

Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2023

Bezwaarschriften

De gemeente Steenwijkerland heeft de advisering ten aanzien van de behandeling van bezwaarschriften in handen gesteld van de *commissie bezwaarschriften* (met uitzondering van de bezwaren gericht tegen besluiten op grond van belastingwetgeving).

De commissie bestaat uit 2 kamers, de *algemene kamer* (bezwaren m.b.t. omgevingsvergunningen, handhaving, etc.) en de *sociale kamer* (bezwaren m.b.t. bijstand, maatschappelijke ondersteuning, etc.).

In 2023 bestond de commissie uit de volgende personen:

algemene kamer	sociale kamer
• mevrouw mr. H. Kruise (voorzitter) • de heer mr. R.S. Boersma • de heer mr. J.B. Koops • mevrouw mr. E. van der Molen • mevrouw mr. A.B. van Ulsen	• de heer mr. drs. J.H.G.H. Ananias MSc PMP (voorzitter) • mevrouw mr. C. Aden • mevrouw mr. drs. M.H. van Haeften • mevrouw mr. A. Prins-de Haas • mevrouw mr. A.B. van Ulsen

In de zomer heeft de sociale kamer afscheid genomen van mevrouw Van Haeften, op haar eigen verzoek. Vanaf dat moment springt mevrouw Kruise bij als dat roosterteknisch nodig is.

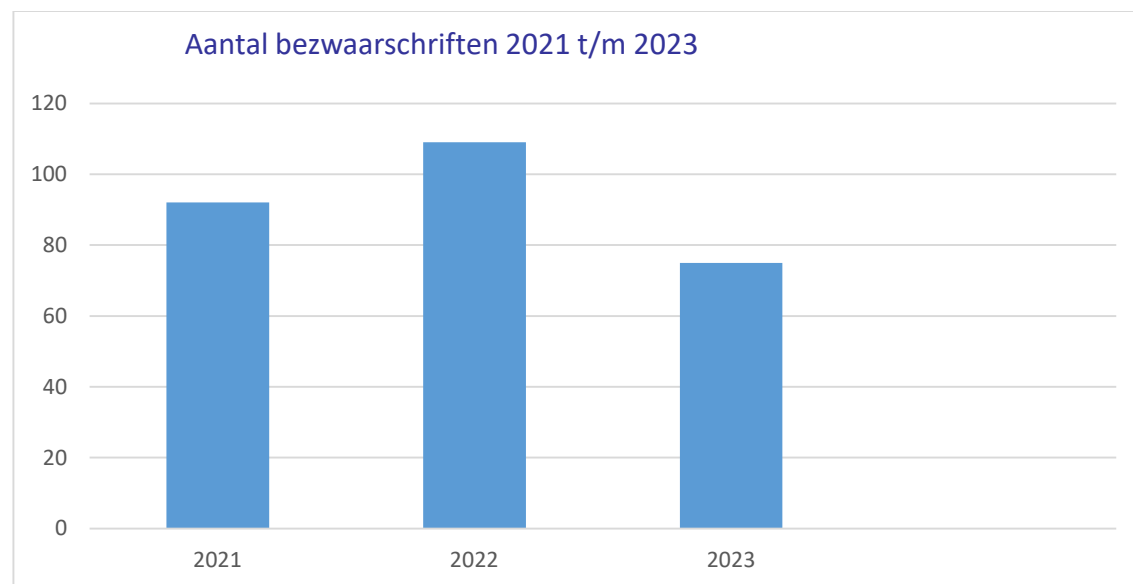
Informele behandeling (1)

Voordat een bezwaarschrift voor behandeling wordt doorgestuurd naar de commissie bezwaarschriften, wordt, behalve wanneer het gaat om een besluit in het sociaal domein, eerst door de interne mediator in samenwerking met de betrokken vakcollega's beoordeeld of de bezwaren kunnen worden opgelost door een informele behandeling, bijvoorbeeld door een gesprek of mediation.

In 2023 was de input voor de interne mediator vanwege bezwaar 64 bezwaarschriften. Hiervan zijn 23 bezwaarschriften opgelost door toepassing van deze methode waardoor het bezwaar niet in handen wordt gesteld van de commissie.

Totaal aantal ontvangen bezwaarschriften

In 2023 heeft het secretariaat van de commissie in totaal **75** bezwaarschriften ontvangen (2022: 109 (44 hadden betrekking op 1 besluit), in 2021: 92).



Onderwerpen bezwaarschriften

De 75 bezwaarschriften hadden betrekking op omgevingsvergunningen, handhaving, bijstand, maatschappelijke ondersteuning, het maken van een inrit, gehandicaptenparkeerkaarten, verkeersbesluiten, verzoek Wet open overheid en overig.

Informele behandeling (2)

Voor de toepassing van de informele aanpak neemt het secretariaat van de commissie contact op met de collega's van het vakteam en in de meeste gevallen met de bezwaarde. Wanneer betrokkenen ervoor openstaan wordt de informele behandeling beproefd. De behandeling van het bezwaarschrift wordt dan opgeschort. Mocht de informele behandeling niet slagen, dan wordt het bezwaarschrift alsnog in handen gesteld van de commissie bezwaarschriften om advies uit te brengen. Ook kan voor intrekking worden gekozen. Het nemen van dit besluit wordt gefaciliteerd door de mediator in samenwerking met het secretariaat.

Van de bezwaarschriften is 44 % afgedaan door middel van de informele behandeling. Van het aantal bezwaarschriften dat in handen is gesteld van de interne mediator is dat 35 %. Uit de informele benadering komt het inzicht voort dat communicatie vrijwel altijd een component is in het bezwaar. Juist op dit punt wordt resultaat behaald met deze benadering, waarbij alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan, onder leiding van de mediator. Ook wanneer het bestreden besluit in stand blijft, zorgt deze benadering voor een uitkomst waar alle partijen winst op behalen.

Onderwerpen bezwaarschriften



Aantal ontvangen bezwaarschriften algemene kamer

In 2023 heeft de algemene kamer **64** (2022: 88) bezwaarschriften ontvangen. Een bezwaarschrift, dat gericht was tegen de verleende omgevingsvergunning voor het bouwen van 18 recreatiewoningen, was ondertekend door 27 personen. Er waren 9 bezwaarschriften gericht tegen de verleende omgevingsvergunning voor het bouwen van de KFC in Steenwijk.

Behandeling bezwaarschriften algemene kamer

De bezwaarschriften hadden de volgende uitkomst.

Leerpunten

De commissie bezwaarschriften heeft de volgende leerpunten geformuleerd.

In een aantal zaken heeft het verwerende team het bezwarendossier geanonimiseerd aangeleverd. Anoniem bezwaar maken is op grond van de Algemene wet bestuursrecht niet mogelijk. Op basis van deze stukken moet de commissie juist beoordelen of de bezwaarde belanghebbende is bij het genomen besluit. Kortom, een bezwarendossier moet juist niet geanonimiseerd worden.

In 1 zaak was een aanlijn- en muilkorfgebod op grond van de Algemene plaatselijke verordening opgelegd, met daaraan gekoppeld een preventieve last onder dwangsom. Een preventieve last onder dwangsom kan uitsluitend worden opgelegd als de overtreding zich met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid zal voordoen. Daar was in deze zaak geen sprake van. De commissie heeft de burgemeester dan ook geadviseerd de preventieve last in te trekken.

Gelet op het geringe aantal behandelde bezwaarschriften is er voor de sociale kamer geen leerpunt te formuleren.

	2023		2022	
Gegrond	1	(1 %)	3	(5 %)
Ongegrond	24	(36 %)	20	(33 %)
Deels gegrond/deels ongegrond	2	(3 %)	1	(2 %)
(Kennelijk) niet-ontvankelijk	16	(24 %)*	9	(15 %)**
Deels niet-ontvankelijk/deels ongegrond	1	(1 %)	2	(4 %)
Ingetrokken	23	(34 %)	20	(33 %)
Op andere wijze afgedaan	1	(1 %)	5	(8 %)
		+		+
Totaal	68	(100 %)	60	(100 %)

* waarvan 10 kennelijk (waarvan 9 gericht tegen de vergunning voor de KFC) ** waarvan 3 kennelijk

Van 27 bezwaarschriften waarbij de algemene kamer heeft geadviseerd de bezwaren ongegrond te verklaren, moest in 12 gevallen de motivering bij de beslissing op het bezwaarschrift worden aangevuld dan wel aangepast.

Aantal ontvangen bezwaarschriften sociale kamer

In 2023 heeft de sociale kamer **11** bezwaarschriften ontvangen.

Behandeling bezwaarschriften sociale kamer

De bezwaarschriften hadden de volgende uitkomst.

	2023		2022	
Gegrond	-	(0 %)	1	(4 %)
Ongegrond	1	(7 %)	5	(20 %)
Niet-ontvankelijk	1	(7 %)	-	(0 %)
Ingetrokken	13	(86 %)	19	(76 %)
		+		+
Totaal	15	(100 %)	25	(100 %)

Opmerkelijk (1)

In de gemeente liggen de Natura 2000-gebieden De Wieden en Weerribben. In de bezwaarzaken van de algemene kamer zijn de omgevingsvergunningen steeds vaker gemotiveerd met een rapportage over stikstofdepositie, met Aerius berekeningen, opgesteld door een extern bureau. Dat gebeurde eerder niet.

Tegen de verleende omgevingsvergunning voor het bouwen van een KFC in Steenwijk hebben 9 personen bezwaar gemaakt. De bezwaren waren niet gericht tegen de bouw, maar tegen het eten van fastfood en de gevolgen daarvan voor de gezondheid, evenals het zwerfvuil dat wordt veroorzaakt door klanten van fastfoodrestaurants. De bezwaarden woonden op enige afstand van de KFC, waardoor ze geen belanghebbenden waren bij dit besluit.

In de media zijn meerdere artikelen verschenen over het bedrijf IceBear in Steenwijk. In 2023 heeft de algemene kamer 3 bezwaarschriften behandeld die betrekking hadden op verzoeken om handhaving ten aanzien van dit bedrijf.

Het vervolgtraject

Eén functie van de bezwaarprocedure is de zeefwerking. Hiermee wordt bedoeld dat het aantal zaken dat aan de rechter wordt voorgelegd, aanzienlijk beperkter zal zijn vanwege het feit dat eerst de bezwaarprocedure wordt doorlopen. Alleen al de getalsmatige vergelijking tussen de ingediende bezwaarschriften en de bij de rechtbank ingediende beroepschriften laat zien dat de bezwaarschriftenprocedure een goede zeefwerking heeft. Op basis van www.rechtspraak.nl blijkt het volgende.

	Geground		Ongegrond		Totaal	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Rechtbank Overijssel	2	-	2	5	4	5
Raad van State	1	-	1	-	2	-

De zaken die voorbereid zijn met afdeling 3.4 van de Algemene wet bestuursrecht zijn buiten beschouwing gelaten. Op deze zaken is de bezwarenprocedure niet van toepassing.

De voorzieningenrechter van de rechtbank Overijssel heeft 4 verzoeken om een voorlopige voorziening afgewezen.

De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft 1 verzoek om herziening afgewezen. Daarnaast heeft de voorzieningenrechter van de Afdeling bestuursrechtspraak 1 verzoek om een voorlopige voorziening te treffen toegewezen.

Opmerkelijk (2)

Een bezwaarde heeft 6 bezwaarschriften ingediend gericht tegen meerdere besluiten ten aanzien van 2 locaties. Een van deze bezwaarschriften was gericht tegen de weigering van een herzieningsverzoek over handhaving. Een dergelijk verzoek wordt zelden ingediend. De algemene kamer heeft een dergelijk bezwaarschrift dan ook niet vaak behandeld.

In 1 zaak is bezwaar gemaakt tegen de verleende omgevingsvergunning voor het starten van een minicamping. In deze zaak zijn in de brief met de beslissing op het bezwaarschrift, naar aanleiding van het advies van de commissie, extra voorschriften opgenomen o.a. in verband met de verkeersveiligheid.

Klaagschriften

Klachtbehandeling 2023 in het kort:

Ruim 44.000 inwoners in 2023

400.000 klant contacten

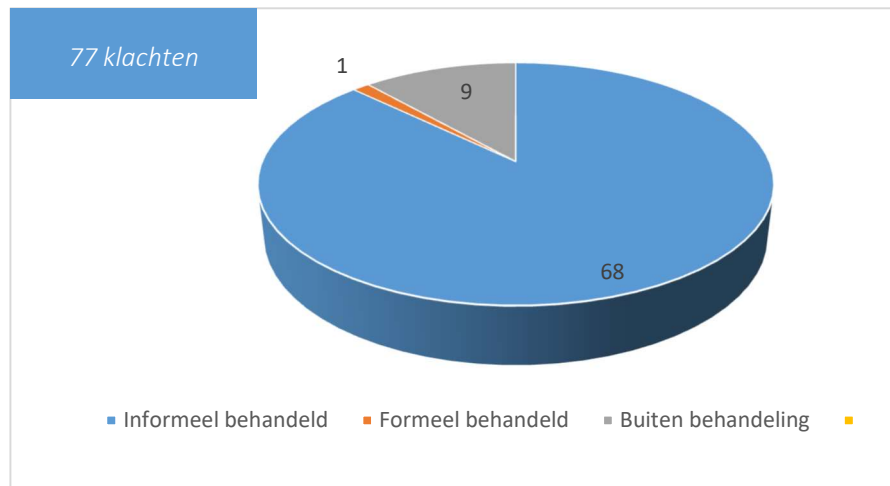
77 klachten in de zin van de Awb (hoofdstuk 9)

Werkwijze klachtbehandeling: informele klachtbehandeling eerst

Er wordt bij de klachtbehandeling structureel ingezet op een informele afhandeling van klachten. Bij deze afhandeling van klachten wordt contact opgenomen met de klager en wordt er gezocht naar een oplossing voor de klacht of, indien van toepassing en indien mogelijk, een manier om het vertrouwen te herstellen. Afhandeling vindt plaats zonder een label over gegrond of ongegrond te communiceren richting klager. Zodoende worden hier over 2023 de volgende cijfers gevonden.

Werkwijze klachtbehandeling: na informeel schriftelijk

Wanneer de klachtbehandelaar er niet uitkomt met de klager op bovenstaande manier, wordt de klacht schriftelijk afgehandeld. Hierbij wordt wel de aanduiding gegrond/ongegrond gebruikt.



**11 inwoners
namen contact
op met de
Nationale
Ombudsman**

Definitie

Klachten hebben betrekking op gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente (Art. 9:1 Awb)

Klachtbehandeling in 2023

Cijfers over klantcontact

Met ruim 44.000 inwoners vindt er per jaar veel klantcontact plaats. Uit de notitie “Dienstverlening in cijfers” van de afdeling “ontvangst” dat in april van dit jaar verscheen bleken de volgende cijfers over 2023:

- 42085 telefoongesprekken
- 17301 baliecontacten bij burgerzaken
- 10556 ingevulde e-formulieren
- 324.061 websitebezoeken
- 4137 meldingen openbare ruimte

Deze cijfers zijn door de afdeling Ontvangst gemeten en gemiddeld wordt de gemeentelijke dienstverlening gewaardeerd met een 8. Naast de genoemde aantallen klantcontacten vindt natuurlijk nog veel meer klantcontact plaats vanuit de andere teams, zodat de werkelijke aantallen de hierboven weergegeven cijfers ruim overstijgen.

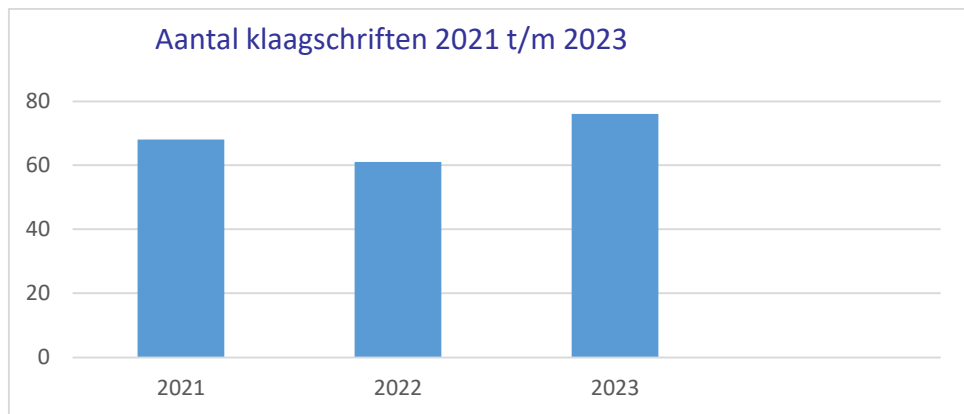
Cijfermatig over klachten

In 2023 heeft de gemeente **77** officiële klachten ontvangen (ter vergelijking: in 2022 waren dat er 61 en in 2021 68). Van de 77 bleken er 69 klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Er zijn dus 8 “klachten” binnengekomen die bij bestudering geen klachten in de zin van de Awb bleken te zijn. De indieners van deze meldingen zijn hiervan op de hoogte gesteld of de meldingen zijn binnen een ander taakveld opgepakt.

Werkwijze klachtbehandeling: standpunt college

Is de klager het niet eens met het schriftelijk antwoord van de klachtbehandelaar op zijn of haar klacht, dan wordt de klacht met gedane afhandeling voorgelegd aan het college waarbij het college gevraagd wordt een standpunt over de klacht en de behandeling in te nemen. Hierbij wordt ook de aanduiding gegrond of ongegrond gebruikt. Deze aanduiding wordt wel in de afhandelingsbrief aangegeven. In 2023 is in 1 geval de klacht op deze wijze afgehandeld.

Ter vergelijking: In 2022 werd de informele behandeling met succes toegepast op 87 % van de klachten. Formele behandeling van de klacht door de klachtbehandelaar vond plaats in 13 % van de klachten. Voor 1 klacht gold dat het college een formeel besluit nam.



Afhandeling klachten in 2023

Oude weergave behandeling klachten

Afhandeling klachten	2022		2021	
(Deels) gegrond	2	3 %	7	10 %
Ongegrond	3	5 %	3	5 %
Geen oordeel	0	0 %	0	0 %
Anders afgedaan/doorgestuurd	2	3 %	13	19 %
Buiten behandeling gelaten als bedoeld in artikel 9:8 Awb	1	2 %	0	0 %
Informele afhandeling	55	87 %	45	66 %
Totaal behandelde klachten	63	100 %	68	100 %

In 2022 werd nog voor bovenstaande weergave gekozen. Voor de weergave van 2023 is gekozen voor een nieuwe indeling. De categorie “geen oordeel” wordt niet meer gebruikt, omdat de data hier niet bij aansluit. De categorieën “anders afgedaan” en “buiten behandeling” zijn samengevoegd en “ingetrokken” is toegevoegd aan deze categorie.

Werkwijze klachtbehandeling: klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht is de gemeente verplicht een externe klachtenprocedure te hebben. Omdat de Nationale Ombudsman bij velen bekend is en een groot aanzien geniet, heeft de gemeente er al lange tijd geleden voor gekozen om zich daarbij aan te sluiten. Heeft een gemeente zich niet aangesloten, dan kan/mag de Nationale Ombudsman een klacht ook niet behandelen.

Wanneer de medewerker van de Nationale Ombudsman aanleiding ziet om actie te ondernemen naar aanleiding van een klacht, dan neemt deze medewerker contact op met de klachtencoördinator van de gemeente. Dit betreft vaak (complexe) zaken die al langere tijd spelen. De Nationale Ombudsman verzoekt de gemeente (meestal) om de inwoner binnen een redelijke termijn van een duidelijk antwoord te voorzien over de (on)mogelijkheden in de betreffende zaak. Ook gaat het gesprek over de mogelijkheden om zogenaamde veelklagers zorgvuldig te begrenzen (“zorgvuldig begrenzen”).

Klachtbehandeling nieuwe stijl:

Afhandeling klachten	2023		2022	
Anders afgedaan/buiten behandeling (art. 9:8 Awb) of ingetrokken	9	(12 %)	8	(13 %)
Informele afhandeling	68	(88 %)	55	(87 %)
		+		+
Totaal	77	(100 %)	63	(100 %)

De Nationale Ombudsman heeft in 2023 11 meldingen of verzoeken ontvangen. In 2022 bedroeg dit aantal 20 en in 2021 15. De 11 verzoekschriften zijn als volgt afgedaan.

Afhandeling verzoekschriften	2023		2022	
Nationale Ombudsman				
Informatie of doorwijzing	9		-	
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	2		14	
Afgedaan, na onderzoek, tussentijds beëindigd	-		3	
				+
Totaal	11		17	

Onder deze verzoekschriften zijn ook de telefonische contacten geregistreerd waarbij betrokkenen zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure. Daarnaast betreft het een aantal verwijzingen naar de interne klachtbehandeling. Voordat de Nationale Ombudsman een verzoekschrift in behandeling neemt, moet de klacht eerst de klachtbehandeling bij de gemeente hebben doorlopen.

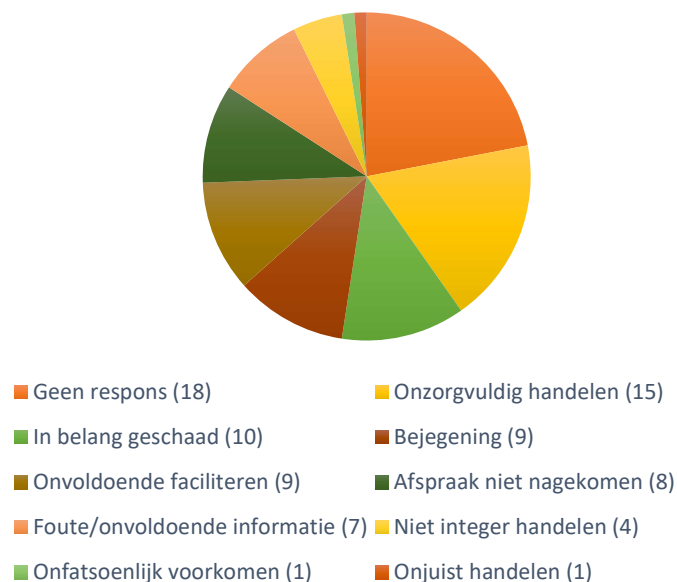
In 2023 zijn de klachten voor het eerst gecategoriseerd. De categorieën zijn gevormd door te kijken naar de essentie van alle ingediende klachten van het afgelopen jaar. Hieraan is een enkele categorie zoals termijn overschrijden toegevoegd, die niet uit de ingediende klachten voortkwam, maar wel logisch lijkt om toe te voegen. Bij het categoriseren van de klachten is, waar van toepassing, gebruik gemaakt van meerdere categorieën per klacht. In de meeste gevallen is klager hierna tevreden met de afhandeling. Bij deze werkwijze wordt (meestal) niet gekomen tot een oordeel over de klacht in de zin van (on-)gegrond.

Leerpunten (1)

Inwoners weten de gemeente goed te vinden, ook wanneer zij vinden dat er iets niet goed gaat in de bejegening door de gemeente. Dat is een positief punt. Dit betekent wel dat berichten en klachten op verschillende plekken in de organisatie kunnen binnenkomen, bijvoorbeeld via het zaakstelsel, via directe e-mail aan medewerkers, bij het bestuurssecretariaat en de raad, of telefonisch. Het is belangrijk om binnen de organisatie de juiste personen tijdig te betrekken. Dit is zowel in het belang van de inwoner, die binnen een redelijke termijn een eenduidige reactie krijgt, als de organisatie om vertraging en dubbel werk te voorkomen.

Hierin is groei te zien; met name vanuit het postsysteem is de registratie steeds beter. Voor leidinggevers blijft het een aandachtspunt om uitingen van onvrede van inwoners te onderzoeken op klachtaspecten en deze als zodanig aan te merken.

Onderwerpen klaagschriften



Categorie	Onderwerp	Aantal
1	Afspraak niet nagekomen	8
2	Bejegening	9
3	Foute/onvoldoende informatie	7
4	Onzorgvuldig handelen	15
5	Niet integer handelen	4
6	Termijn overschrijden	0
7	In belang geschaad	10
8	Geen respons	18
9	Onjuist handelen	1
10	Onvoldoende faciliteren	9
11	Onfatsoenlijk voorkomen	1

Leerpunten (2)

In 2023 zijn meerdere klachten binnengekomen over het stilvallen van communicatie en het uitblijven van contact naar aanleiding van een terugbelverzoek. Inwoners krijgen via de gebruikelijke kanalen geen contact of antwoorden (meer) en dienen dan een klacht in om beweging in hun zaak te krijgen. Het tijdig reageren op berichten en terugbelverzoeken blijft organisatiebreed een belangrijk aandachtspunt. Het werken met terugbelverzoeken vanuit het KCC heeft hier een positieve impuls aan gegeven. Verdere samenwerking wordt onderzocht vanuit het oogpunt van goede dienstverlening.

Termijnen van klachtafhandeling zijn een punt van aandacht; niet elke teamleider slaagt er in om binnen de geldende termijnen de klacht af te handelen. Dit is met name het geval wanneer er als laatste stap in het werkproces een collegestandpunt moet worden verkregen. Ontwikkeld wordt een methode waarin klachtbehandelaars hier meer vanuit klacht coördinatie in worden gefaciliteerd.

