

# Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2022

maart 2023

## 1. Inleiding

In dit verslag kunt u lezen hoe de bezwaar- en klaagschriften in het verslagjaar 2022 zijn afgedaan. 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.

### *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:

- het motiveren van een besluit op grond van de Wet openbaarheid van bestuur / Wet open overheid waarom de gevraagde informatie niet openbaar wordt gemaakt;
- het toepassen van planvoorschriften bij verzoeken om een omgevingsvergunning voor het planten van bomen.

### *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 het tijdig reageren op berichten en terugbelverzoeken;
- het doorvragen door het KCC bij informatievragen;
- het tijdig herkennen van e-mails met een dreigende toon richting een medewerker.

De leerpunten worden verderop in dit verslag toegelicht.

## 2. Bezwaarschriften 2022

### 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 2022 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:

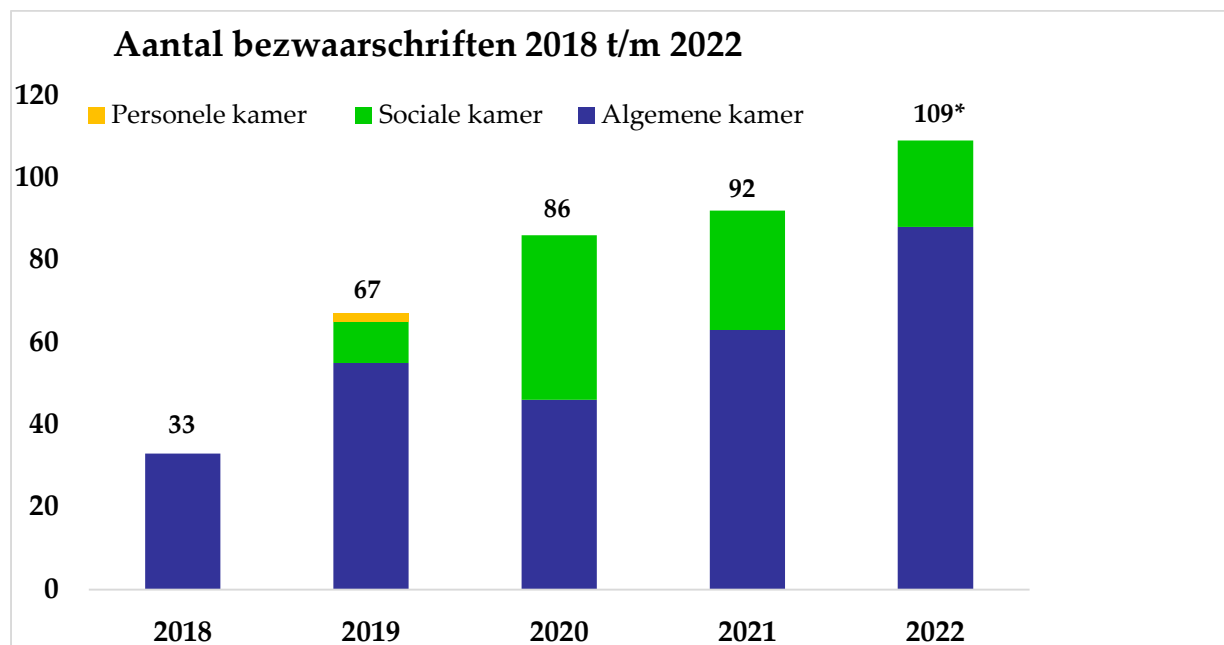
- de heer mr. drs. J.H.G.H. Ananias MSc PMP (voorzitter)
- mevrouw mr. A. Prins-de Haas (lid en vicevoorzitter)
- mevrouw mr. C. Aden (lid en vicevoorzitter)
- mevrouw mr. drs. M.H. van Haeften (lid en vicevoorzitter)
- mevrouw mr. A.B. van Ulsen (lid)

## 2.2 Totaalcijfers 2022

Het secretariaat van de commissie bezwaarschriften heeft in 2022 in totaal 109 bezwaarschriften ontvangen (2021: 92). Van deze bezwaarschriften waren er 44 gericht tegen de verleende vaarvergunning voor de exploitatie van 60 verhuurboten in Ossenzijl (voor een toelichting zie paragraaf 2.4.2).

Op 1 januari 2022 was er een beginvoorraad van 45 bezwaarschriften. Dit betekent dat er in 2022 in totaal 154 bezwaarschriften in behandeling waren. In 2022 heeft de gemeente 129 bezwaarschriften afgedaan, waardoor er op 31 december 2022 een eindvoorraad van 25 bezwaarschriften bestond.

Het aantal ingediende bezwaarschriften van 2018 tot en met 2022 geeft het volgende beeld.



\* 44 bezwaarschriften hebben betrekking op een verleende vaarvergunning in Ossenzijl

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. Hierbij zijn de 44 bezwaarschriften tegen de verleende vergunning op grond van de Vaarverordening buiten beschouwing gelaten (voor een toelichting zie paragraaf 2.4.2), omdat dit op het totaal aantal, te weten 109 ontvangen bezwaarschriften, een vertekend beeld geeft.

*Aantal bezwaarschriften per onderwerp*

| Aantal bezwaarschriften per onderwerp            | 2022      |              | 2021      |              |
|--------------------------------------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| Omgevingsvergunning                              | 20        | 31 %         | 32        | 35 %         |
| Participatiewet                                  | 19        | 29 %         | 23        | 25 %         |
| Handhaving                                       | 12        | 18 %         | 11        | 12 %         |
| Verkeersbesluit                                  | 3         | 4 %          | 9         | 10 %         |
| Vaarverordening                                  | 2         | 3 %          | -         | -            |
| Algemene plaatselijke verordening                | 2         | 3 %          | 1         | 1 %          |
| Gehandicaptenparkeerkaart                        | 1         | 2 %          | 2         | 2 %          |
| Maatschappelijke ondersteuning                   | 1         | 2 %          | 2         | 2 %          |
| Wet openbaarheid van bestuur / Wet open overheid | 1         | 2 %          | 2         | 2 %          |
| Overig                                           | 4         | 6 %          | 10        | 11 %         |
| <b>Totaal</b>                                    | <b>65</b> | <b>100 %</b> | <b>92</b> | <b>100 %</b> |

## 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 dan wel mediation 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 in overleg met de betrokken partijen iets langer duurt. Zodra duidelijk is dat de informele aanpak of mediation 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 2022 zijn 88 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend (2021: 63). De beginvoorraad van de algemene kamer bedroeg 36 bezwaarschriften. Dit houdt in dat in 2022 in totaal 124 bezwaarschriften in behandeling waren. Van de 124 bezwaarschriften zijn er 104 afgedaan, waardoor er op 31 december 2022 een eindvoorraad van 20 bezwaarschriften bestond.

In 2022 heeft het secretariaat van de commissie bezwaarschriften 44 bezwaarschriften ontvangen gericht tegen de verleende vaarvergunning voor het exploiteren van 60 verhuurboten in Ossenzijl. In paragraaf 2.4.2 wordt deze zaak uitgebreid toegelicht.

In de onderstaande tabel staat op welke wijze de bezwaarschriften, zonder de hiervoor genoemde 44 bezwaarschriften, zijn afgedaan.

*Afhandeling bezwaarschriften algemene kamer*

| <b>Afhandeling bezwaarschriften</b>             | <b>2022</b> |                   | <b>2021</b> |                  |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------|------------------|
| (Kennelijk) niet-ontvankelijk                   | 9           | 15 % <sup>1</sup> | 3           | 6 % <sup>2</sup> |
| Deels niet-ontvankelijk/deels ongegrond         | 2           | 4 %               | -           | -                |
| Gegronnd                                        | 3           | 5 %               | 11          | 20 %             |
| Ongegrond                                       | 20          | 33 %              | 22          | 40 %             |
| Deels gegrond/deels ongegrond                   | 1           | 2 %               | -           | -                |
| Ingetrokken                                     | 20          | 33 %              | 15          | 27 %             |
| Op een andere wijze afgedaan                    | 5           | 8 %               | 4           | 7 %              |
| Behandeld aantal bezwaarschriften <b>TOTAAL</b> | <b>60</b>   | <b>100%</b>       | <b>55</b>   | <b>100 %</b>     |

<sup>1</sup> waarvan 3 kennelijk;

<sup>2</sup> waarvan 3 kennelijk

Uit deze tabel valt af te leiden dat de algemene kamer 35 bezwaarschriften inhoudelijk heeft behandeld, naast de 44 hiervoor genoemde bezwaarschriften. Deze bezwaarschriften hebben het hele traject doorlopen.

In 2022 heeft de commissie in drie gevallen geadviseerd de bezwaren gegrond te verklaren. 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 (zie vorig jaarverslag).

In negen gevallen heeft de commissie geadviseerd de bezwaarden niet-ontvankelijk te verklaren in hun bezwaren. Op basis van deze adviezen is geen conclusie te trekken. Het betreffen verschillende zaken.

Van de 23 bezwaarschriften die (deels) ongegrond zijn verklaard, moest in negen gevallen de motivering worden aangevuld dan wel aangepast.

In twee zaken heeft het verwerende team het college deels contrair geadviseerd. In één zaak adviseerde de commissie een bezwaarde in zijn bezwaren te ontvangen. Het verwerende team was het daar gelet op het nabijheidscriterium niet mee eens en heeft het college geadviseerd bezwaarde niet-ontvankelijk te verklaren in zijn bezwaren. In een andere zaak heeft de commissie onder meer geadviseerd de begunstigingstermijn te verlengen in verband met een legalisatieonderzoek. Het verwerende team was van mening dat dit onderzoek niet nodig was, omdat legalisatie vanuit ruimtelijk oogpunt ongewenst was (zie ook paragraaf 2.4.2). Het college heeft in beide zaken de adviezen van het verwerende team overgenomen. In de overige gevallen heeft het college conform het advies van de commissie besloten.

Uit de tabel op de vorige pagina blijkt dat er 25 bezwaarschriften zijn ingetrokken of op een andere wijze afgedaan.

35 % van de bezwaarschriften is ingetrokken dan wel anders afgedaan na toepassing van de werkwijze waarbij mediationvaardigheden worden ingezet (2021: 21 %). Dit is na correctie met de hiervoor genoemde 44 bezwaarschriften uit Ossenzijl en omgeving. Als deze zaken wel worden meegeteld, dan is het percentage 20 %.

#### 2.4.2 Opmerkelijk

In 2022 heeft het secretariaat van de commissie bezwaarschriften 44 bezwaarschriften ontvangen gericht tegen de verleende vaarvergunning voor het exploiteren van 60 verhuurboten in Ossenzijl en de tegelijkertijd verleende ontheffing van het verbod op het gebruik van een verbrandingsmotor voor 59 verhuurboten. Deze zaak heeft de nodige aandacht in de lokale media gehad.

De commissie moet in elke zaak eerst beoordelen of de bezwaarden kunnen worden ontvangen in hun bezwaren. De commissie heeft in deze zaak het college geadviseerd dat 38 bezwaarden niet-ontvankelijk moeten worden verklaard, omdat ze bijvoorbeeld geen belanghebbenden zijn bij het betreffende besluit. In andere woorden gezegd, hun percelen zijn te ver weg gelegen van de betreffende locatie waardoor er geen gevolgen van enige betekenis zijn. In zes gevallen heeft de commissie geadviseerd de bezwaren ongegrond te verklaren, onder aanvulling van de motivering. Het college heeft dit advies overgenomen. De commissie heeft het college in het advies meegegeven om nog eens met de aanvrager om tafel te gaan. Vervolgens heeft er een overleg plaatsgevonden, wat geresulteerd heeft in het sneller vervangen van de verbrandingsmotoren door elektromotoren.

In een langlopende handhavingszaak, waarbij de burens over en weer verzoeken om handhaving en bezwaarschriften hebben ingediend, heeft de commissie alle bezwaarschriften in één keer tijdens een hoorzitting behandeld. De commissie heeft één advies uitgebracht, zodat alle bezwaarschriften in één keer zijn afgerond. De commissie heeft ten aanzien van een onderdeel geadviseerd de last onder dwangsom deels te herroepen om te onderzoeken of legalisatie mogelijk is. Het verwerende team heeft ten aanzien van dit onderdeel besloten het college contrair te adviseren, omdat legalisatie vanuit ruimtelijk oogpunt onwenselijk was. Het college heeft dit advies overgenomen. Een bijzonderheid in deze zaak was dat één van de gebouwen ouder dan 150 jaar was. Uit jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State is gebleken dat daar niet alsnog een bouwvergunning voor kon worden geëist. De Woningwet 1902 was toen immers nog niet in werking getreden.

In één zaak heeft het college een verzoek om een pakhuis aan het Steenwijkerdiep in Steenwijk aan te wijzen als gemeentelijk monument, afgewezen. In het verleden heeft de commissie weinig bezwaarschriften behandeld die betrekking hadden op dit onderwerp. Nog uitzonderlijker is dat een derde partij hierom heeft verzocht en bezwaar heeft gemaakt. De commissie heeft onder meer geadviseerd de bezwaren ongegrond te verklaren, onder aanvulling van de motivering. De lokale krant heeft naar aanleiding van de hoorzitting een artikel gepubliceerd.

In één handhavingszaak was de commissie van oordeel dat er ten aanzien van een stal/schuur geen sprake was van een overtreding. Dit had tot gevolg dat de last onder dwangsom voor dat onderdeel moest worden ingetrokken. Al met al wees alles erop dat er ongeveer 40 jaar geleden, in het kader van de ruilverkaveling, een bouwvergunning voor het bouwen van de schuur was

verleend. Er was alleen geen bouwvergunning in het archief gevonden. Gelet op meerdere factoren was de commissie van oordeel, alles bij elkaar opgeteld, dat de bezwaarde in deze specifieke zaak het voordeel van de twijfel moest krijgen. De commissie heeft het college dan ook geadviseerd om voor dit onderdeel de bezwaren gegrond te verklaren en deze last in te trekken.

### 2.4.3 Leerpunten

1. In 2022 heeft de commissie een bezwaarschrift behandeld dat was gericht tegen een besluit op een verzoek om informatie op basis van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Per 1 mei 2022 is deze wet vervangen door de Wet open overheid (Woo). Het verzoek had betrekking op het ontwikkelen van een weg van 't Vonder naar de Nering in Giethoorn. Deze zaak heeft de nodige aandacht in de lokale media gehad. Op basis van deze zaak zijn de volgende leerpunten te formuleren.
  - Als niet alle gevraagde informatie wordt verstrekt, dient in de brief met de beslissing op een Wob/Woo-verzoek te worden gemotiveerd waarom bepaalde informatie niet openbaar wordt gemaakt.
  - De beoordeling of informatie al dan niet openbaar kan worden gemaakt, dient per document of onderdeel daarvan te worden gemaakt.
 Het is van belang om hier aandacht aan te schenken.
2. In één zaak, met meerdere bezwaarden, was er een omgevingsvergunning verleend voor het planten van 0,5 ha bos. In het geldende bestemmingsplan waren regels opgenomen over het planten van bomen. Een vereiste was dat er eerst een advies ingewonnen moest worden bij de monumentencommissie. In dit geval was vergeten om de gecombineerde welstands- en monumentencommissie 'Het Oversticht' om een advies te vragen. Deze commissie concludeerde dat een deel van het ingediende plan in strijd was met de cultuurhistorische waarden uit het bestemmingsplan. Dit had tot gevolg dat de omgevingsvergunning ten onrechte was verleend en dat de gevraagde vergunning alsnog moest worden geweigerd. Het is voor alle partijen van belang om scherp te zijn op dergelijke bepalingen in het bestemmingsplan.

## 2.5 Sociale kamer

### 2.5.1 Cijfermatig

In 2022 heeft de sociale kamer 21 bezwaarschriften ontvangen (2021: 29). Op 1 januari 2022 was er een beginvoorraad van negen bezwaarschriften. Op 31 december 2022 was er een eindvoorraad van vijf bezwaarschriften. Dit betekent dat er in 2022 25 bezwaarschriften zijn behandeld.

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

*Afhandeling bezwaarschriften sociale kamer*

| Afhandeling bezwaarschriften      |        | 2022 |       | 2021 |       |
|-----------------------------------|--------|------|-------|------|-------|
| Kennelijk niet-ontvankelijk       |        | -    | -     | 2    | 7 %   |
| Gegrond                           |        | 1    | 4 %   | 1    | 4 %   |
| Ongegrond                         |        | 5    | 20 %  | 6    | 22 %  |
| Ingetrokken                       |        | 19   | 76 %  | 14   | 52 %  |
| Op andere wijze afgedaan          |        | -    | -     | 4    | 15 %  |
| Behandeld aantal bezwaarschriften | TOTAAL | 25   | 100 % | 27   | 100 % |

Uit de tabel op de vorige pagina valt af te leiden dat de sociale kamer in zes zaken een advies heeft uitgebracht. Van vijf bezwaarschriften die ongegrond zijn verklaard, moest in twee gevallen de motivering worden aangevuld.

Het verwerende team heeft het college in één zaak (deels) contrair geadviseerd ten aanzien van de herziening van de hoogte van de maandelijkse aflossing. Het college heeft dit advies overgenomen. In de overige gevallen is conform het advies van de commissie besloten.

Van de bezwaarschriften die bij de sociale kamer zijn binnengekomen, is 56 % opgelost na toepassing van mediationvaardigheden (2021: 63 %).

### 2.5.2 Opmerkelijk

In mei 2022 zijn twee zaken op hoorzitting geweest bij de commissie. In beide zaken heeft de commissie geen advies uitgebracht. Tijdens de hoorzitting is in beide zaken afgesproken dat er nieuwe informatie zou worden aangeleverd. Het ene besluit is daarna herzien en het andere bezwaar is toch ingetrokken door bezwaarden.

In 2022 konden mensen in aanmerking komen voor een energietoeslag. De energietoeslag is een bedrag aan categoriale bijzondere bijstand voor inwoners met een laag inkomen. De toeslag is onderdeel van de koopkrachtmaatregelen om de enorm gestegen energieprijzen enigszins te compenseren. In 2022 heeft het secretariaat van de commissie een aantal bezwaarschriften ontvangen gericht tegen de verleende dan wel geweigerde energietoeslag. De commissie heeft in één zaak een advies uitgebracht. De overige bezwaarschriften zijn afgedaan door het toepassen van de informele aanpak door het team Uitvoering sociaal domein.

### 2.5.3 Leerpunt

Op basis van het vorenstaande is geen leerpunt te formuleren.

## 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<br>gegrond/deels<br>ongegrond |      | ongegrond |      | TOTAAL |      |
|--------------------------|-------------------------------------|------|-----------|------|--------|------|
|                          | 2022                                | 2021 | 2022      | 2021 | 2022   | 2021 |
| Rechtbank Overijssel     | -                                   | 2    | 5         | 2    | 5      | 4    |
| Raad van State           | -                                   | -    | -         | 1    | -      | 1    |
| Centrale Raad van Beroep | -                                   | -    | -         | -    | -      | -    |

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.

Daarnaast heeft de voorzieningenrechter van de rechtbank Overijssel één beroep ongegrond verklaard en het verzoek om een voorlopige voorziening afgewezen. In een andere zaak heeft de voorzieningenrechter het verzoek om een voorlopige voorziening afgewezen.

### 3. Klaagschriften 2022

#### 3.1 Cijfermatig

In 2022 heeft de gemeente 61 officiële klachten ontvangen (2021: 68, 2020: 54, 2019: 60, 2018: 44). Dit zijn klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Er zijn zeven meldingen binnengekomen die bij bestudering geen klachten in de zin van de Awb bleken te zijn. Op 1 januari 2022 bestond er een werkvoorraad van zes klachten. Op 31 december 2022 was er een werkvoorraad van vier klachten. Dit betekent dat er in 2022 63 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                                      | 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 % |

#### 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 2022 is 87 % van de klachten informeel afgedaan. Formele behandeling van de klacht vond plaats in 8 % van de klachten. Dit betekent dat er een schriftelijk antwoord is gegeven op de klacht. Er zijn ook zeven 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 2022 in één geval een formeel besluit genomen over een klacht. In 2021 heeft het college over twee klachten een formeel besluit genomen. In 2020 heeft het college geen formeel besluit genomen en in 2019 is er één klacht voorgelegd aan het college.

Net als voorgaande jaren is in 2022 in enkele gevallen betrokkenheid van collegeleden bij de klachtbehandeling geweest, buiten het nemen van een formeel besluit door het college als geheel. Het is voorgekomen dat een lid van het college, op eigen initiatief op of initiatief van een inwoner, in gesprek is gegaan over een klacht.

### 3.3 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. Dit gaat steeds beter, medewerkers weten elkaar beter te vinden, maar het blijft een aandachtspunt.
2. Ook in 2022 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.
3. Naar aanleiding van een klacht over de dienstverlening door de gemeente is een leerpunt geformuleerd. Klager had een afschrift nodig van de gemeente en had hierover vooraf geïnformeerd bij het klantcontactcentrum (KCC). Toen klager vervolgens bij de balie in het gemeentehuis verscheen, bleek dat dit afschrift in een andere gemeente moest worden afgegeven. Hieruit volgt dat het belangrijk is dat de medewerker van het KCC beter doorvraagt bij een informatievraag.
4. In één klachtzaak zijn e-mails met een dreigende toon richting een medewerker niet tijdig gezien. Hoewel de dreiging geen werkelijkheid is geworden en klager in dit geval zelf heeft ingezien dat deze toon niet wenselijk is, vroeg de zaak wel om actie. Naar aanleiding van deze zaak is overleg geweest tussen de verantwoordelijk teamleiders over hoe dreigende e-mails tijdig kunnen worden herkend.

### 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 2022 19 (2021: 15) verzoekschriften ontvangen. Op 1 januari 2022 was er één verzoekschrift in behandeling. Op 31 december 2022 waren er geen verzoekschriften in behandeling. De 20 verzoekschriften zijn als volgt afgedaan.

| Afhandeling verzoekschriften Nationale ombudsman            | 2022 |       | 2021 |       |
|-------------------------------------------------------------|------|-------|------|-------|
| Afgedaan, zonder onderzoek                                  | 20   | 100 % | 14   | 82 %  |
| Afgedaan, na onderzoek, tussentijds beëindigd (interventie) | 0    | 0 %   | 3    | 18 %  |
| Totaal behandelde verzoekschriften                          | 20   | 100 % | 17   | 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

In het voorjaar van 2022 is het secretariaat van de commissie bezwaarschriften versterkt met een deeltijd medewerker administratie juridische zaken (binnen de bestaande formatie). Daardoor liggen de administratieve werkzaamheden voor het secretariaat nu bij twee medewerkers.

Per 1 maart 2023 is het voor bezwaarden mogelijk om digitaal bezwaar te maken. Op de website van de gemeente Steenwijkerland staat daarvoor een webformulier. Uiteraard blijft het ook mogelijk om schriftelijk een bezwaarschrift in te dienen. Het verder digitaliseren van de afhandeling van de bezwaarschriften zal de komende tijd aandacht vragen.

Het afgelopen jaar zijn stappen gezet in de doorontwikkeling van de klachtbehandeling en de rol van de klachtencoördinator. Per klacht wordt gekeken welke aanpak het meest passend is en klachtbehandelaren worden meer ondersteund in de behandeling van de klacht. Deze ontwikkeling wordt als positief ervaren en wordt in 2023 verder vormgegeven.