

Reactie op Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften 2024

1 Aanleiding

De commissie bezwaarschriften en de klachtcoördinator hebben een gecombineerd jaarverslag over 2024 geschreven. In deze reactie wordt ingegaan op de cijfers en uitkomsten en wordt gekeken wat hieruit geleerd kan worden.

2 Termijn

Vooraf wordt opgemerkt dat het jaarverslag over 2024 pas in oktober 2025 is uitgebracht. In de gemeentelijke instructie voor de behandeling van klachten staat dat de klachtcoördinator voor 1 april verslag dient te doen van de ingediende klachten. Bovendien is een late aanlevering van het jaarverslag niet conform de eerdere toezegging aan de raad. Het jaarverslag bezwaar- en klaagschriften bevat waardevolle informatie en biedt goede aangrijpingspunten om tot verbeteringen te komen. De meerwaarde is dan ook groter als het kort na afloop van het verslagjaar wordt uitgebracht. Overigens worden de leerpunten wel tussentijds teruggekoppeld naar de betreffende teams. Met de stellers van het jaarverslag is afgesproken dat het jaarverslag over 2025 voor 1 april 2026 bij het college wordt aangeleverd.

3 Bezwaarschriften

3.1 Ingediende bezwaarschriften

In het jaarverslag zijn de cijfers van de Algemene kamer (Ak) en Sociale kamer (Sk) van de commissie bezwaarschriften afzonderlijk opgenomen. Voor een goed totaaloverzicht worden in deze reactie de gegevens van beide kamers gezamenlijk gepresenteerd.

Aantal

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

Onderwerpen

Vorig jaar is 42 keer bezwaar tegen verkeersbesluiten gemaakt en in 2023 en 2022 'slechts' 3 respectievelijk 2 keer. Er is dus sprake van een forse stijging. Hierbij wordt echter aangetekend dat 36 bezwaarschriften waren gericht tegen 'maar' 4 verkeersbesluiten waarbij parkeerplaatsen voor het opladen van elektrische voertuigen zijn aangewezen. Verder is opmerkelijk dat het aantal bezwaarschriften tegen handhavingsbesluiten vrijwel gehalveerd is: van 12 en 16 in 2022 en 2023 naar 8 in 2024. Een duidelijke verklaring voor deze afname is niet gevonden. Voor wat betreft de bezwaarschriften tegen beschikkingen op grond van de Participatiewet (Pw) is sprake van een stijging van 5 in 2023 naar 14 in 2024; in 2022 ging het overigens nog om 19 bezwaarschriften. De toename ten opzichte van 2023 kan worden verklaard uit het feit dat in 2024 ruim 2500 'extra' Pw-beschikkingen zijn genomen, met name vanwege de energietoeslag.

Aantal bezwaren vs. totaal aantal besluiten

Voor het perspectief kan het aantal bezwaarschriften worden gerelateerd aan het totaal aantal beschikkingen waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt. Dan blijkt dat in 2024 tegen 0,23% van de Pw-beschikkingen en 0,7% van de Wmo-beschikkingen bezwaar is gemaakt en dat tegen ongeveer 5% van de besluiten op bouw aanvragen bezwaarschriften zijn ingediend.

De verschillen in bezwaarpercentages hangen overigens voor een belangrijk deel samen met de aard van het besluit en het aantal belanghebbenden bij dat besluit. In het sociaal domein gaat het meestal om begunstigende besluiten en zijn er geen derde-belanghebbenden. In het ruimtelijk domein is een verleende bouwvergunning weliswaar begunstigend voor de aanvrager, maar kan belastend zijn voor omwonenden. Een andere verklaring voor het geringe aantal bezwaren in het sociaal domein is dat een persoonlijk gesprek met de aanvrager vast onderdeel is van de manier van werken. In dat gesprek is ruimte voor uitleg waardoor vaak begrip wordt gekweekt, ook als de beslissing anders is dan gehoopt. Ook kan dan duidelijk worden dat sprake is van een alternatief 'ja' in de vorm van verwijzing naar een andere mogelijkheid, zoals een maatwerk-budget. In het ruimtelijke domein wordt een dergelijke werkwijze ook toegepast, zoals de inzet van pre-mediation om handhavingsbesluiten te voorkomen en bij voorgenomen weigeringen van omgevingsvergunningen, maar gebeurt het minder structureel.

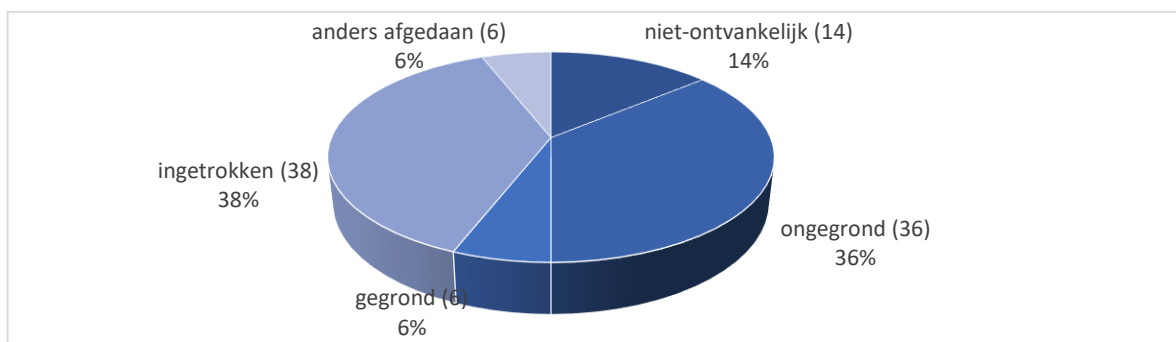
Opgemerkt wordt nog dat een beperkt aantal bezwaren niet betekent dat bijna iedereen het ook eens is met de besluiten. Het kan zijn dat betrokkenen begrip hebben voor het besluit, maar het kan ook zijn dat men de weg van bezwaar niet kent of durft te bewandelen of geen vertrouwen bestaat in het proces of een gunstige afloop.

3.2 Behandelde bezwaarschriften

In 2024 zijn 100 bezwaarschriften behandeld. Het aantal behandelde zaken is niet gelijk aan het aantal ingediende zaken (125), omdat een deel van de in 2024 behandelde bezwaarschriften in 2023 zijn ingediend en een deel van de in 2024 ingediende bezwaarschriften in 2025 wordt behandeld. De commissie heeft over 56 bezwaarschriften (56%) een advies geschreven. Van deze bezwaarschriften zijn 14 (14%) niet inhoudelijk behandeld, omdat zij (kennelijk) niet-ontvankelijk waren. De overige bezwaarschriften zijn grotendeels 'weggevangen' door toepassing van de 'informele aanpak'. In Ak-zaken heeft de interne mediator van team Organisatieadvies hierbij een belangrijke rol: bijna een derde van de door haar behandelde zaken is op deze manier opgelost. Bij zaken van de Sk proberen medewerkers van team Uitvoering sociaal domein met toepassing van mediationvaardigheden tot een oplossing te komen. Zij zijn hierin zeer succesvol: 18 van de 19 aan hen voorgelegde zaken zijn ingetrokken. De 'informele aanpak' heeft ertoe geleid dat in totaal 33% van de bezwaarschriften is ingetrokken.

3.3 Uitkomsten en leerpunten

De uitkomsten van de 100 behandelde bezwaarschriften:



Gegronde bezwaren

Vooral van gegronde bezwaren kan geleerd worden, omdat dit betekent dat een besluit onrechtmatig is. Van de 100 bezwaarschriften zijn 6 (deels) gegrond verklaard. Daarnaast heeft de rechtbank het beroep tegen een beslissing op bezwaar die door het college ongegrond is bevonden, wèl gegrond geoordeeld. In 2 gevallen waarin de commissie gegrondverklaring adviseerde, is het college contrair gegaan en in 1 geval heeft de rechtbank dit als juist beoordeeld. Dit betekent dat per saldo 6% van aangevochten beschikkingen niet aan de vereiste (juridische) kwaliteit voldoet.

De (deels) gegrond verklaarde zaken zijn te casuïstisch om hieruit een leerpunt te formuleren. Opmerkelijk is wel dat in 2 van de (deels) gegrond verklaarde zaken het college is uitgegaan van een onjuiste feitelijke situatie als de afstand tussen een paardenbak en woning.

Het college is in 2 gevallen contrair gegaan. In een geval meende het college dat – anders dan de commissie – geen sprake was van een ononderbroken gebruik als parkeerterrein, zodat de dwangsom volgens het college terecht was opgelegd. Dit besluit is in beroep overeind gebleven. In het andere geval – een geweigerde ontheffing voor gebruik van explosiemotoren voor 2 VIP-sloepen – is het gegronde advies van de commissie niet overgenomen vanwege een andere waardering van enkele feiten en omstandigheden.

Leerpunten

De commissie heeft naar aanleiding van de bezwarenbehandeling leerpunten benoemd. Eén leerpunt gaat over de besluiten waarbij parkeerplaatsen voor het laden van elektrische auto's zijn aangewezen. De commissie stelt dat bij de voorbereiding van deze verkeerbesluiten geen enkele vorm van participatie heeft plaatsgevonden, terwijl dit soort besluiten – zeker op locaties waar de parkeerdruk hoog is – gevoelig ligt. De commissie adviseert om dergelijke verkeersbesluiten zorgvuldig voor te bereiden en aandacht te schenken aan participatie met omwonenden.

Ten aanzien van dit leerpunt is gebleken dat in 2022 de voorgenomen locaties voor laadpalen zijn gepubliceerd en dat de inwoners hierop konden reageren. In 2024 is op de gemeentelijke website een digitale kaart geplaatst met daarop de actuele en voorgenomen laadpaallocaties. Op de site worden inwoners expliciet uitgenodigd om bij vragen of opmerkingen over een voorgenomen locatie voor een openbare laadpaal te reageren. Verder wordt een specifiek besluit om een parkeerplaats voor het laden van elektrische voertuigen te realiseren digitaal en in de krant gepubliceerd, waarbij ook de bezwaarmogelijkheid wordt vermeld. Als vervolgens bezwaar wordt gemaakt, wordt meestal eerst mediation beproefd. Dit kan ook als (een vorm van) participatie worden gezien. In een zaak uit 2024 heeft mediation er bijvoorbeeld toe geleid dat samen met de buurt een alternatieve laadpaallocatie is gevonden. Anders dan de commissie meent, is er dus wel sprake van (vormen van) participatie ten aanzien van de plaatsing van openbare laadpalen. Overigens wordt opgemerkt dat in 2024 op 32 locaties laadpalen zijn geplaatst en tegen 26 locaties géén bezwaar is gemaakt; het beeld wordt vertekend doordat tegen enkele locaties heel veel bezwaarschriften zijn ingediend.

De andere leerpunten hebben betrekking op de onzorgvuldige voorbereiding van besluiten. Het college is hierbij in de gelegenheid gesteld om de besluiten aanvullend te motiveren door het ontbrekende welstandadvies alsnog aan te leveren respectievelijk de stikstofberekeningen aan te vullen. Deze leerpunten zijn teruggekoppeld naar de betreffende teams.

Informele aanpak

De 'informele aanpak' blijkt bij het oplossen, maar ook bij het voorkomen van bezwaarzaken heel effectief. Daarbij past deze werkwijze goed bij de gelijkwaardige manier waarop de gemeente met haar inwoners en bedrijven wil omgaan. Ook kan het bijdragen aan vergroting van het vertrouwen in de overheid. 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. Deze conclusie kan wel enigszins genuanceerd worden. Het is namelijk niet altijd duidelijk wat aan een intrekking of 'anders afgedane zaak' – samen 42% van de behandelde bezwaarschriften – ten grondslag heeft gelegen. Navraag leert dat in ieder geval bij enkele intrekkingen sprake was van een (deels) onjuist besluit, dat gecorrigeerd is door een nieuw besluit te nemen. Positief is dat het percentage besluiten met een motiveringsgebrek in 2024 aanzienlijk lager is dan in 2022 en 2023. Mogelijk heeft de extra aandacht die onder meer via SPIN aan het motiverings- en zorgvuldigheidsbeginsel is gegeven hieraan bijgedragen.

4. Klaagschriften

4.1 Ingediende klaagschriften

Aantal

Klaagschriften hebben betrekking op gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente. In 2024 zijn 124 klachten ontvangen, waarvan 56 na bestudering geen klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) waren. In 2022 en 2023 ging het om 61 respectievelijk 78 ontvangen klachten waarvan 1 respectievelijk 8 niet-formele klachten (meldingen) waren. Het aantal formele klachten over afgelopen drie jaar is dus redelijk constant (2024: 68, 2023: 73 en 2022: 60 klachten). Het aantal niet-formele klachten is in 2024 echter fors toegenomen. Deze brengen voor de klachtcoördinatie extra werk met zich, onder meer omdat de indieners hierover geïnformeerd moeten worden en geregeld moet worden dat de meldingen door het juiste taakveld worden opgepakt. Inmiddels is in overleg met onder meer webbeheer actie ondernomen om ervoor te zorgen dat alleen 'officiële' Awb-klachten bij de klachtcoördinator terechtkomen. Gerelateerd aan het grote aantal contacten tussen inwoners en de gemeente is het aantal klachten overigens zeer beperkt. Dit neemt natuurlijk niet weg dat elke (terechte) klacht er één te veel is.

In onze klachtinstructie staat dat eerst wordt ingezet op een informele behandeling. Dit houdt in dat de klachtbehandelaar in het gesprek met de klager het vertrouwen probeert te herstellen en een bevredigende oplossing probeert te vinden. Het overgrote deel van de klachten – 64 van de 68 (94%) – is op deze wijze afgedaan. Dit is nog iets hoger dan de percentages in voorgaande jaren (in zowel 2023 als 2022: 87%). De structurele inzet op een informele afhandeling, waarbij klachtbehandelaars advies en ondersteuning van de klachtcoördinator – die tevens overheidsmediator is – kunnen krijgen, werpt dus vruchten af. Lukt het niet om de klacht informeel af te handelen, dan wordt de klacht aan het bestuursorgaan voorgelegd; het bestuursorgaan beslist hier dan schriftelijk over. Dit is in 4 gevallen (6%) 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. De verzoeken die in 2024 bij de No zijn binnengekomen, zijn alle zonder inhoudelijk onderzoek door de No afgedaan. Volstaan kon worden met informatieverstrekking, terugverwijzing naar de gemeente of doorverwijzing naar een andere instantie.

Onderwerpen

Als gekeken wordt naar de categorieën waarover wordt geklaagd, dan hebben de klachten vooral betrekking op 'bejegening' en 'onzorgvuldig handelen'. Vergeleken met 2023 zijn de bejegening-klachten verdubbeld (van 9 naar 21), maar zijn de klachten in de categorieën 'geen respons' en 'afpraak niet nagekomen' sterk gedaald (van 26 naar 5). De klachtcoördinator geeft aan dat vooral de gewijzigde, digitaal ondersteunde werkwijze vanuit het KCC met betrekking tot terugbelverzoeken aan deze daling heeft bijgedragen.

4.2 Behandelde klaagschriften

De klachten die informeel zijn afgehandeld, worden niet gelabeld als gegrond of ongegrond. In het jaarverslag wordt aangegeven dat de klager in de meeste gevallen tevreden is met de informele afhandeling en dat een expliciet oordeel over de (on-)gegrondheid niet nodig is. In het jaarverslag zijn om deze reden hierover geen cijfers opgenomen. Omdat een (korte) samenvatting van de adviezen ontbreekt, biedt het jaarverslag onvoldoende aanknopingspunten om van de (gegronde) klachten te leren en verbeteringen voor te stellen. De klachtcoördinator geeft echter aan dat wel geregistreerd wordt welke klachten gegrond zijn en wat de reden hiervan is. Toegezegd is dat deze informatie in het volgende jaarverslag wordt meegenomen.

Bij klachten die formeel worden afgehandeld, wordt wel expliciet aangegeven of zij gegrond of ongegrond zijn. De 4 klachten die in 2024 door het college zijn behandeld, zijn alle ongegrond verklaard.

4.3 Aandachtspunten

Eén van de aandachtspunten die de klachtcoördinator in het jaarverslag noemt, is dat klachten op verschillende plekken en via verschillende kanalen binnenkomen. Dit brengt het risico met zich dat klachten niet als klacht worden herkend en niet tijdig door de juiste medewerker worden behandeld. Aangegeven wordt dat dit probleem zich in 2024 wel minder vaak heeft voorgedaan, vooral omdat de registratie vanuit het postsysteem steeds beter is. Voor het herkennen van een uiting van onvrede als (Awb-)klacht zal de klachtcoördinator (ook) dit jaar via onder meer SPIN aandacht vragen.

Een ander aandachtspunt is dat de wettelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld 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 klachtbehandeling, dat begin 2026 wordt vastgesteld.