

# Jaarverslag bezwaren en klachten 2020 gemeente Smallingerland

## Inleiding

Dit is het eerste gecombineerde jaarverslag bezwaren en klachten van de gemeente Smallingerland. Een overzicht van de bezwaren was altijd opgenomen in de jaarrekening. Jaarlijks werd al wel een jaarverslag klachten geschreven.

Het verschil tussen een bezwaar en een klacht is dat een bezwaar is gericht tegen een schriftelijk besluit van een bestuursorgaan. Een klacht is gericht tegen een gedraging van een medewerker of bestuurder, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

In het collegeprogramma 2018-2022 is opgenomen dat bezwaren en klachten worden opgelost door in gesprek te gaan met de burger. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een oplossing dan wordt het bezwaar of de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke bezwaren- of klachtencommissie.

Deze nieuwe werkwijze, het eerst in gesprek gaan met de burger over de bezwaren of klachten, noemen wij "passend contact". Door het voortouw te nemen om te bellen en het gesprek aan te gaan, ligt de focus niet meer op de procedure maar op de oplossing.

Wanneer het bezwaar of de klacht door middel van het gesprek wordt opgelost, betekent dit een verkorting van de behandelingsduur wat de dienstverlening en werkdruk ten goede komt. Ook voorkomt dit (langdurige) juridische procedures. Met deze werkwijze werd al op kleine schaal gewerkt en dit is in 2021 verder organisatie breed ingevoerd. Voor klachten werken wij al langere tijd met de werkwijze dat de klachtbehandelaar in gesprek gaat met de indiener van de klacht.

Wanneer het gesprek niet mogelijk is of niet lukt wordt de juridische procedure gestart bij de in 2020 ingestelde onafhankelijke bezwaren- en klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit twee kamers, een algemene kamer en klachten en een sociale kamer. Tot 2020 werd alleen bij de bezwaren over de Participatiewet advies uitgebracht door een onafhankelijke commissie. Bij de andere bezwaren werd gehoord door de portefeuillehouder.

In dit jaarverslag leest u eerst over het aantal bezwaren in 2020. Vervolgens gaan we in op het passend contact bij bezwaren. Daarna geven we een overzicht van het aantal klachten en beschrijven we het passend contact bij klachten. Ook gaan we hierbij in op de rol van de Nationale ombudsman. Deze delen van het jaarverslag vallen onder de verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders. De onafhankelijke commissie bezwaren en klachten heeft haar eigen zelfstandige inbreng in het gedeelte -jaarverslag commissie bezwaren en klachten-. Ten slotte volgt een doorkijk naar 2021. Dit laatste onderdeel valt weer onder verantwoordelijkheid van het college.

In dit jaarverslag gebruiken we verschillende afkortingen. Hieronder een toelichting:

<b>WABO</b>	Wet algemene bepalingen omgevingsrecht
<b>APV</b>	Algemene plaatselijke verordening
<b>WVW</b>	Wegenverkeerswet
<b>WMO 2015</b>	Wet maatschappelijke ondersteuning
<b>Pw</b>	Participatiewet
<b>Jw</b>	Jeugdwet

## Bezwaren 2020

In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van het aantal behandelde zaken in 2020. Er zijn 127 bezwaren afgehandeld. In de tabel is aangegeven wat de uitkomst was.

Uitkomst aantal behandelde bezwaren in 2020 <sup>1</sup>	
Ingetrokken	61
- Na bemiddeling/mediation:	9
- Na heroverweging sociaal domein:	48
- Na hoorzitting bezwarencommissie:	1
- Om andere redenen:	3
Niet ontvankelijk	9
Gegronnd	5
Ongegrond	48
Gedeeltelijk (on)gegrond	4
<b>Totaal</b>	<b>127</b>
In behandeling per 31-12-2020	<b>162</b>

Qua onderwerpen is de verdeling als volgt:

Totaal overzicht	WMO	PW	JW	WABO	APV/ Kap	WVV	Handhaving	Diversen	Totaal
In 2020 afgehandeld	54	47	4	7	1	3	5	6	<b>127</b>
In behandeling op 31-12-2020	59	39	4	12	7	29	6	6	<b>162</b>
Totaal aantal bezwaren	113	86	8	19	8	32	11	12	<b>289</b>

Op 31 december 2020 waren nog 162 zaken in behandeling. Dit is een vrij hoog aantal en heeft verschillende oorzaken:

- De coronamaatregelen hebben voor vertraging in de afhandeling gezorgd doordat hoorzittingen van de bezwarencommissie een bepaalde periode niet zijn doorgegaan.
- Van de 60 bezwaren voor het algemeen domein gaat het bij twee dossiers om besluiten waartegen meerdere bezwaren zijn ingediend. Tegen het verkeersbesluit opheffing blauwe zone aan het Kyriat Onoplein en De Reidingweg zijn 16 bezwaren ingediend. De concrete uitvoering van het betaald parkeren is nog niet duidelijk. Het blijkt ingewikkeld te zijn en heeft onder andere te maken met een oplossing voor het parkeren van bezoekers van het zwembad. Dit is maatwerk en vergt meer tijd dan verwacht. Om die reden wordt de inhoudelijke behandeling van de bezwaren ook verder uitgesteld. Daarnaast zijn 10 bezwaren ingediend in verband met een verkeersbesluit voor De Middelgeest.
- Bij het sociaal domein zijn 102 bezwaren op voorraad. Hiervan hebben 72 bezwaren betrekking op gewijzigd vervoersbeleid of gewijzigd beleid huishoudelijke hulp. Na ontvangst van de (eerste) bezwaren over het vervoersbeleid bleek dat nader onderzoek noodzakelijk is. Dergelijke onderzoeken vergen veel tijd. Verwacht wordt dat de onderzoeken in veel gevallen leiden tot een nieuw besluit, waarna het bezwaarschrift kan worden ingetrokken.

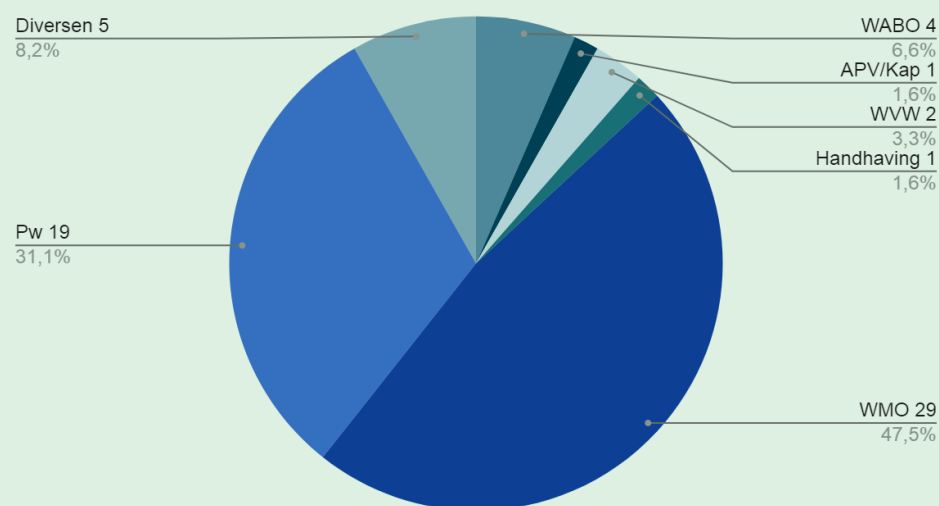
Het voorgaande betekent ook dat de doorlooptijden hoog zijn. In vrijwel de meeste gevallen is de wettelijke behandeltermijn overschreden.

<sup>1</sup>Hierin zijn ook bezwaren opgenomen die in 2019 zijn binnengekomen.

## Passend contact bezwaren

Van de 127 behandelde bezwaren zijn 61 zaken opgelost doordat het bezwaar is ingetrokken. In één zaak is het bezwaar na de hoorzitting bij de bezwarencommissie ingetrokken. In de andere gevallen, zijn de bezwaren niet ter advisering aangeboden aan de commissie.

### Passend contact



In 2020 werd gewerkt met verschillende manieren om een bezwaar op te lossen. Bij bezwaren gericht tegen besluiten op grond van de Pw werden de bezwaren ingetrokken nadat de besluiten nader waren toegelicht. De overige 9 bezwaren zijn ingetrokken na een succesvolle toepassing van het passende contact. In deze zaken heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de bezwaarmaker en de gemeente onder leiding van een gespreksbegeleider/mediator.

Binnen de WMO werd bij grote aantallen bezwaren over vervoersvoorzieningen naar aanleiding van een uitspraak van de rechtbank een nader onderzoek ingesteld. De onderzoeksresultaten (en het hierop volgend besluit) zijn vervolgens voor de bezwaarmaker aanleiding geweest om het bezwaar in te trekken. Hoewel deze werkwijze eigenlijk niet hoort bij het passend contact, omdat er een juridische procedure is gevoerd, hebben wij deze toch hier vermeld omdat het om een intrekking van het bezwaar gaat.

## Klachten 2020

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft de gemeente een wettelijke verplichting om klachten te registreren en zorg te dragen voor een jaarlijkse publicatie. In deze publicatie worden de klachten over Carins meegenomen.

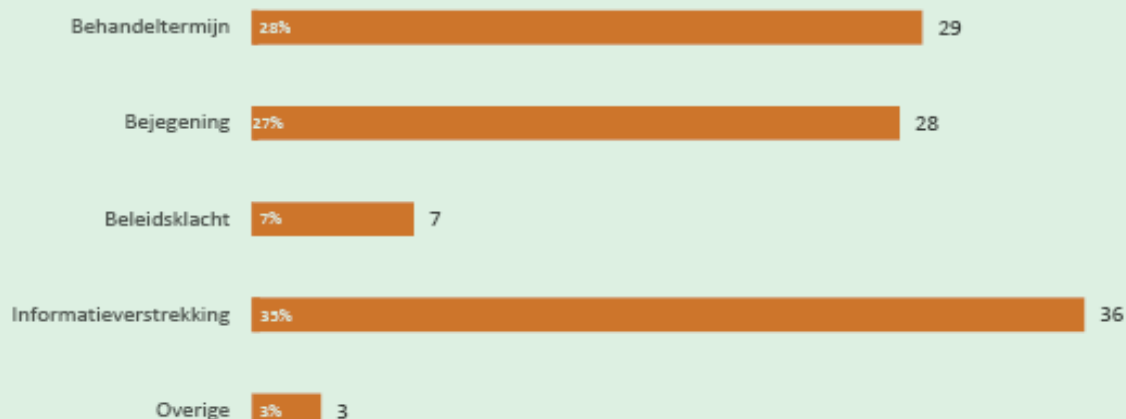
### Soorten klachten

Klachten kunnen zien op verschillende soorten gedragingen:

- **Behandeltermijn:** Hierbij gaat het om het overschrijden van een termijn. De gemeente moet binnen een vastgestelde periode reageren op een aanvraag, brief of verzoek. Soms ligt de beslistermijn vast in de wet, als dat niet zo is dan geldt een 'redelijke termijn'. Wat redelijk is, hangt af van de soort beslissing en hoe ingewikkeld het is.
- **Bejegening:** Bij deze categorie gaat het om klachten waarbij gedragingen als onbehoorlijk, beledigend of onredelijk worden ervaren.
- **Beleid:** Bij deze klachten gaat het om gedragingen bij de uitvoering van beleid van de gemeente.
- **Informatieverstrekking:** Bij deze categorie klachten gaat het om het (niet) verstrekken van informatie. Voorbeelden daarvan zijn het (niet) behandelen van brieven of mails, het (niet) reageren op terugbelverzoeken, het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie of miscommunicatie.
- **Overige:** Deze klachten passen niet in bovenstaande categorieën.

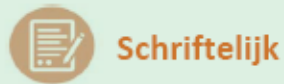
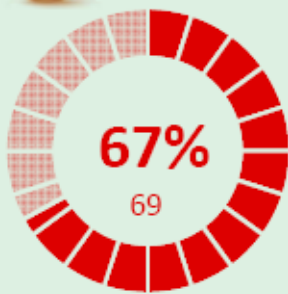
In 2020 kwamen 103 klachten binnen.

### Onderwerp klachten

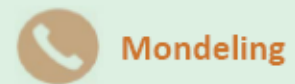
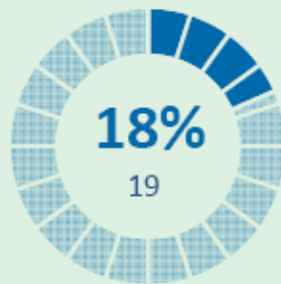




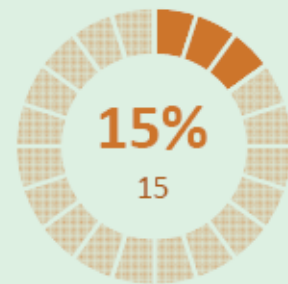
Digitaal



Schriftelijk



Mondeling



## Klachten per teams en Carins

Teams	Aantallen	%
Carins	30	29%
OMG Geregeld	11	11%
VTH	11	11%
Naar Inkomen	10	10%
OMG Schoon	8	8%
Belastingen	6	6%
Klantcontact	6	6%
Omgeving	6	6%
Concern	3	3%
Ondernemen en Ontwikkelen	2	2%
Programma's en Projecten	2	2%
Sociaal Ondersteunend	2	2%
Informatie en Analyse	1	1%
Naar School	1	1%
Naar Werk	1	1%
OMG Specialisten	1	1%
Ondersteuners	1	1%
Services	1	1%
<b>Totaal</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Door de herindeling van de organisatie medio 2019 kunnen de klachtoverzichten van 2019 niet goed per team worden vergeleken met de huidige overzichten van 2020. Wel kan geconcludeerd worden dat het totaal aantal ingekomen klachten in 2020 is gedaald tot 103 ten opzichte van 118 in 2019. Van 2 klachten loopt de behandeling door naar 2021.

Carins neemt in 2020 in totaal 30 klachten voor haar rekening. Het gaat om 29% van het totaal aantal ingediende klachten. Dit aantal is bij Carins iets gedaald ten opzichte van 2019, nu het destijds om 34 klachten ging. Wat betreft de aantallen klachten nemen de teams Vergunningen, Toezicht en Handhaving en Omgevingsbeheer Geregeld een gedeelde tweede plaats in na Carins, met elk 11 klachten. Daarna volgt team Naar Inkomen met 10 klachten.

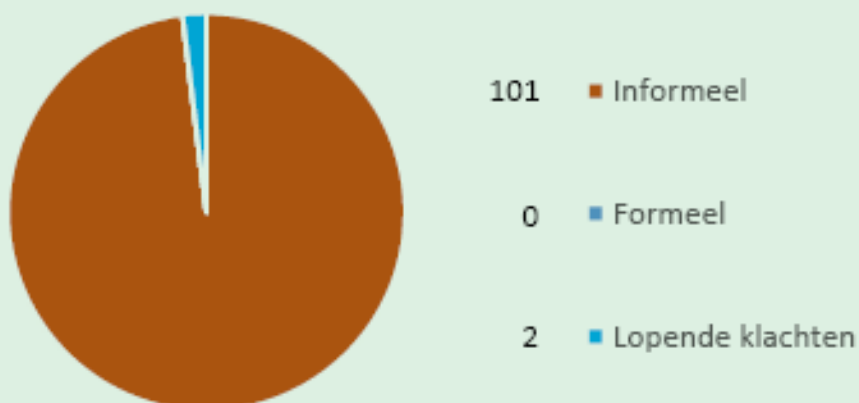
De oorzaak van de daling van het aantal ingekomen klachten is uit de registratie van de klachten niet te duiden. Geregistreerd worden de gedragingen waarop de klachten zien, niet de inhoud of achtergrond daarvan. Het is aan de teammanagers als klachtbehandelaars om hieraan aandacht te besteden binnen het eigen team.

## Passend contact klachten

De gemeente Smallingerland heeft sinds 2016 een interne klachtenregeling. Uitgangspunt hierbij is dat een klacht zo laagdrempelig mogelijk wordt opgelost.

De klachtencoördinator bewaakt het proces van klachtbehandeling. Hij ontvangt de klacht en kijkt eerst of er sprake is van een klacht in de zin van de Awb. Daarna neemt hij contact op met de betreffende leidinggevende, de klachtbehandelaar, meestal de teammanager. Als de klacht betrekking heeft op een medewerker, dan wordt deze tegelijkertijd op de hoogte gebracht. De ontvangst van de klacht wordt mondeling, digitaal of schriftelijk bevestigd aan de indiener. De klachtbehandelaar probeert zo snel mogelijk met de indiener van de klacht een oplossing te vinden voor het probleem. Als dit niet lukt, kan een klachtgesprek plaatsvinden. De leidinggevende, als klachtbehandelaar, zit het gesprek voor. Bij het gesprek zijn de klager, de medewerker, de leidinggevende en de klachtencoördinator aanwezig. Aan het einde van het gesprek wordt in het bijzijn van alle betrokkenen besproken of de beslissing over de klacht moet worden voorgelegd aan de klachtencommissie of dat de klacht door het gesprek is opgelost.

Van de 101 afgehandelde klachten is voor 100% een oplossing voor de klacht gevonden en is de klacht ingetrokken. In één dossier was dit na tussenkomst van de klachtencommissie. Dit percentage is ten opzichte van 2019 nog iets gestegen. Toen ging het om 98% van de klachten.



## Nationale ombudsman

Wanneer een klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht dan kan de klacht worden neergelegd bij de Nationale ombudsman.

Soms kiest een burger ervoor om zijn klacht direct in te dienen bij de Nationale ombudsman. In dat geval zal de ombudsman de gemeente vragen om de klacht eerst zelf te behandelen. Wanneer het naar het oordeel van de ombudsman echter om een dringende klacht gaat dan zal worden geprobeerd om de klacht door middel van een interventie op te lossen.

De Nationale ombudsman informeert de gemeente jaarlijks over alle klachten en andere verzoeken die betrekking hebben op de gemeente.

### Verzoeken 2020

Bij de Nationale ombudsman waren in 2020 in totaal 25 klachten en andere verzoeken voor de gemeente Smallingerland in behandeling, waarvan 22 nieuw in 2020. Dit aantal is iets gedaald ten opzichte van 2019, toen sprake was van 28 zaken, waarvan 25 nieuw in 2019. Van de 25 zaken zijn er 19 niet in behandeling genomen. Dit waren vooral klachten die niet eerst waren ingediend bij de gemeente.

Bij 4 klachten is er door de Nationale ombudsman een onderzoek gestart. In 3 gevallen is het onderzoek tussentijds beëindigd nadat er alsnog een oplossing is gevonden. In 1 geval heeft de Nationale ombudsman een verslag van bevindingen uitgebracht.

De Nationale ombudsman had op 31 december 2020 nog 2 klachten in behandeling.

## Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken Nationale ombudsman 2020



### Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken

Datum: 23-01-2021

#### Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2020	3
Ontvangen van 01-01-2020 tot en met 31-12-2020	22
<hr/>	
Te behandelen	25
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	19
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	3
d. bemiddeling of goed gesprek	0
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2020	2

# Jaarverslag commissie bezwaren en klachten 2020 gemeente Smallingerland

Als het passend contact geen bevredigende oplossing voor de bezwaarmaker oplevert, wordt het bezwaarschrift voor advies voorgelegd aan de commissie bezwaren en klachten gemeente Smallingerland (hierna: commissie). In 2020 is deze commissie ingesteld. De commissie bestaat uit een kamer algemene zaken die ook de klachten behandelt, en uit een kamer sociaal domein. De commissie hoort de bezwaarmaker, de vertegenwoordiger van de gemeente en eventuele derde belanghebbenden en brengt vervolgens advies uit aan het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester. Het bestuursorgaan beslist vervolgens op het bezwaar.

## Samenstelling commissie

De commissie is onafhankelijk. De leden van de commissie zijn niet werkzaam bij of voor het gemeentebestuur en zijn evenmin woonachtig binnen de gemeentegrenzen.

### Algemene kamer

mw. J. Wiersma-Veenhoven(vz)  
Dhr. H. Roskammer (plv. vz)  
Mw. H. Kruize (plv. vz)  
Dhr. J.B. Koops  
Mw. S.A. Scholten

### Sociale kamer

Dhr. J.H.G.H. Ananias (vz)  
Dhr. F.P. Dillingh (plv. vz)  
Dhr. H.W. Wieringa (plv. vz)  
Mw. L. Hansma  
Mw. I. van Boetzelaer  
Mw. D. Wassens  
Mw. J. Tittel

De commissie wordt ondersteund door het secretariaat bestaande uit daartoe aangewezen ambtenaren.

## Aantal zittingen en adviezen bezwaarzaken

	Kamer algemene zaken	Kamer sociaal domein
Zittingen	9	12
Adviezen waar besluit op is genomen <sup>2</sup>	9	57

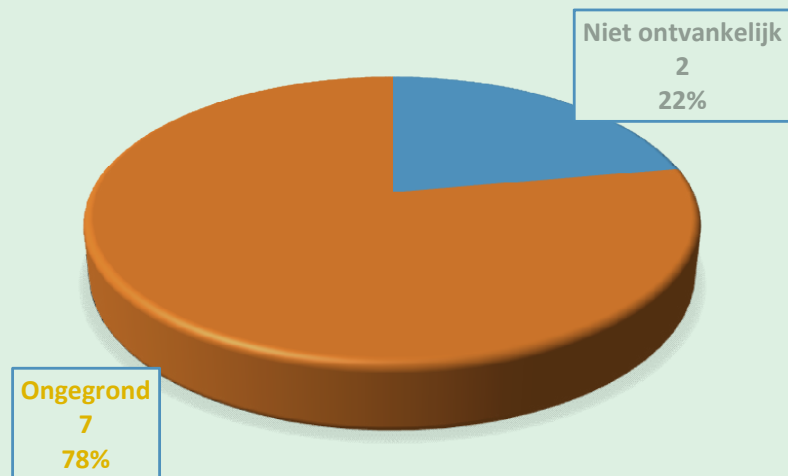
De Kamer algemene zaken zou in maart 2020 starten met de hoorzittingen. Door de coronamaatregelen gingen de eerste zittingen niet door. Ook bij de Kamer sociaal domein was dat het geval. Later is besloten de zittingen weer te hervatten.

<sup>2</sup>In 2020 zijn door de commissie nog 3 adviezen opgesteld waarop nog moet worden beslist door het college.

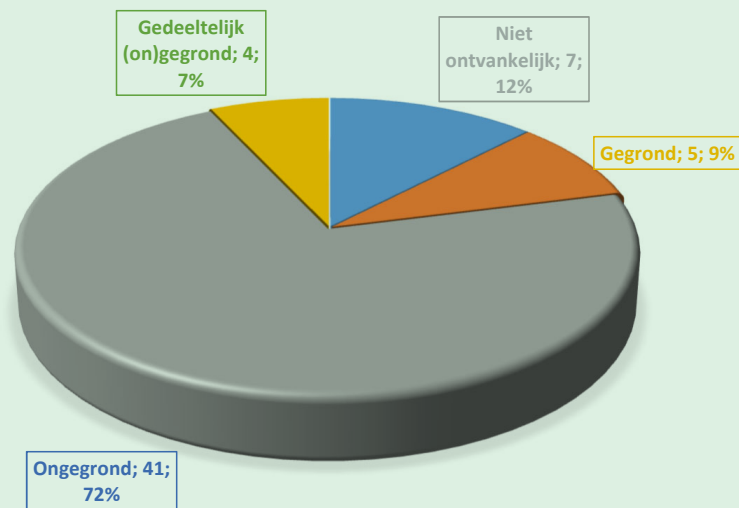


## Adviezen van de commissie

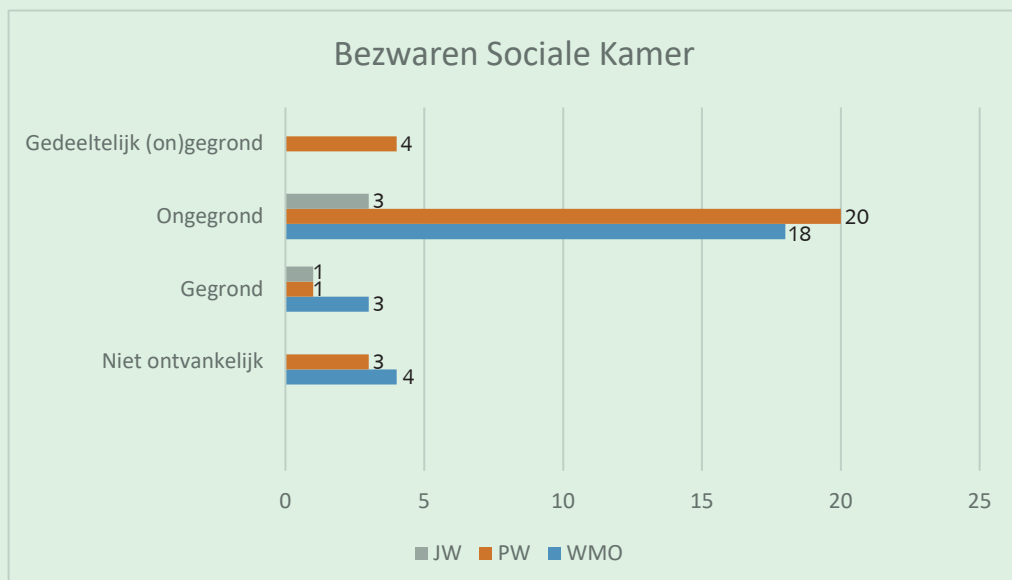
### TOTAAL ALGEMENE KAMER

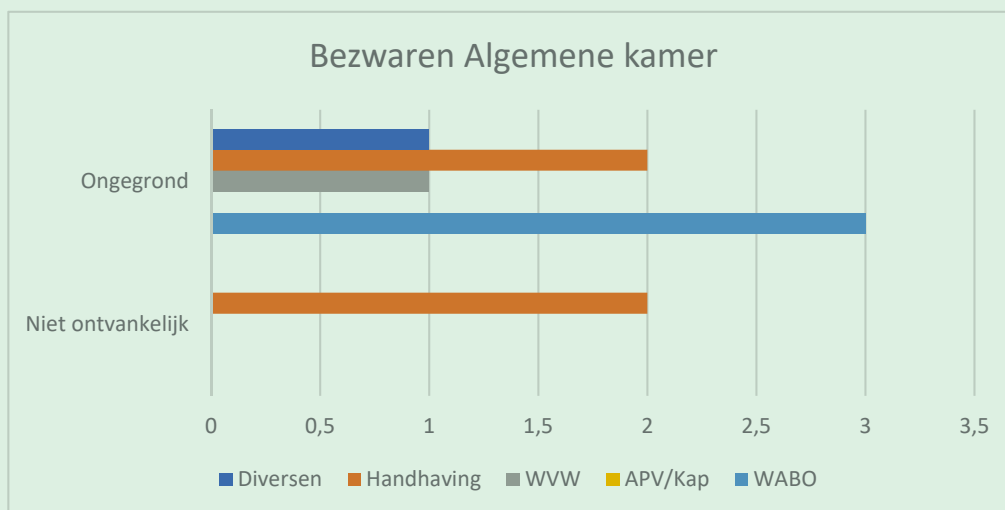


### TOTAAL SOCIALE KAMER



## Advies van de commissie per wet





### Na de hoorzitting

Voor beide kamers geldt dat het college het commissie advies in alle gevallen heeft overgenomen. Bij de algemene kamer is er na de hoorzitting één bezwaar ingetrokken.

### Klachtbehandeling door de commissie

De commissie heeft in 2020 één klacht behandeld. De zitting bij de commissie leidde alsnog tot een oplossing, waarbij de klacht ter zitting nog is ingetrokken.

## Doorkijk 2021

In het jaar 2020 hebben we verschillende veranderingen doorgevoerd in het bezwaar- en klachtproces. We hebben een start gemaakt met de invoering van passen contact in de bezwaarprocedure en gaan we in gesprek waarbij we focussen op een oplossing. Daarnaast was dit het eerste jaar waarin we hebben gewerkt met een onafhankelijke commissie voor bezwaren in het sociale, algemene domein en voor klachten. Helaas zorgden de coronamaatregelen voor een minder vlotte start van de commissie dan gehoopt.

De behandeling van bezwaren heeft in 2020 vertraging opgelopen door dat diverse hoorzittingen niet konden doorgaan vanwege de coronamaatregelen. In plaats van fysieke hoorzittingen op het gemeentehuis is inmiddels overgegaan op het digitaal horen van bezwaarmakers. Het inrichten van deze werkwijze heeft enige tijd gekost. Waar mogelijk vindt maatwerk plaats en wordt toch een fysieke bijeenkomst belegd.

In 2020 zijn voorbereidingen getroffen om in 2021 de behandelingsduur van bezwaren te verkorten. Zo zal het komend jaar ingezet worden op een betere registratie (meer overzicht), wordt er tijdelijk extra capaciteit ingezet en wordt het passend contact verder geïmplementeerd. Met deze nieuwe werkwijze zullen bezwaren sneller afgehandeld kunnen worden. Zoals reeds is gezegd zal een kortere behandelingsduur zowel de dienstverlening als de werkdruk ten goede komen.

In het jaarverslag 2021 zal ingegaan worden op de effecten van de ingezette maatregelen.