

College van burgemeester en wethouders

Vergadering van 10 mei 2022

Collegevoorstel

Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2021

Auteur

Gerard Elenga

Overlegd met

Elisabeth Miggels, Jacobien Kleve en meerdere medewerkers uit verschillende teams

Portefeuillehouder

J.H. Bats

Besluit

Het college besluit om:

1. Kennis te nemen van het Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2021;
2. in te stemmen met de reactienotitie naar aanleiding van dit jaarverslag;
3. het Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2021 en de reactienotitie ter kennisname aan de raad te sturen.

Voorstel

Inleiding

De commissie bezwaarschriften en de klachtcoördinator hebben een (gecombineerd) Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2021 opgesteld en aan het college aangeboden. In dit jaarverslag staan gegevens over de ingediende en afgehandelde bezwaren en klachten, zijn enkele bijzonderheden vermeld en is een aantal leerpunten geformuleerd. Naar aanleiding van dit jaarverslag is een interne reactienotitie geschreven. Hierin worden de cijfers geduid en wordt aangegeven wat er met de leerpunten en aanbevelingen wordt gedaan.

Gewenst resultaat

Het jaarverslag geeft inzicht in het functioneren van de gemeente en biedt aanknopingspunten om de (juridische) kwaliteit van de besluitvorming te vergroten. In de reactienotitie staat op welke manier hier uitvoering aan wordt gegeven.

Argumenten**Bezwaarschriften**Aantal en soort

In 2021 zijn 92 bezwaarschriften ingediend en 82 behandeld. Deze aantallen zijn vergelijkbaar met die van 2020. Bij de algemene kamer van de bezwaarschriftencommissie is echter sprake van een stijging, bij de sociale kamer van een daling. De toename zit vooral in de categorie 'verkeersbesluiten',

waarbij overigens vijf bezwaarschriften tegen één besluit ingediend. De daling komt doordat er in 2021 geen bezwaar tegen Tozo-besluiten is gemaakt.

Gegroundverklaringen

Als gekeken wordt naar de uitkomsten, valt de toename van gegroundverklaringen bij zaken van de algemene kamer op. Relativering hierbij is dat zeven gegronde bezwaarschriften gericht waren tegen slechts één besluit. In totaal zijn zes besluiten door de commissie onrechtmatig bevonden; dit is ongeveer 8% van alle *in bezwaar aangevochten* besluiten. Overigens vertoonden een aantal ongegronde zaken ook gebreken, maar deze konden met een verbeterde motivering in de beslissing op bezwaar worden hersteld.

Intrekkingen

Verder is opmerkelijk dat de informele aanpak – het met bezwaarmaker en andere belanghebbenden in gesprek gaan om te kijken of tot een oplossing van het conflict kan worden gekomen – tot aanzienlijk minder beëindigingen van de bezwaarprocedure heeft geleid (2021: 35%, 2020: 53%). De daling komt volledig voor rekening van zaken van de algemene kamer; bij de sociale kamer blijft het intrekkingpercentage hoog. Een goede verklaring voor de afname kan niet worden gegeven, zeker nu deze werkwijze in 2021 onverminderd is toegepast. Dit neemt niet weg dat de informele aanpak een goed instrument is om bezwaren daadwerkelijk op te lossen en te voorkomen. Het blijft daarom van belang om hierop in zowel de bezwaar- als primaire fase stevig in te zetten.

In perspectief

In de reactienotitie zijn de bezwaarschriften afgezet tegen alle *voor bezwaar vatbare* besluiten. Uit de overzichten blijkt dat dit varieert van minder dan 0,5 % in het sociaal domein tot 15% bij handavingsbeschikkingen. Als gekeken wordt welk percentage hiervan volgens de adviezen van de commissie onrechtmatig is, gaat het in het sociaal domein om iets meer dan 0 punten en varieert dit voor zaken van de algemene kamer van 0,2 tot 3,3 punten. Deze cijfers betekenen overigens niet dat ongeveer 97% of meer van de voor bezwaar vatbare besluiten rechtmatig is. De uitkomsten van de bezwaarprocedures vormen 'slechts' één indicator voor de (juridische) kwaliteit van de besluiten.

Leerpunten

Om van de gebrekkige besluiten te leren, heeft de commissie een aantal leerpunten benoemd. Deze leerpunten blijken overigens sterk casuïstisch te zijn; een algemene lijn is er niet in te ontdekken. In de reactienotitie is aangegeven hoe deze leerpunten concreet worden vertaald. Korthedshalve wordt naar deze notitie verwezen.

Klaagschriften

Aantal en informele aanpak

In 2021 zijn 68 officiële klachten ontvangen. Het gaat hier om klachten over gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente. Hiervan bleken 13 geen klacht in de zin van de Awb te zijn en deze zijn anders afgedaan. Van de resterende 55 klachten zijn er 45 informeel afgehandeld (82% van de Awb-klachten). Dit houdt in dat de klachtbehandelaar in het gesprek met de indiener van de klacht naar een manier zoekt om het vertrouwen te herstellen en een bevredigende oplossing voor de kwestie probeert te vinden. Als de informele aanpak niet slaagt, wordt de procedure

schriftelijk voortgezet. Deze formele behandeling heeft in 10 klachtzaken plaatsgevonden. Van deze klachten waren 7 (deels) gegrond (13% van de Awb-klachten) en 3 ongegrond.

Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft in 2021 15 verzoeken met betrekking tot onze gemeente ontvangen en in totaal 17 klachten (deels nog uit 2020) behandeld. Hiervan zijn 14 zaken (82%) afgedaan zonder onderzoek en zijn 3 klachten (18%) na onderzoek en interventie tussentijds beëindigd.

Gegronde klachten en leerpunten

Vooraf van de gegronde klachten kan geleerd worden. In het jaarverslag is hierover echter geen inhoudelijke informatie opgenomen. Afgesproken is dat de klachtcoördinator nagaat op welke manier de verslaglegging op dit punt kan worden uitgebreid. In het jaarverslag zijn leerpunten benoemd ten aanzien waarvan in de reactienotitie concrete acties zijn geformuleerd.

Kanttekeningen

-

Financiën

-

Uitvoering en planning

In de reactienotitie staan afspraken en actiepunten. De uitvoering hiervan wordt gemonitord door het cluster juridisch van het team Organisatieadvies.

De burgemeester bespreekt het jaarverslag met de voorzitter van de commissie bezwaarschriften.

Communicatie en participatie

De gegronde bezwaarschriften, leerpunten en aanbevelingen zijn besproken met de betreffende medewerkers en met hen zijn afspraken gemaakt over de uitvoering ervan.

Het Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2021 en de interne reactienotitie worden ter informatie naar de raad gestuurd.

Verder wordt het Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2021 op Spin geplaatst.

Is het besluit openbaar?

Ja