

ADVIESNOTA voor burgemeester en wethouders

Openbare besluitenlijst

Zaaknummer: 18407-2025

Medewerker	:	Jan Albert Tietsma
Team	:	Bedrijfsvoering en Communicatie
Datum	:	9 april 2025
Portefeuillehouder	:	Burgemeester Sietske Poepjes

<p>BIJLAGEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Jaarverslag klachten 2023 (4417-2024) <input checked="" type="checkbox"/> Jaarverslag Woo 2023 (4417-2024) <input checked="" type="checkbox"/> Jaarverslag commissie bezwaarschriften 2023 (4417-2024) <input checked="" type="checkbox"/> Jaarverslag Overijsselse Ombudsman 2023 (14077-2024)
<p>AFSTEMMING MET</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Portefeuillehouder, meerdere keren laatste keer op 2 april 2025 <input checked="" type="checkbox"/> Actief openbaar <input type="checkbox"/> Niet actief openbaar <input type="checkbox"/> Actief openbaar, eerst contact met steller van deze adviesnota
<p>ONDERWERP</p> <p>Vaststellen jaarverslag klachten en kennisgeving jaarverslagen bezwaarschriften, Ombudsman en WOO 2023</p>

BESLUIT burgemeester en wethouders

- Het jaarverslag klachten 2023 voor kennisgeving aan te nemen;
- Het jaarverslag Woo-verzoeken 2023 voor kennisgeving aan te nemen;
- Het jaarverslag bezwaarschriften 2023 voor kennisgeving aan te nemen;
- Het jaarverslag Overijsselse Ombudsman 2023 voor kennisgeving aan te nemen;
- De bovengenoemde jaarverslagen met de raad te delen via de lijst ingekomen stukken;
- Kennis te nemen van de verbeteraanpak die door het management is ingezet.

SAMENVATTING

Jaarlijks legt de Bezwarenadviescommissie (commissie) verantwoording af over de afhandeling van de bezwaarschriften. Ook wordt ieder jaar een vergelijking gemaakt met de resultaten van voorgaande jaren. Het jaarverslag geeft verder inzicht in de resultaten van de verzoeken om voorlopige voorzieningen, beroep en hoger beroep procedures.

Daarnaast wordt jaarlijks een rapportage over de klachten uitgebracht. De rapportage moet minimaal een overzicht bevatten van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtbehandeling (voor zover noodzakelijk). Klachten werden in tweede aanleg behandeld door de Overijsselse Ombudsman. Vanaf 2024 behandelt de Nationale Ombudsman deze functie.

Zij rapporteren aan de aangesloten overheidsinstanties over de afhandeling van de klachten. Tot slot is voor Woo-verzoeken een jaarverslag opgesteld. Dit is (nog) niet verplicht, maar vanwege de toename aan Woo-verzoeken is het niet geheel onbelangrijk hier zicht op te hebben.

Het college heeft de vier jaarverslagen voor kennisgeving aangenomen en deelt deze met de raad via de lijst van ingekomen stukken.

INLEIDING

Jaarlijks wordt een jaarverslag uitgebracht over de klachten en de bezwaarschriften. De klachten coördinator schrijft het jaarverslag voor de klachten, en de secretaris van de commissie schrijft het jaarverslag voor de bezwaarschriften. Deze verplichting komt voort uit de klachtenregeling en de Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften Olst-Wijhe. De jaarverslagen geven een overzicht weer van het aantal ingediende klachten en bezwaarschriften en de wijze van afdoening. De Woo-coördinator heeft het jaarverslag Woo geschreven.

BEOOGD RESULTAAT

Vaststelling van het jaarverslag klachten en kennisgeving van het jaarverslag bezwaarschriften, jaarverslag Woo-verzoeken en jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman.

KADER

- Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 7 (bezwaar) 9 (klachten);
- Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe;
- Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften Olst-Wijhe;
- Wet open overheid (Woo)..

ARGUMENTEN

Gemeentebreed beeld

De jaarverslagen geven een beeld van de juridische procedures van vorig jaar (2023).

Het geeft een breder beeld over wat er op juridisch vlak in de organisatie speelt.

In zijn algemeenheid valt het volgende op:

- Het aantal procedures neemt toe. Dit is een landelijke trend waarbij we ook zien dat meerdere juridische procedures worden ingezet. Zoals zowel een Woo-verzoek als een bezwaarschrift. Ook moet het aantal procedures worden gezien in het licht van het vele werk dat wordt verricht door de organisatie.
- Het lukt ons niet altijd om ons te houden aan de wettelijke termijnen.
- Voor een deel van de zaken geldt dat een juridische procedure te voorkomen was door zorgvuldiger handelen bij het primaire proces.
- De kwaliteit en snelheid waarmee de vakafdeling de juridische procedures afwikkelt verschilt. Dit komt doordat we veel processen in de vakafdeling hebben belegd, in plaats van centraal georganiseerd.
- De uitkomst van de meeste klachten en bezwaarschriften is ongegrond. De meeste besluiten en handelingen zijn dus juridisch juist en overtuigend vastgesteld.

Jaarverslag klachten

- Er worden relatief veel klachten ingediend die niet te kwalificeren zijn als klacht conform de Awb. Het gaat hier om zaken die bijvoorbeeld niet gaan over een gedraging maar over een besluit waarmee men het niet eens is en waartegen bezwaar mogelijk is.
- Meer dan de helft van de klachten wordt te laat afgehandeld.
- Klachten gaan veel over communicatie, opgewekte verwachtingen en onzorgvuldigheid.
- Een deel van de klachten was te voorkomen. Hier wordt lering uit getrokken.
- Inwoners dienen regelmatig klachten in tegen besluiten waartegen ook bezwaar open staat, zij zijn regelmatig onvoldoende op de hoogte van de juiste procesgang.
- Het lukt ons om veel klachten informeel op te lossen door persoonlijk contact te zoeken met klager.
- De taken van de klacht coördinator en behandelaar zijn niet altijd duidelijk afgebakend. De klachtenregeling vraagt om aanpassingen, onder andere op dit punt.
- Informele afdoening wordt regelmatig niet schriftelijk bevestigd aan klager maar veelal mondeling besproken.
- **Aanbeveling 1: Kennisuitwisseling:** Stel interne afspraken vast voor het delen van kennis en ervaringen uit casussen, om zo inzichten te verkrijgen die kunnen worden gebruikt voor verbeteringen binnen de organisatie.
- **Aanbeveling 2: Klachtdatabase:** Implementeer een database voor klachtenbeheer om signalen snel te kunnen identificeren en gerichte actie te ondernemen.

- **Aanbeveling 3: Verbeterde informatieverstrekking en bejegening:** Wees alert op de kwaliteit van informatieverstrekking en zorg voor een respectvolle behandeling van burgers, vooral gezien de huidige maatschappelijke kwesties die spelen.

Jaarverslag bezwaren

De commissie heeft verder de volgende aanbevelingen op basis van het jaarverslag bezwaren 2023.

1. Vertegenwoordiging verdient aandacht

De commissie ziet de kwaliteit van besluiten en de behandeling van bezwaarschriften door het bestuursorgaan helaas verminderen. De commissie beveelt aan aandacht te besteden aan de kwaliteit van vertegenwoordiging bij de hoorzittingen en de kwaliteit van dossiers. De commissie blijft bij het standpunt dat het bestreden besluit aangevuld dient te worden met motivering. Dit blijft, net als voorgaande jaren, een aandachtspunt. Dit geldt zowel voor omgevingsvergunningen, handhavingsverzoeken als voor gehandicaptenparkeerkaarten en besluiten die genomen worden binnen het sociaal domein. Met name bij besluiten on kader van handhaving wordt extra aandacht gevraagd voor de juridische juistheid van een besluit.

2. Vaker informeel contact

Vertegenwoordigers van het bestuursorgaan passen al regelmatig de informele of passende aanpak toe in het primaire besluit en in de bezwaarfase. Desalniettemin ziet de commissie op dit gebied nog veel meer mogelijkheden, zeker in het licht van de te verwachten wetswijziging waarin informeel contact tussen de gemeente en haar inwoners steeds meer het uitgangspunt wordt. Ook merkt de commissie een bepaalde verharding in de maatschappij. In de bezwaarprocedure is te zien dat er regelmatig bezwaarmakers terugkomen die vaker bezwaarschriften hebben ingediend. De commissie adviseert de vertegenwoordigers van het bestuursorgaan om informeel goed in contact te blijven met alle bezwaarmakers, maar met bezwaarmakers, die regelmatig bezwaar indienen, in het bijzonder. Het voeren van gesprekken kan daarbij leiden tot meer begrip voor elkaar.

3. Bezwaarprocedure als kans

De commissie ziet geregeld dat vertegenwoordigers van het bestuursorgaan een hoorzitting of een schriftelijke reactie op het bezwaarschrift aangrijpen om het besluit te verdedigen. De commissie benadrukt dat de bezwaarprocedure een kans is om het primaire besluit nader te motiveren. Daarom wil de commissie het bestuursorgaan meegeven dat het goed is om een besluit door de ogen van bezwaarmaker(s) te zien, zodat het bezwaarschrift wordt aangegrepen als kans om in het algemeen belang een beter besluit te nemen.

4. Strakkere planning binnen de wettelijke termijnen

De commissie concludeert dat de wettelijke termijn van twaalf weken niet wordt behaald noch door de commissie noch het bestuursorgaan. De commissie ziet hier verbeterpunten door een strakkere planning aan te houden voor de planning van hoorzittingen.

5. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

De commissie concludeert dat er extra aandacht nodig is voor de naleving van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Dit betreft met name de consistente behandeling van gelijke gevallen, het verstrekken van tijdige en correcte informatie, het uitvoeren van een belangenafweging en de motivering van besluiten. De commissie zal hier actief op adviseren.

Actiepunten: twee leden opgestapt wegens ontevredenheid kwaliteit en geen aansturing. Bezwaardossiers niet compleet aangeleverd waardoor zittingen uitgesteld worden, Mediation hoort opgepakt te worden door vakafdeling niet door de secretaris op verzoek van de commissie. Vakkennis ontbreekt in de organisatie.

1. Jaarverslag Woo

Aanbevelingen

Naar aanleiding van de cijfers, analyse en conclusie voor dit jaarverslag maar ook de ervaringen die zijn opgedaan en input vanuit de organisatie en daarbuiten, zijn de aanbevelingen als volgt.

5.1 Spoediger verzoek tot precisering

Bij de binnenkomst van een verzoek is het van belang dat tijdig een verzoek om precisering wordt gedaan, het is wenselijk dat de tijdigheid daarvan verbeterd wordt. Dit heeft zowel voordelen voor de verzoeker als de organisatie. Zo kan het verzoek sneller worden behandeld en kan de behandelaar gericht zoeken naar de opgevraagde stukken. Dit kan worden bereikt door ambtenaren aan te wijzen als behandelaar. In de praktijk is hier veel weerstand op. Doordat een ambtenaar direct kan worden aangewezen als behandelaar kan diegene binnen 2 dagen terugkoppelen aan de Woo-coördinator of het verzoek verduidelijking nodig heeft zodat de Woo-coördinator hierop kan acteren.

5.2 Specialisatie behandeling Woo

Een aantal collega's bij de afdelingen waar regelmatig Woo-verzoeken binnenkomen kunnen worden aangewezen als vaste behandelaar. Het is aan te raden om de ambtenaren te laten specialiseren om Woo-verzoeken af te handelen. Het gevolg is een snellere samenwerking en het behalen van tijdige termijnen.

5.3 Overleg tussen Woo-coördinator en behandelaar

Een overleg tussen de Woo-coördinator en de leden van het vakteam die regelmatig Woo-verzoeken behandelen kan structureel worden ingepland. Hierdoor is helder wat van elkaar wordt verwacht en is structureel tijd ingeruimd voor het communiceren met korte lijnen. Dit stelt beide partijen beter in staat om de behandeling van een verzoek te plannen en op dezelfde golflengte te behandelen.

Duiding leerpunten en vervolgstappen

De jaarverslagen geven aanleiding om zowel het proces van de afhandeling van klachten als ook het proces van de bezwaarschriften te verbeteren. Bij het gebruik van Woo-verzoeken zien we dat deze stijging een landelijke trend is. Zowel de kwantitatieve aandachtspunten (personeelsvraagstuk) als de kwalitatieve aandachtspunten (wijze van afhandeling, inhoudelijke expertise) geven aanleiding de juridische kwaliteitszorg verder onder de loep te nemen. Dit is dus een breder vraagstuk dan de afhandeling van klachten en bezwaarschriften.

In de zomer van 2023 is hierover een analyse uitgevoerd. Deze analyse geeft aanleiding om te kijken naar de inrichting van de juridische werkzaamheden, oftewel waar beleggen we welk werk (vakafdeling versus team bedrijfsvoering). Hiernaast geeft het aanleiding te kijken naar de personele inzet. Die is op juridisch vlak in onze organisatie, in vergelijking met andere gemeenten, laag.

Daarnaast zien we dat het gebruik van juridische procedures (zowel klacht als bezwaar als Woo-verzoek) toeneemt maar deze ook vaak gecombineerd worden voor één zaak/kwestie en complexer zijn. Ook zien we dat het ons niet altijd lukt de wettelijke termijnen te behalen.

Deze analyse is aanleiding om in breder verband, binnen het management (DTO), dit vervolgproces op te pakken om te komen tot een nieuwe impuls en een betere inrichting en bezetting van de juridische kwaliteitszorg. Dit proces is inmiddels in gang gezet, er is intern formatie voor gekomen en dit moet per 1 resulteren in een plan van aanpak, vast te stellen door de directie. Inmiddels is dit proces uitbesteed aan een extern kantoor en zijn de (voorlopige) bevindingen recent gedeeld met de directie.

DRAAGVLAK

DUURZAAMHEID

RISICO'S (juridisch)

Op basis van de jaarverslagen, de analyse uit 2023 en het externe rapport (juridische kwaliteitszorg met Plan van Aanpak/aanbevelingen) is duidelijk dat de juridische kwaliteit verbetering behoeft. Een eerste stap na de analyse is het externe rapport (Plan van Aanpak) dat inmiddels al is opgeleverd.

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

-

AANPAK/UITVOERING

Nadat de jaarverslagen met u zijn gedeeld wordt voorgesteld om de jaarverslagen ter kennisgeving te delen met de raad via de lijst van ingekomen stukken. Tevens worden de jaarverslagen klachten en bezwaarschriften en Woo gepubliceerd op onze gemeentelijke website.