

Jaarverslag 2022 Commissie Bezwaren en Klachten gemeente Hillegom

aan: de raad van de gemeente Hillegom

zaaknummer: Z-23-325029
datum collegevergadering: 8 augustus 2023
portefeuillehouder: Arie van Erk
behandelend ambtenaar: Eddy Rietveld
emailadres: E.Rietveld@hltsamen.nl
telefoon: 14 0252
embargo:

In artikel 169, tweede lid, van de Gemeentewet staat dat wij de raad alle inlichtingen verschaffen die de raad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft. Wij menen er daarom goed aan te doen u het Jaarverslag 2022 Commissie Bezwaren en Klachten gemeente Hillegom (hierna: commissie) aan te bieden en stellen u voor kennis te nemen van dit jaarverslag.

Bezwaarschriften

De belangrijkste punten hieruit zijn dat het aantal bezwaarschriften (72) in 2022 ten opzichte van 2021 (63) is toegenomen. Daar staat tegenover dat informeel overleg in 2022 heeft geleid tot intrekking van 53 bezwaarschriften en dat is 74% van het totaal (in 2021 waren dat 24 bezwaarschriften en dat is 38% van het totaal). 100% van de bezwaarschriften is tijdig afgehandeld. Slechts eenmaal werd geadviseerd een bezwaarschrift gegrond te verklaren, te weten een spoedeisend bestuursdwangbesluit wegens in strijd met de afvalstoffenverordening op onjuiste wijze aanbieden van huishoudelijke afvalstoffen op de openbare weg. Wij hebben dit besluit alsnog ingetrokken, omdat wij bezwaarmaakster ten onrechte als overtreder hadden aangemerkt en de kosten van spoedeisende bestuursdwang ten onrechte op haar hadden verhaald.

Klachten

In 2022 waren er 21 klachten (9 in 2021) en deze betroffen vooral bejegeningskwesaties. De klachten hadden betrekking op diverse teams en onderwerpen. Drie klachten zijn voor advies voorgelegd aan de commissie. De commissie heeft ons geadviseerd om deze klachten ontvankelijk en ongegrond te verklaren. Wij hebben deze adviezen opgevolgd. Deze klachten zijn vervolgens door de klagers niet voorgelegd aan de Nationale ombudsman. De overige klachten zijn naar tevredenheid van de klagers informeel afgedaan.

Tot slot

Wij zijn blij dat de commissie tevreden is dat er zo goed gewerkt wordt met gesprekken aan de voorkant, voordat het bij de commissie komt.

Bijlage:

- Jaarverslag 2022 Commissie Bezwaren en Klachten gemeente Hillegom

Gemeente Hillegom

***Commissie Bezwaren en
Klachten***



Jaarverslag 2022

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	03
2.	Algemeen over de commissie	04
2.1	Bevoegdheden	04
2.2	Samenstelling	04
2.3	Werkwijze bezwaarschriften	05
2.4	Werkwijze klachten	06
3.	Bezwaarschriften	07
<u>3.1</u>	<u>Bezwaarschriften</u>	07
3.1.1	Feiten & cijfers	07
3.1.2	Uitkomsten advies	09
3.1.3	Termijnen en doorlooptijden	09
3.1.4	Beroepszaken	10
<u>3.2</u>	<u>Conclusies en aanbevelingen</u>	10
3.2.1	Conclusies	10
3.2.2	Aanbevelingen	11
4.	Klachten	11
<u>4.1</u>	<u>Klachten</u>	11
4.1.1	Feiten & cijfers	11
4.1.2	Aantallen en onderwerpen	11
4.1.3	Uitkomsten advies	12
4.1.4	Uitkomsten overig (ingetrokken/informele aanpak)	12
4.1.5	Termijnen en doorlooptijden	12
4.1.6	Klachten ingediend bij Nationale ombudsman	13
4.1.7	E-formulier	13
<u>4.2</u>	<u>Conclusies en aanbevelingen</u>	13
4.2.1	Conclusies	13
4.2.2	Aanbevelingen	14

1. INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag van de Adviescommissie bezwaarschriften en klachten over het kalenderjaar 2022. Met dit jaarverslag verschaft de commissie inzicht in haar werkwijze, het aantal ingediende en door haar behandelde bezwaarschriften alsook de looptijd daarvan.

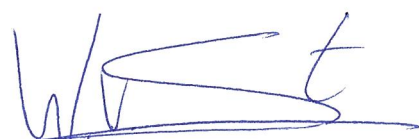
De commissie bestaat op het moment van schrijven van dit voorwoord uit een voorzitter, drie plaatsvervangende voorzitters en zes leden. Zij zijn niet alleen lid van de commissie van de gemeente Hillegom, maar tevens van de bezwaarschriftcommissies van de andere gemeenten binnen het samenwerkingsverband (Lisse en Teylingen). De hoorzittingen van de commissie vinden, indien nodig, om de week plaats op de dinsdag- of donderdagavond. Tijdens zo'n zitting bestaat de commissie uit drie personen: één (plaatsvervangende) voorzitter en twee leden. De commissie wordt ter zitting ondersteund door een ambtelijk secretaris. De planning en dossieropbouw vindt plaats door een secretariaat.

Al enige jaren bevindt het bestuursrecht zich in een transitie, met meer aandacht voor het burgerperspectief en voor maatwerk bij besluitvorming door de overheid. Een belangrijke ontwikkeling is het wetsvoorstel 'Wet versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht (hierna: de Awb)'. Dit voorstel moet bijdragen aan het herstellen van het vertrouwen in de overheid en bevat wijzigingen van de Awb die erop zijn gericht de menselijke maat in het bestuurs(proces)recht te vergroten en de overheid meer 'responsief' (burgerlijkvriendelijk en empathisch) te maken. Het beoogt de rechtspositie van de burger bij overheidshandelen te versterken. Zo is er onder andere een voorstel voor een nieuwe algemene bepaling die het bestuur verplicht om zich dienstbaar op te stellen bij de uitoefening van zijn taak; het dienstbaarheidsbeginsel. Dienstbaarheid betekent volgens de toelichting bij dit wetsvoorstel dat het bestuur de burger centraal stelt en voor de burger werkt. Dat vereist dat het bestuursorgaan zich steeds bewust is van de effecten van zijn handelen op de burger en beleid en uitvoering zo inricht dat de belangen van de burger daarmee worden gediend.

Het is de commissie ook in het verslagjaar 2022 gebleken dat de gemeente nu al probeert informele beslechting van geschillen over overheidshandelen te bevorderen, en vaak met succes. Daarmee worden ook de legitimiteit en effectiviteit van overheidsbesluitvorming versterkt. Alle inspanningen moeten erop gericht blijven in een vroeg stadium conflicten op te lossen, misverstanden weg te nemen en het gesprek aan te gaan, zodat mensen niet nodeloos in de fase van bezwaar of beroep belanden. Komt het toch tot een formele bezwaarbehandeling, dan moet deze een laagdrempelige, niet-gejuridiseerde, kosteloze voorziening voor de burger zijn waarbij de gemeente nog eens goed kijkt of het genomen besluit rechtmatig en doelmatig is (integrale heroverweging).

Tot slot maak ik graag gebruik van de mogelijkheid om de ambtelijk secretaris alsook secretariaat te danken voor hun geweldige inzet. Zij vormen niet alleen een aangenaam, onafhankelijk en professioneel aanspreekpunt voor burgers en bestuursorganen; ze zijn ook de steun en toeverlaat van de commissie, in het bijzonder bij het organiseren van de hoorzittingen en het opstellen van juridisch steekhoudende - en soms complexe - conceptadviezen. Ik vertrouw erop dat u met interesse van ons jaarverslag kennisneemt.

De voorzitter van de Commissie Bezwaren en Klachten,



mr. W. van Steenbergen

2. ALGEMEEN OVER DE COMMISSIE

2.1 Bevoegdheden

Het gemeentebestuur neemt dagelijks een groot aantal besluiten die bindend zijn voor burgers, bedrijven of instellingen. Tegen veel van deze besluiten kunnen belanghebbenden opkomen door een bezwaarschrift in te dienen. De Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) geeft regels voor het verkeer tussen overheid en burgers. De spelregels voor het opkomen tegen besluiten van de overheid zijn daar onderdeel van.

Een bezwaarschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen. Meestal is dit het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) of de burgemeester, in een enkel geval kan dit ook de gemeenteraad zijn. Het bestuursorgaan moet na indiening van een bezwaarschrift de zaak integraal opnieuw bekijken ('heroverwegen') en op basis van die heroverweging een beslissing op bezwaar nemen. Die beslissing kan hetzelfde zijn als het eerder genomen besluit, maar het bestuursorgaan kan ook tot een andere conclusie komen. Deze zogenoemde bezwaarschriftprocedure biedt het bestuursorgaan de gelegenheid om nogmaals alle betrokken belangen, feiten en omstandigheden op een rij te zetten en tegen elkaar af te wegen, uiteraard binnen wettelijke kaders en mogelijkheden.

Ingevolge de Awb en de Gemeentewet kunnen bestuursorganen een commissie instellen die bezwaarmakers hoort en die de bestuursorganen adviseert over de te nemen beslissing op het bezwaar. De commissie is een onafhankelijke commissie, de leden zijn niet in dienst van de gemeente – de (plaatsvervangende) voorzitters zijn bovendien niet woonachtig in de gemeente. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretariaat. In de meeste gevallen worden de bezwaarmaker(s), eventuele andere belanghebbenden en de vertegenwoordiger(s) van het betrokken bestuursorgaan door de commissie gehoord, voordat de commissie een advies uitbrengt.

In de Awb zijn algemene regels opgenomen over de samenstelling en werkwijze van dergelijke commissies, maar ook enkele procedurevoorschriften. Hoe de commissie wordt samengesteld, wat haar taken en bevoegdheden zijn en hoe haar werkwijze wordt ingericht, is uitgewerkt in de verordening. Deze verordening is in alle drie de HLTsamen-gemeenten gelijkloidend.

De bestuursorganen zijn niet verplicht de adviezen van de commissie te volgen. Afwijken van het advies mag, maar dan moet het bestuursorgaan in de beslissing op het bezwaar motiveren waarom wordt afgeweken van het advies én moet het advies van de commissie met de beslissing op het bezwaar meegestuurd worden. Dit laatste gebeurt in de praktijk overigens altijd. Een advies van de commissie is dus niet bindend, maar zeker niet vrijblijvend.

Is een bezwaarmaker of andere belanghebbende het niet eens met de beslissing op bezwaar, dan staat de mogelijkheid open om tegen die beslissing beroep in te stellen bij de rechtbank in Den Haag en daarna eventueel hoger beroep in te stellen bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

2.2 Samenstelling

Op grond van de verordening bestaat de commissie uit een voorzitter en ten minste twee leden.

De voorzitter en de leden worden door de colleges benoemd, geschorst en ontslagen. Het college benoemt tevens een of meer plaatsvervangende voorzitters. De voorzitter en de leden worden benoemd voor een termijn van minimaal één en maximaal vier jaar, met eenmalig de mogelijkheid tot herbenoeming.

De commissie bestaat momenteel uit een voorzitter, drie plaatsvervangende voorzitters en zes leden, waarvan de meerderheid op 12 maart 2021 door het college is herbenoemd tot 1 januari 2025. Uit deze commissie wordt per hoorzitting de commissie samengesteld die adviseert over de bezwaarschriften. De commissie wordt gevormd door:

- de heer mr. W. van Steenberg (voorzitter – met ingang van 1 januari 2023)
- mevrouw mr. W. Lever (plaatsvervangend voorzitter)
- de heer mr. W. van den Aardweg (plaatsvervangend voorzitter – met ingang van 1 januari 2023)
- de heer mr. R.F. van Rooij (plaatsvervangend voorzitter – met ingang van 1 januari 2023)
- de heer mr. D.O. Bogers (lid)
- mevrouw mr. D.M.C. Hengst (lid)
- mevrouw dr. J. Jansen (lid)
- mevrouw mr. O.S. Nijveld (lid)
- mevrouw mr. H.W.Q. Seijsener (lid – met ingang van 1 juni 2022)
- de heer mr. M.A. Waaning (lid)

De commissie wordt ondersteund door het ambtelijk secretariaat. Het college heeft de heer mr. E.J.M. Rietveld aangewezen als ambtelijk secretaris van de commissie. Daarnaast fungeert mevrouw mr. A.M. van der Weijden als plaatsvervangend secretaris en is er voorts een extern team van plaatsvervangende secretarissen. Het secretariaat vormt de schakel tussen de onafhankelijke externe commissie en de gemeente.

2.3 Werkwijze bezwaarschriften

De voorgeschreven manier van behandelen van bezwaarschriften is (op hoofdlijnen) vastgelegd in de hoofdstukken 6 en 7 van de Awb. Daarnaast is een aantal formele aspecten van de werkwijze van de commissie beschreven in de verordening. Ten slotte hanteert de commissie het handboek "Handleiding bezwaarschriften, klachten en pre-mediation". In dit handboek zijn te volgen procedures, te hanteren formulieren en documenten, etc. gedetailleerd beschreven.

Het secretariaat legt in eerste instantie bezwaarschriften voor aan de interne contactpersoon die partijen benadert met de vraag of zij willen meewerken aan informeel overleg tussen partijen. Op deze manier kan gezien worden of overleg tussen partijen tot een oplossing kan leiden, die recht doet aan de belangen die vaak schuilgaan achter de formeel juridische bezwaren. De informele aanpak is een vorm van conflictbemiddeling en -beslechting waarbij voorafgaand aan de formele bezwarenprocedure wordt onderzocht of er een gemeenschappelijke basis en wil bestaan om gezamenlijk (gemeente, bezwaarmaker en eventuele andere belanghebbenden) tot een oplossing te komen. Bij de informele weg wordt naar aanleiding van elk ingediend bezwaarschrift telefonisch contact opgenomen met bezwaarmaker(s) om te onderzoeken of inzet van de informele aanpak tot de mogelijkheden behoort. Indien partijen informeel overleg wensen, dan vindt overleg plaats onder leiding van de interne contactpersoon.

Het inzetten van informeel overleg is niet primair gericht op het intrekken van het bezwaar, maar is vooral bedoeld om partijen met elkaar in gesprek te brengen. Vooral wanneer er ook een derde-belanghebbende is, levert deze aanpak vaak een positieve bijdrage aan de verhoudingen tussen de verschillende partijen. In de praktijk blijkt dat bezwaarmakers deze aanpak daarom erg waarderen. Ook als een bezwaar vervolgens toch formeel behandeld wordt, blijkt dat partijen vaak beter met elkaar communiceren. Zij zijn het inhoudelijk nog wel oneens met elkaar, maar vaak is er meer begrip voor elkaars standpunten en belangen.

Niet alle zaken lenen zich voor oplossing langs de informele weg. Soms is sprake van een al te hoog opgelopen conflict of lopen standpunten te ver uiteen. In andere gevallen bieden de rechtsregels (ook na uitleg daaromtrent aan de betrokken bezwaarmakers en andere belanghebbenden) geen enkele ruimte om tot een oplossing te kunnen komen.

Als er geen ruimte is voor een oplossing langs informele weg wordt de formele bezwaarschriftprocedure doorlopen, waarbij de commissie adviseert.

De centrale taak van de commissie is het uitbrengen van adviezen over de te nemen beslissingen op bezwaar en het daarbij horen van bezwaarmakers, bestuursorganen en andere belanghebbenden. Voordat advies wordt uitgebracht, wordt in beginsel een hoorzitting gehouden, tenzij zich één van de in de Awb genoemde uitzonderingen op deze algemene regel voordoet. Dat zijn meestal de gevallen waarin sprake is van een 'kennelijke' conclusie: op voorhand is duidelijk tot welk advies de commissie redelijkerwijs moet komen, een hoorzitting kan geen nieuwe inzichten opleveren.

De commissie vergadert op basis van een jaarlijks vast te stellen vergaderschema in principe één keer per twee weken. Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat ten minste de (plaatsvervangende) voorzitter en één van de leden aanwezig is; in de praktijk zijn overigens - afgezien van incidentele verhindering- altijd twee leden aanwezig naast de (plaatsvervangende) voorzitter. De vergaderingen vinden in principe op de dinsdag- en donderdagavond plaats in het gemeentehuis in Lisse. Als alle geagendeerde zaken betrekking hebben op de gemeente Teylingen dan wel de gemeente Hillegom, vinden de hoorzittingen in de regel plaats in het gemeentehuis van die betreffende gemeente. Tijdens de hoorzitting worden bezwaarmakers in de gelegenheid gesteld hun bezwaarschrift mondeling toe te lichten. Ook het betrokken bestuursorgaan licht zijn standpunt omtrent de bezwaren toe. Eventuele derden die bij het bestreden besluit een rechtstreeks belang hebben kunnen eveneens hun standpunt naar voren brengen. De hoorzittingen van de commissie zijn in principe openbaar, tenzij er redenen zijn de behandeling achter gesloten deuren te laten plaatsvinden. De secretaris van de commissie stelt een verslag op van het horen. Na de hoorzitting beraadslaagt de commissie achter gesloten deuren over het uit te brengen advies.

De commissie kan adviseren een bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren, het bestreden besluit in stand te laten (eventueel onder aanvulling van de motivering) of het bestreden besluit te herroepen en daarvoor in de plaats een nieuw besluit te nemen. In geval van een advies tot herroeping van het bestreden besluit, adviseert de commissie tevens over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) aanpassen van het bestreden besluit en (als in het bezwaarschrift om toekenning daarvan is verzocht) over een eventueel toe te kennen vergoeding van proceskosten. Het betrokken bestuursorgaan neemt vervolgens een beslissing op bezwaar, rekening houdend met het advies van de commissie. De beslissing op bezwaar wordt schriftelijk aan de belanghebbenden meegedeeld. Tegen de beslissing op bezwaar staat beroep open. In de meeste gevallen is dit bij de bestuursrechter van de rechtbank in Den Haag.

2.4 Werkwijze klachten

Bij contact tussen burgers en ambtenaren of bestuurders van de gemeente kan het voorkomen dat een burger niet tevreden is over de manier waarop de gemeente hem behandelt. Dat kan bijvoorbeeld komen doordat volgens klager onjuiste informatie is verstrekt, of een ambtenaar of bestuurder zich niet correct heeft gedragen. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame persoon (in de regel een ambtenaar) zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Dit betreft de zogenaamde formele klachten in de zin van de Awb. De Awb geeft hiervoor in Hoofdstuk 9 ('Klachtbehandeling') regels.

Wanneer bij de gemeente een formele klacht in de zin van artikel 9:1 van de Awb wordt ingediend, dan wordt deze in behandeling genomen in overeenstemming met het bepaalde in de verordening, respectievelijk met het bepaalde in de Awb. Net zoals bij de behandeling van bezwaarschriften, wordt voorafgaand aan de behandeling door de commissie gekeken of de klacht zich leent voor afhandeling in overleg (met het betrokken domein). De klachtencoördinator benadert de klager met de vraag of deze openstaat voor een dergelijke afhandeling.

Als dat niet zo is, dan wordt de klacht voorgelegd aan de commissie. Het horen van partijen door de commissie gaat in beginsel op gelijke wijze als bij het horen in het kader van een bezwaarschrift. Op grond van het bepaalde in artikel 14, eerste lid, van de verordening, is een hoorzitting waarin een klacht behandeld wordt niet openbaar. De secretaris van de commissie stelt een verslag op van het horen. Aan de hand van het dossier en het verhandelde ter hoorzitting brengt de commissie een advies uit aan het betrokken bestuursorgaan. De commissie kan adviseren een klaagschrift niet-ontvankelijk, ongegrond of (geheel dan wel gedeeltelijk) gegrond te verklaren.

De HLTsamen-gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman. Voordat een burger een klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman, dient hij de klacht eerst aan het betrokken bestuursorgaan voor te leggen. Daarbij zal in de eerste plaats beoordeeld moeten worden of het daadwerkelijk gaat om een klacht in de zin van de Awb¹. Als een klager het oneens is met de behandeling van of het oordeel over zijn klacht, dan wel met de conclusie die het bestuursorgaan daaraan verbindt, dan kan hij binnen een jaar bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift indienen om een onderzoek in te stellen.

3. BEZWAARSCHRIFTEN

3.1 Bezwaarschriften

In deze paragraaf worden de aantallen in de verslagperiode ingediende bezwaarschriften, de advisering en de uitkomsten van de procedure, termijnen en doorlooptijden, etc. beschreven. Het ambtelijk secretariaat van de commissie registreert de ingekomen bezwaarschriften, bereidt de behandeling daarvan door de commissie voor en zorgt zo nodig voor doorzending van bij de verkeerde instantie ingediende bezwaarschriften. Bijgehouden wordt hoeveel bezwaarschriften per jaar worden ingediend en behandeld, hoe de commissie adviseert, hoe het bestuursorgaan beslist en hoe lang de totale doorlooptijd van een bezwaarschrift is. Een ingediend bezwaarschrift resulteert niet altijd in een formele, afgeronde bezwarenprocedure. Soms wordt een bezwaarschrift (al dan niet na toepassing van de informele aanpak) ingetrokken, soms ook wordt het bestreden besluit of de aanvraag waarop deze stoelt van gemeentewege ingetrokken. Bij de weergave van onderstaande data is als uitgangspunt genomen dat bezwaarschriften worden opgenomen onder het jaar waarin het desbetreffende bezwaarschrift is ingediend – het bestreden besluit kan vanwege de termijnen uit de Awb in een eerder jaar zijn genomen.

3.1.1 Feiten & cijfers

In tabel 1 is weergegeven hoeveel bezwaarschriften in 2022 in vergelijking met 2018, 2019, 2020 en 2021 zijn ingediend en op welke onderwerpen deze bezwaarschriften betrekking hadden:

Onderwerp bestreden besluit	2018	2019	2020	2021	2022
Omgevingsvergunning kappen / bouwen / slopen / planologie e.d.	11	29	23	33	7
Evenementenvergunning APV	0	0	0	0	0
Overige vergunning APV	0	1	0	0	2
Handhaving omgevingsrecht	2	5	7	5	4
Handhaving overig	0	1	3	1	18 ²
Leerlingenvervoer	2	0	1	0	0

¹ Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde gelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen (artikel 1, aanhef en onder d, van de verordening).

² De commissie merkt op dat 15 bezwaarschriften zijn gericht tegen 15 spoedeisende bestuursdwangbesluiten wegens het in strijd met de afvalstoffenverordening Hillegom 2020 op onjuiste wijze aanbieden van huishoudelijke afvalstoffen op de openbare weg.

Subsidies	4	0	0	1	0
Wet openbaarheid van bestuur/Wet open overheid	0	0	0	0	15 ³
Planschade	0	1	0	0	0
Wegen(verkeers)wetgeving incl. parkeren	0	4	0	1	23 ⁴
Jeugdzorg	0	0	0	0	0
Overige besluiten	4	4	2	22	3
Geen besluit in de zin van de Awb	2	0	0	0	0
Totaal	25	45	36	63	72

Tabel 1: Aantallen bezwaarschriften (per onderwerp)

Interessant is de verhouding tussen het aantal ingediende bezwaarschriften en het aantal primaire besluiten waartegen de bezwaarschriften zijn gericht. Er zijn vijf besluiten geweest die tot meerdere bezwaarschriften per besluit hebben geleid.

Dit betrof allereerst een verkeersbesluit tot het aanwijzen van twee parkeerplaatsen voor het opladen van elektrische voertuigen aan de Piet Heinstraat. Tegen dit besluit zijn 17 bezwaarschriften ingediend.

Ten tweede betrof dit één besluit op een verzoek om informatie op grond van de Wet open overheid over de plannen voor het veiliger maken van de twee onbewaakte spoorwegovergangen aan de Frederikslaan te Hillegom en aan de weg die vanaf de Loosterweg-Noord (gemeente Lisse) naar het hondenspion ten westen van het spoor leidt. Tegen dit besluit zijn 15 bezwaarschriften ingediend.

Ten derde ging het om een verkeersbesluit tot het aanwijzen van een tweede parkeerplaats voor het opladen van elektrische voertuigen aan het Biljoen, dat tot 4 bezwaarschriften heeft geleid.

Het vierde besluit betrof een omgevingsvergunning voor het bouwen van een dakopbouw op een woning met een bestaande schuine kap aan de Wilsonweg. Tegen dit besluit zijn 2 bezwaarschriften ingediend.

Tot slot leidde een omgevingsvergunning voor het verhogen van de nok en het bouwen van een dakkapel aan de voorzijde aan de Sixlaan tot 2 bezwaarschriften.

De verhouding tussen de aantallen ingediende bezwaarschriften en primaire besluiten zijn in tabel 2 weergegeven:

Verhouding ingediende bezwaarschriften–primaire besluiten	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal ingediende bezwaarschriften	25	45	36	63	72
Aantal primaire besluiten totaal	22	24	17	22	37
Aantal primaire besluiten met 1 bezwaarschrift	0	21	15	15	32
Aantal primaire besluiten met meer dan 1 bezwaarschrift	1	3	2	7	5

Tabel 2: Verhouding primaire besluiten <-> bezwaarschriften

³ De commissie merkt op dat 15 bezwaarschriften zijn gericht tegen één besluit verzoek om informatie op grond van de Wet open overheid over de plannen voor het veiliger maken van de twee onbewaakte spoorwegovergangen aan de Frederikslaan en aan de weg die vanaf de Loosterweg-Noord (gemeente Lisse) naar het hondenspion ten westen van het spoor leidt.

⁴ De commissie merkt op dat 17 bezwaarschriften zijn gericht tegen één besluit, te weten een verkeersbesluit aanwijzen van twee parkeerplaatsen voor het opladen van elektrische voertuigen aan de Piet Heinstraat.

3.1.2 Uitkomsten advies

In tabel 3 is weergegeven wat de uitkomst is geweest van de in het verslagjaar 2022 in vergelijking met 2018, 2019, 2020 en 2021 ingediende bezwaarschriften:

Uitkomst bezwaarschriftprocedure	2018	2019	2020	2021	2022
Ongegrond	4	33	2	28	6
Gegrond	0	0	0	0	1
Deels gegrond	1	0	0	0	0
Niet-ontvankelijk	1	0	0	0	1
Ingetrokken (al dan niet na informeel overleg)	9	7	4	24	53
Anders, bijvoorbeeld geen bezwaarschrift gericht tegen een besluit of doorgezonden naar rechtbank	4	2	1	4	2
Openstaand op 31-12	6	3	29 ⁵	7	9
TOTAAL	25	45	36	63	72

Tabel 3: Uitkomsten bezwaarschriftprocedures

In alle gevallen heeft het betrokken bestuursorgaan het advies van de commissie overgenomen en conform het advies beslist op de desbetreffende bezwaarschriften. De bezwaarschriften openstaand op 31-12 zijn veelal in het vierde kwartaal ontvangen en inmiddels ook allemaal afgedaan.

De verhouding tussen de aantallen primaire besluiten en herroepen besluiten zijn in tabel 4 weergegeven:

Verhouding primaire besluiten-herroepen besluiten	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal primaire besluiten totaal	22	24	17	22	37
Aantal herroepen besluiten	0	0	0	0	1

Tabel 4: Verhouding primaire besluiten <-> herroepen besluiten

Een bezwaarschrift gericht tegen een spoedeisend bestuursdwangbesluit wegens het in strijd met de afvalstoffenverordening Hillegom 2020 op onjuiste wijze aanbieden van huishoudelijke afvalstoffen op de openbare weg heeft tot herroeping van het besluit geleid. Het college heeft alsnog dit spoedeisend bestuursdwangbesluit ingetrokken, omdat hij bezwaarmaakster ten onrechte als overtreder heeft aangemerkt en de kosten van de spoedeisende bestuursdwang ten onrechte op haar heeft verhaald.

3.1.3 Termijnen en doorlooptijden

Op grond van de Awb moet de beslissing op een bezwaar worden genomen binnen een termijn van twaalf weken, ingaande op de dag na het einde van de bezwaartermijn die op het bestreden besluit van toepassing is. Deze bezwaartermijn van zes weken vangt aan op de dag na de bekendmaking op de voorgeschreven wijze van het betrokken primaire/bestreden besluit. Het betrokken bestuursorgaan kan de termijn voor het nemen van de beslissing op bezwaar eenmalig zelf met ten hoogste zes weken verdagen. Verdere verlenging van de beslistermijn is alleen mogelijk wanneer bezwaarmaker en overige belanghebbenden daarmee instemmen. Dit komt veelal voor bij het voeren van informeel overleg. De termijn wordt dan conform de Awb opgeschort tot een nader te bepalen datum.

Voor het beantwoorden van de vraag of de beslissing op een bezwaar is genomen binnen de wettelijke termijn is het uitgangspunt de termijn inclusief de eenmalig toegestane verdaging en de opschortingstermijn die is gebruikt voor het voeren van het informeel overleg.

⁵ De commissie merkt op dat 17 bezwaarschriften zijn gericht tegen één besluit, te weten: een omgevingsvergunning voor het gedeeltelijk wijzigen van het gebruik voor een kringloopwinkel aan de Satellietbaan.

De beslissing op bezwaar is dus tijdig, binnen de wettelijke termijn, genomen als de totale doorlooptijd van de bezwaarschriftprocedure, gerekend vanaf de dag na het einde van de bezwaartermijn, niet meer dan achttien weken bedraagt plus de opgeschorte periode.

In tabel 5 is weergegeven in hoeverre de bezwaarschriften zijn afgehandeld binnen de wettelijke termijnen en zo niet, in hoeverre niet:

Doorlooptijd bezwaarschriftprocedure	2018	2019	2020	2021	2022
Binnen wettelijke termijn	2	9	2	28	8
≤ 1 week buiten wettelijke termijn	0	1	0	0	0
≤ 2 weken buiten wettelijke termijn	4	21 ⁶	0	0	0
> 2 weken buiten wettelijke termijn	0	2	0	0	0
Overige, bijv. ingetrokken bezwaar, doorgestuurd voor beroep	13	9	5	28	53
Openstaand op 31-12	6	3	29	7	9
TOTAAL	25	45	36	63	72

Tabel 5: Afhandeltermijnen en doorlooptijden bezwaarschriften

3.1.4 Beroepszaken

Er zijn twee beroepschriften ingediend. Een beroepschrift is ingediend tegen een besluit afwijzing handhavingverzoek tegen geluidsoverlast van een woning aan de Prins Bernhardstraat.

Voorts is een beroepschrift ingediend tegen een dwangsombesluit om het strijdig gebruik en bouwen aan de Noorderlaan te beëindigen/verwijderen en nadien beëindigd/verwijderd te houden. In deze beroepen heeft de rechtbank Den Haag nog geen uitspraak gedaan.

3.2 Conclusies en aanbevelingen

3.2.1 Conclusies

Aantallen

Het aantal bezwaarschriften (72) in 2022 is ten opzichte van 2021 (63) gestegen. Hierbij moet in het achterhoofd worden gehouden dat 17 bezwaarschriften (24%) waren gericht tegen het eerder genoemde verkeersbesluit aanwijzen van twee parkeerplaatsen voor het opladen van elektrische voertuigen aan de Piet Heinstraat. Voorts waren 15 bezwaarschriften (21%) gericht tegen het eerder genoemde besluit om informatie op grond van de Woo over de plannen voor het veiliger maken van de twee onbewaakte spoorwegovergangen aan de Frederikslaan te Hillegom en aan de weg die vanaf de Loosterweg-Noord (gemeente Lisse) naar het hondenpension ten westen van het spoor leidt (hierna: het Woo-besluit).

Het aantal ingetrokken bezwaarschriften in 2022 betrof 53 en dat is 74% (in 2021 24 bezwaarschriften en dat is 38%). Daarbij moet worden opgemerkt dat 21 ingetrokken bezwaarschriften betrekking hadden op de twee eerder genoemde verkeersbesluiten, dat 15 ingetrokken bezwaarschriften betrekking hadden op het eerder genoemde Woo-besluit en dat 11 ingetrokken bezwaarschriften betrekking hadden op de eerder genoemde besluiten spoedeisende bestuursdwang wegens het in strijd met de afvalstoffenverordening Hillegom 2020 op onjuiste wijze aanbieden van huishoudelijke afvalstoffen op de openbare weg.

⁶ De commissie merkt op dat 20 bezwaarschriften zijn gericht tegen één besluit, te weten: een omgevingsvergunning voor het isoleren van het dak en daarmee verhogen van het dakvlak en het plaatsen van een warmtepomp aan de Hillinenweg.

Inhoudelijk

In de bestreden besluiten wordt over het algemeen de relevante wetgeving en beleid op een correcte wijze toegepast.

Eenmaal werd geadviseerd een bezwaarschrift gegrond te verklaren, te weten het eerder genoemde spoedeisende bestuursdwangbesluit wegens het in strijd met de afvalstoffenverordening Hillegom 2020 op onjuiste wijze aanbieden van huishoudelijke afvalstoffen op de openbare weg heeft tot herroeping van het besluit geleid. Het college heeft alsnog dit spoedeisend bestuursdwangbesluit ingetrokken, omdat hij bezwaarmaakster ten onrechte als overtreder heeft aangemerkt en de kosten van de spoedeisende bestuursdwang ten onrechte op haar heeft verhaald.

Eveneens eenmaal werd geadviseerd een pro forma-bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren, te weten het bestuursdwangbesluit tot sluiting van een woning voor de duur van drie maanden, omdat de gronden van bezwaar niet tijdig werden aangevuld. Bezwaarmaker is vervolgens in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen door alsnog het bezwaarschrift binnen een bepaalde termijn van gronden te voorzien. Hierop is niet gereageerd en de commissie heeft vervolgens geadviseerd om dit bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. Het college heeft dit advies overgenomen. Tegen de niet-ontvankelijkheid van het bezwaar is geen beroep ingesteld.

Afhandeltermijnen

Van de bezwaarschriften is 100% tijdig afgehandeld.

3.2.2 Aanbevelingen

De commissie is tevreden met de wijze waarop door de bestuursorganen van de gemeente Hillegom wordt omgegaan met de behandeling van bezwaarschriften.

De commissie beveelt daarom van harte aan om door te gaan met, en te investeren in, de informele aanpak bij het behandelen van bezwaarschriften, omdat bekend is dat bezwaarmakers deze aanpak waarderen. De commissie merkt daarbij op, dat de aanpak ook toegevoegde waarde heeft als ingediende bezwaren niet vervallen, omdat in zo'n geval mogelijk wel eventuele misverstanden kunnen worden weggenomen en meer begrip voor gemeentelijke besluitvorming kan worden gekweekt.

4. Klachten

4.1 Klachten

4.1.1 Feiten & cijfers

In 2022 zijn 21 klachten ingediend, die voor behandeling in aanmerking kwamen.

4.1.2 Aantallen en onderwerpen

De ontvangen klachten zien over het algemeen op de wijze waarop vanuit de gemeente met klagers is om gegaan. Dit kan gaan over het niet (tijdig) reageren op verzoeken en meldingen die bewoners hebben gedaan, dan wel over de wijze waarop met bewoners is om gegaan. In onderstaande tabel een opsomming van de ingediende klachten:

	Onderwerp klacht	Formeel behandeld door de commissie	Team
1.	Bejegening	Nee	Meerlanden
2.	Bejegening	Nee	Planvorming
3.	Bejegening	Nee	Burgerzaken
4.	Uitvoering	Nee	Burgerzaken
5.	Uitvoering	Nee	Burgerzaken
6.	Afhandeling melding	Nee	Meerlanden
7.	Niet nakomen afspraak	Nee	Meerlanden
8.	Uitlatingen medewerkers	Ja	Toezicht & Handhaving
9.	Afhandeling melding	Nee	Buitenruimte
10.	Telefonische bereikbaarheid	Nee	Publieksservice
11.	Handelwijze medewerker	Ja	Juridische Zaken
12.	Niet reageren/oplossen van klacht	Nee	Meerlanden
13.	Diverse gedragingen in loop der jaren	Nee	Diverse teams
14.	Niet oplossen overlast	Nee	Meerlanden
15.	Handelwijze	Nee	Burgerzaken
16.	Bejegening	Nee	Toezicht & Handhaving
17.	Niet tijdig besluiten op eerdere klacht	Nee	Juridische Zaken
18.	Uitblijven reactie	Nee	Burgerzaken
19.	Handelwijze	Nee	Meerlanden
20.	Bejegening	Nee	Publieksservice
21.	Handelwijze	Ja	Beleid & Advies/Juridische Zaken

Tabel 6: Ingediende klachten 2022

Enkele van de ingekomen klachten zien op (medewerkers van) de Meerlanden. Deze organisatie wordt ingezet door de gemeente voor de uitvoering van bepaalde diensten. De ingekomen klachten zijn door het college afgehandeld door tussenkomst van Meerlanden. De coördinatie van de afhandeling van de klacht blijft bij de gemeente. Daarnaast verdient vermelding dat de klachten 3, 4 en 5 gaan over dezelfde kwestie.

4.1.3 Uitkomsten advies

Drie klachten zijn voorgelegd aan de commissie. De commissie heeft het college geadviseerd om deze klachten ontvankelijk en ongegrond te verklaren. De adviezen zijn door het college opgevolgd.

4.1.4 Uitkomsten overig (ingetrokken/informele aanpak)

De overige in behandeling genomen klachten zijn afgehandeld door informeel overleg of zijn ingetrokken.

4.1.5 Termijnen en doorlooptijden

Een klacht dient binnen tien weken te worden afgehandeld. Eventueel kan deze termijn met vier weken worden verdaagd. Als er informeel overleg wordt opgestart wordt de afhandeling van een klacht opgeschort. Negen klachten zijn niet binnen tien weken afgehandeld. Dit kan voor een deel worden verklaard doordat klachten voor advies zijn voorgelegd aan de commissie. Daarnaast kostte in een aantal gevallen een zorgvuldige informele afhandeling meer tijd.

Doorlooptijd klaagschriften	2018	2019	2020	2021	2022
Binnen 1 week	2	3	1	1	2
1-5 weken	5	4	2	6	8
5-10 weken	6	0	4	1	1
Meer dan 10 weken	2	3	1	1	9
Openstaand op 31-12	1	1	0	0	1
TOTAAL	16	11	8	9	21

Tabel 7: Afhandeltermijnen en doorlooptijden klachten

4.1.6 Klachten ingediend bij Nationale ombudsman

Voordat een klacht door de Nationale ombudsman in behandeling kan worden genomen, dient de (interne) klachtprocedure bij de gemeente te worden doorlopen. Soms nemen burgers direct contact op met de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman informeert hen dan over de te volgen procedure, verwijst hen terug naar de gemeente voor de interne klachtbehandeling of verwijst hen door naar een andere instantie. Het komt ook voor dat de Nationale ombudsman contact opneemt met de gemeente om te bepalen wat de beste aanpak van de klacht is.

Jaarlijks ontvangt de gemeente van de Nationale ombudsman een overzicht van de door hem ontvangen en behandelde verzoeken van burgers van Hillegom. In 2022 ontving de Nationale ombudsman acht klachten, vragen of verzoeken vanuit Hillegom. Vier daarvan werden door hem terugverwezen voor interne klachtbehandeling. Bij de overige vier volstond de Nationale ombudsman met het geven van informatie.

4.1.7 E-formulier

Ook in 2022 weten burgers het e-formulier op de gemeentelijke website goed te vinden. Naast de klachten, die in behandeling zijn genomen, zijn via het e-formulier 21 berichten binnengekomen, waarvan na toetsing duidelijk was dat het geen klachten in de zin van de Awb waren. Het lijkt erop dat burgers die tegen een bepaald probleem aanlopen en niet goed weten hoe en waar zij dit probleem kunnen aankaarten, het e-formulier gebruiken om de gemeente te bereiken. De meeste van deze berichten betreffen het ophalen of inleveren van afval en meldingen openbare ruimte, terwijl voor dergelijke meldingen fixi de geëigende weg is. Naast meldingen over afval kwamen via het e-formulier berichten binnen over o.a. foute geparkeerde auto's, het vlaggen van de Oekraïense vlag door de gemeente, overlast door dronken personen en gevaarlijke verkeerssituaties. Deze als klacht binnengekomen meldingen, informatie- en handhavingsverzoeken zijn voor afhandeling doorgezet naar het betreffende team.

4.2 Conclusies en aanbevelingen

4.2.1 Conclusies

De meeste klachten in 2022 betroffen de manier waarop uitvoering van gemeentelijke taken plaatsvindt. De klachten betreffen verschillende teams. Het zijn met name teams waarvan de medewerkers in direct contact staan met de burgers.

Informele aanpak werkt

Klachtbehandeling dient twee doelen. Op de eerste plaats om de klant beter op weg te helpen. Verder kan vanuit een klacht een lerend effect gaan. De huidige aanpak waarbij in eerste instantie wordt gekozen voor een informele aanpak draagt bij aan het herstel van het vertrouwen tussen klager en de gemeente. Klagers stellen het zeer op prijs als er spoedig contact met hen wordt opgenomen en gezocht wordt naar een oplossing voor hun klacht. Dit blijkt regelmatig uit de terugkoppeling op de afhandeling van klachten.

4.2.2 Aanbevelingen

Idealiter leidt het optreden van bestuursorganen niet tot het indienen van klachten. Dit is helaas niet te voorkomen. Als het toch komt tot een klacht, is het van belang de klacht adequaat en zorgvuldig op te pakken. Zoals de afgelopen jaren al is bewezen, werkt een snelle, informele aanpak daarbij het best. De commissie beveelt dan ook sterk aan deze wijze van klachtbehandeling voort te zetten.