

## Raadsbrief



Hillegom

### Jaarverslag 2019 Commissie Bezwaren en Klachten gemeente Hillegom

---

aan: de raad van de gemeente Hillegom  
datum: 14 april 2020

zaaknummer: Z-20-123538  
datum collegevergadering: 28 april 2020  
portefeuillehouder: Arie van Erk  
behandelend ambtenaar: Eddy Rietveld  
embargo:

---

#### Inhoud mededeling

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 2019 Commissie Bezwaren en Klachten gemeente Hillegom aan te bieden en stellen u voor deze raadsbrief voor kennisgeving aan te nemen. Wij nemen de conclusies en aanbevelingen ons ter harte.

---

#### Bijlage:

- Jaarverslag 2019 Commissie Bezwaren en Klachten gemeente Hillegom

***Gemeente Hillegom***

***Commissie Bezwaren en  
Klachten***



***Jaarverslag 2019***

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	03
<b>2.</b>	<b>Algemeen over de commissie</b>	04
2.1	Bevoegdheden	04
2.2	Samenstelling	04
2.3	Werkwijze bezwaarschriften	05
2.4	Werkwijze klachten	06
<b>3.</b>	<b>Bezwaarschriften</b>	07
<u>3.1</u>	<u>Bezwaarschriften</u>	07
3.1.1	Feiten & cijfers	07
3.1.2	Uitkomsten advies	08
3.1.3	Termijnen en doorlooptijden	09
3.1.4	Beroepszaken	09
<u>3.2</u>	<u>Conclusies en aanbevelingen</u>	10
3.2.1	Conclusies	10
3.2.2	Aanbevelingen	10
<b>4.</b>	<b>Klachten</b>	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	11
4.1.4	Uitkomsten overig (ingetrokken/informele aanpak)	12
4.1.5	Termijnen en doorlooptijden	12
4.1.6	Klachten ingediend bij Nationale ombudsman	12
<u>4.2</u>	<u>Conclusies en aanbevelingen</u>	12
4.2.1	Conclusies	12
4.2.2	Aanbevelingen	13

## 1. INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2019 van de Commissie Bezwaren en Klachten (hierna: de commissie). De commissie is werkzaam op basis van de Verordening Commissie Bezwaren en Klachten en adviseert over bezwaren tegen besluiten van de bestuursorganen van de gemeente Hillegom: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester. Ook adviseert de commissie over klachten tegen een bestuursorgaan van de gemeente.

Ter versterking van de dienstverlening en om de kosten te verlagen, hebben de gemeenteraden van de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen besloten tot een ambtelijke samenvoeging. Hiervoor werd een samenwerkingsverband aangegaan: de Werkorganisatie HLTsamen. Deze organisatie bestaat uit medewerkers van deze drie gemeenten. Per 1 januari 2017 is deze werkorganisatie een feit.

Tot 1 januari 2017 hadden de drie gemeenten elk een eigen commissie voor de behandeling van bezwaarschriften en klachten. Met de komst van dit samenwerkingsverband zijn deze commissies opgegaan in één nieuwe commissie.

De commissie heeft, naast een voorzitter en twee vicevoorzitters, zeven leden. De voorzitters en het merendeel van de leden maakten deel uit van een van de oude commissies. Hierdoor is er naast veel ervaring ook lokale bekendheid in de commissie aanwezig.

Voor de commissie gaat het bij bezwaar- en klachtprocedures niet om de vraag wat het juridische geschil is, maar wat het conflict is dat partijen verdeeld houdt en hoe dat opgelost kan worden. Daarbij gaat het om vier elementen, te weten: persoonlijk contact als dat nodig is, mensen serieus nemen, hen behoorlijk behandelen en uitgaan van vertrouwen. Dit leidt tot wederzijds vertrouwen – van de overheid in de burger en de burger in de overheid – en daardoor tot legitimatie. Idealerweise verlaten partijen hun schuttersputjes, staan zij open voor andermans standpunten en ligt het accent meer op verbinding dan op strijd.

Er is sprake van procedurele rechtvaardigheid als partijen ervaren dat ze met respect zijn behandeld, hun verhaal hebben kunnen doen, goed geïnformeerd zijn over het verloop van de procedure en dat er op een deskundige en niet-vooringenomen wijze naar hun zaak is gekeken. De commissie zoekt bij de inhoudelijke beoordeling van het geschil naar een uitkomst die juridisch juist is en die door partijen als rechtvaardig zal worden gezien. Daarnaast probeert de commissie zo snel mogelijk een advies uit te brengen en per zaak te bekijken wat er moet gebeuren om tot een bevredigende uitkomst van de procedure te komen. Met het advies maakt de commissie ook duidelijk hoe de commissie tegen soortgelijke besluiten in de toekomst zal kijken. Het is vervolgens aan het bestuursorgaan in kwestie om te onderzoeken of een bezwaarschrift of een klacht een probleem zichtbaar maakt dat vaker dan incidenteel voorkomt.

De commissie hoopt dat de advisering aan de bestuursorganen een bijdrage heeft geleverd aan de juiste en onpartijdige afdoening van bezwaarschriften en klachten.

Ik vertrouw erop dat u met interesse van ons jaarverslag kennisneemt.

De voorzitter van de Commissie Bezwaren en Klachten,



mr. drs. J.J. Arts

## **2. ALGEMEEN OVER DE COMMISSIE**

### **2.1 Bevoegdheden**

Het gemeentebestuur neemt dagelijks een groot aantal besluiten dat bindend is voor burgers, bedrijven of instellingen. Tegen veel van deze besluiten kunnen belanghebbenden in het geweer komen 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 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. Een 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 gemeentebesturen – de voorzitters zijn bovendien niet woonachtig in de drie HLTsamen-gemeenten. 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 gemeentelijke "Verordening Commissie Bezwaren en Klachten". Deze verordening is in alle drie de gemeenten gelijklopend.

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.

### **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, twee plaatsvervangend voorzitters en zeven leden. Uit deze commissie wordt per hoorzitting de commissie samengesteld die adviseert over de bezwaarschriften. De commissie wordt gevormd door:

- de heer C.B.L.M. de Ridder (voorzitter tot 20 augustus 2019)
- de heer mr. drs. J.J. Arts (plaatsvervangend voorzitter tot 20 augustus 2019 en voorzitter per 20 augustus 2019)
- mevrouw mr. W. Lever (plaatsvervangend voorzitter)
- de heer mr. W. van Steenberg (plaatsvervangend voorzitter vanaf 25 juli 2019)
- de heer mr. W. van den Aardweg (lid)
- de heer mr. D.O. Bogers (lid)
- mevrouw mr. D.M.C. Hengst (lid)
- mevrouw dr. J. Jansen (lid)
- de heer mr. A.E. Kneepkens (lid)
- mevrouw mr. O.S. Nijveld (lid)
- 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 een team van plaatsvervangend 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 bezwaarprocedure 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 telkens twee leden aanwezig naast de voorzitter. De vergaderingen vinden in principe op de dinsdag- en donderdagavond plaats in het gemeentehuis in Lisse. In uitzonderingsgevallen kan er van deze locatie worden afgeweken en vinden hoorzittingen in één van de andere gemeentehuizen plaats. 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 met inachtneming van het advies van de commissie een beslissing op bezwaar. 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 onjuiste informatie is verstrekt, of doordat 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 klachtcoördinator 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 Awb. 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 wordt ook 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 2019 in vergelijking met 2017 en 2018 zijn ingediend en op welke onderwerpen deze bezwaarschriften betrekking hadden:

Onderwerp bestreden besluit	2017	2018	2019
Omgevingsvergunning kappen / bouwen / slopen / planologie e.d.	20	11	29
Evenementenvergunning APV	0	0	0
Overige vergunning APV	2	0	1
Handhaving omgevingsrecht	1	2	5
Handhaving overig	0	0	1
Leerlingenvervoer	0	2	0
Subsidies	2	4	0
Wet openbaarheid van bestuur	2	0	0
Planschade	0	0	1
Wegen(verkeers)wetgeving incl. parkeren	0	0	4
Jeugdzorg	0	0	0
Overige besluiten	2	4	4
Geen besluit in de zin van de Awb	0	2	0
<b>Totaal</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>45</b>

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 drie besluiten geweest die tot meerdere bezwaarschriften per besluit hebben geleid. Dit betrof allereerst een omgevingsvergunning voor het isoleren van het dak en daarmee verhogen van het dakvlak en het plaatsen van een warmtepomp aan de Hillinenweg. Tegen het besluit zijn 20 bezwaarschriften ingediend (44% van het totaal aantal bezwaarschriften in 2019). Ten tweede betrof dit een omgevingsvergunning voor het wijzigen van kantoor naar logies ten behoeve van het tijdelijk huisvesten van arbeidsmigranten aan de Noorderlaan, dat leidde tot twee bezwaarschriften. Ten derde betrof dit een verkeersbesluit aanwijzen van een parkeerplaats voor het opladen van elektrische voertuigen aan de Eikenlaan, dat eveneens heeft geleid tot twee bezwaarschriften. De verhouding tussen de aantallen ingediende bezwaarschriften en primaire besluiten zijn in tabel 2 weergegeven:

<b>Verhouding ingediende bezwaarschriften–primaire besluiten</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Aantal ingediende bezwaarschriften	29	25	45
Aantal primaire besluiten totaal	14	22	24
Aantal primaire besluiten met 1 bezwaarschrift	13	0	21
Aantal primaire besluiten met meer dan 1 bezwaarschrift	1	1	3

*Tabel 2: Verhouding primaire besluiten <-> bezwaarschriften*

### 3.1.2 Uitkomsten advies

In tabel 3 is weergegeven wat de uitkomst is geweest van de in het verslagjaar 2019 in vergelijking met 2017 en 2018 ingediende bezwaarschriften:

<b>Uitkomst bezwaarschriftprocedure</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ongegrond	19	4	33
Deels ongegrond, deels niet-ontvankelijk	0	0	0
Gegronnd	1	0	0
Deels gegronnd	0	1	0
Niet-ontvankelijk	0	1	0
Ingetrokken (al dan niet na informeel overleg)	6	9	7
Anders, bijvoorbeeld geen bezwaarschrift gericht tegen een besluit of doorgezonden naar rechtbank	1	4	2
Openstaand op 31-12	2	6	3
<b>TOTAAL</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>45</b>

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

<b>Verhouding primaire besluiten-herroepen besluiten</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Aantal primaire besluiten totaal	14	22	24
Aantal herroepen besluiten	1	0	0

*Tabel 4: Verhouding primaire besluiten <-> herroepen besluiten*

### 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. 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.

<b>Doorlooptijd bezwaarschriftprocedure</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Binnen wettelijke termijn	18	2	9
≤1 week buiten wettelijke termijn	2	0	1
≤ 2 weken buiten wettelijke termijn	0	4	21 <sup>1</sup>
> 2 weken buiten wettelijke termijn	1	0	2
Overige, bijv. ingetrokken bezwaar, doorgestuurd voor beroep	6	13	9
Openstaand op 31-12	2	6	3
<b>TOTAAL</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>45</b>

Tabel 5: Afhandeltermijnen en doorlooptijden bezwaarschriften

### 3.1.4 Beroepszaken

Er zijn vijf beroepen ingediend. Een beroep is ingediend tegen een weigering omgevingsvergunning voor het vervangen van entreedeuren door een schuifpui en het wijzigen van het gebruik als groothandel naar reguliere detailhandel aan de Weerlaan. Voorts is een beroep ingediend tegen een omgevingsvergunning voor het bouwen van een dakkapel op de rechterzijgevel aan het Pastoorsveld. Ook is er beroep ingediend tegen een weigering van het verzoek om een huwelijk op te nemen in de desbetreffende persoonslijst in de basisregistratie personen. Daarnaast is een beroep ingediend tegen een omgevingsvergunning voor het bouwen van een bedrijfsruimte met koelcellen aan de Noorder Leidsevaart. Tot slot is een beroep ingediend tegen een besluit last onder dwangsom om diverse gebouwen en bouwwerken, geen gebouwen zijnde, aan de Zandlaan te verwijderen en verwijderd te houden; het strijdig gebruik van de aanbouw aan de woning aan de Zandlaan en een deel van het restaurant aan de voorzijde aan de Zandlaan te beëindigen en beëindigd te houden en het gebruik van de eerste verdieping van het logiesgebouw aan de Zandlaan te beëindigen en beëindigd te houden. In geen van de beroepen heeft de rechtbank nog uitspraak gedaan.

<sup>1</sup> 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.

## **3.2 Conclusies en aanbevelingen**

### **3.2.1 Conclusies**

#### Aantallen

Het aantal bezwaarschriften (45) in 2019 is, ondanks de toename, ten opzichte van 2018 niet afwijkend te noemen. Hierbij moet in het achterhoofd worden gehouden dat 20 bezwaarschriften (44%) waren gericht tegen de eerdergenoemde omgevingsvergunning voor het isoleren van het dak en daarmee verhogen van het dakvlak en het plaatsen van een warmtepomp aan de Hillinenweg. Tegen de beslissingen op bezwaar is vervolgens geen beroep ingesteld.

Het aantal ingetrokken bezwaarschriften in 2019 betrof 7 en dat is 16% (in 2018 9 bezwaarschriften en dat is 36%).

#### Inhoudelijk

In de bestreden besluiten wordt over het algemeen de relevante wetgeving en beleid op een correcte wijze toegepast. Adviezen om een bezwaarschrift deels ongegrond, deels niet-ontvankelijk en/of deels gegrond en/of niet-ontvankelijk en/of in zijn geheel gegrond te verklaren, waren er niet.

#### Afhandeltermijnen

Van de bezwaarschriften is 27% tijdig afgehandeld. Dat is veel minder dan in 2018 (43%) en 2017 (78%). Een overschrijding met zes weken betrof de omgevingsvergunning voor het wijzigen van kantoor naar logies ten behoeve van het tijdelijk huisvesten van arbeidsmigranten aan de Noorderlaan. De reden daarvan was dat het informeel overleg niet tot een minnelijke oplossing heeft geleid.

Een overschrijding met 2 weken betrof de omgevingsvergunning, waartegen 20 bezwaarschriften waren ingediend, voor het isoleren van het dak en daarmee verhogen van het dakvlak en het plaatsen van een warmtepomp aan de Hillinenweg. De reden daarvan was dat het college op advies van de commissie alsnog een schriftelijke motivering van de welstandscommissie vroeg of de verleende omgevingsvergunning in stand kon worden gelaten of dat de omgevingsvergunning alsnog geweigerd moest worden.

Een overschrijding met 2 weken betrof voorts de weigering omgevingsvergunning voor het vervangen van entreedeuren door een schuifpui en het wijzigen van het gebruik als groothandel naar reguliere detailhandel aan de Weerlaan. De reden daarvan was dat het informeel overleg niet tot een minnelijke oplossing heeft geleid.

Een overschrijding met 1 week betrof de omgevingsvergunning voor het bouwen van een dakkapel op de rechterzijgevel aan het Pastoorsveld. De reden was dat het college op advies van de commissie alsnog een schriftelijke motivering van de welstandscommissie vroeg, omdat het welstandsadvies in het bezwaarschrift gemotiveerd was bestreden.

### **3.2.2 Aanbevelingen**

Vooropgesteld moet worden dat de commissie in het algemeen tevreden is met de wijze waarop door de bestuursorganen van de gemeente Hillegom wordt omgegaan met de behandeling van bezwaarschriften. Toch doet de commissie twee suggesties, die deze behandeling verder kunnen verbeteren.

De commissie beveelt allereerst aan om door te gaan met, en het 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.

Verder vraagt de commissie aandacht voor het tijdig voorafgaand aan de zitting toezenden van de adviezen van de welstandscommissie, of, in voorkomende gevallen, adviezen van bijvoorbeeld de Omgevingsdienst West-Holland. Bij zaken waarbij een dergelijk advies is uitgebracht, speelt het tijdens de zitting vaak een rol. Ontbreken van dit deskundigenadvies kan leiden tot vertraging of onbegrip in de procedure.

## 4. Klachten

### 4.1 Klachten

#### 4.1.1 Feiten & cijfers

In 2019 zijn er elf klachten ingediend die voor behandeling door de gemeente Hillegom in aanmerking kwamen. Daarnaast zijn er twee klachten ontvangen die niet waren bestemd voor de gemeente. Deze zijn doorgezonden naar Cocensus, de organisatie die belastingzaken voor de gemeente afhandelt. Cocensus heeft de klachten ook afgehandeld.

#### 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 zien op het niet (tijdig) reageren op verzoeken en meldingen die bewoners hebben ingediend c.q. 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	Buitenruimte
2.	Bejegening	Nee	Meerlanden/Buitenruimte
3.	Uitblijven reactie	Nee	Toezicht en Handhaving
4.	Bejegening	Nee	Meerlanden
5.	Bejegening	Nee	Meerlanden
6.	Gebrekkige communicatie	Nee	Door gemeente ingehuurd bedrijf
7.	Gebrekkige communicatie	Ja	College van B&W
8.	Gebrekkige communicatie	Nee	Communicatie
9.	Gebrekkige communicatie	Nee	Communicatie
10.	Bejegening	Nee	Buitenruimte
11.	Bejegening	Nee	Meerlanden

Tabel 6: Ingediende klachten 2019

Enkele van de ingekomen klachten zien op (medewerkers van) de Meerlanden. Deze organisatie huurt de gemeente in voor de uitvoering van bepaalde diensten. De ingekomen klachten zijn door het college afgehandeld door tussenkomst van bewuste organisatie. De coördinatie van de afhandeling van de klacht blijft bij de gemeente.

#### 4.1.3 Uitkomsten advies

Eén klacht is voorgelegd aan de commissie. De commissie heeft het college geadviseerd om de klacht gegrond te verklaren en doet daarnaast enkele aanbevelingen. Het college heeft het advies van de commissie overgenomen en volgt daarnaast de aanbevelingen op.

#### 4.1.4 Uitkomsten overig (ingetrokken/informele aanpak)

De overige in behandeling genomen klachten zijn afgehandeld door informeel overleg dan wel 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. In 2019 zijn de meeste klachten tijdig afgehandeld. Eén klacht was op 31 december 2019 nog niet afgehandeld.

De reden hiervan is dat de klacht in december is ontvangen en voor het op adequate wijze afhandelen van de klacht het noodzakelijk was om met diverse partijen om tafel te gaan. Inmiddels heeft er informeel overleg plaatsgevonden en wordt de klager regelmatig bijgepraat over de laatste stand van zaken. De verwachting is dat deze klacht tot tevredenheid kan worden opgelost.

Doorlooptijd klaagschriften	2017	2018	2019
Binnen 1 week	1	2	3
1-5 weken	5	5	4
5-10 weken	1	6	0
Meer dan 10 weken	0	2	3
Openstaand op 31-12	1	1	1
<b>TOTAAL</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>11</b>

Tabel 7: Afhandeltermijnen en doorlooptijden klachten

#### 4.1.6 Klachten ingediend bij Nationale ombudsman

Een klacht behoort in eerste instantie bij de gemeente te worden ingediend. In de praktijk blijkt, dat burgers soms eerst contact opnemen met de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman neemt in dergelijke gevallen dan over het algemeen eerst contact op met de gemeente om te bepalen wat de beste aanpak is en verwijst waar nodig door naar de gemeente.

In 2019 ontving de Nationale ombudsman zeven verzoeken met betrekking tot de gemeente Hillegom. In zes gevallen volstond de Nationale ombudsman met het verschaffen van informatie, het doorverwijzen van de verzoeker naar een andere instantie of naar de gemeente voor interne klachtbehandeling. Eén klacht was op 31 december 2019 nog in behandeling bij de Nationale Ombudsman. In 2019 is in ieder geval geen van de klachten in behandeling genomen door de Nationale ombudsman.

## 4.2 Conclusies en aanbevelingen

### 4.2.1 Conclusies

De meeste klachten in 2019 betroffen bejegeningstekst (zes klachten) of klachten vanwege een (gebrekkige) communicatie (vier klachten). Een aanzienlijk deel van de klachten ziet op de Meerlanden (vier) en het domein Buitenruimte (drie klachten) waar de teams Beleid en Inrichting en Toezicht en Handhaving onderdeel van uit maken. De werkzaamheden van de Meerlanden en de teams die horen tot het domein Buitenruimte zijn direct zichtbaar voor en van invloed op de leefomgeving van burgers. Voor de Meerlanden geldt daarbij dat dit bedrijf werkzaamheden uitvoert die veelal voortkomen uit het beleid dan wel keuzes die eerder zijn gemaakt door het domein Buitenruimte. In de praktijk blijkt dat klachten veelal niet zien op medewerkers van genoemd bedrijf, maar er vaak een samenhang is met beslissingen die eerder vanuit de gemeente zijn genomen.

#### *E-formulier*

In 2018 zijn er zestien klachten ingediend. Dit was destijds een flinke toename van het aantal klachten. In 2019 is het aantal klachten afgenomen tot elf.

Ondanks deze toename is op te merken dat de drempel om een klacht in te dienen lager is door de introductie van een e-formulier op de website van de gemeente. Dit valt onder andere af te leiden uit de aard van de klachten. Het lijkt er veel op dat mensen tegen een bepaald probleem aanlopen, niet goed weten hoe en waar zij dit probleem kunnen aankaarten en vervolgens een klacht indienen. Relatief veel mensen klagen bijvoorbeeld over het ophalen of inleveren van afval, terwijl het ook mogelijk is om bijvoorbeeld via het meldingen systeem voor openbare ruimte (fixi) een klacht in te dienen.

#### *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.

