

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 10 december 2024
Bedrijfsvoering - Organisatieadvies

2024_B&W_00836 Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften 2023

Auteur

Gerard Elenga

Samenstelling:

Aanwezig:

Rob Bats, burgemeester en voorzitter; Melvin Smit, wethouder; Trijn Jongman, wethouder; Bram Harmsma, wethouder; Marcel Scheringa, wethouder; M.W. de Graaf, gemeentesecretaris

Besluit

Het college besluit om:

1. In te stemmen met het 'Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften 2023' en de 'Reactie op Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften 2023'.
2. 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 de bezwaar- en klaagschriften opgesteld. Naar aanleiding hiervan is een reactienotitie geschreven, waarin de cijfers 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

In 2023 zijn 75 bezwaarschriften *ingediend* tegen in totaal 67 besluiten. Er zijn 83 bezwaarschriften *behandeld*, waarmee in totaal 75 besluiten tegen het licht zijn gehouden. De commissie heeft over 46 bezwaarschriften een advies geschreven. De overige bezwaarschriften zijn 'weggevangen' door toepassing van de 'informele aanpak'. Dit is de werkwijze waarbij met belanghebbenden in gesprek wordt gegaan om tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te komen.

Uitkomsten

De 'informele aanpak' heeft ertoe geleid dat 36 bezwaarschriften (= 43%) zijn ingetrokken. Van de 46 (= 55%) door de commissie behandelde bezwaarschriften zijn 3 (deels) gegrond, 26 ongegrond en 17 niet-ontvankelijk verklaard. Daarnaast heeft de rechtbank 1 beroep tegen een bezwaarzaak uit 2023 gegrond geoordeeld.

Leerpunten

Vooraf van gegronde bezwaarschriften kan geleerd worden, omdat deze onvoldoende (juridische) kwaliteit hebben. Van de 4 onrechtmatige besluiten hebben 3 betrekking op handhaving en 1 op subsidie.

In een handhavingenzaak is geconstateerd dat ten onrechte een preventieve last onder dwangsom is opgelegd. Een preventieve last is echter alleen toegestaan als het vrijwel zeker is dat de overtreding zich ook daadwerkelijk zal voordoen. Daarvan was in deze zaak geen sprake. In een andere handhavingenzaak is vastgesteld dat de last onder dwangsom weliswaar terecht is opgelegd, maar dat de periode, waarbinnen de overtreding ongedaan moest worden gemaakt, te lang was. Beide punten zijn binnen het betreffende team besproken. Het (deels) gegronde bezwaar tegen het subsidiebesluit en het door de rechtbank gegrond verklaarde beroep zijn te specifiek om hieruit algemeen leerpunten te halen.

Juridische kwaliteit

Uit het gegeven dat 4 van de 75 besluiten onrechtmatig zijn, kan worden afgeleid dat het overgrote deel van de aangevochten besluiten voldoende (juridische) kwaliteit heeft. Deze conclusie moet echter genuanceerd worden:

- in ongeveer de helft van de *ongegronde* bezwaarschriften is sprake van een motiveringsgebrek. Hieraan ligt vaak een onzorgvuldige voorbereiding van het besluit ten grondslag. In die gevallen is de juridische kwaliteit onvoldoende. Om dit te verbeteren is in de digitale juridische nieuwsbrief uitgebreid aandacht besteed aan het motiverings- en zorgvuldigheidsbeginsel. Aanvullend zal het cluster juridisch van team OAD deze beginselen ook mondeling nog toelichten;
- bijna de helft van de bezwaarschriften wordt ingetrokken, maar de redenen van intrekking worden in het jaarverslag niet genoemd. Navraag leert dat bij in ieder geval een deel van de intrekkingen sprake was van een onjuist besluit. Met het secretariaat van de commissie is afgesproken dat de redenen van intrekking in 2024 wel worden bijgehouden.

Informele aanpak

De 'informele aanpak' is bij zowel het voorkomen als oplossen van bezwaar succesvol. Ook kan deze werkwijze bijdragen aan vergroting van het vertrouwen in de overheid. Het is daarom van belang om stevig in te (blijven) zetten op deze aanpak. Momenteel werkt het cluster juridisch van team OAD aan een notitie om een impuls aan de toepassing van mediation(-vaardigheden) in de primaire fase te geven.

Klaagschriften

Aantallen

In 2023 zijn 78 klachten ontvangen. In onze klachtinstructie staat dat eerst wordt geprobeerd om een klacht informeel af te handelen. Dit houdt in dat de klachtbehandelaar in het gesprek met de klager het vertrouwen probeert te herstellen en een oplossing poogt te vinden. Lukt dit niet, dan wordt de klacht aan het bestuursorgaan voorgelegd. In 2023 is 1 klacht formeel afgedaan en zijn 68 klachten informeel afgehandeld. Hierbij heeft de klachtcoördinator – tevens overheidsmediator – nadrukkelijker dan eerder een ondersteunende en adviserende rol richting de klachtbehandelaar. Deze werkwijze blijkt succesvol en zal worden voortgezet.

Anders dan in eerdere jaarverslagen wordt bij klachten, die informeel zijn afgehandeld, niet meer aangegeven of zij gegrond of ongegrond zijn. Omdat (ook) een korte samenvatting van de adviezen ontbreekt, biedt het jaarverslag onvoldoende aanknopingspunten om van (gegronde) klachten te

leren. De klachtcoördinator heeft echter aangegeven dat inmiddels wél geregistreerd wordt welke klachten gegrond zijn en wat de reden hiervan is. Toegezegd is dat deze informatie in het jaarverslag over 2024 zal worden meegenomen.

Aandachtspunten

In het jaarverslag 2023 zijn voor het eerst de onderwerpen, waarover is geklaagd, benoemd. De categorieën 'geen respons' en 'afspraak niet nagekomen' vormen samen 1/3 van alle klachten. De klachtcoördinator geeft aan dat het werken met terugbelverzoeken vanuit het KCC tot verbetering heeft geleid, maar dat (tijdig) reageren organisatiebreed een aandachtspunt blijft. Het team Ontvangst zal daartoe via intranet met enige regelmaat over dit onderwerp communiceren.

Een ander aandachtspunt blijft de klachtherkenning, dat wil zeggen het kunnen labelen van een uiting van onvrede als klacht in de zin van de Awb. Om dit te verbeteren zal de klachtcoördinator hiervoor (ook) dit jaar via onder meer SPIN aandacht vragen.

Uitvoering en planning

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

Communicatie en participatie

De burgemeester en de 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.

Is het besluit openbaar?

Ja