
2025_B&W_00952 Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften 2024**Samenstelling:**

Aanwezig:

Erik de Groot, burgemeester en voorzitter; Melvin Smit, wethouder; Trijn Jongman, wethouder; Marcel Scheringa, wethouder; Miriam Slomp-Dekkers, wethouder; Dennis Eikenaar, waarnemend gemeentesecretaris; Jelmer Trox, directiesecretaris

Besluit

Het college besluit om:

1. Kennis te nemen van het Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften 2024.
2. In te stemmen met de Reactie op Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften 2024.
3. Het jaarverslag en de reactienotitie ter kennisneming aan de raad te sturen.

Beschrijving

Inleiding

De commissie bezwaarschriften en de klachtcoördinator hebben een gecombineerd jaarverslag over 2024 gemaakt. Dit is in oktober 2025 ontvangen. Naar aanleiding hiervan is een reactie geschreven, waarin de cijfers en uitkomsten worden geduid en de leerpunten worden besproken.

Gewenst resultaat

Het jaarverslag geeft inzicht in de (behandeling van) bezwaar- en klaagschriften en biedt aanknopingspunten om de (juridische) kwaliteit van de besluitvorming te verbeteren.

Argumenten**Bezwaarschriften***Aantallen en uitkomsten*

In 2024 zijn 125 bezwaarschriften ingediend; in 2023 en 2022 ontving de gemeente 75 respectievelijk 109 bezwaarschriften. De stijging in 2024 is voor een groot deel veroorzaakt doordat 36 bezwaarschriften tegen 4 (verkeers-)besluiten zijn ingediend.

In 2024 zijn 100 bezwaarschriften behandeld. De commissie heeft over 56 bezwaarschriften een advies geschreven. Van deze bezwaarschriften zijn 14 niet inhoudelijk behandeld, omdat zij (kennelijk) niet-ontvankelijk waren. Van de bezwaarschriften die wel inhoudelijk zijn beoordeeld, zijn 6 (deels) gegrond en 36 ongegrond verklaard. De overige bezwaarschriften zijn ingetrokken (38) of anders afgedaan (6). Een groot deel (33) van de intrekkingen is een gevolg van de 'informele aanpak', de

werkwijze waarbij eerst met betrokkenen in gesprek wordt gegaan om tot een oplossing van het conflict te komen.

Het college is in 2 zaken contrair gegaan. In beide gevallen is het advies van de commissie niet (geheel) overgenomen vanwege (onder meer) een andere beoordeling van de feitelijke situatie.

Leerpunten

De commissie merkt met betrekking tot besluiten waarbij parkeerplaatsen voor het laden van elektrische auto's zijn aangewezen op dat bij de voorbereiding van deze verkeersbesluiten geen enkele vorm van participatie heeft plaatsgevonden. Ten aanzien hiervan wordt opgemerkt dat in 2022 een participatietraject is gevolgd met betrekking tot de voorgenomen locaties voor laadpalen en dat sinds 2024 op de website een digitale kaart met voorgenomen laadpaallocaties staat, waarop inwoners kunnen reageren. Daarnaast wordt – weliswaar na bezwaar – eerst mediation beproefd, dat ook als vorm van participatie kan gelden.

De 'informele aanpak' blijkt bij zowel het voorkomen als oplossen van bezwaar onverminderd succesvol. Het is daarom van belang om stevig in te (blijven) zetten op deze aanpak.

Juridische kwaliteit

Uit het feit dat per saldo 'slechts' 6 van de 100 behandelde bezwaarschriften (deels) gegrond en daarmee onrechtmatig zijn, kan worden afgeleid dat het overgrote deel van de aangevochten besluiten voldoende (juridische) kwaliteit heeft. Een nuance op deze conclusie is dat niet altijd duidelijk is wat aan een intrekking of 'anders afgedane zaak' – samen 42% van de behandelde bezwaarschriften – ten grondslag heeft gelegen. Positief is dat het percentage besluiten met een motiveringsgebrek in 2024 aanzienlijk lager is dan in 2022 en 2023.

Klaagschriften

Aantallen

In 2024 heeft de klachtcoördinator 124 klachten ontvangen, waarvan (na onderzoek) 68 daadwerkelijk een klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) waren. Het aantal formele klachten is daarmee vergelijkbaar met voorgaande jaren. Het aantal niet-formele klachten is echter fors toegenomen met alle extra werk van dien voor de klachtencoördinatie. Inmiddels zijn verschillende acties ondernomen om te zorgen dat alleen de Awb-klachten bij de klachtencoördinatie terecht komen. Het overgrote deel (94%) van de klachten wordt – conform de klachtinstructie – via informele behandeling afgedaan. Lukt het niet om de klacht informeel af te handelen, dan wordt de klacht aan het bestuursorgaan voorgelegd; dit is in 6% van de klachten gebeurd. Is de klager niet tevreden over de uitkomst, dan kan hij de zaak aan de Nationale ombudsman (No) voorleggen. In 2024 zijn 15 meldingen of verzoeken bij de No ingediend, maar geen daarvan was een gevolg van een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan op een klacht.

Onderwerpen

De klachten hebben vooral betrekking op de categorieën 'bejegening' en 'onzorgvuldig handelen'. Vergeleken met 2023 zijn de bejegeningssklachten verdubbeld (van 9 naar 21), maar zijn de klachten in de categorieën 'geen respons' en 'afspraak niet nagekomen' sterk gedaald (van 26 naar 5). Vooral de gewijzigde, digitaal ondersteunde werkwijze vanuit het KCC met betrekking tot terugbelverzoeken heeft aan deze daling bijgedragen.

Uitkomsten

In het jaarverslag staat dat de klager meestal tevreden is met de informele afhandeling en dat een expliciet oordeel over de (on-)gegrondheid niet nodig is. Om deze reden zijn hierover geen cijfers opgenomen. Daarmee ontbreken echter aanknopingspunten om van (gegronde) klachten te leren. De klachtcoördinator heeft toegezegd deze informatie in het volgende jaarverslag op te nemen. Bij klachten die via het college worden afgehandeld, wordt wél expliciet aangegeven of zij gegrond of ongegrond zijn; alle 4 zijn ongegrond verklaard.

Aandachtspunten

Een aandachtspunt is dat de wettelijke termijn voor klachtafhandeling regelmatig niet wordt gehaald.

Inmiddels heeft de klachtcoördinator een werkwijze ontwikkeld waarin de klachtbehandelaars meer worden gefaciliteerd. Deze werkwijze is opgenomen in het geactualiseerde proces voor de klachtbehandeling, dat begin 2026 wordt vastgesteld.

Kanttekeningen

Het jaarverslag over 2024 is in oktober 2025 uitgebracht. Volgens de klachtinstructie dient de klachtcoördinator voor 1 april verslag te doen. Daarnaast is een late aanlevering van het jaarverslag bezwaar- en klaagschriften niet conform een eerdere toezegging aan de raad. Het jaarverslag bevat waardevolle informatie om tot verbeteringen te komen. De meerwaarde is daarom groter als het kort na afloop van het verslagjaar wordt uitgebracht. Met de stellers van het jaarverslag is afgesproken dat het jaarverslag over 2025 voor 1 april 2026 bij het college wordt aangeleverd.

Financiën

Niet van toepassing.

Uitvoering en planning

Aan de acties, die in de reactienotitie zijn genoemd, zal (verder) uitvoering worden gegeven.

Communicatie en participatie

De burgemeester en wethouder bedrijfsvoering bespreken het jaarverslag en de reactienotitie met de voorzitter van de commissie bezwaarschriften.

Het jaarverslag en de reactienotitie worden ter kennisneming aan de raad gestuurd.

Het jaarverslag bezwaar- en klaagschriften 2024 wordt op SPIN geplaatst.

Is het besluit openbaar?

Ja