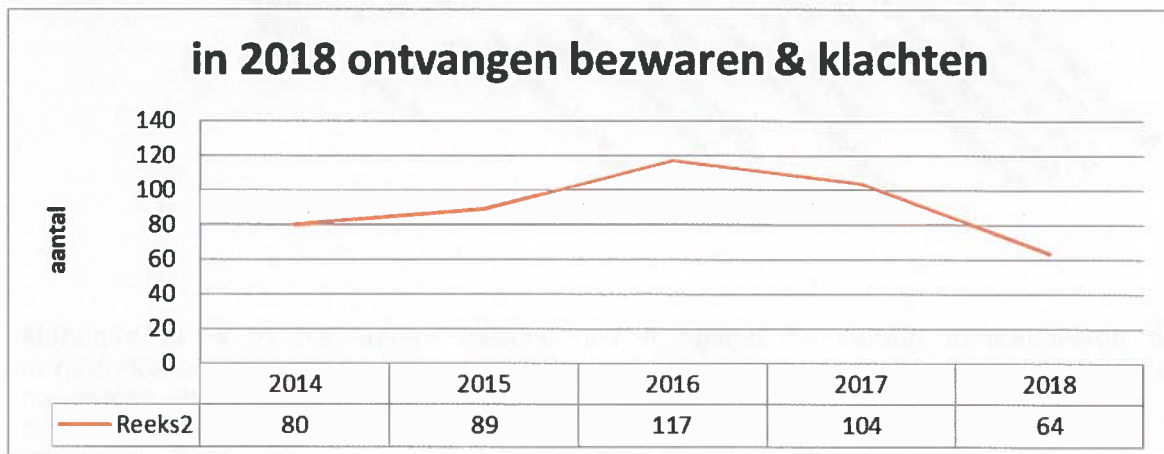
Voor de cijfers 2018 in het jaarverslag wordt uitgegaan van het aantal bezwaarschriften en klachten dat in het jaar 2018 afgedaan is. Deze systematiek wordt gehanteerd omdat die de consistente vergelijking met vorige jaren mogelijk maakt.

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**

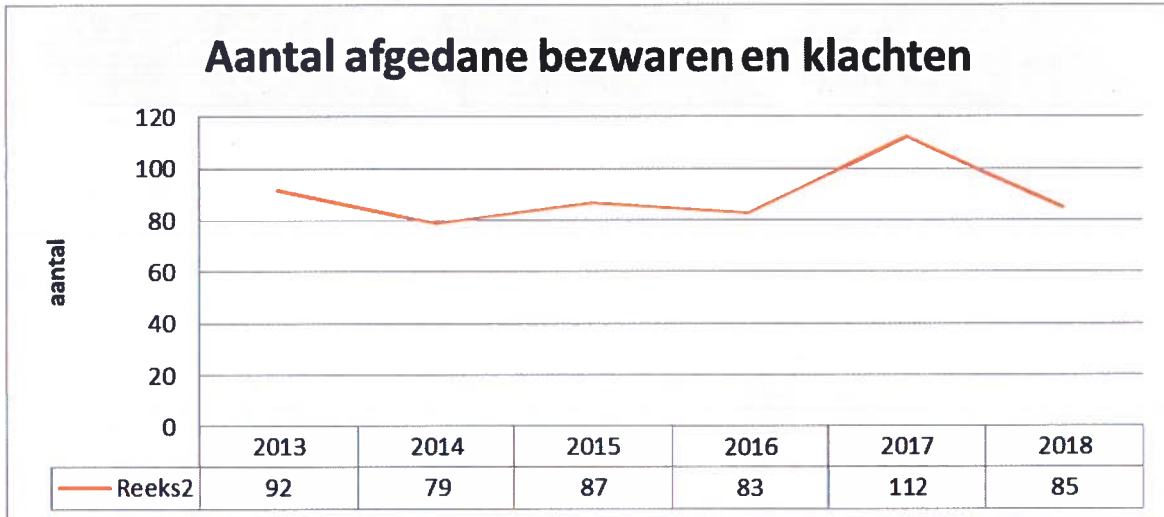
*Het aantal ontvangen bezwaren en klachten is verder afgenomen*



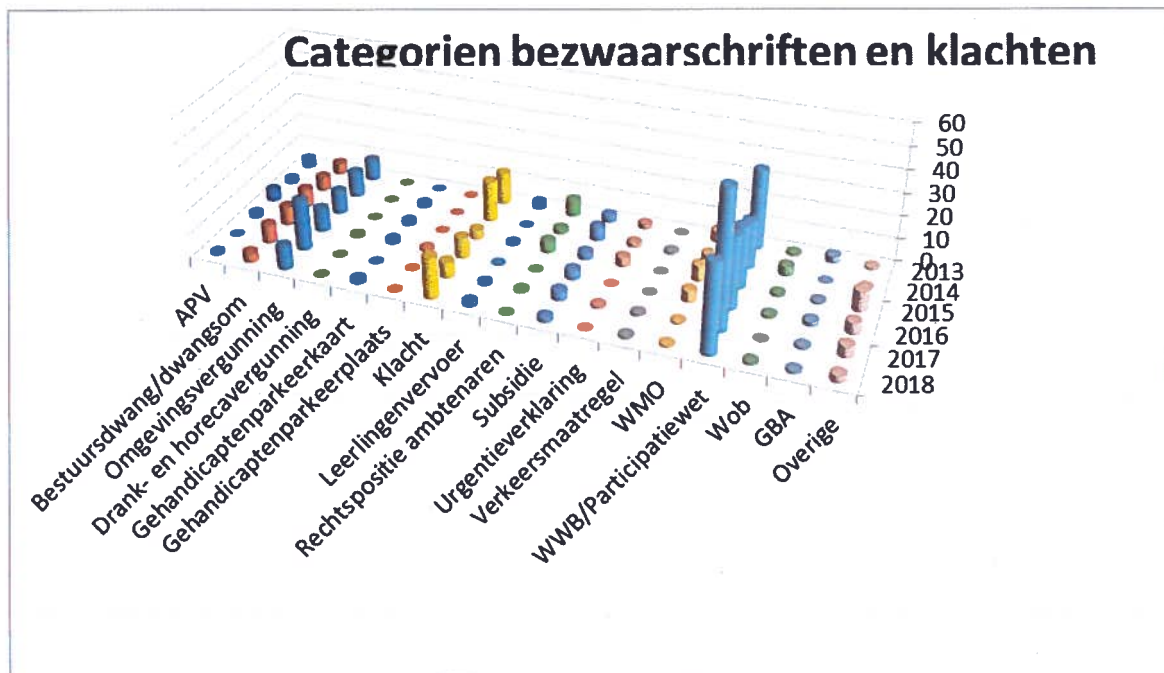
Het verslag gaat uit van het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten, maar voor het jaarverslag is het goed om ook het aantal bezwaarschriften en klachten, die in 2018 bij de gemeente zijn ontvangen, te melden. In 2018 zijn 64 bezwaren en klachten ontvangen. Na een piek in 2016 ligt het aantal ontvangen bezwaren & klachten in 2018 onder het gemiddelde.

## Aantal afgedane bezwaren en klachten

Het aantal afgedane bezwaren en klachten is gemiddeld



Het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten ligt op het gemiddelde. Nadat in de afgelopen jaren er gemiddeld rond de 85 bezwaarschriften per jaar werden afgedaan zijn er in 2017 112 bezwaarschriften (inclusief klachten) afgedaan. In 2018 is dit weer afgenomen tot gemiddeld 85. Dit komt mede doordat het aantal ontvangen bezwaarschriften in 2018 weer gedaald is. Het aantal hoorzittingen zit ook op het gemiddelde van de afgelopen jaren, namelijk 14 hoorzittingen.

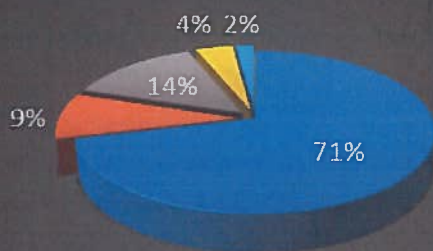


Uit bovenstaande grafiek en bijlage 4 kan worden opgemaakt of er in bepaalde categorieën sprake is van een daling of een stijging van het aantal bezwaarschriften in die categorie. Zo valt af te leiden dat het aantal bezwaarschriften in bijna alle categorieën de laatste jaren redelijk constant blijft. Uitzonderingen hierop zijn Participatiewet, omgevingsvergunningen en klachten. Participatiewet was in 2017 met 60 bezwaarschriften op zijn hoogtepunt, maar is met 39 in 2018 weer gedaald tot ongeveer het gemiddelde. Hetzelfde geldt voor het aantal besluiten inzake omgevingsvergunningen. In 2017 waren dit er nog 22. In 2018 is dit weer gedaald naar 10, hetgeen weer ongeveer het gemiddelde is. Het aantal klachten is daarentegen sterk gestegen. Nadat er in 2017 maar 7 klachten zijn behandeld, is dat in 2018 gestegen tot 18 klachten, hetgeen op gelijk niveau staat als in 2014. 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 2018

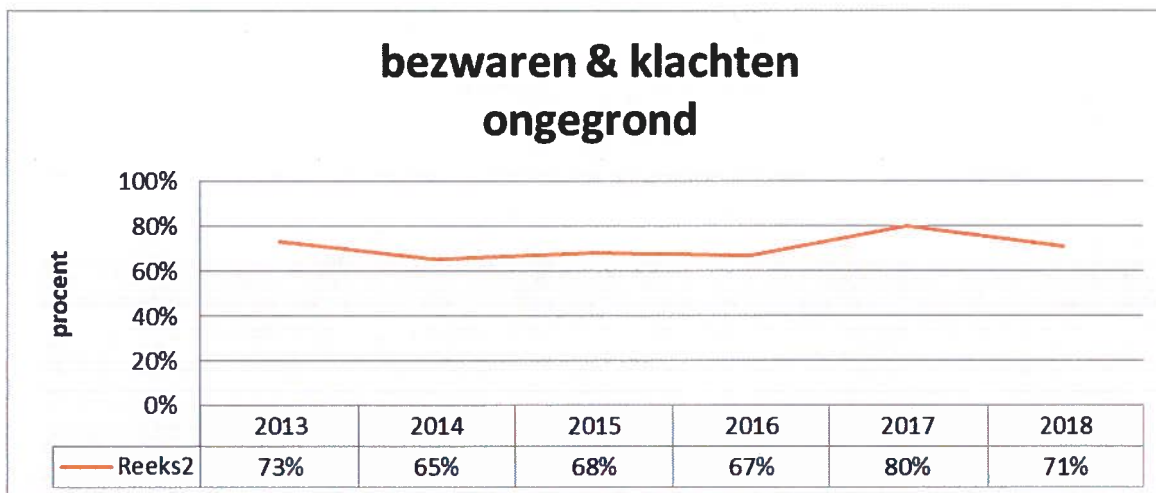


- ongegrond 71%
- deels gegrond deels ongegrond 9%
- niet ontvankelijk 14%
- gegrond 4%
- overig 2%

Het percentage van zaken dat door het college ongegrond is verklaard is in 2018 gedaald van van 80% naar 71%.

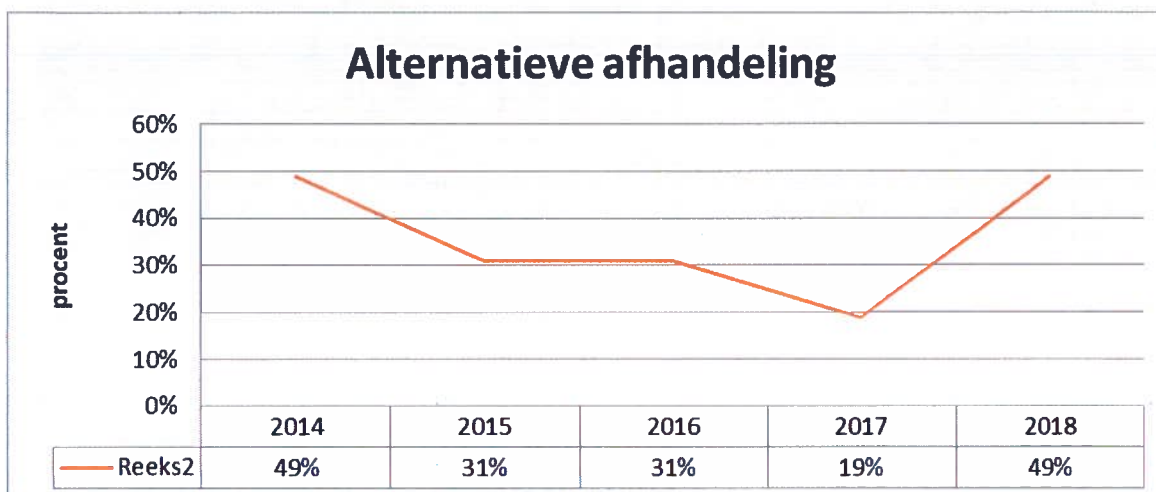
Het percentage van bezwaarschriften dat gegrond is verklaard (4%) is in 2018 licht gedaald ten opzichte van vorig jaar (7 %). Hiermee ligt het ruim onder het gemiddelde van de jaren daarvoor waarbij het percentage tussen 16 en 25 % heeft gelegen. Door het aantal intrekkingen als gevolg van de alternatieve 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 is gedaald



### Alternatieve afhandeling

Alternatieve afhandeling is gestegen



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.

Opvallend in 2018 is dat procentueel gezien het aantal intrekkingen, voor de formele behandeling door de commissie, na een daling in de afgelopen jaren weer sterk is toegenomen. Waar dit in 2017 maar 1/5<sup>e</sup> deel van de bezwaren en klachten was, is dit nu weer ongeveer de helft. Vooral bij besluiten betreffende de Participatiewet is het opvallend dat er veel bezwaren zijn ingetrokken. Namelijk 17 van de 39 bezwaren Participatiewet zijn ingetrokken voor behandeling door de commissie. Hieruit kan in ieder geval de conclusie getrokken worden dat de alternatieve 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 andere manier op te lossen.



Een van de redenen voor het hoge percentage alternatieve afdoening kan worden gevonden in het verhoudingsgewijs hoge aantal klachten die 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 steeds meer gezien en benut om waar mogelijk procedures te voorkomen. Alternatieve behandeling is tevens in het belang van de burger om administratieve (gemeentelijke) procedures te voorkomen.

### Contraire besluiten

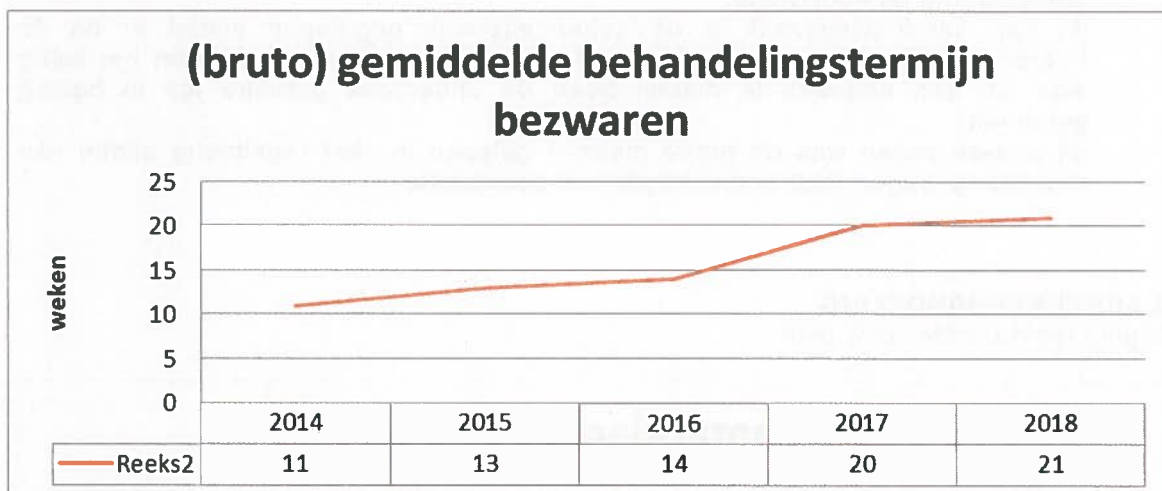
#### *Eén contrair besluit in 2018*

Net als in 2016 en 2017 heeft het college in 2018 slechts één keer contrair besloten in 43 zaken. 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.

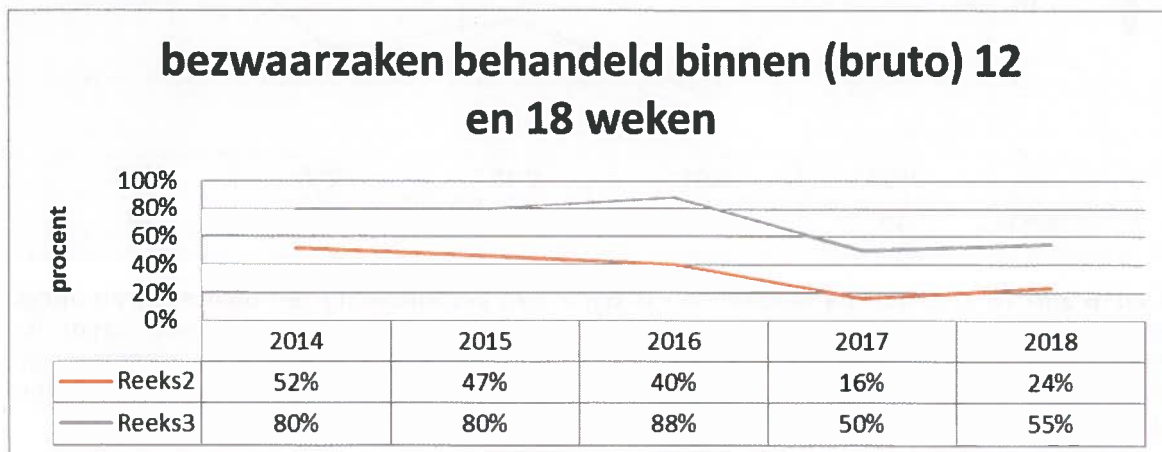
### Behandelingstermijn bezwaarschriften

#### *Behandeltermijn bezwaarschriften toegenomen*

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 2017 lag de (bruto) gemiddelde afdoeningstermijn van bezwaarschriften op 20 weken. In 2018 is deze licht gestegen naar 21 weken.



rode lijn = behandeld binnen 12 weken, groene lijn = behandeld binnen 18 weken

Van de bezwaarschriften werd 24% binnen de termijn van 12 weken afgehandeld. Van de bezwaarschriften werd 55% binnen de termijn van 18 weken afgehandeld. Dat is iets meer dan het aantal in 2017. Alhoewel de gemiddelde behandeltermijn dus iets langer is geworden, zijn percentueel gezien, meer bezwaarschriften binnen de termijn van 18 weken afgehandeld. Dat de gemiddelde termijn gestegen is, betekent ook niet dat de commissie of de gemeente langer over de afhandeling van de bezwaarschriften heeft gedaan.

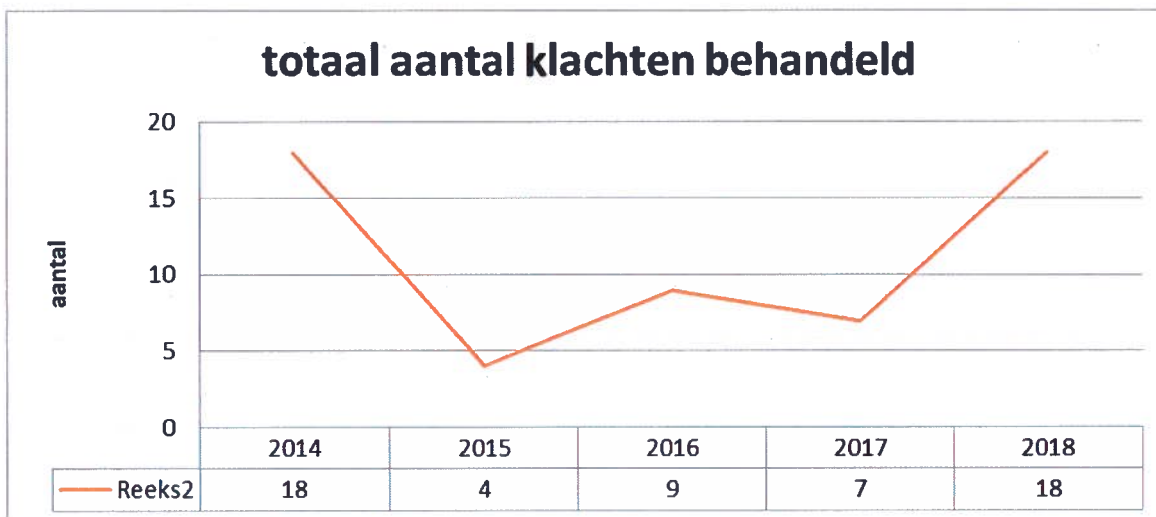
Ter verduidelijking betreffen dit de bruto afdoeningstermijnen. Er heeft geen correctie in verband met aanhoudingen plaatsgevonden. Dit betekent dat dit de langst mogelijke termijnen zijn en niet de werkelijke behandeltermijnen. De werkelijke behandeltermijnen zijn veelal een stuk korter. Het overgrote deel van de bezwaren zijn binnen de officiële behandeltermijn afgedaan.

Evenals vorig jaar is er door het secretariaat bekeken hoe de toegenomen gemiddelde behandeltermijn te verklaren is. Hieruit blijkt het volgende

- Er zijn 11 zaken met een behandeltermijn variërend van 30 tot 70 weken. Deze drukken zwaar op de gemiddelde behandeltermijn.
- De zaak met de langste behandeltermijn is in onderling overleg tussen bezwaarde en gemeente aangehouden. Dit heeft ook geleid tot een intrekking van het bezwaar zonder tussenkomst van de commissie.
- 5 daarvan betreffen 1 bezwaarde. Deze zaken zijn vanwege een uitspraak van het CRVB (in een eerdere zaak van bezwaarde) een tijd lang aangehouden om een nieuwe koers te kunnen bepalen.
- 1 zaak is aangehouden omdat er overleg plaatsvond tussen bezwaarde en de gemeente na de hoorzitting.
- Bij een handhavingzaak is de behandeltermijn opgelopen omdat er na de hoorzitting een nieuw onderzoek ter plaatse nodig was. Mede doordat het lastig was om een afspraak te maken heeft dit onderzoek geruime tijd in beslag genomen.
- Bij andere zaken was de reden meestal gelegen in het regelmatig uitstel van hoorzitting vragen door gemachtigde van bezwaarde.

## KLACHTENBEHANDELING

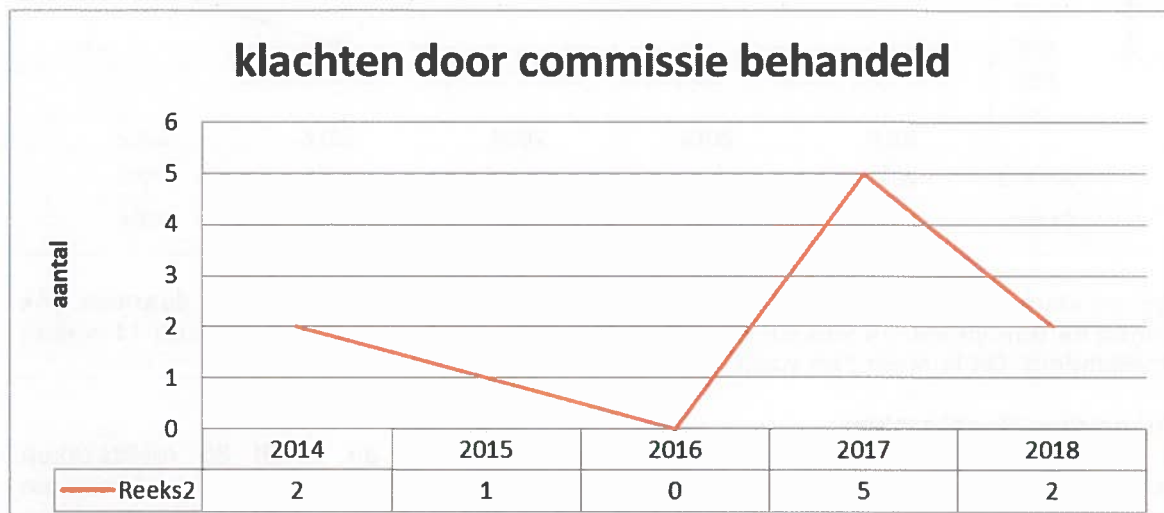
*Stijging ten opzichte vorig jaar*



In 2018 zijn 18 klachten behandeld. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar toen er 7 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 18 klachten ligt daarmee boven het gemiddelde. Het hoge aantal is mede te verklaren doordat één klager 7 klachten had in 2018.

## Alternatieve afhandeling

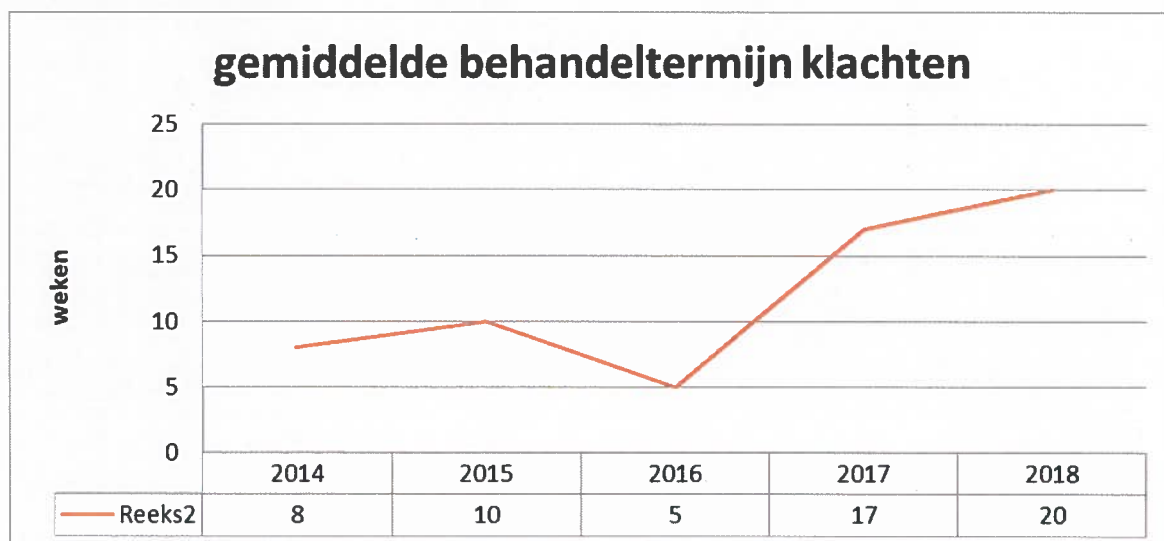
*Aantal klachten behandeld door commissie blijft constant*



Van de 18 klachten in 2018 zijn 2 klachten formeel door de klachtencommissie behandeld. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar, maar ligt wel 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

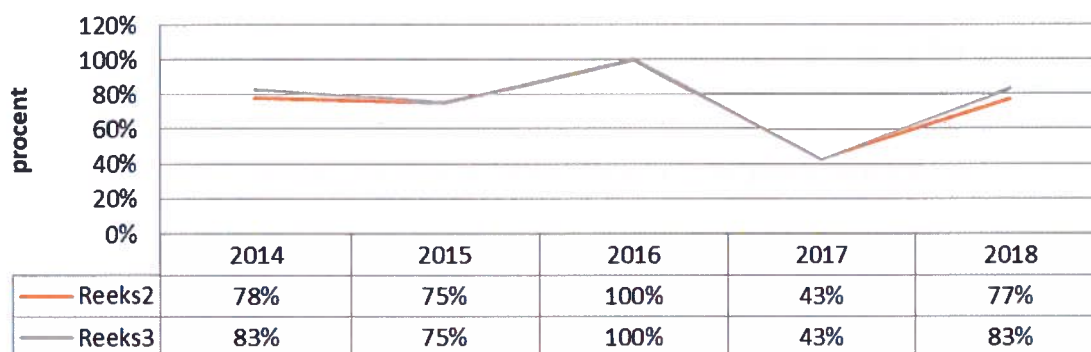
*Behandeltermijn klachten sterk gestegen*



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 20 weken is. Dit is een toename ten opzichte van vorig jaar toen het nog 17 weken waren. Een verklaring voor de lange gemiddelde behandeltermijn ligt vooral in 1 klacht met een zeer lange behandeltermijn vanwege diverse complexe factoren.

## klachten afgehandeld binnen 10 en 14 weken



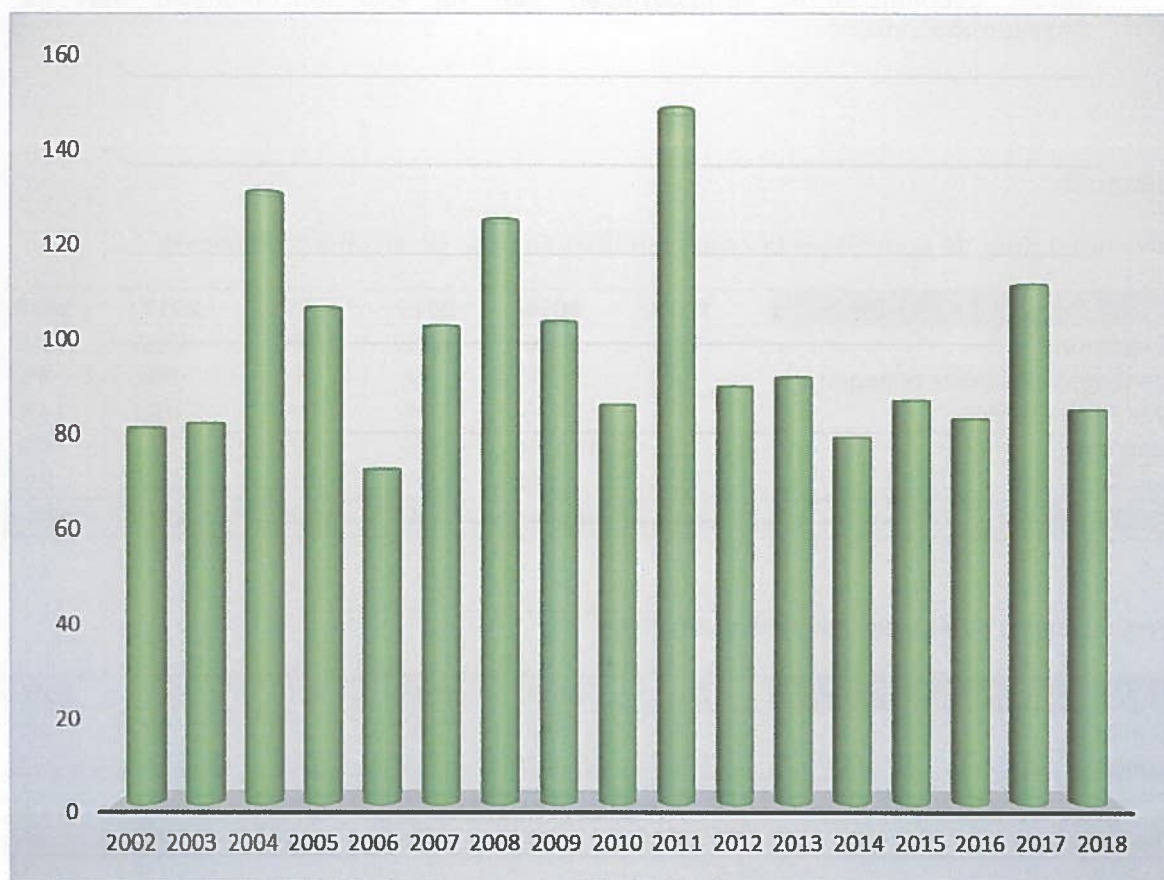
Van de klachten in 2018 werd 77% % binnen de termijn van 10 weken (en daarmee ook binnen de termijn van 14 weken) afgehandeld. 83% werd binnen de termijn van 14 weken afgehandeld. Dit is meer dan vorig jaar.

### Uitkomsten Rechtszaken

In 2018 heeft de rechtbank (inclusief Raad van State en CrvB) 30 rechtszaken behandeld. 8 van deze zaken zijn verloren door de gemeente. Van deze 8 verlieszaken waren 5 zaken die inhoudelijk dezelfde zaak betrof. Bij 1 van de 8 zaken had het college afgeweken van het advies van de commissie.

## 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



Deze grafiek laat zien dat het aantal afgedane bezwaarschriften en klachten in 2018 boven 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

\* 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	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ongegrond	73%	65%	68%	67%	80%	71%
Deels gegrond deels ongegrond	0%	10%	3%	5%	3%	9%
Niet ontvankelijk	7%	12.5%	12%	16%	8%	14%
Gegrond	9%	12.5%	12%	9%	7%	4%
overig	11%	0%	3%	3%	2%	2%
<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	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Conform	44	37	60	56	90	42
Contrair	0	3	0	1	1	1
Overig	-	0	0	0	0	0
<b>Eindtotaal</b>	<b>44</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>91</b>	<b>43</b>

**Bijlage 4**

<b>Categorie</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
APV	4	2	5	2	0	1
Bestuursdwang/dwangsom	5	6	8	8	8	4
Omgevingsvergunning	9	11	10	10	22	10
Drank- en horecaverunning	0	0	0	1	0	0
Gehandicaptenparkeerkaart	0	2	2	2	0	2
Gehandicaptenparkeerplaats	0	0	0	1	0	0
Klacht	14	18	4	9	7	18
Leerlingenvervoer	3	0	1	0	1	2
Rechtspositie ambtenaren	7	2	5	0	1	0
Subsidie	3	6	3	4	4	2
Urgentieverklaring	2	2	4	0	1	0
Verkeersmaatregel	0	1	0	0	1	1
WMO	5	3	7	5	1	1
WWB/Participatiewet	35	21	27	32	60	39
Wob	1	4	1	1	0	1
GBA	3	0	1	2	1	1
Overige	1	1	9	5	5	3
<b>Eindtotaal</b>	<b>92</b>	<b>79</b>	<b>87</b>	<b>83</b>	<b>112</b>	<b>85</b>

# Categorien bezwaarschriften en klachten

