Afdeling: Bestuur en Dienstverlening
Behandelaar: Roelse, Desiree
Telefoonnummer: **06-27878419**

Voorstelnr. 2061
Barneveld, 29 maart 2021
Portefeuillehouder: J.J. Luteijn

☑ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct:

☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Onderwerp: **voorstel betreffende het vaststellen van het jaarverslag 2021, afdeling Bestuur en Dienstverlening, team Juridische Zaken**

Gevraagde beslissing:
1. het Jaarverslag 2021 inzake klachten, Wob-verzoeken, aansprakelijkstellingen en bezwaren vast te stellen;
2. het Jaarverslag 2021 ter kennisname aan de Raad sturen via de Lijst ingekomen stukken, rubriek B.

1. Inleiding

Hierbij treft u het jaarverslag 2021 aan. In dit verslag wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:
- Klachten;
- Wob-verzoeken;
- Aansprakelijkstellingen;
- Bezwaarschriften.

2. Beoogd effect

Met dit jaarverslag wordt beoogd inzichtelijk te maken wat er in 2021 aan bovengenoemde onderwerpen is binnengekomen en wat de uitkomsten hiervan zijn. In het jaarverslag wordt ook een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren om te bezien of een en ander in de meerjarige trend past of niet.

3. Argumenten

Klachten
Er zijn in 2021 meer klachten ingediend en behandeld dan in 2019 en 2020. Er zijn klachten ingediend over uiteenlopende onderwerpen. In veel gevallen gingen de klachten over de bejegening of werkwijze van medewerkers, werkzaam bij de gemeente. In een aantal gevallen ging het om inhoudelijke klachten. Alle afdelingen doen het merendeel van de klachten vooral informeel af door een telefonisch, dan wel persoonlijk gesprek met de klager en boeken hier ook goede resultaten mee. De informele afdoening van klachten is klantgericht en effectief. Het is daarom goed dat in de meeste gevallen de klachten op deze manier kunnen worden afgehandeld. Er wordt zodoende ook minder vaak aan een formeel oordeel als gegrond of ongegrond toegekomen.

Wob-verzoeken
Het aantal ingediende Wob-verzoeken is ten opzichte van 2020 gestegen en komt weer in de buurt van het aantal Wob-verzoeken dat in 2019 is ingediend. Anders dan in 2020 is er in 2021 wel bezwaar (één maal) gemaakt tegen een beslissing op een Wob-verzoek. De behandeling van dit bezwaar is op verzoek van bezwaarde tot nader order uitgesteld.
Alle in 2021 ingediende Wob-verzoeken zijn binnen de gestelde wettelijke termijn afgehandeld.

Aansprakelijkstellingen
In 2021 zijn er ongeveer even veel aansprakelijkstellingen ontvangen als in 2020 (46 respectievelijk 48). Het vermoeden bestaat dat de lagere aantallen in 2020 en 2021 onder meer samenhangen met de overheidsmaatregelen vanwege de coronapandemie, wat ervoor zorgt dat mensen minder onderweg zijn. In 2021 waren er geen opmerkelijke gebeurtenissen die tot een groter aantal schadegevallen hebben geleid. Door de afdeling B&D zijn 44 aansprakelijkstellingen behandeld, waarvan 5 door de verzekeraar (Melior) namens de gemeente, vanwege de hoogte van het bedrag of omdat er sprake was van letselschade. In 2021 zijn 21 aansprakelijkstellingen afgewezen en zijn er 11 (gedeeltelijk) zijn toegewezen. 10 aansprakelijkstellingen zijn buiten behandeling gesteld of ingetrokken, vanwege gebrek aan informatie en/of geen reactie van de indiener.
In 2021 zijn er ongeveer net zoveel aansprakelijkstellingen toegewezen als in 2020. Zo is er in 2021

€ 7.637,80 uitgekeerd aan gedupeerden, waarvan € 3.929,12 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 3.708,68 op basis van risicoaansprakelijkheid. In 2020 lag het uitgekeerde bedrag aan schadeclaims op € 5.770,90, waarvan € 3.166,96 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 2.603,94 op basis van risicoaansprakelijkheid.

Bezwaarschriften

Nadat er jaren achter elkaar sprake leek te zijn van een meerjarige trend dat het aantal ontvangen bezwaarschriften daalt, is er nu voor het tweede achtereenvolgende jaar sprake van een stijging. In 2021 bedraagt het aantal bezwaarschriften 135. Deze stijging maakt dat het aantal weer in de buurt komt van de hoge aantallen die voor 2017 gebruikelijk waren (circa 145). De uitkomst dat 8% van de bezwaarschriften gegrond was is, vooral in het licht van het gebruikelijke percentage waarvan 2020 afweek, niet negatief en qua resultaat aanvaardbaar.
In 2021 is 73% van de ingediende en afgehandelde (minus de ingetrokken) bezwaren binnen de gestelde 18 weken afgehandeld. Dit percentage ligt iets hoger dan in 2020 (70%), wat positief is.
Tot slot verdient het opmerking dat de zogeheten informele afhandeling van bezwaarschriften al positieve resultaten laat zien. Niet alleen lijkt dit vaak tot een toename van de tevredenheid van bezwaarden over de dienstverlening van de gemeente te leiden, maar er is ook een toename te zien van het aantal bezwaarschriften dat als gevolg van de informele afhandeling ingetrokken wordt. Dit kan het beste geïllustreerd worden door het aantal ingetrokken bezwaarschriften in totaal (57) te vergelijken met het aantal ingetrokken bezwaarschriften als gevolg van toepassing van de informele afhandeling (40), dat is 70%.

4. Kanttekeningen
N.v.t.

5. Financiën
N.v.t.

6. Uitvoering
U wordt verzocht het Jaarverslag 2021 vast te stellen en ter kennis te brengen aan de Raad via de Lijst van ingekomen stukken, rubriek B.

7. Bijlagen
1. Jaarverslag 2021, afdeling Bestuur & Dienstverlening, team Juridische Zaken.

gemeente Barneveld

Jaarverslag 2021

Afdeling Bestuur & Dienstverlening

Team Juridische Zaken

Inhoudsopgave

		Pagina
1.	Inleiding	3
2.	Samenvatting	4
3.	Klachten	6
4.	Wob-verzoeken	9
5.	Aansprakelijkstellingen	11
6.	Bezwaarschriften	19

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van het team Juridische Zaken, afdeling Bestuur & Dienstverlening. In dit verslag wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Klachten;
- Wob-verzoeken;
- Aansprakelijkstellingen;
- Bezwaarschriften.

Voordat de onderdelen in afzonderlijke hoofdstukken uiteen worden gezet, volgt hierna eerst een samenvatting van de verschillende onderwerpen. Per onderdeel worden de cijfers voor het jaar 2021 besproken en worden hieraan conclusies verbonden, ook in vergelijking met het afgelopen jaar, dan wel de afgelopen jaren. Ook is per onderdeel ingegaan op de vraag welke lessen er geleerd kunnen worden.

2. Samenvatting

2.1 Klachten

Er zijn in 2021 meer klachten ingediend en behandeld dan in 2019 en 2020. Er zijn klachten ingediend over uiteenlopende onderwerpen. In veel gevallen gingen de klachten over de bejegening of werkwijze van medewerkers, werkzaam bij de gemeente. In een aantal gevallen ging het om inhoudelijke klachten. Alle afdelingen doen het merendeel van de klachten vooral informeel af door een telefonisch, dan wel persoonlijk gesprek met de klager en boeken hier ook goede resultaten mee. De informele afdoening van klachten is klantgericht en effectief. Het is daarom goed dat in de meeste gevallen de klachten op deze manier kunnen worden afgehandeld. Er wordt zodoende ook minder vaak aan een formeel oordeel als gegrond of ongegrond toegekomen.

2.2 Wob-verzoeken

Het aantal ingediende Wob-verzoeken is ten opzichte van 2020 gestegen en komt weer in de buurt van het aantal Wob-verzoeken dat in 2019 is ingediend. Anders dan in 2020 is er in 2021 wel bezwaar (één maal) gemaakt tegen een beslissing op een Wob-verzoek. De behandeling van dit bezwaar is op verzoek van bezwaarde tot nader order uitgesteld.

Alle in 2021 ingediende Wob-verzoeken zijn binnen de gestelde wettelijke termijn afgehandeld.

2.3 Aansprakelijkstellingen

In 2021 zijn er ongeveer even veel aansprakelijkstellingen ontvangen als in 2020 (46 respectievelijk 48). Het vermoeden bestaat dat de lagere aantallen in 2020 en 2021 onder meer samenhangen met de overheidsmaatregelen vanwege de coronapandemie, wat ervoor zorgt dat mensen minder onderweg zijn. In 2021 waren er geen opmerkelijke gebeurtenissen die tot een groter aantal schadegevallen hebben geleid. Door de afdeling B&D zijn 44 aansprakelijkstellingen behandeld, waarvan 5 door de verzekeraar (Melior) namens de gemeente, vanwege de hoogte van het bedrag of omdat er sprake was van letselschade. In 2021 zijn 21 aansprakelijkstellingen afgewezen en zijn er 11 (gedeeltelijk) toegewezen. 10 aansprakelijkstellingen zijn buiten behandeling gesteld of ingetrokken, vanwege gebrek aan informatie en/of geen reactie van de indiener.

In 2021 zijn er ongeveer net zoveel aansprakelijkstellingen toegewezen als in 2020. Zo is er in 2021 € 7.637,80 uitgekeerd aan gedupeerden, waarvan € 3.929,12 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 3.708,68 op basis van risicoaansprakelijkheid. In 2020 lag het uitgekeerde bedrag aan schadeclaims op € € 5.770,90, waarvan € 3.166,96 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 2.603,94 op basis van risicoaansprakelijkheid.

2.4 Bezwaarschriften

Nadat er jaren achter elkaar sprake leek te zijn van een meerjarige trend dat het aantal ontvangen bezwaarschriften daalt, is er nu voor het tweede achtereenvolgende jaar sprake van een stijging. In 2021 bedraagt het aantal bezwaarschriften 135. Deze stijging maakt dat het aantal weer in de buurt komt van de hoge aantallen die voor 2017 gebruikelijk waren (circa 145). De uitkomst dat 8% van de bezwaarschriften gegrond was is, vooral in het licht van het gebruikelijke percentage waarvan 2020 afweek, niet negatief en qua resultaat aanvaardbaar.

In 2021 is 73% van de ingediende en afgehandelde (minus de ingetrokken) bezwaren binnen de gestelde 18 weken afgehandeld. Dit percentage ligt iets hoger dan in 2020 (70%), wat positief is.

Tot slot verdient het opmerking dat de zogeheten informele afhandeling van bezwaarschriften al positieve resultaten laat zien. Niet alleen lijkt dit vaak tot een toename van de tevredenheid van bezwaarden over de dienstverlening van de gemeente te leiden, maar er is ook een toename te zien van het aantal bezwaarschriften dat als gevolg van de informele afhandeling ingetrokken wordt. Dit kan het beste geïllustreerd worden door het aantal ingetrokken bezwaarschriften in totaal (57) te vergelijken met het aantal ingetrokken bezwaarschriften als gevolg van toepassing van de informele afhandeling (40), dat is 70%.

3. Klachten

3.1 Inleiding

Burgers kunnen op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) bij de gemeente een klacht indienen over gedragingen van gemeentelijke bestuursorganen, leden van gemeentelijke bestuursorganen en ambtenaren in dienst van de gemeente. Een klacht wordt na binnenkomst door de gemeente behandeld. Afhankelijk van de aard van klacht wordt door de leidinggevende van degene over wie geklaagd is, dan wel door de klachtbehandelaar van de afdeling Bestuur & Dienstverlening, contact opgenomen met de klager om de klachtprocedure te bespreken. Een klager kan desgewenst zijn klacht in een gesprek nader toelichten. Vaak leidt een dergelijk gesprek tot een oplossing van de klacht. In het geval een gesprek niet leidt tot een oplossing, dan wordt de formele klachtprocedure opgestart en volgt een schriftelijke inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Indien de klager niet tevreden is over de formele afdoening van zijn klacht, kan de klager de Nationale Ombudsman vragen een onderzoek in te stellen. In het geval een klacht door een inwoner rechtstreeks bij de Nationale Ombudsman wordt ingesteld, wordt deze klacht niet in behandeling genomen. Eerst moet de gemeente zelf de klacht behandelen en in gesprek treden met de klager. Met dit jaarverslag wordt voldaan aan de publicatieverplichting van artikel 9:12a van de Awb. Dit verslag geeft een overzicht van alle ingekomen klachten die (in)formeel zijn afgehandeld.

3.2 Overzicht behandelde klachten en conclusies

Er zijn klachten ingediend over uiteenlopende onderwerpen. In veel gevallen ging de klachten over de bejegening of werkwijze van medewerkers, werkzaam bij de gemeente. In een aantal gevallen ging het om inhoudelijke klachten, die informeel zijn afgedaan of niet-ontvankelijk zijn verklaard. In het onderstaande schema is het aantal klachten per afdeling en per uitkomst uitgesplitst.

Uitkomst	Totaal	B&D	BOR	V&I	BDV	SOC	RO
(Gedeeltelijk) gegrond	**0**						
Ongegrond	**5**	3	1			1	
Opgelost met gesprek (persoonlijk; telefonisch)	**25**	6	10			9	
Niet-ontvankelijk	**3**	1	1	1			
Doorverwijzing	**2**	2					
Totaal	**35**	**12**	**12**	**1**	**0**	**10**	**0**

Er zijn in 2021 meer klachten ontvangen en behandeld dan in 2020. De afgelopen jaren – 2019, 2020 en 2021 – zijn een vergelijkbaar aantal klachten behandeld en ten opzichte van 2018 behoorlijk

gestegen. Hieronder is dit schematisch weergegeven. Gelet op de stijging in het aantal klachten de afgelopen jaren kunnen we spreken van een trend.

	2021	2020	2019	2018
Totaal aantal klachten	35	32	34	21

Bij de afdeling Sociaal Domein (SOC) en de afdeling Bestuur & Dienstverlening (B&D), team publiekszaken en team VVT, zijn relatief gezien de meeste klachten ingediend. Gezien de aard van de functies als klantmanager, baliemedewerker en handhavers in de openbare ruimte is dit te verklaren, doordat deze medewerkers veel direct klantcontact hebben. Deze contacten zijn soms met mensen uit doelgroepen waarmee het een uitdaging is om te communiceren of zijn gericht op handhaving. Dit zijn dan ook de teams waar ieder jaar de meeste klachten worden afgehandeld. Tijdige en duidelijke communicatie is vaak het belangrijkste element om klantvriendelijk met de inwoners om te gaan.

Bij de afdeling Verkeer en Infrastructuur (V&I) is dit jaar één klacht ingediend, maar bij de behandeling van de klacht bleek dat het ging om een inhoudelijke klacht. De melder was het niet eens met de afwijzing van zijn aanvraag om een gehandicaptenparkeerplaats. Uit de beoordeling is gebleken dat de melder de gemeente aansprakelijk wilde stellen en is ook als zodanig afgehandeld. De klacht is in het schema aangemerkt als niet-ontvankelijk.

Bij de afdeling Beheer Openbare Ruimte (BOR) is een stijging te zien in het aantal ingediende klachten: van 4 klachten in 2019 en 2020 naar 10 klachten in 2021. De mogelijke oorzaak hiervan kan worden gevonden in het feit dat inwoners meer thuis zijn (geweest) vanwege de coronacrisis, hun huizen verbouwen/opruimen (milieustraat) en meer zien van de openbare ruimte.

Bij de afdeling Bedrijfsvoering (BDV) en Ruimtelijke Ontwikkeling (RO) zijn dit jaar geen klachten ingediend.

Het aantal gegrondverklaringen van klachten is 0 en gedaald ten opzichte van andere jaren (3 gegrondverklaringen in 2018 en 2019 tegenover 2 gegrondverklaringen in 2020). Verder blijkt wederom dat de afdelingen de klachten vooral informeel afdoen en hier ook goede resultaten mee boeken. Zoals uit het overzicht blijkt, wordt het merendeel van de ingediende klachten opgelost in een telefonisch, dan wel persoonlijk gesprek met de klager. De informele afdoening van klachten is klantgericht en effectief. Het is daarom goed dat in de meeste gevallen de klachten op deze manier kunnen worden afgehandeld. Dit is ook in lijn met de algemene trend van de gemeente, waarin er veel meer wordt ingezet op een minnelijke afhandeling bij verschillen van mening met de gemeente op allerlei gebieden. Er wordt zodoende ook minder vaak aan een formeel oordeel als gegrond of ongegrond toegekomen. In de gevallen dat de klachten zijn doorverwezen ging om klachten waarvan de behandeling behoorden bij de politie en de Provincie.

3.3 Lessons learned

Uit bovengenoemde klachten kunnen verschillende lessen worden getrokken:

- Het postregistratiesysteem Verseon goed in de gaten houden, zodat er snel actie kan worden ondernomen op het moment dat een klacht is ingediend.
- Communicatie en uitleg geven is erg belangrijk. Dit geeft klagers meer het gevoel dat zij gehoord worden.
- Bij sommige notoire klagers werkt enkel een zakelijke benadering.

4. Wob-verzoeken

De Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) regelt het recht op informatie. Het kerndoel van de Wob is het reguleren van de openbaarheid van het bestuur en de informatievoorziening hiervan. Met het oog op een goede en democratische bestuursvoering zijn de regels over de openheid en openbaarheid van bestuur daarom zoveel mogelijk in de Wob opgenomen. Zo bepaalt de Wob welke informatie openbaar is en wanneer deze verstrekt moet worden aan een verzoeker om informatie, dan wel achterwege dient te blijven. Iedereen kan zo'n verzoek indienen, waarbij de verzoeker bij de openbaarmaking geen belang hoeft te stellen. Vermeldenswaardig is verder de wetswijziging per 1 oktober 2016 waardoor de Wet dwangsom en beroep niet langer van toepassing is op de Wob. Dit betekent dat verzoekers geen recht meer hebben op dwangsommen bij niet-tijdig beslissen door de gemeente. Mede gezien het belang van een transparante overheid spant de gemeente zich evenwel in om de wettelijke termijnen die gelden voor het behandelen van een Wob-verzoek niet te overschrijden. In de praktijk blijken de termijnen in alle gevallen gehaald.

Per 1 mei 2022 zal de Wet open overheid (Woo) gedeeltelijk in werking treden en de Wob vervangen. Wat de behandeling van verzoeken om informatie betreft zullen er enerzijds verschillen zijn met de situatie onder de Wob, maar anderzijds blijft ook veel ongewijzigd.

4.1 Totaaloverzicht

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de ingediende Wob-verzoeken en bezwaarschriften op grond van de Wob uit de jaren 2018 tot en met 2021.

	2021	2020	2019	2018
Wob-verzoeken	25	19	28	22
Bezwaar tegen Wob-besluiten	1		2	
Bezwaar Wob (kennelijk) gegrond			2	
Bezwaar Wob ongegrond				
Bezwaar Wob niet-ontvankelijk				
Bezwaar Wob ingetrokken				

Het aantal ingediende Wob-verzoeken is ten opzichte van 2021 gestegen en komt in de buurt van het aantal in 2019. Er is in 2021 één maal bezwaar gemaakt tegen beslissingen op Wob-verzoeken. De beslissing op dit bezwaarschrift is op verzoek van bezwaarde tot nader order verdaagd.

Van alle in 2021 ingediende Wob-verzoeken zijn alle afgehandelde verzoeken binnen de gestelde wettelijke termijn afgehandeld.

4.2. Lessons learned

Ook in 2021 waren er discussies omtrent maatschappelijke onderwerpen, zoals de inmiddels stopgezette gemeentelijke herindeling met de gemeente Scherpenzeel. Ook ontwikkelingen in de (directe) omgeving, zoals bestemmingsplannen, omgevingsvergunningen of handhavingskwesties zijn aanleiding om een Wob-verzoek in te dienen. Het soort onderwerpen is daarmee vergelijkbaar met 2020. Uit contact met Wob-verzoekers komt soms naar voren dat zij vinden dat zij in het primaire proces niet over alle informatie kunnen beschikken die voor hen relevant is. In een beperkt aantal gevallen is iets voor die stelling te zeggen. Het blijft dus een aandachtspunt dat er voldoende informatie beschikbaar is in het primaire proces.

5. Aansprakelijkstellingen

5. 1 Inleiding

Het Nederlandse rechtsstelsel bepaalt dat een ieder zijn of haar eigen schade draagt. Slechts onder bijzondere omstandigheden kan een derde verplicht worden om de schade van een ander te dragen. Deze verplichting bestaat voor de gemeente wanneer een burger schade heeft geleden, doordat de gemeente onrechtmatig heeft gehandeld of doordat de schade is ontstaan door een gebrekkige opstal, zoals de weg of het riool.

Op het moment dat een burger schade heeft geleden, kan hij of zij een verzoek om schadevergoeding (hierna: aansprakelijkstelling) indienen bij de gemeente. De juridische medewerkers van de afdeling Bestuur en Dienstverlening (hierna: B&D) zijn belast om deze aansprakelijkstellingen af te handelen. Zij zijn gemachtigd om namens het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) aansprakelijkstellingen te behandelen tot een bedrag van € 7.500,00. Indien het schadebedrag in de aansprakelijkstelling hoger is dan dit bedrag, dan wordt het dossier afgehandeld door onze verzekeringsmaatschappij, Melior Verzekeringen, mits dit onder de polisvoorwaarden valt.

In paragraaf 2 wordt kort ingegaan op de wettelijke vormen van aansprakelijkheid. In paragraaf 3 komen de algemene cijfers aan bod, waarna in paragraaf 4 specifiek wordt ingegaan op de claims die door de afdeling B&D zijn ontvangen. In paragraaf 5 wordt een vergelijking gemaakt ten opzichte van eerdere jaren, om hieruit vervolgens conclusies te trekken.

5.2 Wettelijke vormen van aansprakelijkheid

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) maakt onderscheid tussen risicoaansprakelijkheid en schuldaansprakelijkheid. Deze vormen van aansprakelijkheid worden beheerst door het privaatrecht.

5.2.1 Risicoaansprakelijkheid

Artikel 6:174 van het BW ziet op risicoaansprakelijkheid aan de zijde van de gemeente. Op grond van risicoaansprakelijkheid kan de gemeente aansprakelijk worden gehouden voor gebreken aan een opstal, zonder dat zij van dat gebrek op de hoogte is. Bij risicoaansprakelijkheid wordt er gekeken of er sprake is van een gebrek en niet of de gemeente een verwijt kan worden gemaakt ten aanzien van dat gebrek.

De gemeente dient er voor te zorgen dat wegen in een goede staat van onderhoud verkeren en dat het rioolstelsel naar behoren functioneert. Als wegbeheerder kan de gemeente bijvoorbeeld risicoaansprakelijk worden gehouden voor gaten in de weg, losliggende stoeptegels of ondeugdelijk geplaatste drempels. Toch leidt niet ieder gebrek per definitie tot risicoaansprakelijkheid. De weggebruiker dient ook een bepaalde zorgvuldigheid in acht te nemen. Eigen schuld van de

weggebruiker kan ertoe leiden dat de schadevergoeding lager kan uitvallen dan de daadwerkelijk geleden schade.

5.2.2 Schuldaansprakelijkheid

Artikel 6:162 van het BW ziet op schuldaansprakelijkheid en heeft betrekking op de onrechtmatige daad. Hierbij speelt de verwijtbaarheid van het handelen of het nalaten van de gemeente wel een rol. Anders dan bij risicoaansprakelijkheid is de gemeente pas aansprakelijk als het ontstaan van de schade aan de gemeente kan worden toegerekend. Ook bij deze vorm van wettelijke aansprakelijkheid kan eigen schuld van degene die de schade heeft geleden de schadevergoedingsplicht verminderen.

5.2.3 Nadeelcompensatie

Nadeelcompensatie kan aan de orde zijn bij schade die is geleden als gevolg van rechtmatig overheidshandelen. Dit kan zich voordoen als een overheidsbesluit zelf rechtmatig is, maar wel zorgt voor schade. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de gemeente middels een rechtmatig overheidsbesluit bepaalt dat een deel van de weg is afgesloten voor gemotoriseerd verkeerd, waardoor een ondernemer inkomsten misloopt, omdat klanten zijn zaak niet meer kunnen bereiken.

5.3 Totaal overzicht aansprakelijkstellingen

In 2021 zijn er 46 aansprakelijkstellingen ontvangen. Voor 2 van deze aansprakelijkstellingen is de indiener doorverwezen naar andere partijen, omdat de gemeente geen partij was. Veruit de meeste aansprakelijkstellingen zijn behandeld door de afdeling B&D. 5 aansprakelijkstellingen zijn afgehandeld door de verzekeraar (Melior) namens de gemeente, vanwege de hoogte van het bedrag of de aanwezigheid van letselschade. In totaal zijn er dan ook 44 aansprakelijkstellingen afgehandeld.

Behandeld door:	**Aantal:**
Afdeling Bestuur en Dienstverlening	39
Melior Verzekeringen (namens de gemeente)	5
Doorverwezen naar andere partijen (gemeente was geen partij)	2

5.4 Behandeling aansprakelijkstellingen

De afdeling B&D heeft 39 aansprakelijkstellingen in behandeling genomen. Hoewel iedere aansprakelijkstelling zowel wordt getoetst op basis van de schuldaansprakelijkheid als op basis van de risicoaansprakelijkheid, kan er wel een onderscheid worden gemaakt tussen beide vormen van aansprakelijkheid. In 2021 was deze verdeling als volgt:

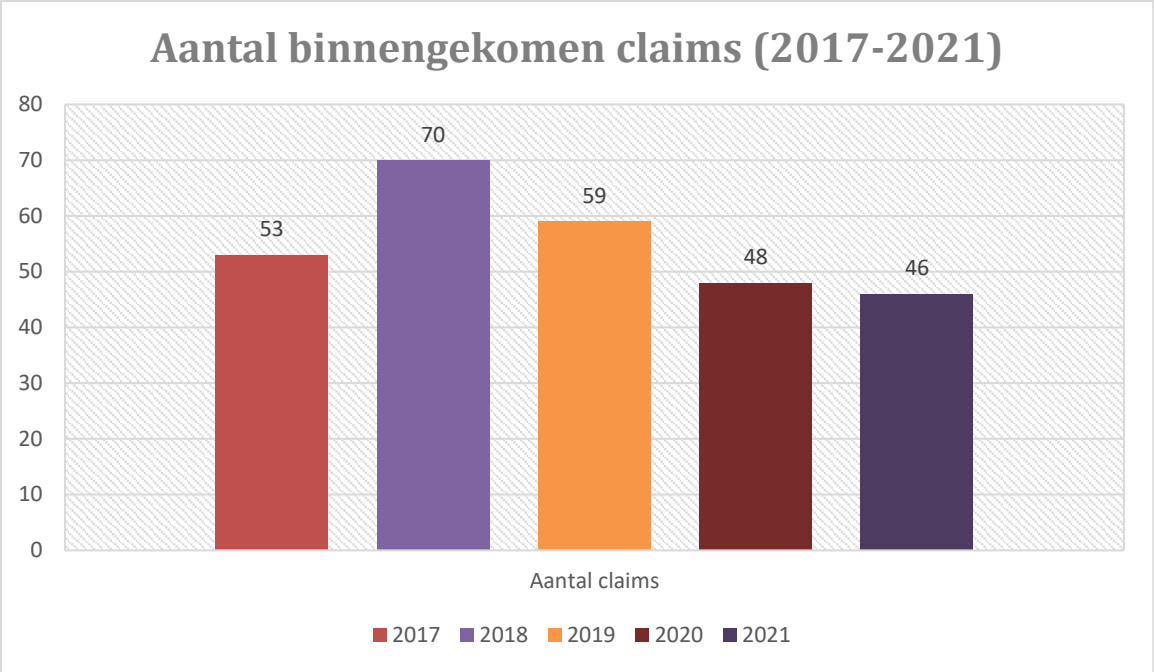
Behandelde aansprakelijkstellingen	**44**
Risicoaansprakelijkheid	15
Schuldaansprakelijkheid	28
Nadeelcompensatie	1

Van de 44 aansprakelijkstellingen, is er in 11 gevallen een financiële schadevergoeding toegekend. 21 aansprakelijkstellingen zijn afgewezen. Er zijn nog 2 aansprakelijkstellingen in behandeling en in afwachting van informatie van de indiener. De overige 10 aansprakelijkstellingen zijn buiten behandeling gesteld vanwege gebrek aan informatie en geen reactie van de indiener. In totaal is een bedrag van € 7.637,80 aan schadevergoeding uitgekeerd. Deze aantallen zijn hieronder schematisch weergegeven:

Afgehandelde claims door Bestuur en Dienstverlening	**Aantal**	**Percentage**
Toegewezen	11	25 %
Afgewezen	21	47,7 %
Buiten behandeling gesteld of ingetrokken	10	21,3 %
In behandeling	2	4,3 %
	44	**100 %**

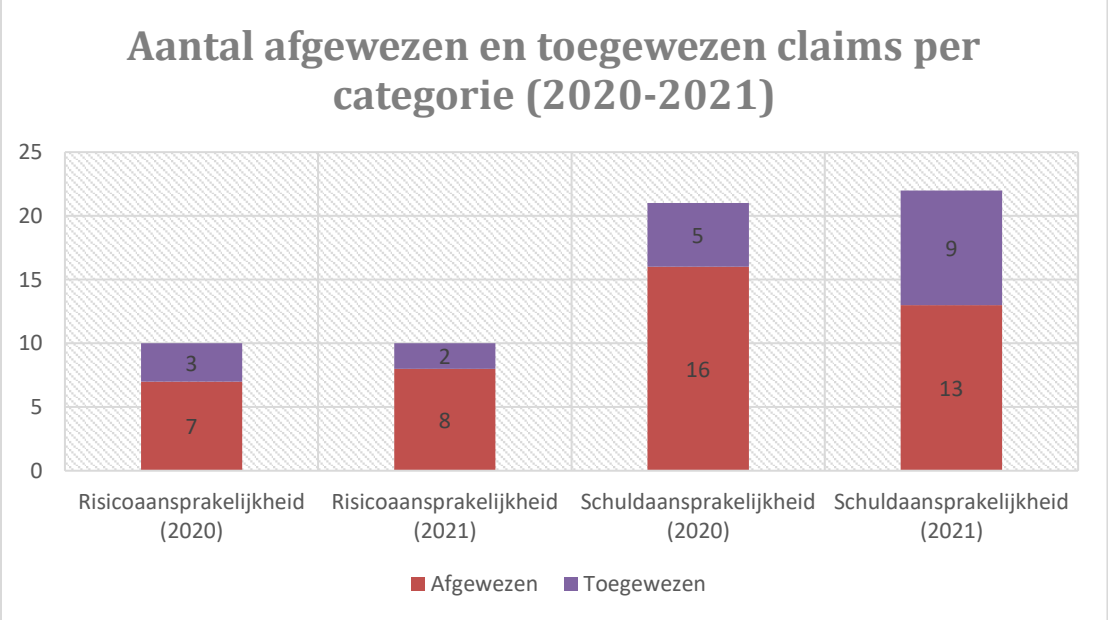
5.5 Vergelijking met voorgaande jaren

Het aantal binnengekomen aansprakelijkstellingen lag in 2021 ongeveer gelijk aan 2020. Net zoals in 2020 is dit lager dan de jaren hiervoor. Een verklaring hiervoor kan zijn dat mensen door de coronacrisis veelal vanuit huis werkten en de kans daardoor kleiner was dat een gebrek in de weguitrusting schade tot gevolg had. Verder waren er in 2021 geen specifieke gebeurtenissen die tot een opmerkelijk aantal aansprakelijkstellingen hebben geleid.

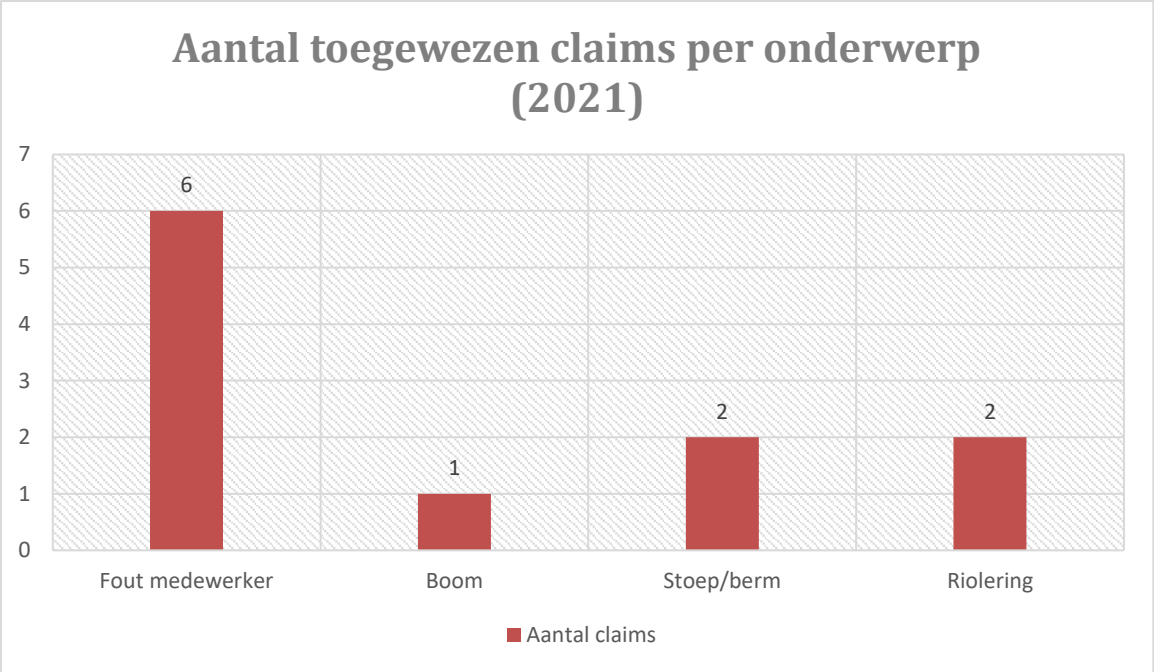


5.5.1 Toegekende aansprakelijkstellingen

De meeste aansprakelijkstellingen in 2021 hebben betrekking op risicoaansprakelijkheid. In onderstaande grafiek is per categorie te zien hoeveel claims er zijn toegewezen en hoeveel claims er zijn afgewezen.



Van het aantal toegekende aansprakelijkstellingen in 2021 ging het in 6 gevallen om schade als gevolg van een fout van een gemeentelijke medewerker. Hierbij kan gedacht worden aan schade ontstaan met een gemeentelijk voertuig en tijdens werkzaamheden in de openbare ruimte.



Toelichting toekenningen risicoaansprakelijkheid

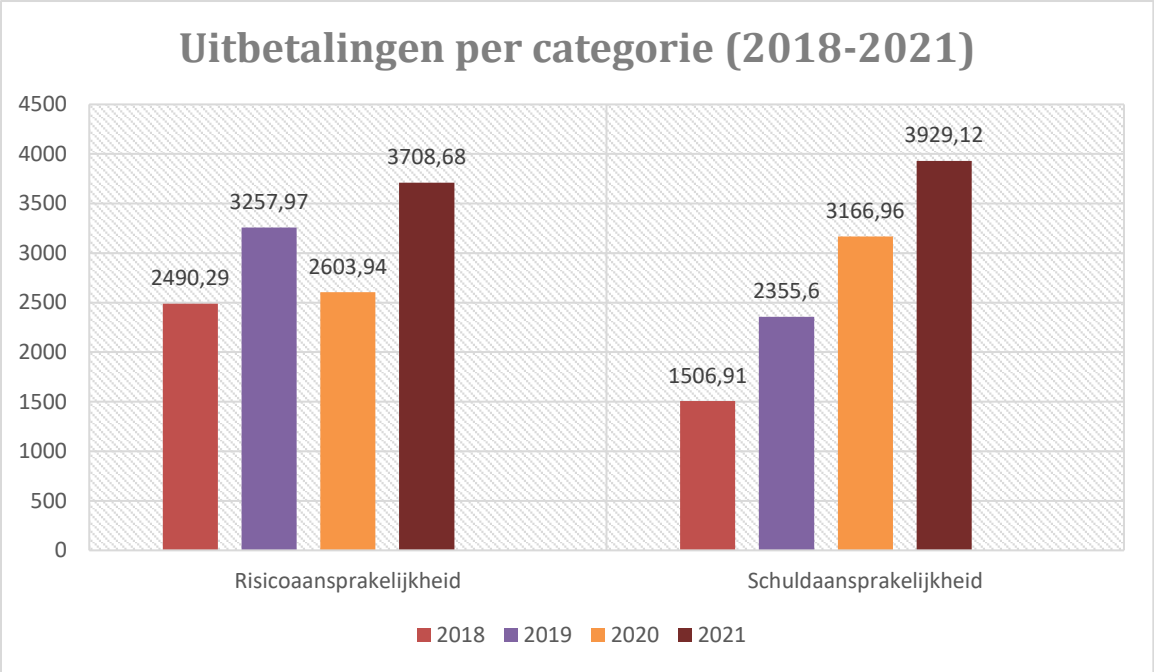
De twee aansprakelijkstellingen waarbij in 2021 risicoaansprakelijkheid is erkend hadden betrekking op een weggoot die niet aan de normen voldeed en een schampblok in de berm die niet zichtbaar was. Bij deze incidenten hadden de burgers niet bedacht hoeven zijn op het gebrek, waardoor de schade (deels) vergoed is.

Toelichting toekenningen schuldaansprakelijkheid

Van de 9 aansprakelijkstellingen waarbij in 2021 schuldaansprakelijkheid is erkend, ging het in 4 gevallen om schade toegebracht met een gemeentelijk voertuig. In 2 gevallen ging het om schade die is ontstaan tijdens werkzaamheden in de openbare ruimte. In 1 geval ging het om schade door een omgevallen boom. De 2 andere toegekende aansprakelijkstellingen hadden betrekking op de riolering.

Toelichting toegekende schades

Met € 7.637,80 aan uitkeringen is een hoger bedrag uitgekeerd dan in 2020 (€ 5.770,90) met ongeveer hetzelfde aantal aansprakelijkstellingen. Wanneer dit bedrag wordt vergeleken met de uitgekeerde bedragen uit de periode 2018-2021, dan ziet dat er als volgt uit.



5.5.2 Afgewezen aansprakelijkstellingen

Zoals in de grafiek in de vorige paragraaf is te zien zijn er in 2021 21 aansprakelijkstellingen afgewezen, waarvan er 8 betrekking hadden op risicoaansprakelijkheid en 13 op schuldaansprakelijkheid. De afgewezen claims kunnen globaal onderverdeeld worden in onderwerpen:

- Schade aan eigendommen en letselschade door valpartijen (4);
- Schade aan voertuigen (11);
- Schade aan eigendommen door werkzaamheden van de gemeente (2);
- Kosten voor rioleringswerkzaamheden (2);
- Overige (2).

Toelichting afwijzingen risicoaansprakelijkheid

De 8 claims waarbij in 2021 risicoaansprakelijkheid is afgewezen hadden betrekking op gebreken aan stoeptegels, het wegdek en het rioleringsstelsel. Deze claims zijn afgewezen omdat extra oplettendheid had kunnen en mogen worden verwacht van degenen die de gemeente aansprakelijk hebben gesteld. Bij de riolering was er geen sprake van een defect aan de riolering.

Toelichting afwijzingen schuldaansprakelijkheid

De 13 claims waarbij in 2021 schuldaansprakelijkheid is afgewezen hadden uiteenlopend betrekking op schade tijdens werkzaamheden, gladde wegen, voorwerpen op de weg, een WMO-voorziening, rioleringswerkzaamheden en een omleidingsroute. Vanwege het ontbreken van het causale verband en de te verwachten oplettendheid en zorgvuldigheid aan de zijde van de burger zijn deze aansprakelijkstellingen afgewezen.

5.6 Lessons learned

Een aantal toegekende aansprakelijkstellingen heeft geleid tot organisatorische veranderingen binnen de gemeente. Daarnaast kunnen er ook lessen worden getrokken uit aansprakelijkstellingen die zijn afgewezen.

5.6.1 Inmiddels geleerde lessen

Bewijsvorming speelt een belangrijke rol bij de afhandeling van aansprakelijkstellingen. Om de afhandeling van aansprakelijkstellingen vloeiender te laten verlopen, maar ook om schades te voorkomen, vindt er regelmatig overleg plaats tussen de medewerkers van het team Juridische Zaken en andere afdelingen.

Om de aansprakelijkstellingen sneller af te kunnen handelen is er één aanspreekpunt gekomen bij de afdeling Beheer Openbare Ruimte (BOR) die er voor zorgt dat de te beantwoorden vragen sneller bij de juiste medewerker terecht komen. Als vooraf duidelijk is wie de verantwoordelijke medewerker is, dan worden de vragen wel rechtstreeks aan die medewerker gesteld. Verder wordt er overleg gevoerd voor de kwaliteitsverbetering van de weginspecties en bruikleenovereenkomsten voor voorzieningen.

5.6.2 Lessen voor de afdeling BOR

In 2021 zijn er meerdere aansprakelijkstellingen binnen gekomen die betrekking hebben op de werkzaamheden door de afdeling BOR. Uit die aansprakelijkstellingen valt een aantal aandachtspunten te halen:

- Er zijn meerdere aansprakelijkstellingen binnengekomen die zijn ontstaan door bomen in de openbare ruimte. Om aansprakelijkheid in die gevallen te kunnen afwijzen, dient de gemeente aan te tonen dat zij de bomen tijdig heeft geïnspecteerd en onderhouden. Een goede administratie en herstel van geconstateerde gebreken is daarbij van belang;
- Er zijn meerdere schades ontstaan door botsingen van gemeentelijke voertuigen tegen eigendommen van burgers. Indien de bestuurder van het gemeentelijke voertuig dit direct opmerkt, is het verstandig om direct na het incident zijn contactgegevens achter te laten.
- Er zijn meerdere schades ontstaan door gaten in de berm langs wegen. Indien deze tijdens inspecties worden opgemerkt, maar nog niet direct hersteld kunnen worden, is het noodzakelijk dat hiervoor wordt gewaarschuwd.
- Na meldingen worden er nog niet consequent foto’s gemaakt vóór dat de schade wordt hersteld. Dit blijft een belangrijk aandachtspunt, omdat hierdoor onnodige vervelende discussies met de inwoner voorkomen kunnen worden.
- Het is belangrijk dat de data van de inspecties en de bevindingen tijdens deze inspecties worden vastgelegd. Ook als er geen bijzonderheden zijn waargenomen.

5.7 Conclusie

In 2021 (46) zijn er ongeveer even veel aansprakelijkstellingen ontvangen als in 2020 (48). Het vermoeden bestaat dat de lagere aantallen in 2020 en 2021 onder meer samenhangen met de overheidsmaatregelen vanwege de coronapandemie, wat ervoor zorgt dat mensen minder onderweg zijn. In 2021 waren er geen opmerkelijke gebeurtenissen die tot een groter aantal schadegevallen hebben geleid. 2 aansprakelijkstellingen zijn doorverwezen naar een andere partij, omdat die niet bestemd waren voor de gemeente. Door de afdeling B&D zijn 44 aansprakelijkstellingen behandeld, waarvan 5 door de verzekeraar (Melior) namens de gemeente, vanwege de hoogte van het bedrag of omdat er sprake was van letselschade. In 2021 zijn 21 aansprakelijkstellingen afgewezen en zijn er 11 (gedeeltelijk) zijn toegewezen. 10 aansprakelijkstellingen zijn buiten behandeling gesteld of ingetrokken, vanwege gebrek aan informatie en geen reactie van de indiener.

In 2021 zijn er ongeveer net zoveel aansprakelijkstellingen toegewezen als in 2020. Zo is er in 2021 € 7.637,80 uitgekeerd aan gedupeerden, waarvan € 3.929,12 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 3.708,68 op basis van risicoaansprakelijkheid. In 2020 lag het uitgekeerde bedrag aan schadeclaims op € 5.770,90, waarvan € 3.166,96 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 2.603,94 op basis van risicoaansprakelijkheid.

6. Bezwaarschriften

6.1 Inleiding

Tegen een primair besluit van het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of (soms) de gemeenteraad kan bezwaar worden aangetekend. Tijdens de bezwaarprocedure wordt het primaire besluit volledig heroverwogen. Dit verslag heeft betrekking op de bezwaarschriften die in het kalenderjaar 2021 zijn ingediend. Tot dit verslagjaar was het gebruikelijk om ten aanzien van de bezwaarschriften die op 31 december nog niet afgehandeld waren te volstaan met het oormerken daarvan als ‘nog in behandeling’. Hierdoor verschafte het jaarverslag voor een niet gering gedeelte van de bezwaarschriften geen inzicht wat de uitkomst ervan was en of deze tijdig werden afgehandeld. Door 1 maart van het jaar na het verslagjaar te hanteren als ‘sluitdatum’, belanden er minder bezwaarschriften in de bedoelde categorie, wat een positief effect heeft op het bedoelde inzicht. Ten opzichte van de voorgaande jaarverslagen is nieuw dat de belangrijkste managementgegevens betreffende bezwaarschriftbehandeling (en dergelijke) voorafgegaan worden door een voorwoord van de voorzitter van bezwaarcommissie. Het verslagjaar 2021 is namelijk het eerste volledige jaar waarin een externe bezwaarcommissie (als bedoeld in artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht) het college en de burgemeester voorafgaande aan hun beslissingen op bezwaarschriften adviseert en onder andere de hoorzittingen over bezwaarschriften voor haar rekening neemt. In het voorwoord is onder andere aandacht voor de tendensen die de commissie het afgelopen jaar heeft waargenomen. De commissie bestaat uit twee externe leden, waaronder een voorzitter, en een secretaris. Per bezwaarschrift wisselt de commissie van samenstelling.

6.2 Voorwoord voorzitter

De commissie kijkt positief terug op het eerste volledige jaar waarin volgens de nieuwe “Regeling adviescommissie bezwaarschriften college van burgemeester en wethouders en burgemeester gemeente Barneveld” is gewerkt. In het eerste kwartaal is extra energie gestoken in het ontwikkelen c.q. aanpassen van protocollen voor digitale en fysieke hoorzittingen en uitgangspunten voor de afhandeling van bezwaarschriften om de nieuwe werkwijze met een externe commissie vorm te geven en een werkpraktijk te ontwikkelen. Er is geïnvesteerd in een goede relatie met de secretarissen die de commissie ondersteunen. Dit uit zich in een laagdrempelig contact met de organisatie en oplossingsgerichte onderlinge dialogen.

Naast gebruikelijke bezwaarschriften op met name het terrein van ruimtelijke ordening heeft de commissie dit jaar ook te maken gehad met COVID-gerelateerde bezwaren die de uitvoering van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (TOZO) betroffen.

Daarnaast vielen ook meerdere bezwaarschriften op die gerelateerd waren aan de krapte op de woningmarkt. Het betrof veelal permanente bewoning van chalets op recreatieparken. De gemeente

heeft zich hierin bereid getoond om tot oplossingen te komen en inwoners perspectief te bieden. In het sociaal domein vielen enkele schrijnende situaties op die te maken hadden met de toekenning van (bijzondere) bijstand. De commissie kreeg hierbij te maken met dilemma's over de precieze uitvoering van de regels enerzijds en de soms ongewenste uitwerking hiervan op de betrokkene in breder perspectief anderzijds. Situaties waar de commissie graag nader over van gedachten wisselt met het college in het kader van een volledige heroverweging van besluiten.

Verheugd is de commissie over de oplossingen die in enkele bezwaren konden worden bereikt na tussenkomst van de commissie, waarna de bezwarenprocedure kon worden stopgezet. Voor 2022 zal de commissie zich voor informele oplossingen onverminderd hard maken.

6.3 Overzicht bezwaarschriften

In onderstaande tabel I is voor de jaren 2019 tot en met 2021 het aantal bezwaarschriften per bestuursorgaan opgenomen. In 2021 zijn er aanzienlijk meer bezwaarschriften ingediend dan in 2020 en 2019. De stijging ten opzichte van 2020 bedraagt ongeveer 19%.

Aantal bezwaarschriften	2021	2020	2019
College van B&W	130	109	94
Burgemeester	5	4	4
Gemeenteraad	0	0	0
Totaal	**135**	**113**	**98**

Tabel I

6.4 Informele afhandeling

Sinds november 2020 geldt organisatiebreed als uitgangspunt dat na ontvangst van een bezwaarschrift
eerst het gesprek aangegaan wordt met bezwaarde (en eventuele andere belanghebbenden) om te bezien of er een andere manier is om het geschil 'achter' diens bezwaarschrift op te lossen. De omstandigheden van het geval bepalen wat een dergelijke informele fase precies inhoudt. Voorbeelden zijn het geven van een nadere uitleg over het bestreden besluit, relevante wet- en regelgeving of het toepassen van mediation in de vorm van buurtbemiddeling. In het geval dat blijkt dat het bestreden besluit zonder meer onjuist was, kan dat in sommige gevallen tot ambtshalve herstel van dat besluit leiden zonder dat daarvoor de formele bezwaarschriftprocedure doorlopen behoeft te worden.

Het jaar 2021 was het eerste volledige jaar waarin de informele fase als nieuw uitgangspunt in de praktijk gehanteerd is. In onderstaande tabel II is weergegeven in hoeveel gevallen er eerst geprobeerd is om het bezwaarschrift informeel af te handelen. Vervolgens is in de onderstaande tabel III weergegeven in hoeveel gevallen de informele behandelwijze de intrekking van een bezwaarschrift tot gevolg gehad heeft.

Informeel gesprek	Totaal	B&D	RO	SOC
Ja	**58**	21	19	18
Nee	**49**	0	45	4
In behandeling, maar nog niet afgerond	**28**	0	16	12
Totaal	**135**	**21**	**80**	**34**

Tabel II

Uitkomst informeel gesprek	Totaal	B&D	RO	SOC
Intrekking bezwaarschrift	**40**	13	16	11
Formele behandeling bezwaarschrift nodig	**18**	8	3	7
Totaal	**58**	**21**	**19**	**18**

Tabel III

Uit tabel II volgt dat bij de meerderheid van de afgeronde bezwaarschriften geprobeerd is om het geschil op een andere manier dan via de formele procedure op te lossen. Er zijn verschillen tussen de mate waarin de afdelingen daaraan bijgedragen hebben. De afweging om een dergelijke poging te wagen ligt voornamelijk bij de behandelaar van het bezwaarschrift die, mocht het tot een formele behandeling van het bezwaarschrift komen, daarbij optreedt als secretaris van de bezwaarcommissie. Als redenen om de informele fase over te slaan worden bijvoorbeeld genoemd dat voorafgaande aan het nemen van het bestreden besluit al veel inspanningen geleverd zijn om te voorkomen dat een handhavingsbesluit genomen moest worden, dat uit de voorfase al gebleken is dat bezwaarde en/of andere belanghebbenden niet open staan voor een minnelijke oplossing, dat er tegelijkertijd door de advocaat van bezwaarde een verzoek om voorlopige voorziening was ingediend.

De informele werkwijze is vooral een extra mogelijkheid van uitwisseling van informatie tussen de gemeente en bezwaarde die niet per definitie tijdens een hoorzitting van de bezwaarcommissie aan de orde komt. Een afname van het aantal formeel af te handelen bezwaarschriften is niet zo zeer een doel van de informele werkwijze maar meer een bijgevolg. Uit het oogpunt van bedrijfsvoering is het bijvoorbeeld wel interessant om in beeld te hebben of de informele fase tot gevolg heeft gehad dat een bezwaarschrift ingetrokken is. Uit tabel III blijkt dat in ongeveer 69% van de gevallen waarin de informele werkwijze gehanteerd is, er een intrekking van het bezwaarschrift volgde.

6.5 Per afdeling

In tabel IV is het aantal ingediende bezwaarschriften bij het college en de burgemeester weergegeven. Eveneens is in de tabel opgenomen wat de uitkomst van deze bezwaarschriften was. Net als in 2020 zijn er in 2021 geen bezwaren ingediend tegen besluiten van de gemeenteraad. Voor de goede orde wordt opgemerkt dat de bezwaarschriften tegen de besluiten van de afdelingen BOR, V&I en BDV (behoudens WOZ en belastingen) opgeteld zijn bij de aantallen in de tabelkolom van de afdeling B&D. Deze afdeling behandelt namelijk ook dergelijke bezwaarschriften.

Uitkomst	Totaal	B&D	RO	SOC
Gegrond	**2**	0	2	0
Gedeeltelijk gegrond	**9**	2	7	0
Ongegrond	**32**	5	22	5
Niet-ontvankelijk	**7**	0	5	2
Ingetrokken	**57**	13	28	16
Nog in behandeling	**28**	1	16	11
Totaal	**135**	**21**	**80**	**34**

Tabel IV

6.6 Toelichting per afdeling

B&D: In 2021 is het aantal bezwaarschriften tegen besluiten van het college en de burgemeester ten opzichte van het aantal van 2020 gestegen. Er zijn 21 bezwaarschriften ingediend in 2021 tegenover 18 bezwaarschriften in 2020.

RO: Bij de afdeling RO is het aantal ingediende bezwaarschriften dit jaar ten opzichte van het voorgaande jaar aanzienlijk gestegen: van 62 in 2020 naar 80 in 2021. In 2019 was er nog sprake van een daling ten opzichte van 2018.

SOC: Bij de afdeling Sociaal Domein is het aantal ingekomen bezwaarschriften licht gestegen: van 33 bezwaarschriften in 2020, naar 34 bezwaarschriften in 2021.

6.7 Beslissingen op bezwaar

In tabel V zijn de beslissingen op bezwaar in 2021 uitgesplitst in uitkomst. Daarnaast zijn de beslissingen op bezwaar voor 2021 in percentages uitgedrukt. Hetzelfde geldt voor de jaren 2018 tot en met 2020.

Uitkomst	2021	2021	2020	2019	2018
(Ged.) gegrond	11	8%	4%	12%	15%
Ongegrond	32	24%	22%	29%	31%
Niet-ontvankelijk	7	5%	5%	24%	7%
Ingetrokken	57	42%	18%	13%	20%
Doorverwezen	0	0%	0%	2%	0%
Nog in behandeling (2021: op 1 maart volgend op verslagjaar/ 2020 en eerdere jaren: 1 januari volgend op verslagjaar)	28	21%	50%	19%	26%
Totaal	**135**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Tabel V

Het aantal bezwaarschriften dat ongegrond is verklaard is met 2 procentpunt gestegen ten opzichte van 2020 (van 22% naar 24%). Ten aanzien van het aantal (gedeeltelijk) gegronde bezwaarschriften is ook een stijging zichtbaar ten opzichte van het voorgaande jaar, van 4% naar 8%. Het feit dat er in 2020 aan het einde van het jaar nog uitzonderlijk veel bezwaarschriften in behandeling waren, maakt dat het lagere percentage aan (gedeeltelijk) gegronde bezwaarschriften in 2020 moeilijk te vergelijken is met het gebruikelijke percentage voor deze categorie bezwaarschriften. Wat betreft het aantal bezwaarschriften dat niet-ontvankelijk is verklaard, is er sprake van een status quo ten opzichte van 2020 (5%). Het aantal ingetrokken bezwaarschriften is aanzienlijk gestegen: van 18% naar 42%. Waarschijnlijk heeft dat te maken met toepassing van de informele behandeling, zoals hierboven in paragraaf 6.4 beschreven is. Het percentage bezwaarschriften dat eind 2021 nog in behandeling is, is aanzienlijk gedaald naar 21%, wat ongeveer het niveau was van vóór 2020. Dat is niet alleen het gevolg van het feit dat sinds dit verslagjaar wat betreft afgehandelde bezwaarschriften gekeken is naar de situatie op 1 maart 2022, maar ook omdat de organisatie ook bij de behandeling van bezwaarschriften inmiddels beter kan omgaan met de beperkingen van de coronamaatregelen dan bijvoorbeeld in 2020.

6.8 Behandeltermijnen

In onderstaande tabel VI zijn per afdeling de behandeltermijnen van de in 2021 ingediende bezwaarschriften opgenomen.

Termijn	Totaal	B&D	RO	SOC
< 18 weken	**21**	7	12	2
> 18 weken	**29**	0	24	5
Ingetrokken	**57**	13	28	16
Nog in behandeling	**28**	1	16	11
Totaal	**135**	**21**	**80**	**34**

Tabel VI

In 2021 is ongeveer 73% van het aantal in dat jaar ingediende bezwaarschriften - uitgezonderd de op 1 maart 2022 nog in behandeling zijnde bezwaarschriften uit 2021 – ingetrokken of binnen 18 weken inhoudelijk afgehandeld.

De genoemde afhandelingsperiode van 18 weken is de standaardperiode zoals gesteld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Uit artikel 7:10, in samenhang gelezen met artikel 7:13 van de Awb volgt dat het bestuursorgaan moet beslissen binnen twaalf weken gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken. Verlenging van deze periode met zes weken is wettelijk mogelijk wanneer de termijn wordt verdaagd in overeenstemming met artikel 7:10, derde lid van de Awb. Ook kan de termijn worden verlengd wanneer er bijzondere wettelijke procedurevoorschriften zijn of wanneer verder uitstel van de afhandelingstermijn in overleg met de belanghebbenden plaatsvindt.

De termijnoverschrijdingen in 2021 hadden bijvoorbeeld te maken met het feit dat in sommige gevallen:

- ingezet is op een minnelijk overleg ter oplossing van het onderliggende geschil tussen betrokken partijen, wat meer tijd kostte dan alleen het behandelen van het bezwaarschrift. Te denken valt aan het organiseren van gesprekken met de betrokken partijen;
- bij handhavingsbesluiten eerst gewacht werd of de aangeschreven overtreding alsnog feitelijk beëindigd zou worden;
- het nodig was om aanvullende deskundigenadviezen in te winnen die geen deel uitmaakten van het bestreden besluit, wat tijd kostte;
- het door de zomervakantieperiode niet mogelijk was om binnen de wettelijke beslistermijn het bezwaarschrift af te handelen;
- op een bepaald moment een grote werkvoorraad maakte dat de beslissing niet binnen de wettelijk termijn genomen kon worden.

6.9 Verzoeken om voorlopige voorziening en (hoger) beroep

Tabel VII laat het aantal in 2021 aangevraagde voorlopige voorzieningen zien. De uitkomst hiervan alsmede het aantal voorlopige voorzieningen die nog in behandeling zijn, zijn weergegeven in deze tabel.

Uitkomst	Totaal	B&D	RO	SOC
Toegewezen	**5**	0	5	0
Afgewezen	**7**	1	4	2
Niet-ontvankelijk	**0**	0	0	0
Ingetrokken	**4**	0	4	0
Nog in behandeling	**0**	0	0	0
Totaal	**16**	**1**	**13**	**2**

Tabel VII

Het aantal verzoeken om een voorlopige voorziening in 2021 is ten opzichte van 2020 licht afgenomen: van 17 verzoeken in 2020 naar 16 verzoeken in 2021. Dit jaar zijn vijf verzoeken toegewezen.

De beroepschriften en de uitkomsten hiervan voor het jaar 2021 zijn in tabel VIII zichtbaar. Ook het aantal beroepschriften dat nog in behandeling is, is in de laatste rij opgenomen.

Uitkomst	Totaal	B&D	RO	SOC
(Ged) gegrond	**0**	0	0	0
Ongegrond	**0**	0	0	0
Niet-ontvankelijk	**2**	0	2	0
Ingetrokken	**4**	0	4	0
Nog in behandeling	**17**	0	15	2
Totaal	**23**	**0**	**21**	**2**

Tabel VIII

Het totaal aantal beroepen is in 2021 is gelijk aan het aantal in 2020 (23). Opnieuw steeg het aantal beroepszaken dat aan het einde van de verslagperiode nog in behandeling was licht (17 in 2021 en 15 in 2020). Dit grote aantal lijkt te maken te hebben met een achterstand bij de rechtbank als gevolg van de coronamaatregelen van de afgelopen jaren. In 2021 zijn er bij de afdeling Sociaal Domein 2 beroepszaken bijgekomen, in 2020 was dat er nog 1. Voor de afdeling Bestuur & Dienstverlening is er een daling te zien van 3 beroepszaken in 2020 naar 0 in 2021.

Het aantal hoger beroepszaken in 2021 en de uitkomsten zijn in onderstaande tabel IX weergegeven.

Uitkomst	Totaal	B&D	RO	SOC
Gegrond	**0**	0	0	0
Ongegrond	**0**	0	0	0
Niet-ontvankelijk	**0**	0	0	0
Ingetrokken	**0**	0	0	0
Nog in behandeling	**0**	0	0	0
Totaal	**0**	**0**	**0**	**0**

Tabel IX

Het totaal aantal hoger beroepszaken in 2021 is gedaald ten opzichte van 2020. In 2020 was het er nog één en in 2021 waren er geen. Dit lijkt vooral het gevolg te zijn van het feit dat de rechtbank weinig uitspraken gedaan heeft in 2021, zodat er geen hoger beroep aangetekend kon worden.

6.10 Lessons learned

De eerste resultaten van de informele behandeling van bezwaarschriften zijn positief te noemen. In veel gevallen blijkt het voor een bezwaarde belangrijker te zijn dat hij informeel heeft kunnen spreken over de achtergronden van zijn bezwaarschrift dan dat de uitkomst daarvan voor hem voordelig was. Bezwaarde verkrijgt in ieder geval meer inzicht over het bestreden besluit en de relevante wet- en regelgeving en over de vraag of het voeren van de bezwaarprocedure wel zinvol voor hem is. Voor de gemeente is van belang dat de tevredenheid met haar dienstverlening toeneemt en dat het in veel gevallen een efficiëntere manier van geschiloplossing is dan het louter op de formele wijze afhandelen van het bezwaarschrift. Dit is een aanwijzing om verder te gaan met het uitgangspunt om te proberen om een bezwaarschrift informeel te behandelen. Dit betekent overigens niet dat dit uitgangspunt een

‘wondermiddel’ is. Er blijven situaties waarin de informele behandeling geen toegevoegde waarde heeft. In dergelijke gevallen resteert de formele afhandeling, waar iedere bezwaarde recht op heeft.

Verder wordt opgemerkt dat de adviescommissie, vooral bij bezwaarschriften waarvan de afhandeling bij de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling belegd is, meer dan incidenteel aandacht heeft moeten besteden aan de kwaliteit van de bestreden besluiten. Genoemde afdeling is het gesprek aangegaan om tot een blijvende kwaliteitsverbetering van de primaire besluiten te komen.

6.11 Conclusies

Aantallen

In jaarverslagen over 2018 en 2019 werd opgemerkt dat er sprake lijkt te zijn van een meerjarige trend dat het aantal ontvangen bezwaarschriften daalt. Net als in 2020 was er echter in 2021 sprake van een stijging. Deze stijging van 22 is zelfs groter dan in 2020 (+ 15) te zien was. In 2021 bedraagt het aantal bezwaarschriften 135, terwijl er in 2020, 2019 en 2018 nog respectievelijk 113, 98 en 107 bezwaarschriften werden ingediend. Het aantal bezwaarschriften lijkt zich in de richting te begeven van het vóór 2016 gebruikelijke aantal van rond de 145 per jaar.

Uitkomsten

We kunnen concluderen dat het streven naar kwaliteit in de behandeling en afhandeling van de bezwaarschriften resultaat blijft geven. De uitkomst dat 8% van de bezwaarschriften gegrond was, geeft geen aanleiding om hierop actie te ondernemen, vooral omdat dit percentage ongeveer overeenkomt met het percentage dat vóór 2020 gebruikelijk was. Het lagere percentage uit 2020 (4%) is – zoals hierboven al werd opgemerkt – te verklaren uit het feit dat in dat verslagjaar een onevenredig groot aantal bezwaarschriften nog in behandeling was op de sluitdatum voor het jaarverslag.

Doorlooptijden

In 2021 is 73% van de ingediende en afgehandelde bezwaren ingetrokken of binnen de gestelde 18 weken afgehandeld. Dit percentage ligt iets hoger dan in 2020 (70%), wat positief is.

Hoe verder in 2022

In 2021 is al veel ervaring opgedaan met de nieuwe externe bezwaarschriftencommissie en het nieuwe uitgangspunt dat geprobeerd wordt om eerst informeel het geschil achter het bezwaarschrift op te lossen. Mede doordat deze veranderingen voor een deel een andere manier van werken inhouden, is het begrijpelijk dat de ‘bezwaarschriftenbehandeling nieuwe stijl’ nog niet altijd optimaal verloopt. De tot dusver grotendeels positieve ervaringen bieden echter perspectief om deze behandeling verder te optimaliseren. Het jaar 2022 zal dan ook naar verwachting onder meer hiervan in het teken staan.