College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD
Zitting van 17 juli 2018
Organisatie Ondersteuning - Organisatieadvies

5 2018_B&W_00288 Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2017 - besluitvormen

Samenstelling:

Aanwezig:
de heer R. Bats, Burgemeester; de heer O. Akkerman, Wethouder; de heer B. Harmsma; mevrouw T. Jongman; de heer M. Scheringa; mevrouw Judith Groot, de, Secretaris

Beschrijving

Inleiding
Hierbij wordt u het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2017 ter kennisneming aangeboden.

In het volgende is een korte toelichting opgenomen.

Voorstel
Voorgesteld wordt om:

1. kennis te nemen van de inhoud van het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2017;
2. het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2017 ter kennisneming te sturen aan de gemeenteraad.

Argumenten
Hierbij wordt u het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2017 ter kennisneming aangeboden.

De in het verslag opgenomen leerpunten hebben betrekking op:

- het toetsen van bestemmingsplanvoorschriften;
- het versturen van verdagingsbrieven;
- het zorgvuldig onderzoeken en motiveren van verkeersbesluiten;
- het verbeuren van een dwangsom tijdens de bezwarenprocedure;
- het verweer voeren tijdens de hoorzitting;
- het openbaar maken van een stuk op grond van de Wet openbaarheid van bestuur;
- het ontvangen van klachten per e-formulier;
- de verslaglegging tijdens de informele fase van de klachtbehandeling.

Onderstaand wordt een korte toelichting gegeven op de bezwaarschriften, klaagschriften en de uitvoeringsafspraken naar aanleiding van de leerpunten.

1. Bezwaarschriften

In 2017 heeft het secretariaat van de commissie bezwaarschriften 97 bezwaarschriften ontvangen (2016: 74). Op 1 januari 2017 bestond een beginvoorraad van 28 bezwaarschriften. De gemeente heeft in dit jaar 75 bezwaarschriften afgedaan, waardoor er op 31 december 2017 een eindvoorraad van 50 bezwaarschriften bestond.

Algemene kamer

Er zijn 86 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend (2016: 47). 34% van de bezwaarschriften van de algemene kamer is ingetrokken na toepassing van de werkwijze waarbij mediationvaardigheden worden ingezet (2016: 33%). In § 2.4.3 zijn de leerpunten opgenomen.

Sociale kamer

De sociale kamer heeft in 2017 zes bezwaarschriften ontvangen (2016: 25). Van deze bezwaarschriften is 44% opgelost na het toepassen van mediationvaardigheden (2016: 50%). Op basis van deze bezwaarschriften is geen leerpunt te formuleren.

Personele kamer

De personele kamer heeft in 2017 vijf bezwaarschriften ontvangen (2016: 2). Op 1 januari 2017 was er een beginvoorraad van twee bezwaarschriften. Dit betekent dat er zeven bezwaarschriften in behandeling waren. Van deze zeven bezwaarschriften zijn er vier na overleg ingetrokken. Op 31 januari 2017 was er een eindvoorraad van drie bezwaarschriften. Op basis van deze bezwaarschriften is geen leerpunt te formuleren.

2. Klaagschriften

In 2017 heeft de gemeente 48 officiële klachten ontvangen (2016: 27). Deze klachten hebben betrekking op gedragingen van medewerkers van de gemeente. De stijging is onder meer te verklaren door het aantal digitaal ingediende klachten via een e-formulier. Op basis van de Klachtinstructie van de gemeente Steenwijkerland moet eerst geprobeerd worden om de klacht informeel af te doen. Dit betekent dat de klachtbehandelaar eerst in gesprek gaat met de klager. In veel gevallen wordt de klacht naar tevredenheid afgedaan. In die gevallen dat de klager zich niet kan vinden in de uitkomst, wordt de klachtbehandeling ter besluitvorming aan uw college voorgelegd. Dit heeft zich in 2017 twee keer voorgedaan. In § 3.2 zijn leerpunten opgenomen.

De gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft in 2017 24 verzoekschriften ontvangen (2016: 18).

Kanttekeningen en risico's

-

Duurzaamheid en social return

-

Financiële toelichting

-

Participatie en communicatie

Het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2017 wordt op Snelbinder geplaatst.

Uitvoering en planning
In het verslag zijn leerpunten opgenomen. De juridisch adviseurs van het team organisatieadvies hebben de leerpunten besproken of zullen ze bespreken met de betreffende teamleider, procesregisseur of medewerkers en daarover afspraken maken.

Het secretariaat van de commissie bezwaarschriften plant een overleg om het verslag te bespreken met:

- de burgemeester;
- de portefeuillehouder vergunningen;
- de portefeuillehouder toezicht en handhaving;
- de voorzitter van de commissie bezwaarschriften;
- teamleider organisatieadvies;
- coördinator / secretaris van de commissie bezwaarschriften.

Als andere collegeleden bij dit gesprek wensen aan te schuiven, kunnen zij dat aangeven bij het secretariaat van de commissie bezwaarschriften.

Besluit

Beslispunt 1
Het college besluit kennis te nemen van de inhoud van het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2017.

Beslispunt 2
Het college besluit het Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2017 ter kennisneming te sturen aan de gemeenteraad.

Beslispunt 3
Het college stemt in met de in het verslag genoemde leerpunten en zal in de bedrijfsvoering, in overleg met het management en de medewerkers, daarover afspraken maken.