



2017



commissie

BEZWAARSCHRIFTEN

gemeente Tynaarlo



Interne klachtenprocedure

Gemeente Tynaarlo



Ombudsvoorziening

Gemeente Tynaarlo

ANTIDISCRIMINATIEVOORZIENING

Inleiding



Voor u ligt het jaarverslag 2017 over de rechtsbescherming in de gemeente Tynaarlo. Dit jaarverslag bestaat uit vijf hoofdstukken en bevat het verslag van de commissie bezwaarschriften, de heffingsambtenaar, de interne klachtencoördinator, de ombudsvrouw, de interne mediator en de antidiscrimatievoorziening.

Bezwaren die bij de heffingsambtenaar binnenkomen hebben in hoofdzaak betrekking op Wet onroerende zaakbelasting (Woz-beschikkingen), maar betreffen ook bezwaren tegen bijvoorbeeld de afvalstoffenheffing, toeristenbelasting of rioolrecht.

De rechtsbescherming is onder te verdelen in het behandelen van bezwaren (hoofdstuk 1) de behandeling van klachten en mediation. Voor de behandeling van klachten bestaat eerstelijns klachtbehandeling (hoofdstuk 2) binnen de gemeentelijke organisatie en tweedelijns klachtbehandeling door de onafhankelijke gemeentelijke ombudsvrouw (hoofdstuk 3). Interne mediation komt aan de orde in hoofdstuk 4 en de antidiscrimatievoorziening in hoofdstuk 5.

De samenstelling van de commissie bezwaarschriften is ongewijzigd. De samenstelling van 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 en in de gemeentegids. De zittingsperiode van de leden van de commissie bezwaarschriften komt overeen met de zittingsperiode van de raadsleden. De leden zijn voor een periode van vier jaar herbenoemd. Voor de ombudsvrouw en de plaatsvervangend ombudsvrouw geldt een zittingsperiode van zes jaar. De zittingsperiode voor de ombudsvoorziening eindigt op 31 december 2017.

Per 1 januari 2017 beschikt de gemeente over een eigen meldpunt discriminatie. De verantwoording over deze voorziening vindt ook via dit jaarverslag plaats. Het meldpunt Discriminatie Tynaarlo is een onafhankelijke voorziening en bestaat uit mevrouw mr. J.P. Schrale-Oranje en mevrouw mr. J. Wiersma-Veenhoven. Zij bemensen ook de onafhankelijke klachtvoorziening van de gemeente Tynaarlo.

Hoofdstuk 1. Commissie bezwaarschriften



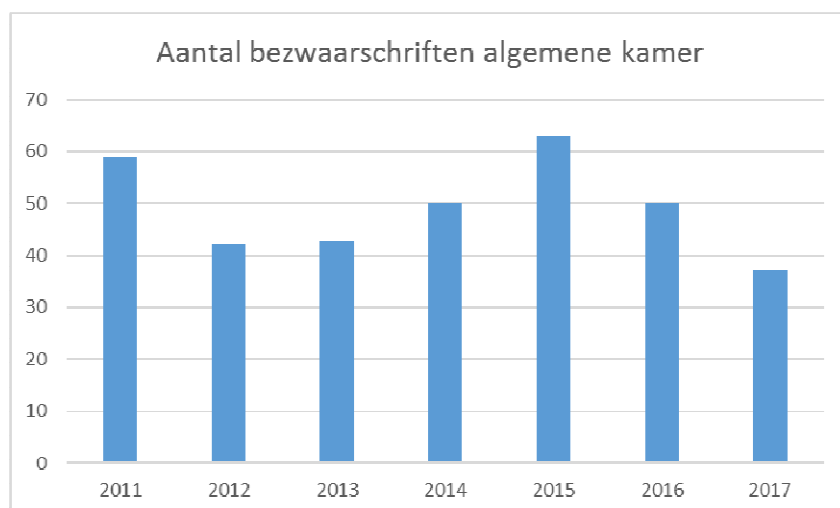
Algemeen

De commissie bezwaarschriften is een onafhankelijke commissie die de gemeente adviseert over de afhandeling van bezwaarschriften met uitzondering van de bezwaarschriften inzake belastingen. De commissie bezwaarschriften bestaat uit een algemene kamer en een ambtenarenkamer. De ambtenarenkamer behandelt de bezwaren van personeelsleden van de gemeente Tynaarlo. De algemene kamer bestaat uit de heer P.J. de Groot (voorzitter), de heer J. Hielkema (lid), mevrouw H. Kruize (lid) en de heer J. Nijenhuis (lid). De ambtenarenkamer bestaat uit de heer B. Abbing (voorzitter), de heer G. Bulthuis (lid) en de heer P.J. de Groot (lid). De secretarissen van de algemene kamer zijn mevrouw H. Sprang en mevrouw W. Scholte. De secretaris van de ambtenarenkamer is mevrouw B. Slofstra.

Binnengekomen bezwaarschriften

Er zijn 37 bezwaarschriften binnengekomen in 2017. In onderstaand schema staan de aantallen bezwaarschriften in de periode 2011 tot en met 2017. Het aantal bezwaarschriften is ten opzichte van 2016 met 26% gedaald. Het aantal bezwaren ligt historisch laag. Het jaar 2015 was een uitschieter door de inwerkingtreding van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning.

Jaar	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Aantal bezwaarschriften	59	42	43	50	63	50	37



Afgehandelde bezwaarschriften algemene kamer

In 2017 heeft de algemene kamer 9 hoorzittingen gehouden. Deze hoorzittingen zijn in beginsel openbaar en de commissie behandelt in de regel 2 à 3 bezwaren per hoorzitting. In 2017 zijn 38 bezwaarschriften afgehandeld. De besluiten waartegen bezwaar is gemaakt zijn genomen door het college van burgemeester en wethouders.

De commissie bezwaarschriften heeft 24 adviezen opgesteld en in 14 gevallen is de procedure beëindigd c.q. is het bezwaar formeel ingetrokken.

SOORT ADVIES	AANTAL
Bezwaar (kennelijk) ongegrond	15
Bezwaar (kennelijk) gegrond	3
Bezwaar (kennelijk) niet ontvankelijk	6
Bezwaar ingetrokken of procedure beëindigd	14
Totaal aantal behandelde bezwaarschriften	38

Intrekking bezwaar/procedure beëindigd

In 14 gevallen zijn de bezwaarschriften tijdens de procedure ingetrokken. Het intrekken van een bezwaarschrift heeft diverse oorzaken. Gesprekken tussen bezwaarmaker en de behandelende afdeling hebben geleid tot intrekking van bezwaarschriften. In andere situaties heeft overleg tussen vergunninghouder en bezwaarmakers tot gevolg dat afspraken worden gemaakt en het bezwaarschrift van tafel kan. Tot slot heeft het nemen van een besluit, een gewijzigd besluit of het alsnog verlenen van de gevraagde toestemming geleid tot het intrekken van een bezwaarschrift. In hoofdstuk 4 wordt nader ingegaan op intrekking van bezwaar na interne mediation. Reden van beëindiging van de procedure is onder meer het alsnog verlenen van een vergunning of het intrekken van de beschikking tijdens de bezwaarfase.

Niet-ontvankelijkheid

Indien bijvoorbeeld sprake is van een feitelijke handeling, bezwaarmaker geen belanghebbende is of geen gronden voor bezwaar zijn aangeleverd luidt het advies (kennelijk) niet ontvankelijk.

Gegrond

De overwegingen van de commissie om een bezwaar gegrond te verklaren kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op een ondeugdelijke motivering, een onjuiste afwijzingsgrond of strijd met het evenredigheidsbeginsel. De adviezen van de commissie zijn overgenomen door het college.

Termijnen

De behandeltermijn bedraagt 12 weken. Deze termijn start na afloop van de bezwarentermijn. Deze behandeltermijn kan eenmalig met 6 weken worden verlengd.

In 2017 zijn bijna alle bezwaarschriften binnen de termijn behandeld. In een aantal gevallen is op verzoek van of in overleg met betrokken partijen de termijn opgeschort. Bijvoorbeeld voor het aanvragen van externe adviezen of onderling overleg om zonder formele procedure tot overeenstemming te komen. Een precieze berekening van de afhandeltermijnen kan in 2017 niet worden gegeven, omdat registratie op hoofdlijnen heeft plaatsgevonden. In 2017 is één ingebrekestelling binnengekomen tegen het niet binnen de wettelijke termijn afhandelen van een bezwaarschrift. Naar aanleiding van deze ingebrekestelling is alsnog binnen 2 weken een beslissing op bezwaar genomen.

Beroep

Tijdens de bezwaarprocedure zijn drie verzoeken om voorlopige voorziening ingediend bij de rechtbank. In twee zaken is een voorlopige voorziening toegekend. Het ging hierbij een om een omgevingsvergunning voor het kappen van 3 eiken en het opleggen van een last onder dwangsom. In 2017 zijn 8 uitspraken van de rechtbank ontvangen inzake beroep ingesteld tegen een beslissing op bezwaar.

SOORT BEROEP	AANTAL
Wmo	3
Wabo vergunning	1
Wob besluit	2
Planschade	1
Jeugdwet	1
Totaal	8

UITKOMST BEROEP	AANTAL
Ongegrond	4
Gegrond	1
Ingetrokken	2
Niet ontvankelijk	1
Totaal	8

De onderverdeling van de binnengekomen bezwaarschriften in 2017 is als volgt:

SOORT BESLUIT	AANTAL
Omgevingsvergunning (Wabo, zoals bouwen/gebruik/kappen)	14
Wet openbaarheid van bestuur (Wob)	4
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	4
Handhaving	3
Leerlingenvervoer	2
Melding inrit (Algemene plaatselijke verordening)	2
Ambtshalve wijzigen huisnummer	1
Grafrecht	1
Weigeren bouwstop	1
Nadeelcompensatie/planschade	1
Gehandicaptenparkeerkaart	1
Drank- en horecaverunning	1
Afwijzing schuldhulpverlening	1
Weigeren om een verkeersbesluit te nemen	1
Totaal 2017	37

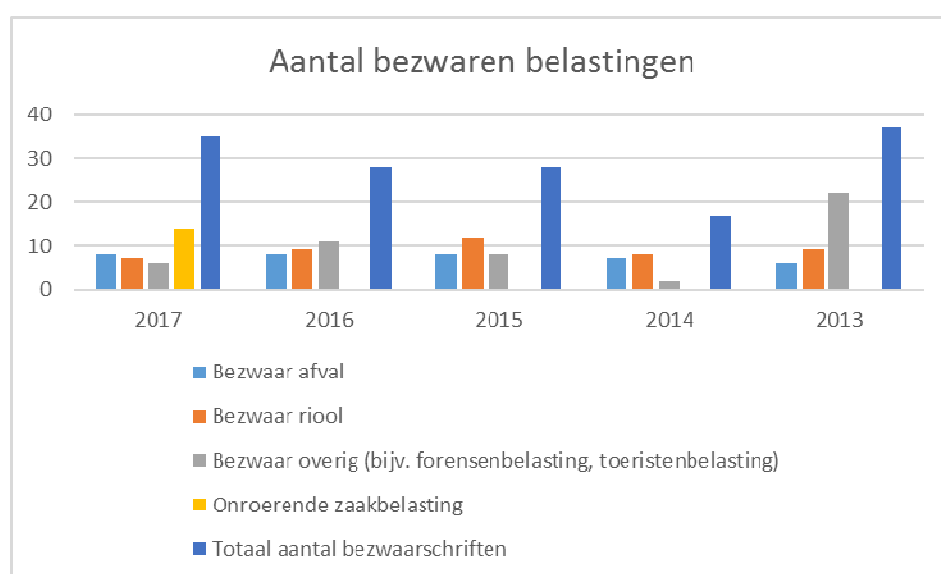
Bezwaarschriften ambtenarenkamer

In 2017 zijn geen bezwaarschriften binnengekomen ten behoeve van de ambtenarenkamer.

Bezwaarschriften heffingsambtenaar

Hieronder staat een overzicht van de bezwaren die in 2017 zijn binnengekomen bij de heffingsambtenaar. De commissie bezwaarschriften adviseert niet over deze bezwaarschriften. Ook gelden voor deze bezwaren andere termijnen. Aan administratieve bezwaren (anders dan WOZ-bezwaren) zijn binnengekomen, waarbij de bezwaren forensenbelasting en toeristenbelasting betrekking hebben op belastingjaar 2017. Deze aanslagen worden altijd achteraf pas opgelegd:

JAARTAL	2017	2016	2015	2014	2013
Bezwaar afval	8	8	8	7	6
Bezwaar riool	7	9	12	8	9
Bezwaar overig (bijv. forensenbelasting, toeristenbelasting)	6	11	8	2	22
Onroerende zaakbelasting	14				
Totaal aantal bezwaarschriften	35	28	28	17	37



Uitkomst bezwaren

JAARTAL	2017	2016	2015	2014	2013
Bezwaar gegrond	29	14	15	10	28
Bezwaar ongegrond	6	14	13	7	9
Totaal aantal bezwaarschriften	35	28	28	17	37

In 2017 zijn er in totaal 86 WOZ-bezwaarschriften binnengekomen tegen in totaal 112 objecten. Van het totaal objecten had 80 betrekking op woningen en 32 betrekking op niet-woningen (bedrijven).

JAARTAL	2017	2016	2015	2014	2013
Bezwaar gegrond (objecten)	43	56	51	106	203
Bezwaar ongegrond (objecten)	50	88	72	58	357
Bezwaren ingetrokken	19	18	17	35	-
Totaal aantal objecten	112	162	140	199	560

Er staan geen bezwaren meer open. Alle bezwaren zijn binnen de termijn afgehandeld. Zoals verwacht, zijn er ook in 2017 weer bezwaren ingediend door no-cure-no-pay (ncnp) bedrijven. Bij gegronde bezwaren moet door de gemeente proceskostenvergoeding worden toegekend. In 2017 is voor 25 woningen en 5 niet-woningen bezwaar ingediend door ncnp bedrijven, waarvan 16 gegronde woningbezwaren en 1 gegronde niet-woningbezwaar. In totaal is er € 3.212,80 aan proceskostenvergoeding in bezwaar betaald. Er zijn 2 beroepszaken binnengekomen, waarvan 1 voortijdig is ingetrokken en 1 is ongegrond verklaard door de rechtbank. Ook is er nog een hoger beroep ingediend tegen een beroep van 2016. Deze staat nog op de rol.

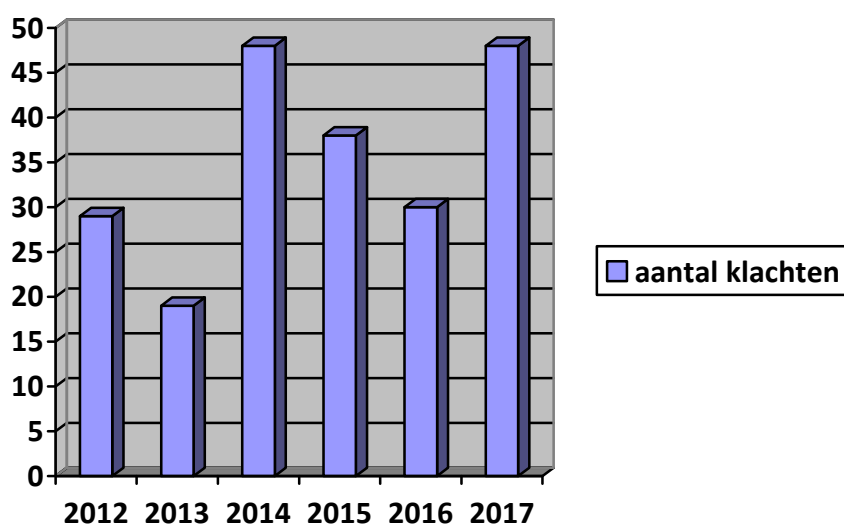
Hoofdstuk 2. Interne klachtvoorziening



Voor klachten over gedragingen van medewerkers en bestuursorganen bij de overheid kent de wetgever een klachtenprocedure in twee instanties. De interne klachtencoördinator is mevrouw N. Uilkema. De eerstelijnsklachtvoorziening bestaat uit een interne klachtenprocedure. In deze procedure wordt getracht binnen de gemeentelijke organisatie 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 klachtvoorziening in deze gemeente. Als een klager niet tevreden is over de manier waarop de klacht in eerste instantie is behandeld kan hij een beroep doen op de gemeentelijke ombudsvrouw.

Aantal klachten in 2017 en wijze van afhandeling

Afdoening	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Bemiddeling	28	19	48	37	27	46
Formele afdoening	1	0	0	1	3	2
Totaal	29	19	48	38	30	48



Afhandeltermijn van klachten

De gemiddelde afhandeltermijn van klachten is drie weken. Uitgangspunt is zo snel mogelijk te reageren op een klacht.

TEAM	2016	2017
Publiekszaken en Veiligheid	4	14
Gemeentewerken	10	16
Mens en Maatschappij	10	10
Advies en Ondersteuning	3	4
Belastingen	1	3
Ruimte en Ontwikkeling	1	1
Totaal	30	48

Behandeling van klachten, hoe gaat dat?

Klacht gegrond? excuses aanbieden en snel en praktisch oplossen.

Behandeling van de klacht vindt plaats door de betrokken leidinggevende. In 2017 is in zo'n 20 tot 30% van de gevallen de klacht gegrond of deels 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 is in lijn met de bedoeling van de wetgever die de nadruk legt op informele afdoening van klachten

In sommige gevallen is er sprake van grensoverschrijdend gedrag van een klager. Aan de hand van een protocol wordt vervolgens bepaald welke actie het meest adequaat is. Ook blijkt dat inwoners regelmatig verdwalen in overheidsland. Vaak blijkt een klacht eigenlijk een verzoek om hulp te zijn. In veel gevallen lukt het om mensen op het goede spoor te zetten. In een aantal gevallen leidt een klacht tot aanpassing van een werkproces of aandacht voor houding en gedrag van medewerkers.

Verbeterpunten voor Tynaarlo in 2017: een klacht is een gratis advies

In 2017 zijn een aantal aandachtspunten benoemd naar aanleiding van klachten.

1. wachttijden telefoon, en communicatie over wachttijden;
2. communicatie bij sociaal domein, administratie en afstemming externe partijen;
3. verbetering communicatie over mogelijkheid vergoeding taxipas door verschillende instanties;
4. gemeente spreekt bureau aan op levering huishoudelijke hulp;
5. uitleg over snoeibeleid en wens van klager om snoeiafval op te halen in Zuidlaren onder de aandacht gebracht;
6. uitleg over snoeibeleid en onderzoek naar mogelijkheid van grondverkoop aan omwonenden;
7. proces rondom melding defecte straatverlichting gestroomlijnd en hierover gecommuniceerd;
8. aandacht voor interne werkwijze rondom registreren akte in basisregistratie personen.
9. opfrissen belijning in bepaalde straat in het voorjaar;
10. overlegsituatie gecreëerd in verband met overlastsituatie Zuidlaren.

Voor 2017 blijft de nadruk liggen op snelle en informele klachtafhandeling en aandacht voor de eventuele verbeterpunten.

Doorkijkje naar 2018

De gemeenteraad heeft besloten een onafhankelijk cliëntondersteuner aan te stellen om mensen die zorg zoeken te ondersteunen in hun contacten met de gemeente. Het betreft een proef van drie jaar. De verantwoording van de sociaal raadvrouw, mevrouw J. Grolleman over 2017 vindt plaats middels een aparte rapportage. De komende twee jaar maakt de verantwoording over haar werkzaamheden onderdeel uit van dit jaarverslag.



Ombudsvoorziening Gemeente Tynaarlo

Aan de gemeenteraad van Tynaarlo

Peize, 16 januari 2017

Betreft: Jaarverslag Ombudsvrouw gemeente Tynaarlo 2017

Geachte leden van de Raad,

Elke eerste dinsdag van de maand van 16.00 tot 17.00 uur bestaat de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de beide dames die tezamen de ombudsfunctie in uw gemeente vervullen. Degene die in gesprek wenst te komen, kan zich van te voren melden. Gesprekken vinden plaats in één van de vergaderruimten in het gemeentehuis. Dit functioneert nu een flink aantal jaren op deze manier. Hoewel soms een opmerking wordt gemaakt dat een afspraak buiten het gemeentehuis meer recht zou doen aan onze onafhankelijkheid, hebben wij hebben geen verzoek gekregen om elders met een belanghebbende te spreken. Burgers worden van het spreekuur op de hoogte gesteld door middel van een advertentie in de krant alsmede door digitale publicatie op de website. Op de website is overigens ook algemene informatie te vinden over de werkzaamheden van de Ombudsvrouw. Zo worden burgers gewezen op de mogelijkheid om na de behandeling van hun klacht door de gemeente – de zgn. eerstelijns klachtvoorziening – een eventuele gang naar de onafhankelijke Ombudsvrouw te maken.

Zoals ieder jaar is ook dit jaar weer gebleken dat het spreekuur in een behoefte voorziet. Het aantal bezoekers is ongeveer hetzelfde gebleven in vergelijking tot het voorafgaande jaar. In het afgelopen jaar is de mogelijkheid geopend om contact met de Ombudsvrouw te leggen via een eigen afgeschermd e-mail adres. Daarvan wordt regelmatig gebruik gemaakt.

Naast het verschaffen van een luisterend oor aan mensen die eens iets van zich af willen praten of die kritiek willen spuien zonder daaraan direct gevolgen te willen verbinden, het verwijzen naar een andere instantie, alsmede het geven van enkele adviezen aan de ambtelijke organisatie, hebben enkele kwesties geleid tot een bemiddelingstraject.

De verzoeken om bemiddeling, informatie dan wel opmerkingen hadden betrekking op verschillende onderdelen van het gemeentelijk handelen. Er waren twee gevallen van aanhoudende overlast in 2 verschillende plaatsen.

Onze formele rol, namelijk die van klachtenbehandelaar in tweede aanleg is één maal aan de orde gekomen. Deze zaak is nog niet afgerond.

Van een duidelijk patroon in de klachten en vragen is geen sprake. Zoals gezegd betreft het diverse beleidsterreinen van de gemeente en gaat het over de inhoudelijke gang van zaken 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. De communicatie over aanpassingen in de organisatie of andere leermomenten voor de organisatie naar aanleiding van geuite aanmerkingen en of gevoelens loopt goed. Via bestaande contactlijnen is er een goede uitwisseling van informatie tot stand gebracht.

Indien gewenst, zijn wij graag bereid dit jaarverslag nader mondeling toe te lichten.

Ten overvloede merken wij op dat mw. Schrale-Oranje haar functie tot en met 31 december 2017 heeft uitgeoefend en derhalve hierbij voor de laatste maal heeft mee gewerkt aan het opstellen van een jaarverslag. Op dat moment heeft zij haar taak gedurende de maximale termijn van 12 jaar vervuld. Mw. Wiersma-Veenhoven is als haar opvolger aangesteld.

mw. mr. J.P. Schrale-Oranje,
Ombudsvrouw gemeente Tynaarlo

mw. mr. J. Wiersma-Veenhoven
plv. Ombudsvrouw gemeente Tynaarlo

Hoofdstuk 4. De informele aanpak/ mediation in de bezwarenfase



Mensen die een conflict hebben met de gemeente, klimmen vaak in de pen om een formele klacht, een bezwaar, een beroep of een handhavingsverzoek in te dienen..

In veel gevallen kan een conflict verrassend snel en eenvoudig uit de wereld geholpen worden: door gewoon met elkaar te praten en actief naar elkaar te luisteren. In een persoonlijk gesprek met de gemeente of met verschillende belanghebbenden wordt bekeken of er een oplossing is voor het geschil dat is ontstaan.

Na binnenkomst van bezwaren wordt, als de zaken zich ervoor lenen, gekeken of er andere oplossingen dan een formele procedure mogelijke zijn. Er wordt (telefonisch) contact bezwaarmakers opgenomen. Dit gesprek dient ervoor om te horen wat er precies speelt en eventueel aanvullende informatie te geven.

Er kan vervolgens gekozen worden voor alsnog een informeel gesprek tussen bezwaarmaker en gemeente of een gesprek onder leiding van de intern mediator .Op deze wijze kan effectiever en klantvriendelijker worden gewerkt.

De aan de hand van (pre) mediation ingetrokken zaken worden niet meer door de bezwarencommissie behandeld. In 2017 betekende dit dat 12 van de 38 zaken dus bijna 30% van de bezwaarschriften niet meer behandeld hoefden te worden door de commissie bezwaarschriften.



Informele aanpak

Om te bewerkstelligen dat geschillen tussen gemeente en inwoners zoveel mogelijk in overleg worden opgelost zijn in verschillende opties mogelijk.

- Gesprek/ heroverweging door de gemeente

Bezwaarmaker ontvangt nadere informatie over de mogelijkheden of in overleg met bezwaarmaker wordt alsnog een oplossing gevonden.

- Mediationgesprek

Onder leiding van de interne mediator wordt een gesprek gehouden waaraan vertegenwoordigers van de gemeente en bezwaarmakers deelnemen. Tijdens de gesprekken wordt verkend wat de achterliggende belangen zijn van partijen en of er een vorm van oplossing mogelijk is.

- Externe mediation

In complexe of bestuurlijk gevoelige zaken wordt gebruik gemaakt van een externe mediator. De interne mediator wordt geraadpleegd over de keuze van een externe mediator.

Hoofdstuk 5. Antidiscriminatievoorziening



Per 1 januari 2016 beschikt de gemeente over een eigen meldpunt discriminatie. Gemeenten zijn verplicht te beschikken over een meldpunt waar mensen terecht kunnen met een melding over discriminatie. Tot en met 2015 maakte Tynaarlo gebruik van het Drentse Meldpunt Discriminatie. Iedereen die woonachtig is in de gemeente Tynaarlo en zich gediscrimineerd voelt, bijvoorbeeld op het werk of in de privésfeer kan bij het Meldpunt Discriminatie Tynaarlo terecht. Het doel van het onafhankelijk meldpunt is het registreren van discriminatieklachten en het verlenen van professioneel advies en zo nodig onafhankelijke bijstand. Aan deze bijstand zijn geen kosten verbonden.

In 2017 zijn drie meldingen van discriminatie gedaan bij het Meldpunt. De meldingen hadden betrekking op godsdienst, ras en arbeidsvoorwaarden.

Het meldpunt Discriminatie Tynaarlo is een onafhankelijke voorziening en bestaat uit mevrouw mr. J.P.Schrale-Oranje en mevrouw mr. J. Wiersma-Veenhoven. Zij bemensen ook de onafhankelijke klachtvoorziening van de gemeente Tynaarlo.

De antidiscriminatievoorzieningen in Nederland en de politie zijn verplicht om jaarlijks de aantallen en de aard van de meldingen door te geven aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken. De rapportage met de landelijke discriminatiecijfers wordt later dit jaar verwacht.

Antidiscriminatiebeleid

Uw raad is bij brief van 12 december 2017 geïnformeerd over de activiteiten die plaatsvinden in het kader van 'Regenbooggemeente'. Uw raad heeft hiervoor geld beschikbaar gesteld naar aanleiding van de motie van Groen Links, onder leiding van de veel te vroeg overleden fractievoorzitter, Oscar Rietkerk.