Gemeenteraad

Zitting van 17 oktober 2017
Organisatie Ondersteuning - Organisatieadvies

2017_RAAD_00003 - Verslag bezwaar- en klaagschriften 2016 - informeren

Auteur
Elisabeth Miggels

Overlegd met
burgemeester J.H. Bats / secretariaat commissie bezwaarschriften

Portefeuillehouder
R. Bats

Samenvatting
Hierbij bieden wij u het Verslag bezwaar- en klaagschriften 2016 ter kennisneming aan. In het verslag zijn leerpunten opgenomen. Hierover zijn/worden uitvoeringsafspraken gemaakt met de teamleiders dan wel de betrokken medewerkers. Het verslag is besproken in de CMT-vergadering van 14 september 2017.

Beschrijving

Inleiding
Hierbij wordt u het Verslag bezwaar- en klaagschriften 2016 ter kennisneming aangeboden.

De in het verslag opgenomen leerpunten hebben betrekking op:

- het versturen van een reguliere last onder dwangsom in plaats van een preventieve last onder dwangsom als sprake is van een overtreding;

- de besluitvorming en motivering van subsidiebeschikkingen;

- de motivering van de digitaal geweigerde parkeerontheffingen en de informatieverstrekking rondom dit proces;

- de bewijsvoering bij invorderingsbeschikkingen;

- het horen van jeugdigen;

- het ontvangen van klachten per e-formulier.

Voorstel
Hierbij wordt u het Verslag bezwaar- en klaagschriften 2016 ter kennisneming aangeboden.

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

1. Bezwaarschriften

In 2016 heeft het secretariaat van de commissie bezwaarschriften 74 bezwaarschriften ontvangen (2015: 124). Op 1 januari 2016 bestond een beginvoorraad van 49 bezwaarschriften. De gemeente heeft in dit jaar 95 bezwaarschriften afgedaan, waardoor er op 31 december 2016 een eindvoorraad van 28 bezwaarschriften bestond.

Algemene kamer

Er zijn 47 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend (2015: 67). Ruim een derde deel van de bezwaarschriften van de algemene kamer is opgelost na het toepassen van mediationvaardigheden (2015: 30 %). In § 2.4.3 zijn de leerpunten opgenomen.

Sociale kamer

De sociale kamer heeft in 2016 25 bezwaarschriften ontvangen (2015: 53). Van deze bezwaarschriften is ongeveer de helft opgelost na het toepassen van mediationvaardigheden (2015: 50 %). In § 2.5.3 zijn de leerpunten opgenomen.

Personele kamer

De personele kamer heeft in 2016 twee bezwaarschriften ontvangen (2015: 4). Deze twee bezwaarschriften zijn begin 2017 afgehandeld door intrekking. Op basis van deze twee bezwaarschriften is geen leerpunt te formuleren.

In de bijlage van het verslag is een overzicht opgenomen met het aantal ontvangen bezwaarschriften per afdeling en onderwerp.

2. Klaagschriften

In 2016 heeft de gemeente 27 officiële klachten ontvangen (2015: 15; 2014: 23). Deze klachten hebben betrekking op gedragingen van medewerkers van de gemeente. 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 zicht niet kan vinden in de uitkomst, wordt de klachtbehandeling ter besluitvorming aan het college van burgemeester en wethouders voorgelegd. Dit heeft zich in 2016 echter niet voorgedaan. In § 3.2 is een leerpunt opgenomen.

De gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft in 2016 18 verzoekschriften ontvangen (2015: 14).

Argumenten
-

Kanttekeningen en risico's
-

Duurzaamheid en social return
-

Financiële toelichting
-

Participatie en communicatie
Het Verslag bezwaar- en klaagschriften 2016 wordt op Snelbinder geplaatst.

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

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

- de burgemeester;

- de portefeuillehouder zorg en welzijn / jeugdhulp / bedrijfsvoering;

- de voorzitter van de commissie bezwaarschriften;

- de (vice-)voorzitter van de sociale kamer van de commissie bezwaarschriften;

- teamleider OAD;

- 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
kennis te nemen van de inhoud van het Verslag bezwaar- en klaagschriften 2016.

Bijlagen

1. Verslag bezwaar- en klaagschriften 2016 - def.pdf