

Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2024

Bezwaarschriften

De gemeente Steenwijkerland heeft de advisering ten aanzien van de behandeling van bezwaarschriften in handen gesteld van de *commissie bezwaarschriften* (met uitzondering van de bezwaren gericht tegen besluiten op grond van belastingwetgeving).

De commissie bestaat uit 2 kamers, de *algemene kamer* (bezwaren m.b.t. omgevingsvergunningen, handhaving, etc.) en de *sociale kamer* (bezwaren m.b.t. bijstand, maatschappelijke ondersteuning, etc.).

In 2024 bestond de commissie uit de volgende personen:

algemene kamer	sociale kamer
• mevrouw mr. H. Kruise (voorzitter) • de heer mr. R.S. Boersma • de heer mr. J.B. Koops • mevrouw mr. E. van der Molen • mevrouw mr. A.B. van Ulsen	• de heer mr. drs. J.H.G.H. Ananias MSc PMP (voorzitter) • mevrouw mr. C. Aden • mevrouw mr. A. Prins-de Haas • mevrouw mr. A.B. van Ulsen

In het najaar heeft de commissie afscheid genomen van de heer Ananias en mevrouw Prins-De Haas. Vanaf dat moment is mevrouw Aden voorzitter van de sociale kamer. Met de benoeming van mevrouw Kruise en de heer Koops is de sociale kamer weer op sterkte.

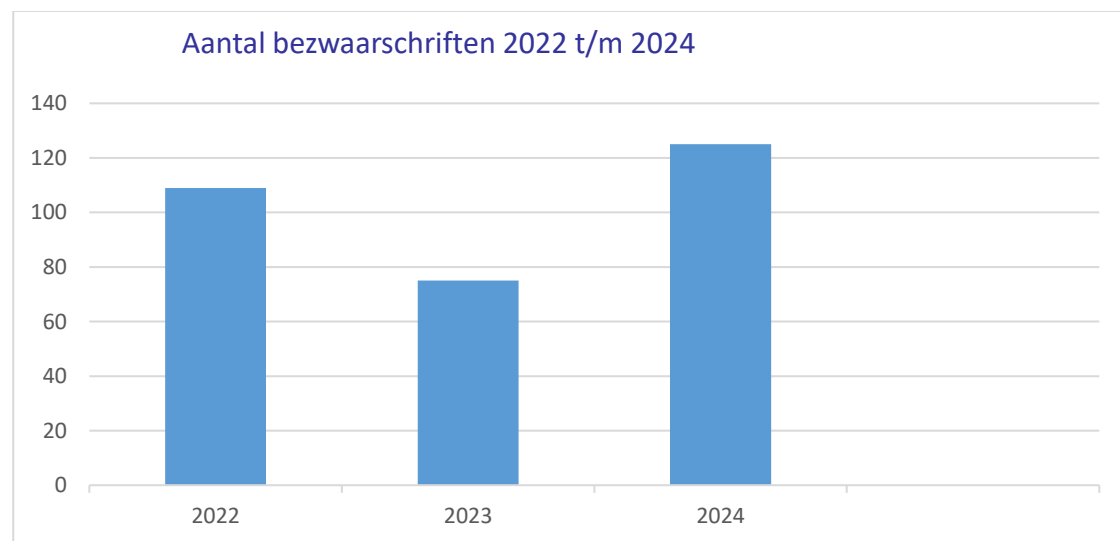
Informele behandeling (1)

Voordat een bezwaarschrift voor behandeling wordt doorgestuurd naar de commissie bezwaarschriften, wordt, behalve wanneer het gaat om een besluit in het sociaal domein, eerst in bijna alle gevallen door de interne mediator in samenwerking met de betrokken vakcollega's beoordeeld of de bezwaren kunnen worden opgelost door een informele behandeling, bijvoorbeeld door een gesprek of mediation.

In 2024 was de input voor de interne mediator vanwege bezwaar 54 bezwaarschriften. Hiervan zijn 15 bezwaarschriften opgelost door toepassing van de informele aanpak waardoor het bezwaar niet in handen wordt gesteld van de commissie.

Totaal aantal ontvangen bezwaarschriften

In 2024 heeft het secretariaat van de commissie in totaal **125** bezwaarschriften ontvangen (2023: 75, 2022: 109 (44 hadden betrekking op 1 besluit)).



Onderwerpen bezwaarschriften

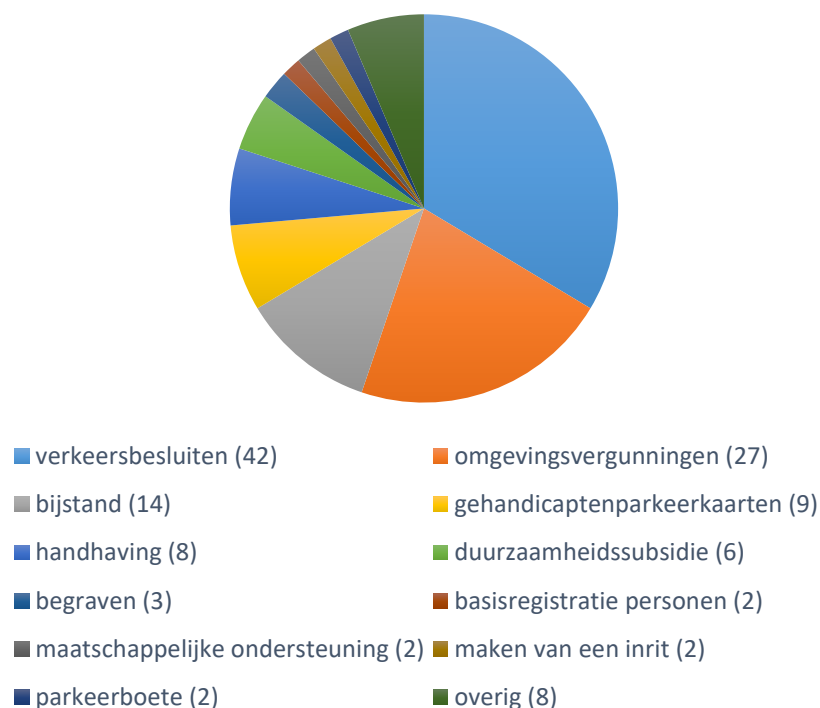
De 125 bezwaarschriften hadden betrekking op verkeersbesluiten, omgevingsvergunningen, bijstand, gehandicaptenparkeerkaarten, handhaving, duurzaamheidssubsidie, begraven, basisregistratie personen, maatschappelijke ondersteuning, maken van een inrit, parkeerboete en overig.

Informele behandeling (2)

Voor de toepassing van de informele aanpak neemt het secretariaat van de commissie contact op met de collega's van het vakteam en in de meeste gevallen met de bezwaarde. Wanneer betrokkenen ervoor openstaan wordt de informele behandeling beproefd. De behandeling van het bezwaarschrift wordt dan opgeschort. Mocht de informele behandeling niet slagen, dan wordt het bezwaarschrift alsnog in handen gesteld van de commissie bezwaarschriften om advies uit te brengen.

Van de bezwaarschriften is 38 % afgedaan door middel van de informele behandeling. Van het aantal bezwaarschriften dat in handen is gesteld van de interne mediator is dat 28 %. Uit de informele benadering komt het inzicht voort dat communicatie vrijwel altijd een component is in het bezwaar. Juist op dit punt wordt resultaat behaald met deze benadering, waarbij alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan, onder leiding van de mediator. Ook wanneer het bestreden besluit in stand blijft, zorgt deze benadering voor een betere tevredenheid bij alle partijen, door de investering in de relatie.

Onderwerpen bezwaarschriften



Aantal ontvangen bezwaarschriften algemene kamer

In 2024 heeft de algemene kamer **99** bezwaarschriften ontvangen (2023: 64). Er waren 22 bezwaren gericht tegen het besluit waarbij parkeerplaatsen zijn aangewezen voor het laden van elektrische voertuigen in de Oostercluft in Steenwijk. Daarnaast waren er nog 3 bezwaarschriften gericht tegen een vergelijkbaar besluit in Giethoorn en 11 bezwaarschriften tegen 2 locaties in Vollenhove.

Leerpunten (1)

De commissie bezwaarschriften heeft de volgende leerpunten geformuleerd.

De gemeente heeft meerdere verkeersbesluiten genomen waarbij parkeerplaatsen zijn aangewezen voor het plaatsen van laadpalen voor het laden van elektrische auto's. In 2024 heeft het secretariaat van de commissie 36 bezwaarschriften ontvangen met betrekking tot dit onderwerp. Bij de voorbereiding van het nemen van deze besluiten heeft geen participatie, in welke vorm dan ook, plaatsgevonden. Dit heeft met name op locaties waar de parkeerdruk al hoog is tot ophef geleid bij de omwonenden. Met als gevolg dat deze problemen in de bezwarenprocedure moeten worden opgelost dan wel de bezwaren door de commissie moeten worden behandeld. De commissie adviseert dan ook om deze verkeersbesluiten zorgvuldig voor te bereiden en aandacht te schenken aan de participatie met omwonenden.

De algemene kamer heeft in 2 zaken de gemeente in de gelegenheid gesteld, na het plaatsvinden van de hoorzitting, het besluit aanvullend te motiveren. In 1 zaak was in het bestemmingsplan geregeld dat voor het verlenen van een omgevingsvergunning eerst advies moet worden ingewonnen bij de

Behandeling bezwaarschriften algemene kamer

De bezwaarschriften hadden de volgende uitkomst.

	2024		2023	
Gegrond	2	(2 %)	1	(1 %)
Ongegrond	36	(45 %)	24	(36 %)
Deels gegrond/deels ongegrond	3	(4 %)	2	(3 %)
(Kennelijk) niet-ontvankelijk	14	(17 %)*	16	(24 %)**
Deels niet-ontvankelijk/deels ongegrond	-	(0 %)	1	(1 %)
Ingetrokken	20	(25 %)	23	(34 %)
Op andere wijze afgedaan	6	(7 %)	1	(1 %)
		+		+
	81	(100 %)	68	(100 %)

* waarvan 11 kennelijk

**waarvan 10 kennelijk (waarvan 9 gericht tegen de vergunning voor de KFC)

Van de 36 bezwaarschriften waarbij de algemene kamer heeft geadviseerd de bezwaren ongegrond te verklaren, moest in 25 gevallen de motivering bij de beslissing op het bezwaarschrift worden aangevuld dan wel aangepast. 22 van deze bezwaarschriften hadden betrekking op het verkeersbesluit waarbij parkeerplaatsen zijn aangewezen voor het laden van elektrische voertuigen in de Oostercluft in Steenwijk.

Aantal ontvangen bezwaarschriften sociale kamer

In 2024 heeft de sociale kamer **26** bezwaarschriften ontvangen (2023: 11).

Leerpunten (2)

welstandscommissie. In deze zaak had de gemeente dit nagelaten. Na het plaatsvinden van de hoorzitting heeft de gemeente alsnog het advies van de welstandscommissie aangeleverd. In een andere zaak is de gemeente in de gelegenheid gesteld om ter verduidelijking aanvullende stikstof-berekeningen in te dienen. De commissie vraagt om een zorgvuldige voorbereiding van de behandeling van bezwaarschriften.

Gelet op het geringe aantal behandelde bezwaarschriften is er voor de sociale kamer geen leerpunt te formuleren.

Opmerkelijk (1)

Op 1 januari 2024 is de Omgevingswet in werking getreden. Tegelijkertijd is de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) komen te vervallen. Op grond van de Invoeringswet Omgevingswet dient de beslissing op het bezwaarschrift echter op basis van het oude recht (Wabo) te worden genomen als de omgevingsvergunning voor 1 januari 2024 is aangevraagd. Dit betekent dat de commissie de eerste maanden van 2024 nog adviezen heeft uitgebracht op basis van de Wabo. In de loop van 2024 heeft de commissie haar eerste advies uitgebracht op grond van de nieuwe wet.

Eén advocaat heeft namens zijn cliënt bezwaar gemaakt tegen 4 besluiten. Verder heeft het secretariaat van de commissie 9 bezwaarschriften ontvangen gericht tegen de weigering van de gevraagde gehandicaptenparkeerkaart (GPK). In veel gevallen vond er een herkeuring plaats en werd de GPK alsnog verleend. In deze gevallen kon de betrokkene de arts bij de herkeuring beter uitleggen wat er aan de hand is.

Behandeling bezwaarschriften sociale kamer

De bezwaarschriften hadden de volgende uitkomst.

	2024		2023	
Deels gegrond/deels ongegrond	1	(5 %)	-	(0 %)
Ongegrond	-	(0 %)	1	(7 %)
Niet-ontvankelijk	-	(0 %)	1	(7 %)
Ingetrokken	18	(95 %)	13	(86 %)
		+		+
	19	(100 %)	15	(100 %)

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 en de bij de rechtbank ingediende beroepschriften laat zien dat de bezwaarschriften-procedure een goede zeefwerking heeft. Op basis van www.rechtspraak.nl blijkt het volgende.

Opmerkelijk (2)

In 2024 heeft het secretariaat van de commissie 1 bezwaarschrift ontvangen gericht tegen een door de raad gevestigd voorkeursrecht. Het vestigen van een voorkeursrecht houdt in dat de gemeente het recht van eerste koop krijgt op een onroerende zaak. Dit betekent dat wanneer een eigenaar besluit zijn onroerende zaak te verkopen, hij deze eerst moet aanbieden aan de gemeente. Omdat het vestigen van een voorkeursrecht vaak een grote impact heeft op de betrokkenen, wordt er weinig gebruik gemaakt van dit instrument. De commissie heeft de raad geadviseerd de bezwaren ongegrond te verklaren, maar bij de beslissing op het bezwaarschrift in overweging te nemen om de bedrijfswoning- en bedrijfsbebouwing uit te zonderen van het gebied waarvoor het voorkeursrecht geldt. De raad heeft bij de beslissing op bezwaar dit advies overgenomen.

In 2024 heeft de commissie 5 bezwaarzaken behandeld die betrekking hadden op het houden van paarden, het aanleggen van een paardenbak dan wel het bouwen van een paardenstal.

In 2024 is de commissie voor het eerst in een advies uitgebreid ingegaan op de uitgebreidere evenredigheidstoetsing die voortvloeit uit recente uitspraken van de Raad van State en

	Geground		Ongegrond		Totaal	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Rechtbank Overijssel	2	2	5	2	7	4
Raad van State	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 zaken is de bezwarenprocedure niet van toepassing.

De voorzieningenrechter van de rechtbank Overijssel heeft 1 verzoek om een voorlopige voorziening te treffen toegewezen en 1 verzoek afgewezen. Daarnaast heeft de voorzieningenrechter op basis van 1 verzoek het bestreden besluit geschorst voor de duur van 12 weken met directe ingang tot 6 weken na de bekendmaking van de beslissing op bezwaar.

De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft 1 verzoek om schadevergoeding afgewezen.

Opmerkelijk (3)

die een uitvloeisel is van het kinderopvang-toeslagschandaal, ook bekend als de toeslagen-affaire. Het evenredigheidsbeginsel houdt in dat de nadelige gevolgen van een besluit niet onevenredig mogen zijn in verhouding met het beoogde doel van dat besluit. Als de belangen zwaarder wegen, de nadelige gevolgen van het besluit ernstiger zijn of het besluit een grotere inbreuk maakt op fundamentele rechten, zal de toetsing intensiever moeten zijn.

De commissie heeft in 2024 een zaak behandeld, waarbij het verzoek om handhaving ten aanzien van geluidsoverlast veroorzaakt door een airco was afgewezen. De afgelopen jaren zijn er veel airco's en warmtepompen geplaatst. Op de website van de betreffende rechtsbijstandsverzekeraar is informatie opgenomen over wat te doen bij geluidsoverlast van warmtepomp of airco. Zullen er in de toekomst meer handhavingsverzoeken bij de gemeente worden ingediend ten aanzien van geluidsoverlast veroorzaakt door warmtepompen of airco's? Was dit een van de eerste bezwaarschriften van vele?

Klaagschriften

Klachtbehandeling 2024 in het kort:

Ruim 44.000 inwoners in 2024

67.411 klant contacten (telefoon en baliebezoek burgerzaken)

124 klachten in de zin van de Awb (hoofdstuk 9)

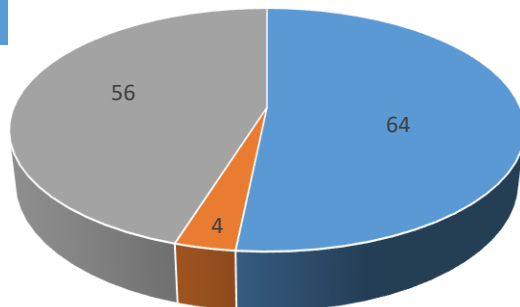
Werkwijze klachtbehandeling: informele klachtbehandeling eerst

Er wordt bij de klachtbehandeling, op basis van de klachtinstructie gemeente Steenwijkerland, 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 voor de klacht of, indien van toepassing, een manier om het vertrouwen te herstellen. In veel gevallen is de klager hierna tevreden met de afhandeling. Bij deze werkwijze wordt (meestal) niet gekomen tot een oordeel over de klacht in de zin van (on-)gegrond. Daarom worden in de tabel de informeel afgehandelde klachten apart genoemd.

Werkwijze klachtbehandeling: na informeel schriftelijk

Bij schriftelijke afhandeling van een klacht, waarbij de klager niet tevreden is met de behandeling van de klacht, wordt wel een standpunt ingenomen over de klacht en kan worden gesproken over een (on)gegrond-verklaring.

124 klachten



■ Informeel behandeld ■ Formeel behandeld ■ Geen klacht

**15 inwoners
namen contact
op met de
Nationale
ombudsman**

Definitie

Klachten hebben betrekking op gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente (Art. 9:1 Awb)

Klachtbehandeling in 2024

Cijfers over klantcontact

Met ruim 44.000 inwoners vindt er per jaar veel klantcontact plaats. Uit de notitie “Dienstverlening in cijfers” van de afdeling “ontvangst” dat in april van dit jaar verscheen bleken de volgende cijfers over 2024:

- 42049 telefoongesprekken
- 25362 baliecontacten bij burgerzaken
- 14303 ingevulde e-formulieren
- 368213 websitebezoeken
- 4137 meldingen openbare ruimte

Deze cijfers zijn door de afdeling Ontvangst gemeten en gemiddeld wordt de gemeentelijke dienstverlening gewaardeerd met een 8. Naast de genoemde aantallen klantcontacten vindt natuurlijk nog veel meer klantcontact plaats vanuit de andere teams, zodat de werkelijke aantallen de hierboven weergegeven cijfers ruim overstijgen.

Cijfers over klachten

In 2024 heeft de gemeente **124** officiële klachten ontvangen (2023: 76, 2022: 61). Van de 124 bleken er 68 klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te zijn. Er zijn dus 56 meldingen binnengekomen die bij bestudering geen klachten in de zin van de Awb bleken te zijn. Dit zijn significant meer meldingen dan in voorgaande jaren. Dit bleken voornamelijk MOR meldingen (meldingen openbare ruimte) te zijn, maar ook algemene meldingen voor bijvoorbeeld politie (als te hard rijden).

Werkwijze klachtbehandeling: standpunt college

Is de klager het niet eens met het schriftelijke antwoord van de klachtbehandelaar op zijn of haar klacht, dan wordt de klacht met gedane afhandeling voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders, waarbij het college gevraagd wordt een standpunt over de klacht en de behandeling in te nemen.

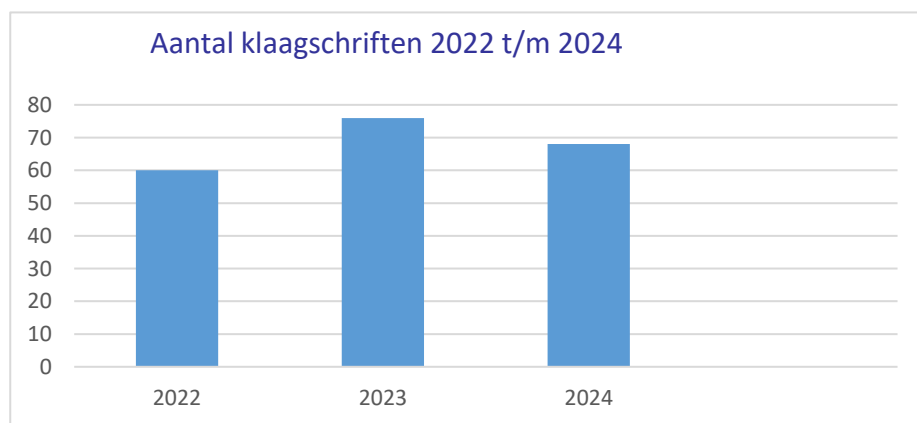
In 2024 zijn 4 klachten formeel afgehandeld en 64 informeel. 94 % van de klachten (64 klachten) zijn op informele wijze behandeld.

Ter vergelijking: In 2023 is 88 % van de klachten informeel afgedaan. Het college heeft in 2023 in 1 geval een formeel besluit genomen over een klacht. In 2022 betrof het 1 besluit, en in 2021 ook 1.

Afhandeling klachten	2024		2023	
Informele afhandeling	64	(52 %)	68	(87 %)
Formele afhandeling	4	(3 %)	1	(1 %)
Anders afgedaan/buiten behandeling (art. 9:8 Awb) of ingetrokken	-		9	(12 %)
Geen klacht/melding	56	(45 %)		
	+		+	
Totaal	124	(100 %)	78	(100 %)

Er zijn 56 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. Dit zijn zoals gezegd significant meer meldingen dan in voorgaande jaren, wij zijn in gesprek met webbeheer om ervoor te zorgen dat uitsluitend klachten in de zin van de Awb als zodanig worden gemeld.

In het onderstaande grafiek zijn alleen die klachten opgenomen die een echte klacht zijn, voor de beeldvorming.



Werkwijze klachtbehandeling: klacht voorleggen aan de 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 er al lange tijd geleden voor gekozen om zich daarbij aan te sluiten. Heeft een gemeente zich niet aangesloten, dan kan/mag de Nationale ombudsman een klacht ook niet behandelen.

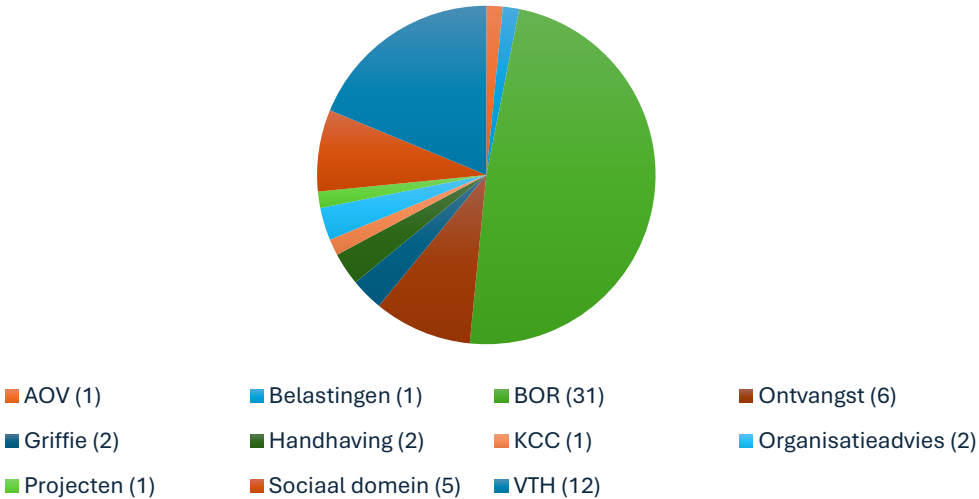
Bij een interventie neemt een medewerker van de Nationale ombudsman contact op met de klachtencoördinator van de gemeente om een zaak aan te kaarten. Dit betreft vaak (complexe) zaken die al langere tijd spelen. De Nationale ombudsman verzoekt de gemeente (meestal) om de inwoner binnen een redelijke termijn van een duidelijk antwoord te voorzien over de (on)mogelijkheden in de betreffende zaak. Ook gaat het gesprek over de mogelijkheden om zogenaamde veelklagers zorgvuldig te begrenzen.

Afhandeling klachten in 2024

In 2024 zijn de klachten voor het eerst ingedeeld op team. Dit wordt in 2025 verder verfijnd naar cluster of team. Hieronder in de tabel de aantallen klachten ingedeeld per team of cluster.

Klachten	Team/cluster
Openbare Orde & Veiligheid (OOV)	1
Belastingen	1
Beheer Openbare Ruimte (BOR)	31
Ontvangst	6
Griffie	2
Handhaving	2
Klant Contact Centrum (KCC)	1
Organisatieadvies	2
Projecten	1
Sociaal domein	5
Vergunningen, Toezicht & Handhaving (VTH)	12

Klachten per team of cluster



Leerpunten (1)

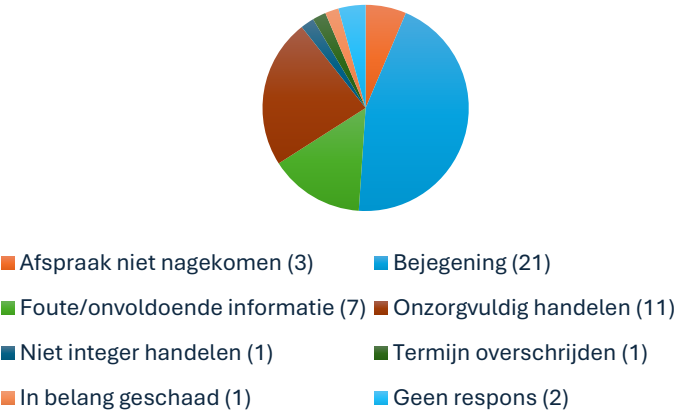
Inwoners weten de gemeente goed te vinden, ook wanneer zij vinden dat er iets niet goed gaat in de bejegening door de gemeente. Dat is een positief punt. Dit betekent wel dat berichten en klachten op verschillende plekken in de organisatie binnenkomen, bijvoorbeeld via het zaakstelsel, via directe e-mail aan medewerkers, bij het bestuurssecretariaat en de raad, of telefonisch. 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. Hierin is groei te zien; met name vanuit het postsysteem is de registratie steeds beter. Voor leidinggevendenden blijft het een aandachtspunt om uitingen van onvrede van inwoners te onderzoeken op klachtaspecten en deze als zodanig aan te merken.

Klachten over 2023 en 2024 in beeld

In 2023 zijn de klachten voor het eerst gecategoriseerd op type klacht. De categorieën zijn gevormd door te kijken naar de essentie van alle ingediende klachten. Hieraan is een enkele categorie zoals “termijn overschrijden” toegevoegd, die niet uit de ingediende klachten voortkwam. Let op: bij de indeling door de klachtencoördinator op categorie kan sprake zijn van meerdere categorieën bij een klacht.

CATEGORIE	ONDERWERP	2024	2023
1	Afspraak niet nagekomen	3	8
2	Bejegening	21	9
3	Foute/onvoldoende informatie	7	7
4	Onzorgvuldig handelen	11	15
5	Niet integer handelen	1	4
6	Termijn overschrijden	1	0
7	In belang geschaad	1	10
8	Geen respons	2	18
9	Onjuist handelen	0	1
10	Onvoldoende faciliteren	0	9
11	Onfatsoenlijk voorkomen	0	1

Onderwerpen klaagschriften



Leerpunten (2)

In 2023 zijn meerdere klachten binnengekomen over het stilvallen van communicatie en het uitblijven van contact naar aanleiding van een terugbelverzoek. Inwoners krijgen via de gebruikelijke kanalen geen contact of antwoorden (meer) en dienen dan een klacht in om beweging in hun zaak te krijgen. Het tijdig reageren op berichten en terugbelverzoeken blijft organisatie breed een belangrijk aandachtspunt. Het inzichtelijk maken van terugbelverzoeken middels een digitaal systeem vanuit het KCC heeft hier een positieve impuls aan gegeven. In 2024 hebben we 2 klachten binnengekregen onder de noemer ‘geen respons’. Hieruit kun je afleiden dat de terugbelverzoeken helpen.

Termijnen van klachtafhandeling blijven een punt van aandacht; niet elke teamleider slaagt erin om binnen de geldende termijnen de klacht af te handelen, helemaal wanneer er een college-standpunt moet worden verkregen. Ontwikkeld wordt een methode waarin klachtbehandelaars hier meer in worden gefaciliteerd, maar wel de eigen verantwoordelijkheid behouden. Een nieuw gemoderniseerd proces klacht-behandeling wordt in begin 2026 verwacht.

Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft in 2024 15 meldingen of verzoeken ontvangen. In 2023 bedroeg dit aantal 11 en in 2022 20. De 15 verzoekschriften zijn als volgt afgedaan.

Afhandeling verzoekschriften	2024	2023
Nationale ombudsman		
Informatie of doorwijzing	12	9
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	4	2
Afgedaan, na onderzoek, tussentijds beëindigd	-	-
		+
Totaal	16	11

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 de klachtbehandeling bij de gemeente hebben doorlopen.