

Verslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2020

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 2020 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:

- het expliciet adviseren over de verzochte proceskostenvergoeding;
- het correct toepassen van de saneringsregeling bij het verlenen van omgevingsvergunningen;
- te onderzoeken op welke manier meer duidelijkheid kan worden gegeven over de wijze van toetsing aan de in het Beeldkwaliteitplan Eeserwold opgenomen criteria;
- de werkwijze bij het corrigeren van een verleende omgevingsvergunning.

Leerpunten klaagschriften

Op basis van de klachtbehandeling betreft het de volgende leerpunten:

- de afstemming binnen de organisatie bij berichten die gelijktijdig via meerdere kanalen worden ontvangen;
- de communicatie met inwoners bij werkzaamheden in de openbare ruimte;
- een bredere aanpak van klachten bij onderliggende meningsverschillen of algehele onvrede.

De leerpunten worden verderop in dit verslag toegelicht.

2. Bezwaarschriften 2020

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 2020 uit de volgende personen:

- de heer mr. D. Pool (voorzitter)
- de heer mr. R.S. Boersma (vicevoorzitter en lid)

- mevrouw mr. E. van der Molen (vicevoorzitter en lid)
- mevrouw mr. W.J. Reinders (lid)
- de heer mr. J.B. Koops (lid)
- mevrouw mr. A.B. van Ulsen (lid)

Eind 2020 liep de benoemingstermijn van de heer Pool, voorzitter van de commissie bezwaarschriften, af. In het najaar van 2020 heeft voor de invulling van deze functie een sollicitatieprocedure plaatsgevonden. Het college heeft mevrouw mr. H. Kruize benoemd tot voorzitter van de commissie bezwaarschriften en de algemene kamer, met ingang van 1 januari 2021. Daarnaast heeft de commissie eind 2020 afscheid genomen van mevrouw Reinders, op haar eigen verzoek.

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)

Per 1 januari 2020 is de Intergemeentelijke Sociale Dienst Steenwijkerland & Westerveld (IGSD) opgeheven. De werkzaamheden op het gebied van de Participatiewet en aanverwante regelingen zijn ondergebracht bij de gemeente. Dit betekent dat het college (weer) bevoegd is om besluiten en beslissingen op bezwaar te nemen. De bezwaarschriften op dit terrein worden nu volgens dezelfde procedure behandeld als de bezwaren op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp. De sociale kamer van de gemeente behandelde ook al de bezwaarschriften gericht tegen de besluiten van de IGSD. Dit had dus geen wijzigingen tot gevolg.

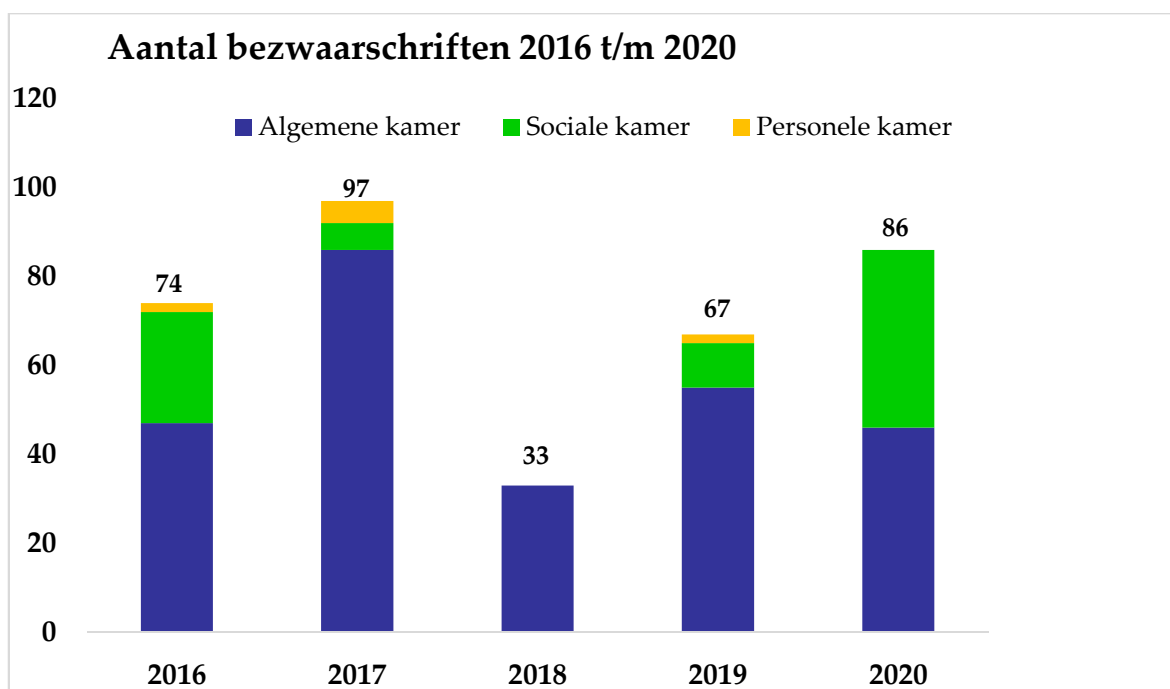
Op 1 januari 2020 is de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) in werking getreden. Met de invoering van deze wet is het private arbeidsrecht van toepassing op de arbeidsverhoudingen bij overheidswerkgevers. Eén van de gevolgen is dat de in de Algemene wet bestuursrecht geregelde bezwaarprocedure niet meer van toepassing is op de rechtspositionele geschillen. De wettelijke grondslag voor de personele kamer is door de inwerkingtreding van de Wnra komen te vervallen.

2.2 Totaalcijfers 2020

Het secretariaat van de commissie bezwaarschriften heeft in 2020 in totaal 86 bezwaarschriften ontvangen (2019: 67).

Op 1 januari 2020 bestond een beginvoorraad van 36 bezwaarschriften. Dit betekent dat er 122 bezwaarschriften in behandeling waren. De gemeente heeft in 2020 87 bezwaarschriften afgedaan, waardoor er op 31 december 2020 een eindvoorraad van 35 bezwaarschriften bestond.

Het aantal ingediende bezwaarschriften van 2016 tot en met 2020 geeft het volgende beeld.



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

Aantal bezwaarschriften per onderwerp	2020		2019	
Omgevingsvergunning	29	34 %	36	54 %
Participatiewet (IGSD)	25	29 %	-	-
Handhaving	10	12 %	4	6 %
Gehandicaptenparkeerkaart	6	7 %	-	-
Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo)	6	7 %	-	-
Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	3	4 %	9	14 %
Algemene plaatselijke verordening	2	2 %	6	9 %
Verkeersbesluit	1	1 %	3	4 %
Wet openbaarheid van bestuur	1	1 %	2	3 %
Basisregistratie Personen	-	-	3	4 %
Personeel en organisatie	-	-	2	3 %
Overig	3	3 %	2	3 %
Totaal	86	100 %	67	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 bijvoorbeeld door middel van een overleg of toelichting tot een oplossing kan worden gekomen. Aan het begin van de procedure probeert het secretariaat van de commissie daar duidelijkheid over te krijgen. Dit vraagt wel enige tijd. 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 2020 zijn 46 bezwaarschriften bij de algemene kamer ingediend (2019: 55). De beginvoorraad van de algemene kamer bedroeg 28 bezwaarschriften. Dit houdt in dat in 2020 74 bezwaarschriften in behandeling waren. Van de 74 bezwaarschriften zijn er 46 afgedaan, waardoor er op 31 december 2020 een eindvoorraad van 28 bezwaarschriften bestond. In de onderstaande tabel staat op welke wijze de bezwaarschriften zijn afgedaan.

Afhandeling bezwaarschriften algemene kamer

Afhandeling bezwaarschriften	2020		2019	
(Kennelijk) niet-ontvankelijk	5 ¹	11 %	4 ²	7 %
Gegronnd	5	11 %	9	16 %
Deels niet-ontvankelijk/deels ongegrond	1	2 %	1	2 %
Ongegrond	9	20 %	10	18 %
Ingetrokken	20	43 %	31	55 %
Op een andere wijze afgedaan	6	13 %	1	2 %
Behandeld aantal bezwaarschriften TOTAAL	46	100%	56	100 %

¹ waarvan 1 kennelijk;

² waarvan 1 kennelijk

Uit deze tabel valt af te leiden dat de algemene kamer 20 bezwaarschriften inhoudelijk heeft behandeld. Deze bezwaarschriften hebben het hele traject doorlopen.

In 2019 heeft de commissie in negen gevallen geadviseerd de bezwaren gegrond te verklaren. Zeven daarvan hadden betrekking op de verleende omgevingsvergunning voor de verplaatsing van de coffeeshop. Er zijn 26 bezwaarschriften ingetrokken of op een andere wijze afgedaan. Van de tien bezwaarschriften die ongegrond zijn verklaard, moest in drie gevallen de motivering worden aangevuld dan wel aangepast.

In één zaak heeft het verwerende team het bestuursorgaan deels contrair geadviseerd. In deze zaak had de commissie geadviseerd twee bezwaarden niet-ontvankelijk te verklaren in hun bezwaren. Het verwerende team heeft het college geadviseerd drie bezwaarden niet-ontvankelijk te verklaren in hun bezwaren, omdat er geen gevolgen van enige betekenis zijn. Het college heeft dit advies overgenomen. In de overige gevallen is conform het advies van de commissie besloten.

46 % van de bezwaarschriften is ingetrokken na toepassing van de werkwijze waarbij mediationvaardigheden worden ingezet (2019: 50 %).

2.4.2 Opmerkelijk

In verband met de door Covid-19 opgelegde maatregelen kon het secretariaat van de commissie 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 2020 (en 2021) heeft het secretariaat van de commissie meerdere bezwaarschriften ontvangen gericht tegen verleende omgevingsvergunningen voor het bouwen van woningen in het gebied Eeserwold. Ondanks de stevige inzet op informele aanpak dan wel mediation heeft de commissie meerdere adviezen uitgebracht naar aanleiding van deze bezwaarschriften.

2.4.3 Leerpunten

1. In één zaak heeft de commissie niet geadviseerd over de gevraagde proceskostenvergoeding (vergoeding voor beroepsmatige rechtsbijstand). De advocaat van bezwaarden maakte daar een punt van. Bezwaarden kwamen op grond van de inhoud van het advies niet in aanmerking voor een proceskostenvergoeding. Het college heeft op verzoek van de advocaat over dit onderwerp een afzonderlijk besluit genomen. Het is van belang, als er verzocht is om een proceskostenvergoeding, dat hier expliciet in het advies aandacht aan wordt geschonken.
2. In één zaak was de omgevingsvergunning verleend op basis van een onjuiste toepassing van de saneringsregeling. Dat is in het verweerschrift en ter zitting reeds door het college erkend. Bij toepassing van de saneringsregeling is van belang wat de bestaande oppervlakte aan bijgebouwen is. Met 'bestaande' wordt de legaal bestaande situatie bedoeld, niet de feitelijke situatie. Bij toepassing van de saneringsregeling moet de vergunningverlener er alert op zijn dat moet worden uitgegaan van de legaal bestaande situatie; die komt niet per definitie overeen met de feitelijke situatie.
3. Zoals in paragraaf 2.4.2 al is aangegeven, zijn er in 2020 (en 2021) meerdere bezwaarschriften ingediend tegen verleende omgevingsvergunningen voor het bouwen van woningen in het gebied Eeserwold. Het zijn veelal dezelfde bezwaarden. Terugkerende bezwaargrond is de wijze waarop wordt getoetst aan de in het beeldkwaliteitplan Eeserwold opgenomen criteria. De commissie heeft in de adviezen met betrekking tot twee percelen het college meegegeven om te onderzoeken op welke manier meer duidelijkheid kan worden gegeven over de wijze van toetsing aan de in het Beeldkwaliteitplan Eeserwold opgenomen criteria.
4. In één zaak waren op één dag twee omgevingsvergunningen verzonden. In de als eerste verzonden omgevingsvergunning is de grondslag van de aanvraag verlaten (verleend voor 2 jaar, terwijl was aangevraagd voor 10 jaar). Om dit te herstellen is nog dezelfde dag een 'gecorrigeerde' omgevingsvergunning verstuurd. Ambtshalve wijzigen van vergunningvoorschriften kan echter alleen als één van de gronden uit artikel 2.31 Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) zich voordoet, hetgeen hier niet het geval was. Bij de verlening van een omgevingsvergunning mag de grondslag van de aanvraag niet worden verlaten. Verder moet de vergunningverlener er scherp op zijn dat amtsshalve wijzigen van vergunningvoorschriften alleen kan als één van de gronden uit artikel 2.31 Wabo zich voordoet.

2.5 Sociale kamer

2.5.1 Cijfermatig

In 2020 heeft de sociale kamer 40 (9 + 31 IGSD) bezwaarschriften ontvangen (2019: 10). Op 1 januari 2020 was er een beginvoorraad van acht (1 + 7 IGSD) bezwaarschriften. Op 31 december 2020 was er een eindvoorraad van zeven (2 + 5 IGSD) bezwaarschriften. Dit betekent dat er in 2020 41 bezwaarschriften zijn behandeld. De forse stijging is te verklaren doordat de werkzaamheden met betrekking tot de Participatiewet en aanverwante regelingen van de (opgeheven) IGSD naar de gemeente zijn gegaan.

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

Afhandeling bezwaarschriften sociale kamer

Afhandeling bezwaarschriften	2020		2019	
Kennelijk niet-ontvankelijk	4	10 %	3	33 %
Gegronnd	2	5 %	-	-
Ongegrond	9	22 %	-	-
Ingetrokken	19	46 %	6	67 %
Op andere wijze afgedaan	7	17 %	-	-
Behandeld aantal bezwaarschriften TOTAAL	41	100 %	9	100 %

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

Het verwerende team heeft het college in twee zaken 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 61 % opgelost na toepassing van mediationvaardigheden (2019: 67 %).

2.5.2 Opmerkelijk

In verband met de door Covid-19 opgelegde maatregelen heeft de sociale kamer 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 Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) is een van de regelingen van het kabinet om zelfstandige ondernemers te ondersteunen tijdens de coronacrisis. Het voorziet in een aanvullende uitkering voor levensonderhoud als het inkomen door de coronacrisis tot onder het sociaal minimum daalt. De uitvoering van deze regeling ligt bij de gemeente. De sociale kamer heeft een aantal bezwaarschriften tegen besluiten op grond van deze regeling behandeld.

In één zaak heeft de sociale kamer geadviseerd bezwaarde in zijn bezwaren (kennelijk) niet-ontvankelijk te verklaren, omdat er geen procesbelang (meer) was. Het verwerende team was aan de bezwaren van bezwaarde tegemoetgekomen door het nemen van een nieuw besluit. Daarnaast was aangegeven dat betrokkene in aanmerking kwam voor een proceskostenvergoeding. Dit betekent dat de sociale kamer geen inhoudelijk advies heeft uitgebracht.

2.5.3 Leerpunten

Ook binnen het sociaal domein wordt gewerkt met de werkwijze om eerst in gesprek te gaan met bezwaarde, voordat het bezwaar inhoudelijk door de sociale kamer wordt behandeld. Daardoor en door de nieuwe werkzaamheden rondom de uitvoering van de Tozo (zie ook paragraaf 2.5.2.) werd in een beperkt aantal gevallen pas laat in de procedure bekend dat de sociale kamer het bezwaar toch moest behandelen. Een tijdige afdoening was daardoor niet altijd mogelijk.

Door de voor de voormalige medewerkers van de IGSD nieuwe systemen was het even zoeken hoe bezwaarschriften zo spoedig mogelijk kunnen worden afgedaan. Dat de betreffende medewerkers op een andere locatie werkten, was ook niet bevorderlijk. Per 1 januari 2021 werken ze ook in het gemeentehuis. Waarschijnlijk dat daarmee een deel van het probleem wordt ondervangen.

In één zaak heeft de bezwaarde bezwaar gemaakt tegen de weigering van een individuele inkomenstoeslag. In het besluit werd ten onrechte verwezen naar de hardheidsclausule. Om in de toekomst verwarring te voorkomen heeft de sociale kamer geadviseerd de hardheidsclausule niet meer te vermelden in deze beschikkingen.

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.

	gegrond		ongeground		niet-ontvankelijk		TOTAAL	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Rechtbank Overijssel	-	-	-	2	-	-	-	2
Raad van State	-	2	-	3	-	-	-	5
Centrale Raad van Beroep	-	-	1	1	-	1	1	2

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 afgewezen.

In één geval heeft de geheimhoudingskamer van de rechtbank Overijssel beperkte kennisneming van het ingediende handavingsverzoek niet gerechtvaardigd geacht. Geheimhouding hiervan zou in strijd komen met het bij bezwaarden aanwezige verdedigingsbelang en het beginsel van fair-play. De gemeente en bezwaarden zijn uiteindelijk tot een oplossing gekomen.

3. Klaagschriften 2020

3.1 Cijfermatig

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

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de uitkomst van de behandelde klachten. In voorgaande jaren werd in dit overzicht over elke klacht aangegeven of deze gegrond of ongegrond was. Sinds vorig jaar is voor een andere indeling gekozen die beter aansluit bij de manier van klachtbehandeling binnen de gemeente. 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	2020		2019	
(Deels) gegrond	4	7 %	8	14 %
Ongegrond	1	2 %	3	5 %
Geen oordeel	1	2 %	0	0 %
Anders afgedaan/doorgestuurd	7	13 %	1	2 %
Buiten behandeling gelaten als bedoeld in artikel 9:8 Awb	1	2 %	2	3 %
Buiten behandeling gelaten*	0	0 %	7	12 %
Informele afhandeling	40	74 %	38	64 %
Totaal behandelde klachten	54	100 %	59	100 %

* Voor toelichting zie jaarverslag 2019 onder paragraaf 3.2

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 2020 is 74 % van de klachten informeel afgedaan. Formele behandeling van de klacht vond plaats in 9 % van de klachten. Dit betekent dat er een schriftelijk antwoord is gegeven op de klacht. Er zijn ook acht 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.

De toename van klachten die doorgestuurd of “anders afgedaan” zijn, is grotendeels toe te schrijven aan één indiener. Het betreft berichten die gelijktijdig op verschillende plekken in de organisatie binnenkomen. Daarbij is gekozen voor het gezamenlijk beantwoorden van de berichten door het inhoudelijk betrokken team.

Daarnaast is er een toename te melden van klachten die niet over een handeling van de gemeente of een medewerker gaan, maar wel door indiener aan de gemeente worden toegeschreven. Deze meldingen en klachten zien veelal op (medewerkers van) partijen die door de gemeente worden ingezet voor werkzaamheden of partijen waar taken binnen de gemeente zijn belegd. In lijn met de aanbevelingen van de Nationale ombudsman, wordt bij dit soort klachten steeds vaker ingezet op een coördinerende rol door de gemeente. Deze rol kan op verschillende manieren worden ingevuld, bijvoorbeeld door contact op te nemen met de indiener om deze door te verwijzen en/of contact op nemen met de betreffende organisatie om navraag te doen. Door deze actievare rol van de gemeente weet de indiener sneller waar hij aan toe is en wordt voorkomen dat een inwoner van het “kastje naar de muur” wordt gestuurd.

Het college heeft in 2020 geen formeel besluit genomen over een klacht. In 2019 heeft het college over één klacht een besluit genomen, in 2018 zijn er vijf zaken voorgelegd aan het college en in de jaren daarvoor gebeurde dit één à twee keer per jaar. Net als voorgaand jaar, is er ook in 2020 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 steeds beter te vinden. Dat is een positief punt. Daarnaast betekent dit regelmatig dat berichten en klachten (bijna) gelijktijdig op verschillende plekken in de organisatie binnenkomen, bijvoorbeeld via het zaakstelsel, via directe e-mail, bij het bestuurssecretariaat en de raad. 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 algemeen aandachtspunt.
2. Naar aanleiding van een klacht over wegwerkzaamheden is een aandachtspunt geformuleerd door de klachtbehandelaar met betrekking tot communicatie met inwoners. Door vooraf

duidelijk te informeren over de voorwaarden waaronder werkzaamheden kunnen plaatsvinden, kunnen inwoners hun verwachtingen en plannen daarop aanpassen. Door wijzigingen zowel ter plaatse als digitaal te communiceren, weten inwoners beter waar ze aan toe zijn.

3. Het komt regelmatig voor dat klachten slechts voor een klein deel over bejegening gaan. Daarnaast is er sprake van een inhoudelijk probleem of meningsverschil of een algeheel gevoel van onvrede over de manier waarop de gemeente om gaat met een inwoner en/of zaak. Steeds vaker wordt 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 zal worden voortgezet.

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 2020 17 (2019: 25) verzoekschriften ontvangen. Op 1 januari 2020 waren er volgens de jaarrapportage Nationale ombudsman 2020 vijf verzoekschrift in behandeling (in de jaarrapportage 2019 werd melding gedaan van drie verzoekschriften die nog in behandeling waren per 31 december 2019, zoals ook vermeld in het jaarverslag bezwaar- en klaagschriften 2019). Op 31 december 2020 was er nog één verzoekschriften in behandeling. De 21 verzoekschriften zijn als volgt afgedaan.

Afhandeling verzoekschriften Nationale ombudsman	2020		2019	
Afgedaan, zonder onderzoek	18	86 %	19	83 %
Afgedaan, met onderzoek, tussentijds beëindigd (interventie)	3	14 %	2	9 %
Afgedaan, met onderzoek, met rapportbrief	0	0 %	1	4 %
Afgedaan, met onderzoek, met bemiddeling	0	0 %	1	4 %
Totaal behandelde verzoekschriften	21	100 %	23	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

De verder gaande digitalisering van de overheid, waaronder het digitaal indienen van bezwaarschriften, zal de komende tijd blijvende aandacht vragen.