

**Jaarverslag  
Rechtsbescherming Tynaarlo 2009**



**Interne klachtenprocedure**  
*Gemeente Tynaarlo*



**Ombudsvoorziening**  
Gemeente Tynaarlo



commissie  
**BEZWAARSCHRIFTEN**

*gemeente Tynaarlo*

## Inleiding

---



Voor u ligt het beknopt jaarverslag 2009 over de rechtsbescherming in de gemeente Tynaarlo. Dit jaarverslag is opgebouwd in drie hoofdstukken.

De rechtsbescherming is onder te verdelen in het behandelen van bezwaren (hoofdstuk 1) en de behandeling van klachten. Voor de behandeling van klachten is er naast een interne behandeling ( hoofdstuk 2) ook een externe behandeling ( hoofdstuk 3 ) door de gemeentelijke ombudsvrouw mogelijk.

Dit jaarverslag bevat het verslag van de commissie bezwaarschriften, de interne klachtencoördinator en de ombudsvrouw.

De samenstelling van de commissie bezwaarschriften en de ombudsvoorziening is ongewijzigd evenals de werkwijze inzake de behandeling van bezwaren en klachten. Algemene informatie over de behandeling van bezwaren en klachten is te vinden op [www.tynaarlo.nl](http://www.tynaarlo.nl) en de gemeentegids.

## 1. Commissie bezwaarschriften



De commissie bezwaarschriften is een onafhankelijke commissie die de gemeente adviseert over de afhandeling van bezwaarschriften.

### Bezwaarschriften algemene kamer: Cijfers

In 2009 heeft de algemene kamer 15 openbare hoorzittingen gehouden en 72 bezwaarschriften binnengekomen en 52 adviezen opgesteld. De besluiten waartegen bezwaar is gemaakt zijn op een na allemaal genomen door het college van burgemeester en wethouders. Eén bezwaarschrift was gericht tegen een besluit van de raad.

De adviezen van de commissie bezwaarschriften luiden als volgt:

Advies; bezwaar ongegrond	34
Advies: bezwaar gegrond	6
Advies: niet ontvankelijk	12
Bezwaar ingetrokken	14
Procedure tussentijds beëindigd	5
Niet aangemerkt als bezwaar	1
<b>Totaal aantal bezwaarschriften</b>	<b>72</b>

In veertien gevallen zijn bezwaarschriften tijdens de procedure ingetrokken. Bijvoorbeeld ging het hierbij om het, na een second opinion, alsnog toekennen van bijvoorbeeld een gehandicaptenparkeerkaart of huishoudelijke hulp. Daarnaast leidde mediation/bemiddeling in sommige gevallen tot een oplossing.

Beëindiging van de bezwaarschriftenprocedure vond plaats in vijf zaken. Bijvoorbeeld doordat vergunninghouder verzocht om intrekking van de bouwvergunning waardoor de grondslag voor bezwaar ontbreekt. In een ander geval is de procedure beëindigd omdat aan alle aspecten van de last onder dwangsom werd voldaan.

College en raad hebben in alle gevallen de adviezen van de bezwaarschriftencommissie overgenomen.

In onderstaand schema staan de aantallen bezwaarschriften over 2007, 2008 en 2009.

	2007	2008	2009
<b>Bezwaarschriften</b>	109	69	72

De onderverdeling van de bezwaarschriften per afdeling in 2009 is als volgt.

Afdeling	Aantal
Bouwen, milieu en veiligheid	49 (waarvan 44 BWT)
Publiekszaken	8
Gemeentewerken	6
Beleid en projecten	4
OBT	3
BJC	1
BMO	1
<b>Totaal 2009</b>	<b>72</b>

### Bezwaarschriften algemene kamer: Termijnen

Op 1 oktober 2009 is de Algemene wet bestuursrecht aangepast. Dit houdt in dat de termijnen voor behandeling van een bezwaarschrift zijn verruimd. Tot 1 oktober 2009 was het 10 weken na binnenkomst van het bezwaarschrift. Na 1 oktober 2009 is dit 12 weken geworden. Met daarnaast de mogelijkheid om 6 weken te verdagen. Dit is een aanzienlijke verruiming van de termijn omdat de

praktijk uitwees dat gemeenten de bestaande termijn veelal niet kon halen. Deze verruiming heeft de wetgever doorgevoerd in verband met de Wet dwangsom niet tijdig beslissen. Dit is een instrument voor de burger om de overheid te dwingen binnen een bepaalde termijn een beslissing te nemen. Lukt het de gemeente niet om binnen de termijn te beslissen dan moet aan de burger een bedrag betaald worden.

In 2009 is 80 % van de bezwaarschriften binnen de termijn behandeld. In ongeveer 20% van de zaken wordt de termijn niet gehaald. Oorzaken hiervoor zijn bijvoorbeeld uitstel op verzoek van bezwaarmaker, vragen van externe adviezen etc. Een precieze berekening van de termijnen kan in 2009 niet worden gemaakt in verband met bovengenoemde wetwijziging. Bovendien ontbreekt het aan een adequaat voortgangsbewakingsstelsel.

## Beroep

### *Voorlopige voorziening in de bezwaarfase*

Twee bezwaarmakers hebben tijdens de bezwaarprocedure een voorlopige voorziening gevraagd bij de rechter, waarvan er één is ingetrokken. Bij de behandeling van het tweede verzoek is gelijk uitspraak gedaan in de hoofdzaak. Zie hieronder beroep.

### *Beroep en hoger beroep*

Er is in 9 zaken na de bezwaarfase beroep ingesteld en in 4 zaken hoger beroep ingesteld.

- ❖ Beroep tegen niet ontvankelijk verklaring inzake de afwijzing verzoek handhavend op te treden. Dit beroep was gegrond. Tegen de nieuwe beslissing is beroep aangetekend. Hoger beroep tegen eerste uitspraak. Beroep en hoger beroep zijn gezamenlijk behandeld door de raad van State. Uitspraak volgt nog.
- ❖ Beroep tegen een bouwvergunning gegrond maar in hoger beroep ongegrond.
- ❖ Beroep tegen vrijstelling bestemmingsplan en bouwvergunning is ingetrokken omdat de bouwvergunning met vrijstelling is ingetrokken.
- ❖ Beroep besluit gedeeltelijk niet verstrekken van informatie (Wob verzoek) ongegrond.
- ❖ Beroep tegen het niet tijdig nemen van een besluit niet ontvankelijk.
- ❖ Beroep tegen het weigeren van een bouwvergunning ongegrond.
- ❖ Beroep tegen bouwvergunning gegrond.
- ❖ Beroep tegen afwijzing handhavingverzoek ongegrond. Hoger beroep ingesteld.
- ❖ Hoger beroep tegen vrijstelling/bouwvergunning ongegrond.

## Bezwaarschriften ambtenarenkamer

In 2009 zijn bij de ambtenarenkamer 11 bezwaarschriften ingediend. Al deze bezwaarschriften betreffen besluiten over functiebeschrijving en -waardering.

Drie bezwaarschriften zijn voor de behandeling ingetrokken. Zeven bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard en een bezwaarschrift is gedeeltelijk gegrond verklaard.

Inmiddels is een bezwaarmaker in beroep gegaan.

## Ontwikkelingen en aanbevelingen

Ten opzichte van 2008 is het aantal bezwaarschriften in 2009 ongeveer gelijk gebleven. Er is een stijging te zien van het aantal handhavingzaken. Dit is in lijn met de landelijke trend van gemeenten om meer aan handhaving te doen. Wat betreft de aanbevelingen van 2008 wordt opgemerkt dat inmiddels een notitie mediation is opgesteld. Daarnaast is aantal bezwaarschriften over WMO aangelegenheden gedaald en ook het aantal intrekkingen van een bezwaarschrift na een second opinion is afgenomen.

De commissie beveelt aan om een specifiek voortgangsbewakingsstelsel voor bezwaarschriften aan te schaffen in verband met de Wet dwangsom niet tijdig beslissen. In 2009 heeft de rekenkamer een onderzoek gedaan het tijdig nemen van besluiten door de gemeente. De conclusies van het onderzoek onderstrepen het belang van een goede voortgangsbewaking.

## Interne klachtenvoorziening



Voor klachten over gedragingen van medewerkers en bestuursorganen bij de overheid kent de wetgever een klachtenprocedure in twee instanties. De eerstelijnsklachtenvoorziening bestaat uit een interne klachtenprocedure. In deze procedure krijgt het bestuursorgaan (meestal college van burgemeester en wethouders) zelf de kans om de klacht op te lossen. Zoals de wetgever bedoeld heeft, geeft deze klachtenprocedure voldoende waarborgen voor een zorgvuldige klachtbehandeling maar heeft deze tegelijkertijd een informeel karakter. Op deze manier kan de behandeling van de klacht op de meest adequate manier plaatsvinden, middels een gesprek, schriftelijk of eenvoudigweg via een telefoontje. Op internet en via de gemeentepagina wordt regelmatig informatie geplaatst over de klachtenvoorziening in deze gemeente. Als een klager niet tevreden is over de manier waarop de klacht in eerste instantie is afgedaan kan hij een beroep doen op de gemeentelijke ombudsvrouw.

### Aantal klachten en wijze van afdoening

Wijze van afhandeling van een klacht

<b>Afdoening klachten</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Bemiddeling	14	54	32
Formele afdoening	3	7	4
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>61</b>	<b>36</b>

Afhandeltermijn van klachten

<b>Afdoening in weken</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Bemiddeling	2	2,5	1,6
Formele afdoening	13	6,5	5,7

Verdeling van klachten over afdelingen in 2009:

<b>Afdeling</b>	<b>Aantal</b>
Publiekszaken	5
Gemeentewerken	15
BMV	7
Overige afdelingen	9
<b>Totaal</b>	<b>36</b>

### Ontwikkelingen en aanbevelingen

*Klacht gegrond? excuses aanbieden en snel en praktisch oplossen.*

In 2009 is in zo'n 40 % van de gevallen de klacht gegrond. Veelal wordt naast een praktische oplossing uitleg of excuses aangeboden, mondeling dan wel schriftelijk. Afgestemd op de aard van de klacht en de wens van de klager. Binnen de organisatie bestaat een grote bereidheid om medewerking te verlenen aan de voortvarende afhandeling van klachten. Dit moet ook want het blijkt dat als mensen klagen er vaak ook daadwerkelijk iets aan de hand is. Gemiddeld worden klachten in anderhalve week opgepakt en behandeld door de organisatie. Dit is geheel in de lijn met de bedoeling van de wetgever die de nadruk heeft gelegd op informele afdoening van klachten. Formele behandeling duurt gemiddeld 5,7 weken. Ten opzichte van 2008 is de afhandeltermijn nog korter geworden.

#### *Aard van de klachten*

Kijkend naar de aard van de klachten valt op dat de meeste klachten betrekking hebben op communicatie en administratieve onnauwkeurigheid. Ten opzichte van 2008 is een stijging te zien van het aantal klachten over niet terugbellen en niet reageren op brieven. Er is een daling te zien van de

bejegeningsklachten. In veel gevallen bleek het geven van uitleg over regels of procedures voldoende te zijn.

*Verbetertrajecten in 2009; een klacht is een gratis advies*

Naar aanleiding van een drietal klachten zijn onderstaande verbetertrajecten ingezet:

- Procedure interne/externe werving personeel wordt op intranet gezet
- Besluiten Bouw- en woningtoezicht worden extra gecontroleerd op vermelding bedragen
- Plaatsing bericht op website en gemeentepagina met uitleg naar aanleiding van klacht

Van de 36 klagers waren er vier niet tevreden over de behandeling van hun klacht in de interne klachtenprocedure. Zij hebben zich gewend tot de Ombudsvrouw. Het jaarverslag 2009 van de Ombudsvrouw is in briefvorm en hieronder integraal opgenomen

## Ombudsvoorziening

---



Aan de gemeenteraad van Tynaarlo

Correspondentieadres:

Postbus 5, 9480 AA Vries

Bezoekadres:

Kornoeljeplein 1, 9481 AW Vries

Telefoon: 0592 266662

Telefax: 0592 266600

<b>Uw brief van</b>	<b>Ons kenmerk</b>	<b>Behandeld door</b> J.P. Schrale	<b>Peize</b> 15 februari 2010
<b>Uw kenmerk</b>	<b>Bijlage(n)</b>	<b>Doorkiesnummer</b>	

Betreft: Jaarverslag Ombudsvrouw gemeente Tynaarlo 2009

Geachte leden van de Raad,

De Ombudsvrouw en haar plaatsvervanger hebben in 2009 maandelijks spreekuur gehouden. Het spreekuur vond steeds plaats op de eerste dinsdag van de maand van 16.00u tot 17.00u.

Dit jaar zijn in totaal 15 zaken aan de Ombudsvrouw voorgelegd. Twee zaken bleken klachten die door de Ombudsvrouw behoorden te worden doorverwezen naar de eerstelijnsklachtfunctionaris van de gemeente Tynaarlo. Zeven zaken bleken feitelijk te bestaan uit vragen die door de Ombudsvrouw, soms in overleg met de eerstelijnsklachtfunctionaris en/of een medewerker van de organisatie, meestal ter zitting konden worden beantwoord. Verdere klachtbehandeling bleef daarmee uit. In zes gevallen was sprake van een feitelijke klacht. In twee gevallen bleek deze klacht voor klager voldoende afgedaan bij het gesprek ter zitting. Het luisterend oor en vaak enige juridische duiding bleken dan voldoende voor de klager, de klacht werd dan niet feitelijk ingediend voor behandeling. Uiteindelijk zijn vier zaken als formele klacht behandeld. De klachten betroffen het terrein van WMO, afdeling Burgerzaken, RO en invordering. Twee klachten zijn gegrond verklaard en twee klachten zijn ongegrond verklaard.

Er is over het afgelopen jaar geen duidelijk patroon in de klachten en vragen te vinden. Zoals gezegd betreft het diverse beleidsterreinen van de gemeente en gaat het over de inhoudelijke gang der dingen tot aan de wijze van behandeling bij de uitvoering van een besluit.

Het hebben van een instantie als de Ombudsvrouw past binnen het doel van de gemeente Tynaarlo om te streven naar de beste kwaliteit van dienstverlening voor de burgers. Ook dit jaar wil ik vermelden dat ik nog steeds graag meer zou willen vernemen van de gemeente over wat zij leert van de klachtbehandeling, zowel in eerste als tweede lijn.

Het spreekuur van de Ombudsvrouw is maandelijks met een advertentie in de krant aangekondigd. Ook op de website van de gemeente is informatie over de Ombudsvrouw te vinden. Voor de burger met een klacht is het duidelijk dat na de behandeling in eerste lijn door de gemeente een eventuele gang naar de onafhankelijke Ombudsvrouw in tweedelijns mogelijk is.

Indien gewenst ben ik graag bereid dit jaarverslag nader mondeling toe te lichten.

mr. J.P. Schrale-Oranje