

1. Inleiding

De procedure voor bezwaarschriften is geregeld in de hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht. De procedure rondom de behandeling van klachten is vastgelegd in hoofdstuk 9 van deze wet. In dit verslag kunt u lezen hoe de bezwaar- en klaagschriften in het verslagjaar 2021 zijn afgedaan.

Leerpunten bezwaarschriften

Een belangrijk doel van het jaarverslag is het formuleren van leerpunten op basis van constatering in het afgelopen jaar. Dit jaar betreft het op basis van de behandeling van bezwaarschriften:

- de wijze waarop al dan niet gebruik kan worden gemaakt van de weigeringsgronden uit de Wet openbaarheid van bestuur;
- het al dan niet opleggen van een (preventieve) last onder dwangsom;
- het controleren van de werkingsduur van een voorbereidingsbesluit bij handhaving;
- de (juridische) onderbouwing en toelichting van een besluit tot terugvordering;
- het aansluiten bij de belevingswereld en woordkeus van betrokkenen voor een goede communicatie.

Leerpunten klaagschriften

Op basis van de klachtbehandeling betreft het de volgende leerpunten:

- de afstemming binnen de organisatie bij berichten en klachten die gelijktijdig via meerdere kanalen worden ontvangen;
- aandacht voor de klacht in gevallen waarbij sprake is van een inhoudelijk probleem dan wel een meningsverschil;
- aandacht voor een tijdige afdoening van de klacht;
- een bredere aanpak bij de behandeling van onvrede.

De leerpunten worden verderop in dit verslag toegelicht.

2. Bezwaarschriften 2021

2.1 Samenstelling commissie bezwaarschriften

De onafhankelijke commissie bezwaarschriften bestaat uit een:

- algemene kamer
- sociale kamer

De commissie behandelt geen bezwaarschriften gericht tegen besluiten op grond van belastingwetgeving.

De algemene kamer bestond in 2021 uit de volgende personen:

- mevrouw mr. H. Kruise (voorzitter)
- de heer mr. R.S. Boersma (vicevoorzitter en lid)
- mevrouw mr. E. van der Molen (vicevoorzitter en lid)
- de heer mr. J.B. Koops (lid)
- mevrouw mr. A.B. van Ulsen (lid)

De sociale kamer was als volgt samengesteld:

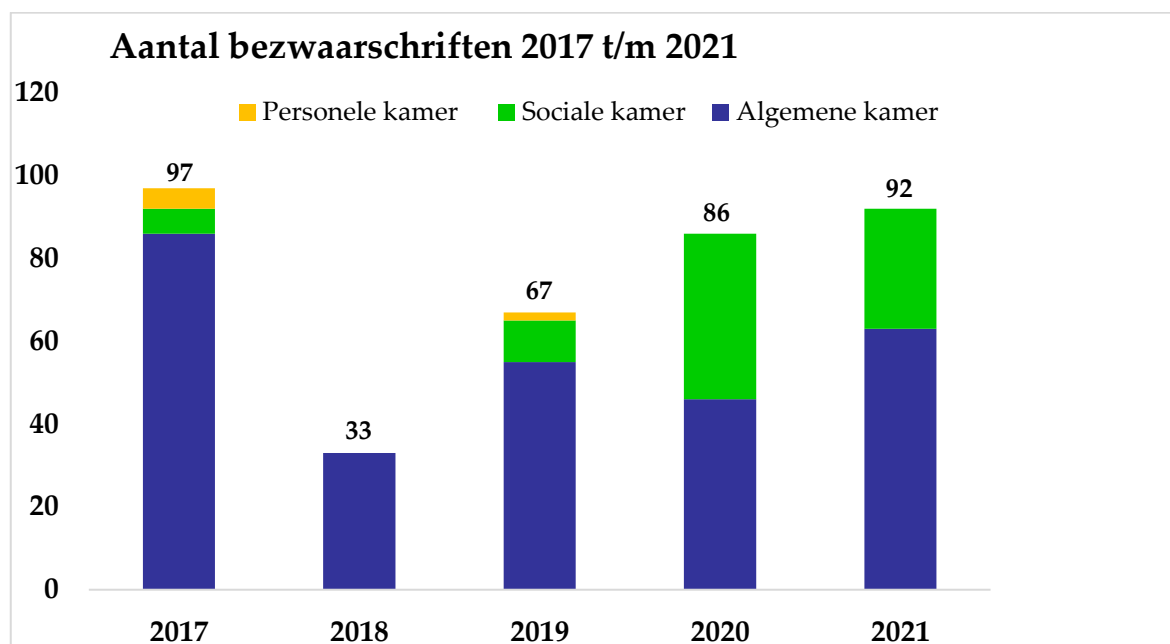
- de heer mr. drs. J.H.G.H. Ananias MSc PMP (voorzitter)
- mevrouw mr. A. Prins-de Haas (lid en vicevoorzitter)
- mevrouw mr. C. Aden (lid en vicevoorzitter)
- mevrouw mr. drs. M.H. van Haeften (lid en vicevoorzitter)
- mevrouw mr. A.B. van Ulsen (lid)

2.2 Totaalcijfers 2021

Het secretariaat van de commissie bezwaarschriften heeft in 2021 in totaal 92 bezwaarschriften ontvangen (2020: 86).

Op 1 januari 2021 bestond een beginvoorraad van 35 bezwaarschriften. Dit betekent dat er 127 bezwaarschriften in behandeling waren. De gemeente heeft in 2021 82 bezwaarschriften afgedaan, waardoor er op 31 december 2021 een eindvoorraad van 45 bezwaarschriften bestond.

Het aantal ingediende bezwaarschriften van 2017 tot en met 2021 geeft het volgende beeld.



De grondslag voor de personele kamer is met de inwerkingtreding van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren komen te vervallen op 1 januari 2020.

In de onderstaande tabel is een overzicht van het aantal ontvangen bezwaarschriften per onderwerp opgenomen.

Aantal bezwaarschriften per onderwerp	2021		2020	
Omgevingsvergunning	32	35 %	29	34 %
Participatiewet	23	25 %	25	29 %
Handhaving	11	12 %	10	12 %
Verkeersbesluit	9	10 %	1	1 %
Gehandicaptenparkeerkaart	2	2 %	6	7 %
Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	2	2 %	3	4 %
Wet openbaarheid van bestuur	2	2 %	1	1 %
Algemene plaatselijke verordening	1	1 %	2	2 %
Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo)	-	-	6	7 %
Overig	10	11 %	3	3 %
Totaal	92	100 %	86	100 %

2.3 Termijnen

De wettelijke termijn om bezwaarschriften af te doen is 18 weken (12 weken + 6 weken verlengen).

In Steenwijkerland is de werkwijze om naar aanleiding van een bezwaarschrift in gesprek te gaan met de betrokkenen. Er wordt onderzocht of een informele aanpak een oplossing kan bieden. Aan het begin van de procedure probeert het secretariaat van de commissie daar duidelijkheid over te krijgen. Dit vraagt wel enige tijd en dan kan het voorkomen dat de behandeling iets langer duurt. Zodra duidelijk is dat de informele aanpak niet mogelijk is, wordt het bezwaarschrift voor behandeling geagendeerd voor een hoorzitting van de commissie bezwaarschriften.

2.4 Algemene kamer

2.4.1 Cijfermatig

In 2021 zijn 63 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend (2020: 46). De beginvoorraad van de algemene kamer bedroeg 28 bezwaarschriften. Dit houdt in dat in 2021 91 bezwaarschriften in behandeling waren. Van de 91 bezwaarschriften zijn er 55 afgedaan, waardoor er op 31 december 2021 een eindvoorraad van 36 bezwaarschriften bestond.

In de tabel op de volgende pagina staat op welke wijze de bezwaarschriften zijn afgedaan.

Afhandeling bezwaarschriften algemene kamer

Afhandeling bezwaarschriften	2021		2020	
(Kennelijk) niet-ontvankelijk	3 ¹	6 %	5 ²	11 %
Gegronnd	11	20 %	5	11 %
Deels niet-ontvankelijk/deels ongegrond	-	-	1	2 %
Ongegrond	22	40 %	9	20 %
Ingetrokken	15	27 %	20	43 %
Op een andere wijze afgedaan	4	7 %	6	13 %
Behandeld aantal bezwaarschriften TOTAAL	55	100%	46	100 %

¹ waarvan 3 kennelijk;

² waarvan 1 kennelijk

Uit deze tabel valt af te leiden dat de algemene kamer 36 bezwaarschriften inhoudelijk heeft behandeld. Deze bezwaarschriften hebben het hele traject doorlopen.

In 2021 heeft de commissie in elf gevallen geadviseerd de bezwaren gegrond te verklaren. Zeven daarvan hadden betrekking op de verleende omgevingsvergunning voor het vervangen van het brugdek in Giethoorn. Het advies van de commissie was om de bezwaren ontvankelijk en gegrond te verklaren. Reden daarvoor was dat er niet goed aan de verbeelding (plankaart) van het bestemmingsplan was getoetst en dat de omgevingsvergunning dus gedeeltelijk in strijd met het bestemmingsplan was verleend. Het verwerende team heeft deels contrair geadviseerd en het advies van de commissie niet geheel overgenomen, omdat middels een vrijstelling de vergunning alsnog verleend kon worden. Het college heeft dit advies overgenomen en besloten de bezwaren ongegrond te verklaren en de bestreden beschikking onder aanvulling van de motivering te handhaven. Tegen dit besluit is beroep aangetekend en een verzoek om voorlopige voorziening bij de rechtbank ingediend. Tijdens de behandeling van het verzoek om voorlopig voorziening zijn alle partijen overeengekomen dat de doorvaarthoogte van de brug wordt verhoogd van 95 centimeter naar 105 centimeter. Naar aanleiding daarvan is het beroep en het verzoek om voorlopige voorziening ingetrokken. In de overige gevallen is conform het advies van de commissie besloten.

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat er 19 bezwaarschriften zijn ingetrokken of op een andere wijze afgedaan. In drie gevallen die op andere wijze zijn afgedaan, heeft de bezwaarde verzocht om rechtstreek beroep bij de rechtbank (zie voor een toelichting paragraaf 2.4.2). Van de 22 bezwaarschriften die ongegrond zijn verklaard, moest in vijf gevallen de motivering worden aangevuld dan wel aangepast.

21 % van de bezwaarschriften is ingetrokken dan wel anders afgedaan na toepassing van de werkwijze waarbij mediationvaardigheden worden ingezet (2020: 46 %).

2.4.2 Opmerkelijk

Net als in het vorige verslagjaar kon het secretariaat van de commissie in verband met de door Covid-19 opgelegde maatregelen ook in 2021 gedurende een aantal maanden geen fysieke hoorzittingen organiseren. In deze periode hebben digitale hoorzittingen plaatsgevonden. De betrokken partijen zijn op deze manier in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten.

Een beperkt aantal bezwaarden heeft aangegeven dat ze hun bezwaren duidelijk hebben verwoord in hun bezwaarschrift en stemden in met schriftelijke afdoening.

In het vorige jaarverslag stond dat het secretariaat van de commissie meerdere bezwaarschriften heeft ontvangen gericht tegen verleende omgevingsvergunningen voor het bouwen van woningen in het gebied Eeserwold. Ook in 2021 heeft de commissie in meerdere zaken advies uitgebracht. Daarnaast hebben de bezwaarden beroep bij de rechtbank Overijssel aangetekend. Het is duidelijk dat er een verschil in inzicht is in het toepassen van het juridisch kader. Daarom heeft de advocaat van bezwaarden het college in een drietal zaken verzocht om in te stemmen met het instellen van rechtstreeks beroep bij de rechtbank. Het college heeft hiermee ingestemd. Daardoor wordt de bezwarenprocedure voor deze drie zaken overgeslagen en is de rechtbank verzocht om deze zaken in behandeling te nemen.

In januari 2021 heeft het college middels een verkeersbesluit een breedtebeperking voor het varen met boten met een breedte van meer dan 1,80 meter in de Dorpsgracht in Giethoorn ingesteld. Deze beperking geldt tijdens de officiële feestdagen en de maanden juli en augustus, van 11.00 tot 17.00 uur. In bepaalde gevallen kan ontheffing worden verleend. Tegen de weigering van een dergelijke ontheffing is bezwaar gemaakt. Dit was een nieuw onderwerp voor de commissie.

In één zaak heeft de betrokkene verzocht om zijn gegevens te wissen op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het college heeft dit verzoek om gegevenswissing afgewezen. Tegen dit besluit heeft de betrokkene bezwaar aangetekend. Dit is de eerste zaak waarbij de commissie advies heeft uitgebracht over dit onderwerp.

2.4.3 Leerpunten

1. Dit verslagjaar heeft de commissie een bezwaarschrift behandeld dat gericht was tegen een besluit op basis van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). In deze zaak kwam de commissie op grond van jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (AbRvS) tot de conclusie dat er zich geen bedrijfs- of fabricagegegevens bevinden in de documenten waarvan op grond van artikel 10, onder c, Wob openbaarmaking was geweigerd. Daarnaast was er naar het oordeel van de commissie, anders dan het college van mening was, in bepaalde documenten geen sprake van concurrentiegevoelige informatie, die op grond van artikel 10, tweede lid, onder g, van de Wob niet openbaar gemaakt zou hoeven worden. Verder concludeerde de commissie dat als het gaat om persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die zijn opgesteld ten behoeve van intern beraad, dit volgens vaste jurisprudentie van de AbRvS per zelfstandig onderdeel van een document (zoals alinea's) dient te worden beoordeeld. In deze casus was te gemakkelijk gesteld dat het hele document niet openbaar gemaakt hoefde te worden, omdat het persoonlijke beleidsopvattingen bevatte. Op basis van het vorenstaande verzoekt de commissie aandacht te schenken aan de wijze waarop al dan niet gebruik kan worden gemaakt van de weigeringsgronden uit de Wet openbaarheid van bestuur.
2. Een reguliere last onder dwangsom kan op grond van artikel 5:32 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) slechts worden opgelegd als er al sprake is van een overtreding. In één zaak was er ten tijde van het opleggen van het aanlijngedod nog geen sprake van een overtreding, omdat het aanlijngedod daarvóór nog niet gold. De commissie merkt op dat aan het aanlijngedod mogelijk wel een preventieve last onder dwangsom op grond van artikel 5:7 Awb gekoppeld had kunnen worden.

3. In één zaak was het opleggen van de last onder dwangsom gebaseerd op een voorbereidingsbesluit. Een voorbereidingsbesluit heeft op grond van artikel 3.7, vijfde lid, van de Wet ruimtelijke ordening een werkingsduur van één jaar. Om zijn beschermende werking te behouden, dient binnen die termijn een ontwerpbestemmingsplan ter inzage te worden gelegd. Dat was in dit geval niet gebeurd. Het voorbereidingsbesluit was daarom ten tijde van het opleggen van de last onder dwangsom niet van toepassing op de betreffende locatie. Het college had het opleggen van de last onder dwangsom dus niet kunnen baseren op dit voorbereidingsbesluit. Het is van belang om hier scherp op te zijn.

2.5 Sociale kamer

2.5.1 Cijfermatig

In 2021 heeft de sociale kamer 29 bezwaarschriften ontvangen (2020: 40). Op 1 januari 2021 was er een beginvoorraad van zeven bezwaarschriften. Op 31 december 2021 was er een eindvoorraad van negen bezwaarschriften. Dit betekent dat er in 2021 27 bezwaarschriften zijn behandeld.

Tot welke uitkomsten dit heeft geleid, kan uit onderstaande tabel worden afgeleid.

Afhandeling bezwaarschriften sociale kamer

Afhandeling bezwaarschriften	2021		2020	
Kennelijk niet-ontvankelijk	2	7 %	4	10 %
Gegronnd	1	4 %	2	5 %
Ongegrond	6	22 %	9	22 %
Ingetrokken	14	52 %	19	46 %
Op andere wijze afgedaan	4	15 %	7	17 %
Behandeld aantal bezwaarschriften TOTAAL	27	100 %	41	100 %

Uit de tabel valt af te leiden dat de sociale kamer in negen zaken een advies heeft uitgebracht. Van zes bezwaarschriften die ongegrond zijn verklaard, moest in één geval de motivering worden aangevuld.

Het verwerende team heeft het college in twee zaken (deels) contrair geadviseerd, gezien de specifieke omstandigheden van deze gevallen. Het college heeft deze adviezen overgenomen. In de overige gevallen is conform het advies van de commissie besloten.

Van de bezwaarschriften die bij de sociale kamer zijn binnengekomen, is 63 % opgelost na toepassing van mediationvaardigheden (2020: 61 %).

2.5.2 Opmerkelijk

Ook in 2021 heeft de sociale kamer in verband met de door Covid-19 opgelegde maatregelen gedurende een aantal maanden geen fysieke hoorzittingen gehouden. In deze periode hebben digitale hoorzittingen plaatsgevonden. Bezwaarden en het college zijn op deze manier in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten. Een beperkt aantal bezwaarden heeft aangegeven dat ze hun bezwaren duidelijk hebben verwoord in hun bezwaarschrift en stemden in met schriftelijke afdoening.

De sociale kamer heeft één advies uitgebracht over de Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK). Dit is een vorm van bijzondere bijstand op grond van de Participatiewet voor woonkosten. Door de opgelegde coronamaatregelen hadden mensen minder inkomen dan voorheen. Om hen tijdelijk te helpen, kon men een beroep doen op deze regeling.

In één zaak was de betrokkene uitgesloten van het recht op bijstand doordat ze tijdens de tweede coronagolf langer dan vier weken in het buitenland was geweest. Dat betrokkene niet op tijd terug kon vliegen in verband met een besmetting met het coronavirus, leidde niet tot een andere conclusie. Betrokkene was in strijd met het reisadvies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken toch naar het buitenland gereisd en heeft daarmee het risico geaccepteerd dat ze niet tijdig terug kon komen.

2.5.3 Leerpunten

1. In een advies over het terugvorderen van bijstand doet de commissie de aanbeveling om in een besluit meer aandacht te besteden aan de (juridische) onderbouwing en toelichting daarop. De commissie verwacht dat dit zal bijdragen aan het begrip van betrokkenen van en voor het besluit. Wellicht kunnen daardoor (bezwaar)procedures worden voorkomen. Aanvullend daarop vraagt de commissie om kritisch te kijken naar de formulering en opbouw van beschikkingen. Zeker binnen het sociaal domein, waar beschikkingen aanzienlijke persoonlijke en/of financiële gevolgen kunnen hebben, is het belangrijk dat betrokkenen meteen weten waar ze aan toe zijn.
2. In één zaak adviseerde de commissie om de motivering van het bestreden besluit met betrekking tot de toegekende maatwerkvoorziening aan te passen. Het verwerende team heeft het college geadviseerd dit advies van de commissie niet over te nemen. Redenen daarvoor waren dat de maaltijdvoorziening bij de eerdere indicatie was opgenomen in de individuele begeleiding. In het bestreden besluit was dat niet zo, omdat de uren onder een andere naam waren toegekend. Een tweede reden was dat het verwerende team redeneerde dat er geen sprake kon zijn van vermindering van het aantal uren, omdat de oude indicatie al was verlopen. Voor de nieuwe indicatie is een nieuw onderzoek gedaan en vervolgens is er toegekend wat op dat moment nodig was. De vraag is of een betrokkene ook zo redeneert. De betrokkene zal kijken naar de uren die hij of zij op basis van het oude besluit kreeg, dat vergelijken met de uren op basis van het nieuw besluit en concluderen dat er wel degelijk sprake is van een vermindering (of vermeerdering). Voor een goede communicatie is het van belang om aan te sluiten bij de belevingswereld en woordkeus van betrokkenen.

2.6 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 van zowel de algemene als de sociale kamer en de bij de rechtbank ingediende beroepschriften laat zien dat de bezwaarschriftenprocedure een goede zeefwerking heeft.

	deels gegrond/deels ongeground		ongeground		TOTAAL	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Rechtbank Overijssel	2	-	2	-	4	-
Raad van State	-	-	1	-	1	-
Centrale Raad van Beroep	-	-	-	1	-	1

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

Daarnaast heeft de voorzieningenrechter van de rechtbank Overijssel één verzoek om een voorlopige voorziening toegewezen.

3. Klaagschriften 2021

3.1 Cijfermatig

In 2021 heeft de gemeente 68 officiële klachten ontvangen (2020: 54, 2019: 60, 2018: 44, 2017: 48). Dit zijn klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Er zijn 13 meldingen binnengekomen die bij bestudering geen klachten in de zin van de Awb bleken te zijn. Op 1 januari 2021 bestond er een werkvoorraad van zes klachten. Op 31 december 2021 was er ook een werkvoorraad van zes klachten. Dit betekent dat er in 2021 68 klachten zijn behandeld.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de uitkomst van de behandelde klachten. Er wordt bij de klachtbehandeling zoveel mogelijk ingezet op een informele afhandeling van klachten. Bij de informele afhandeling van klachten gaat het veelal om het in overleg zoeken naar een oplossing of een manier om het vertrouwen te herstellen. Hierin wordt (vaak) niet gekomen tot een oordeel over de klacht en is er geen sprake van een (on)gegrondverklaring. Daarom worden in onderstaande tabel de informeel afgehandelde klachten apart genoemd. Bij schriftelijke afhandeling van een klacht, wordt (vaak) wel een standpunt ingenomen over de klacht en kan worden gesproken over een (on)gegrondverklaring.

Klachtbehandeling

Afhandeling klachten	2021		2020	
(Deels) gegrond	7	10 %	4	7 %
Ongeground	3	5 %	1	2 %
Geen oordeel	0	0 %	1	2 %
Anders afgedaan/doorgestuurd	13	19 %	7	13 %
Buiten behandeling gelaten als bedoeld in artikel 9:8 Awb	0	0 %	1	2 %
Informele afhandeling	45	66 %	40	74 %
Totaal behandelde klachten	68	100 %	54	100 %

3.2 Klachtbehandeling

De klachten hebben betrekking op gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente. Daarnaast zijn er klachten ingediend over het niet (tijdig) reageren op vragen, verzoeken en meldingen.

Op basis van de klachtinstructie van de gemeente Steenwijkerland wordt eerst geprobeerd om de klacht informeel af te doen. Dit betekent dat de klachtbehandelaar eerst (telefonisch) in gesprek gaat met de klager. In veel gevallen wordt de klacht naar tevredenheid afgedaan in dat (telefoon)gesprek. In het geval waarin de klager niet tevreden is met een mondelinge afhandeling, wordt de klacht schriftelijk beantwoord. Mocht de klager zich niet kunnen vinden in de uitkomst, dan wordt de klacht ter besluitvorming aan het college van burgemeester en wethouders voorgelegd. In 2021 is 66 % van de klachten informeel afgedaan. Formele behandeling van de klacht vond plaats in 15 % van de klachten. Dit betekent dat er een schriftelijk antwoord is gegeven op de klacht. Er zijn ook 13 meldingen binnengekomen die bij nadere bestudering geen klacht bleken te zijn, omdat deze bijvoorbeeld geen gedraging van het bestuursorgaan of een medewerker betroffen. De indieners van deze meldingen zijn hiervan op de hoogte gesteld of de meldingen zijn binnen een ander taakveld opgepakt.

Het college heeft in 2021 in twee gevallen een formeel besluit genomen over een klacht. In 2020 heeft het college geen formeel besluit genomen, in 2019 over één klacht en in 2018 zijn er vijf zaken voorgelegd aan het college. In de jaren daarvoor gebeurde dit één à twee keer per jaar. Net als voorgaand jaren, is er ook in 2021 betrokkenheid van collegeleden bij de klachtbehandeling buiten het innemen van een formeel standpunt. Bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met een inwoner over een klacht en de ervaringen die hebben geleid tot indiening van de klacht.

3.3 Leerpunten

1. Inwoners weten de gemeente goed te vinden. Dat is een positief punt. Dit betekent wel dat berichten en klachten op verschillende plekken in de organisatie kunnen binnenkomen, bijvoorbeeld via het zaaksysteem, 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. Dit is een aandachtspunt.
2. Het komt regelmatig voor dat klachten slechts voor een deel over bejegening gaan. Daarnaast is er sprake van een inhoudelijk probleem, een meningsverschil, of een algeheel gevoel van onvrede over de manier waarop de gemeente om gaat met een inwoner en/of zaak. Hierdoor kan de klacht als klacht buiten beeld blijven. In dergelijke gevallen is het van belang dat er aandacht is en blijft voor de behandeling van de klacht.
3. Een klacht moet binnen zes weken worden afgedaan. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. In een aantal gevallen duurt het een aantal weken voordat de klachtbehandelaar actie onderneemt. Mocht de klacht alsnog ter besluitvorming aan het college moeten worden voorgelegd, dan komt een tijdige afdoening onder druk. Het is dan ook van belang om de termijnen in acht te nemen en zo snel mogelijk de klacht inhoudelijk op te pakken.

4. In de behandeling van onvrede wordt steeds vaker ingezet op een gesprek over de onderliggende onvrede in plaats van (alleen) te focussen op de bejegeningssklacht. De interne mediator is beschikbaar om de klachtbehandelaar te adviseren en/of kan worden ingezet als gespreksleider. Deze aanpak wordt door de inwoner als prettig ervaren en zal worden voorgezet.

3.4 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 ervoor gekozen om zich daarbij aan te sluiten. Heeft een gemeente zich niet aangesloten, dan kan/mag de Nationale ombudsman een klacht niet behandelen.

De Nationale ombudsman heeft in 2021 15 (2020: 17) verzoekschriften ontvangen. Op 1 januari 2021 waren er drie verzoekschriften in behandeling. Op 31 december 2021 was er nog één verzoekschriften in behandeling. De 17 verzoekschriften zijn als volgt afgedaan.

Afhandeling verzoekschriften Nationale ombudsman	2021		2020	
Afgedaan, zonder onderzoek	14	82 %	18	86 %
Afgedaan, na onderzoek, tussentijds beëindigd (interventie)	3	18 %	3	14 %
Totaal behandelde verzoekschriften	17	100 %	21	100 %

Onder deze verzoekschriften zijn ook de telefonische contacten geregistreerd waarbij betrokkenen zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure. Daarnaast betreft het een aantal doorverwijzingen naar de interne klachtbehandeling. Voordat de Nationale ombudsman een verzoekschrift in behandeling neemt, moet de klacht eerst door de gemeente zijn behandeld.

Bij een interventie neemt een medewerker van de Nationale ombudsman contact op met de klachtencoördinator van de gemeente om een zaak aan te kaarten. 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.

4. Bedrijfsvoering

Op 1 januari 2023 zal de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in werking treden. Dit wetsvoorstel wijzigt bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer regelt onder meer dat burgers en bedrijven hun zaken die ze met de overheid moeten doen, digitaal kunnen afhandelen. Zij krijgen daarmee het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden. De mogelijkheid om per post met de overheid te communiceren blijft. De Algemene wet bestuursrecht geeft burgers en bedrijven de keuze tussen de papieren of de digitale weg. Het digitaal indienen van bezwaarschriften zal de komende tijd aandacht vragen.

Verder zal naar verwachting de Omgevingswet op 1 januari 2023 in werking treden. Met deze wet wil de overheid de regels voor ruimtelijke ontwikkeling vereenvoudigen en samenvoegen. De implementatie van deze wet zal de nodige inzet van de commissie, het secretariaat en de organisatie vragen.