

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 31 oktober 2023
Bedrijfsvoering - Organisatieadvies

2023_B&W_00778 Reactienotitie jaarverslagen 2022 bezwaren en klachten

Auteur

Gerard Elenga

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer J.H. Bats, burgemeester en voorzitter; de heer M. Smit, wethouder; mevrouw T. Jongman, wethouder; de heer B. Harmsma, wethouder; de heer M. Scheringa, wethouder; de heer M.W. de Graaf, gemeentesecretaris

Besluit

Het college besluit om:

1. Kennis te nemen van het 'Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2022' van de commissie bezwaarschriften en de gemeentelijke klachtcoördinator en het 'Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken Steenwijkerland 2022' van de Nationale Ombudsman.
2. In te stemmen met de 'Reactienotitie n.a.v. jaarverslagen 2022 over bezwaren en klachten'.
3. De reactienotitie en de jaarverslagen ter kennisneming aan de raad te sturen.

Beschrijving

Inleiding

Er zijn twee verslagen gemaakt over de behandeling van bezwaar- en klaagschriften in onze gemeente in 2022: Een door de commissie bezwaarschriften samen met de gemeentelijke klachtcoördinator, de ander door de Nationale Ombudsman. In de reactienotitie worden de cijfers geanalyseerd en geduid en worden de leerpunten besproken.

Gewenst resultaat

De jaarverslagen geven inzicht in het functioneren van de gemeente en bieden aanknopingspunten om de (juridische) kwaliteit van de besluitvorming te verbeteren.

Argumenten

Bezwaarschriften

Aantal bezwaarschriften

In 2022 zijn meer bezwaarschriften ingediend (109) dan in 2021 (92). Van de 109 bezwaarschriften zijn echter 44 gericht tegen één besluit (vaarvergunning). Hierdoor lijkt het beeld vertekend. Als deze niet worden meegeteld, zijn ten opzichte van 2021 juist 25% (26) minder bezwaarschriften ingediend.

Hiervoor is geen duidelijke oorzaak aan te wijzen. De daling zit vooral in de categorie 'omgevingsvergunningen' (12 bezwaarschriften minder). Eén mogelijke verklaring is de toepassing van de 'informele aanpak' (mediationstechnieken) door het team VTH. Door vroegtijdig in gesprek te gaan met de aanvrager en/of omwonenden, kunnen bezwaren worden voorkomen. In het sociaal domein heeft deze werkwijze al langer ingang gevonden en dit heeft er (mede) toe geleid dat – bijvoorbeeld – tegen 'slechts' 0,5 % van alle besluiten op grond van de Participatiewet bezwaar is gemaakt.

Gegronde bezwaarschriften

Van alle behandelde bezwaarschriften (85) zijn 5 (6%) gegrond verklaard. Op basis hiervan kan worden geconcludeerd dat het overgrote deel van de besluiten de juridische kwaliteitstoets kan doorstaan. Maar deze conclusie moet wel genuanceerd worden. In 41% van de ongegronde bezwaarschriften blijkt sprake van een motiveringsgebrek. Het bezwaarschrift wordt dan niet gegrond verklaard, omdat het gebrek in de bezwaarprocedure hersteld kan worden. Vaak blijkt aan het motiveringsgebrek een onvoldoende zorgvuldige voorbereiding ten grondslag te liggen: niet alle feiten en belangen zijn meegewogen of niet goed tegen elkaar afgewogen. In die gevallen is de juridische kwaliteit wel degelijk onvoldoende. Cluster juridisch van het team Organisatieadvies zal daarom het motiverings- en het zorgvuldigheidsbeginsel extra onder de aandacht van de teams brengen. Een tweede nuancering is dat bijna de helft van alle bezwaarschriften wordt ingetrokken. De reden van intrekking wordt niet in het jaarverslag genoemd. Het is echter waarschijnlijk dat een aantal intrekkingen samenhangt met een onrechtmatigheid in het bestreden besluit.

Ingetrokken bezwaarschriften

De meeste intrekkingen (41% van alle bezwaarschriften) zijn een gevolg van de toepassing van de 'informele aanpak'. Daarmee is deze werkwijze bij zowel het voorkomen als het oplossen van bezwaar succesvol. Bovendien past de 'informele aanpak' heel goed bij de manier waarop de gemeente met haar inwoners en bedrijven wil omgaan. Daarnaast kan deze werkwijze bijdragen aan vergroting van het vertrouwen in de overheid. Om deze redenen verschijnt eind dit jaar een concreet plan van aanpak om een impuls aan de toepassing van mediation en mediationvaardigheden te geven.

Leerpunten

Met betrekking tot bezwaar heeft de commissie 2 leerpunten benoemd. Eén constatering is dat het niet openbaar maken van informatie uitgebreid(er) en specifiek(er) toegelicht moet worden. Mede naar aanleiding hiervan is besloten om besluiten op grond van de Wet open overheid door een gespecialiseerde jurist te laten opstellen.

Klaagschriften

Interne klachtbehandeling

In 2022 zijn 61 klachten ontvangen (2021: 68). Hiervan is 87% 'informeel' behandeld. Dit houdt in dat de klachtbehandelaar in een gesprek met de klager het vertrouwen probeert te herstellen en een bevredigende oplossing probeert te vinden. Lukt dit niet, dan wordt de klacht aan het college voorgelegd. Deze 'formele' behandeling heeft in 8% van de klachtzaken plaatsgevonden. Hiervan zijn 2 klachten gegrond verklaard. Van de 'informeel' afgehandelde klachten zijn 15 als gegrond aan te merken. Dit betekent dat ongeveer een kwart van de klachten terecht is. Uit het jaarverslag kan niet goed opgemaakt worden wat aard en inhoud van de klachten zijn. Het jaarverslag biedt daardoor onvoldoende aanknopingspunten om gemeentebreed van de klachten te leren. Inmiddels zijn in overleg met de klachtcoördinator concrete stappen gezet om klachten beter te registreren.

(Ook) de informele behandelwijze vraagt om goede mediationvaardigheden. De klachtcoördinator – die tevens mediator is – gaat hierbij nadrukkelijker een adviserende en ondersteunende rol spelen.

De klachtcoördinator heeft enkele leerpunten benoemd. In de reactienotitie staat wat met deze leerpunten is of wordt gedaan.

Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman heeft in 2022 19 verzoeken m.b.t. Steenwijkerland ontvangen. Deze zijn alle zonder inhoudelijk onderzoek afgedaan. Volstaan kon worden met informatieverstrekking, terugverwijzing naar de gemeente of doorverwijzing naar een andere instantie.

Uitvoering en planning

Aan de actiepunten, die in de reactienotitie zijn genoemd, geeft het cluster juridisch van het team Organisatieadvies voor het einde van dit jaar uitvoering.

Communicatie en participatie

De burgemeester heeft het jaarverslag besproken met de voorzitter van de commissie bezwaarschriften.

De leerpunten zijn teruggekoppeld naar de betreffende medewerkers/teams en de reactienotitie is behandeld in het teamleidersoverleg.

De reactienotitie en de jaarverslagen worden ter informatie naar de raad gestuurd.

Is het besluit openbaar?

Ja