gemeente
Barneveld

Organisatieonderdeel: Dienstverlening
Behandelaar: L. Berg
Telefoonnummer:

Voorstelnr. 3492
Barneveld, 6 mei 2024
Portefeuillehouder: J. van der Tak

☒Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct:

☐Op overzicht Bestaand beleid (website)

Onderwerp: **Jaarverslag 2023 over schadeclaims, klachten, openbaarheidsverzoeken en bezwaar & beroep**

Gevraagde beslissing:
1. Het bijgevoegde jaarverslag over het jaar 2023 vaststellen en vervolgens ter kennisneming doorgeleiden naar de raad via de Lijst ingekomen stukken, rubriek B.

1. Inleiding
Na afloop van elk kalenderjaar stelt het team bestuursondersteuning/juridische zaken een verslag op over de behandeling van klachten, verzoeken op basis van de Wet open overheid (Woo), aansprakelijkstellingen en bezwaarschriften in dat jaar.

2. Beoogd effect
Met dit jaarverslag wordt beoogd inzichtelijk te maken wat er in 2023 aan bovengenoemde onderwerpen is ontvangen en wat de resultaten hiervan zijn. Tevens wordt een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren om te bezien of een en ander in de meerjarige trend past of niet.

3. Argumenten
Samengevat geven de vier deelonderwerpen het volgende beeld in 2023:

Klachten
In 2023 zijn er 29 klachten ingediend. Dat is minder dan in de voorgaande jaren. In de meerderheid van de gevallen (17 van de 29) gebeurde de klachtafhandeling op informele wijze. In 2022 was dat gedeelte nog groter (29 van de 36). Vooral doordat er in 2023 meer klachten formeel behandeld werden dan in 2022 is het aantal (gedeeltelijk) gegrond verklaarde klachten toegenomen van 0 naar 3. Dat aantal is wel kleiner dan het aantal ongegronde klachten van 6 in 2023 (in 2022: 3). De klachten gingen net als in de voorgaande jaren meestal over de manier van communicatie, inclusief het uitblijven daarvan.

Woo-verzoeken
Het aantal in 2023 ingediende Woo-verzoeken is ten opzichte van 2022 met 1 toegenomen, van 50 naar 51. Hieruit blijkt dat de aanzienlijke stijging van het aantal verzoeken ten opzichte van voorgaande jaren (in 2022 was er ten opzichte van 2021 sprake van een verdubbeling) geen eenmalige uitschieter is geweest.

Aansprakelijkstellingen
Het aantal aansprakelijkstellingen dat in 2023 is ingediend is hoger (51) dan in 2022 (41). Het aantal dat toegewezen is, is ongeveer gelijk aan dat van 2022. Het totaal in 2023 uitgekeerde schadebedrag is echter een stuk hoger (€ 6.555,67) dan in 2022 (€ 4.257). De toegewezen claims hebben grotendeels te maken met handelingen van gemeentelijke medewerkers, zoals botsingen van gemeentelijke voertuigen.

Bezwaarschriften
Het aantal ontvangen bezwaarschriften is aanzienlijk gedaald (van 139 in 2022 naar 110 in 2023). Het percentage (gedeeltelijk) gegronde bezwaarschriften in 2023 bedraagt 7% (in 2022: 2%). Het aandeel ongegronde bezwaarschriften steeg nog meer van 19% in 2022 naar 39% in 2023. Beide zijn mede het gevolg van het feit dat het aandeel van nog niet afgeronde bezwaarschriften in 2023 uitzonderlijk laag (8%) is en dat dit aandeel in 2022 juist uitzonderlijk hoog (40%) was. Het positieve effect van de zogeheten informele behandeling van bezwaarschriften blijft net als in voorgaande jaren positieve effecten houden.

Voor een volledig beeld van de cijfers en voor vergelijkingen verwijzen wij u kortheidshalve naar het bijgevoegde (concept)jaarverslag.

4. Kanttekeningen
N.v.t.

5. Financiën
N.v.t.

6. Participatie en communicatie
a) Participatie: n.v.t.
b) Communicatie: u wordt voorgesteld om na uw vaststelling dit juridische jaarverslag ter kennisneming door te geleiden naar de raad.

7. Uitvoering
Planning:
Evaluatie/controle: het jaarverslag is zelf aan te merken als een evaluatie

8. Bijlagen
Concept Jaarverslag over verschillende juridische aangelegenheden 2023

gemeente Barneveld

Jaarverslag 2023

inzake verschillende juridische aangelegenheden

Inhoudsopgave

		Pagina
1.	Inleiding	3
2.	Samenvatting	4
3.	Klachten	5
4.	Woo-verzoeken	8
5.	Aansprakelijkstellingen	10
6.	Bezwaarschriften (c.a.)	19

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2023 over verschillende juridische aangelegenheden. In dit verslag wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Klachten;
- Woo-verzoeken;
- Aansprakelijkstellingen; en
- Bezwaarschriften (c.a).

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 2023 besproken en worden hieraan conclusies verbonden, ook in vergelijking met het afgelopen jaar, dan wel de afgelopen jaren.

2. Samenvatting

2.1 Klachten

Er zijn in 2023 minder klachten ingediend en behandeld dan in 2022 (en de jaren daarvoor). 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 nog steeds informeel af door een telefonisch, dan wel persoonlijk gesprek met de klager en boeken hier ook goede resultaten mee. Dat aantal was echter wel iets kleiner dan in 2022, zodat er ook meer formele oordelen over klachten zijn geveld.

2.2 Woo-verzoeken

Het aantal ingediende Woo-verzoeken is ten opzichte van de in de voorgaande jaren ingediende Wob-Woo verzoeken toegenomen. Er is in 2023 geen bezwaar gemaakt tegen een beslissing op een Woo-verzoek. In 2023 zijn twee Woo-verzoeken buiten de gestelde termijn afgehandeld.

2.3 *Aansprakelijkstellingen*

Het aantal aansprakelijkstellingen dat in 2023 is ingediend is hoger dan in 2022. Het aantal dat toegewezen is, is ongeveer gelijk aan dat van 2022. Het totaal in 2023 uitgekeerde schadebedrag is echter een stuk hoger dan in 2022. De toegewezen claims hebben grotendeels te maken met handelingen van gemeentelijke medewerkers, zoals botsingen met gemeentelijke voertuigen.

2.4 Bezwaarschriften (c.a.)

Het aantal ontvangen bezwaarschriften is aanzienlijk gedaald (van 139 in 2022 naar 110 in 2023). Het percentage (gedeeltelijk) gegronde bezwaarschriften in 2023 bedraagt 7%. Dat is meer dan in 2022 (2%). Het aandeel ongegronde bezwaarschriften steeg nog meer van 19% in 2022 naar 39% in 2023. Beide zijn mede het gevolg van het feit dat het aandeel van nog niet afgeronde bezwaarschriften in 2023 uitzonderlijk laag (8%) is en dat dit aandeel in 2022 juist uitzonderlijk hoog (40%) was. Het positieve effect van de zogeheten informele behandeling van bezwaarschriften blijft net als in voorgaande jaren positieve effecten houden.

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 het team Bestuursondersteuning, 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 of het niet reageren op verzoeken vanuit burgers. In een aantal gevallen ging het om inhoudelijke klachten, die informeel zijn afgedaan. Het totaal klachten heeft de volgende ontwikkeling gehad:

	2023	2022	2021	2020	2019
Totaal aantal klachten	29	36	35	32	34

In het onderstaande schema is het aantal klachten per aandachtsgebied en per uitkomst uitgesplitst. Alleen bij de formeel afgedane klachten wordt er aangegeven of een klacht (gedeeltelijk) gegrond is dan wel ongegrond.

Uitkomst klachten 2023	Totaal	Samenleving	Leefomgeving	Dienstverlening
Formele afdoening				
(Gedeeltelijk) gegrond	**3**	1	2	
Ongegrond	**6**	3	1	2
Informele afdoening				
Opgelost met gesprek (persoonlijk; telefonisch)	**17**	11	5	1
Overig				
Niet-ontvankelijk	**2**	2		
Doorverwijzing	**1**			1
Niet afgehandeld				
Totaal	**29**	**17**	**8**	**3**

Ten opzichte van 2022 zijn er meer klachten formeel afgedaan:

Uitkomst klachten 2022	Totaal	samenleving	leefomgeving	dienstverlening
(Gedeeltelijk) gegrond				
Ongegrond	**3**	1	1	1
Opgelost met gesprek (persoonlijk; telefonisch)	**32**	13	6	13
Niet-ontvankelijk				
Doorverwijzing				
Niet afgehandeld	**1**			1
Totaal	**36**	**14**	**7**	**15**

Hieronder is de ontwikkeling van (gedeeltelijk) gegronde klachten in de afgelopen jaren te zien:

Gegrondverklaringen	2023	2022	2021	2020	2019
Totaal	3	-	-	2	3

3.3 Lessons learned

Uit bovengenoemde klachten kunnen verschillende lessen worden getrokken:

- Aandacht is nodig voor een strakkere controle op termijnen die we communiceren over klachtafhandeling;
- Aandacht is nodig voor duidelijke communicatie in onze dienstverlening en gesprekken met burgers en bedrijven.

4. Woo-verzoeken

De Wet openbaarheid overheid (hierna: Woo) regelt het recht op informatie. Het is de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De Woo is op 1 mei 2022 in werking getreden. Dit betekent dat de behandeling van verzoeken om informatie op punten verschillen met de situatie onder de Wob, maar er blijft ook veel ongewijzigd.

Een kerndoel van de Woo is het reguleren van de openbaarheid over alles wat de overheid doet en de informatievoorziening hiervan. Met het oog op een goede en democratische bestuursvoering zijn de regels over openbaarheid van de overheidsdocumenten zoveel mogelijk in de Woo opgenomen. Zo bepaalt de Woo 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. De Wet dwangsom is niet van toepassing op de Woo. Dit betekent dat indien niet binnen de beslistermijn van vier weken (eventueel te verlengen met twee weken) is beslist op het Woo-verzoek, het bestuursorgaan dus geen dwangsom verbeurt. 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 Woo-verzoek niet te overschrijden. Ondanks dat de termijnen in de Woo zijn verkort, blijkt dat in de praktijk de termijnen in zo goed als alle gevallen worden gehaald.

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 2019 tot en met 2022 (tot 1 mei). Voor de periode 1 mei 2022 tot en met 31 december 2023 betreft Woo-verzoeken.

	2023	2022	2021	2020
Wob/Woo verzoeken	51	50	25	19
Bezwaar tegen besluiten		1	1	
Bezwaar (kennelijk) gegrond				
Bezwaar ongegrond				
Bezwaar niet-ontvankelijk				
Bezwaar ingetrokken				

Het aantal ingediende Wob/Woo-verzoeken is ten opzichte van de in 2021 en 2020 ingediende Wob-verzoeken aanzienlijk toegenomen. Ten opzichte van 2022 zijn het aantal verzoeken redelijk gelijk gebleven. In 2022 zijn 50 Woo-verzoeken ingediend en in 2023 zijn 51 Woo-verzoeken ingediend.

4.2 Lessons learned

In het afgelopen jaar werden we opnieuw geconfronteerd met diverse maatschappelijke kwesties die aanleiding gaven tot discussie, zoals het beleid rondom de opvang van asielzoekers. Ook lokale ontwikkelingen, zoals bestemmingsplannen, omgevingsvergunningen en handhavingskwesties, zorgden voor het indienen van Woo-verzoeken. Deze onderwerpen sluiten aan bij de trend van voorgaande jaren, wat aangeeft dat ze nog steeds belangrijk zijn voor onze gemeenschap.

In onze interacties met Woo-verzoekers merken we dat sommigen aangeven dat ze in het primaire proces niet over alle relevante informatie beschikken. Dit onderstreept het belang van transparantie en toegankelijkheid van informatie voor onze burgers. Als reactie hierop zijn we gestart met het actief openbaar maken van Woo-verzoeken, met name die met betrekking tot de opvang van asielzoekers. Deze verzoeken worden nu gepubliceerd op iBabs, met een positieve impact. We kunnen in veel gevallen verwijzen naar deze online gepubliceerde Woo-verzoeken, waardoor we minder of zelfs helemaal geen aanvullende informatie hoeven te verstrekken.

Daarnaast stellen we vast dat na belangrijke beslissingen, zoals die met betrekking tot de opvang van asielzoekers en arbeidsmigranten, vaak nieuwe Woo-verzoeken worden ingediend. Dit benadrukt het belang van onze betrokkenheid bij deze besluitvormingsprocessen en ons vermogen om tijdig en adequaat te kunnen reageren op de informatiebehoeften van de burgers.

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 iemand 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 iemand schade heeft geleden, kan deze een verzoek om schadevergoeding (hierna: aansprakelijkstelling) indienen bij de gemeente. De juridische medewerkers van het team bestuursondersteuning hebben de taak 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,-. Als het schadebedrag in de aansprakelijkstelling hoger is dan dit bedrag of het letselschade betreft, 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 het team bestuursondersteuning 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 ervoor 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 Totaaloverzicht aansprakelijkstellingen

In 2023 zijn er 51 aansprakelijkstellingen ontvangen. Voor 10 van deze aansprakelijkstellingen is de indiener doorverwezen naar andere partijen, omdat de gemeente geen partij was. Veruit de meeste aansprakelijkstellingen zijn behandeld door het team bestuursondersteuning. 9 aansprakelijkstellingen zijn afgehandeld door de verzekeraar (Melior) namens de gemeente, vanwege de hoogte van het bedrag of de aanwezigheid van letselschade. Er zijn geen aansprakelijkstellingen afgehandeld door de CAR-verzekering (Bielderman Koetsier, schade door wegwerkzaamheden en schade die valt onder de WA- verzekering). Eén aansprakelijkstelling is doorgestuurd aan Nysingh advocaten om ons te ondersteunen en te vertegenwoordigen in de procedure. Dit omdat deze aansprakelijkstelling niet onder de dekking valt van de aansprakelijkheidsverzekering.

Behandeld door:	**Aantal:**
Team bestuursondersteuning/jz	32
Melior / CAR Verzekeringen (namens de gemeente)	9
Doorverwezen naar andere partijen (gemeente was geen partij)	10

5.4 *Behandeling aansprakelijkstellingen*

Het team bestuursondersteuning heeft 32 aansprakelijkstellingen in behandeling genomen. Waarvan 10[1] in samenwerking met de verzekeraar (Melior). Er zijn geen aansprakelijkstellingen doorgestuurd aan de CAR-verzekeraar (Bielderman-Koetsier). De verdeling tussen schuld- en risicoaansprakelijkheidszaken was in 2023 als volgt:

Behandelde aansprakelijkstellingen	**51**
Risicoaansprakelijkheid	29
Schuldaansprakelijkheid	20
Nadeelcompensatie	0
Tekortkoming in de nakoming	1
Onrechtmatig genomen besluit	1

Van de 51 aansprakelijkstellingen, is er in 9 gevallen een financiële schadevergoeding toegekend waarvan in 1 coulancehalve is betaald. 26 aansprakelijkstellingen zijn afgewezen. Er zijn nog 2 aansprakelijkstellingen in behandeling en in afwachting van informatie van de indiener. 10 aansprakelijkstellingen zijn doorverwezen omdat de gemeente geen partij was. De overige 4 aansprakelijkstellingen zijn buiten behandeling gesteld vanwege gebrek aan informatie of het ontbreken van een reactie van de indiener. In totaal is een bedrag van € 8055,67 aan schadevergoeding uitgekeerd.

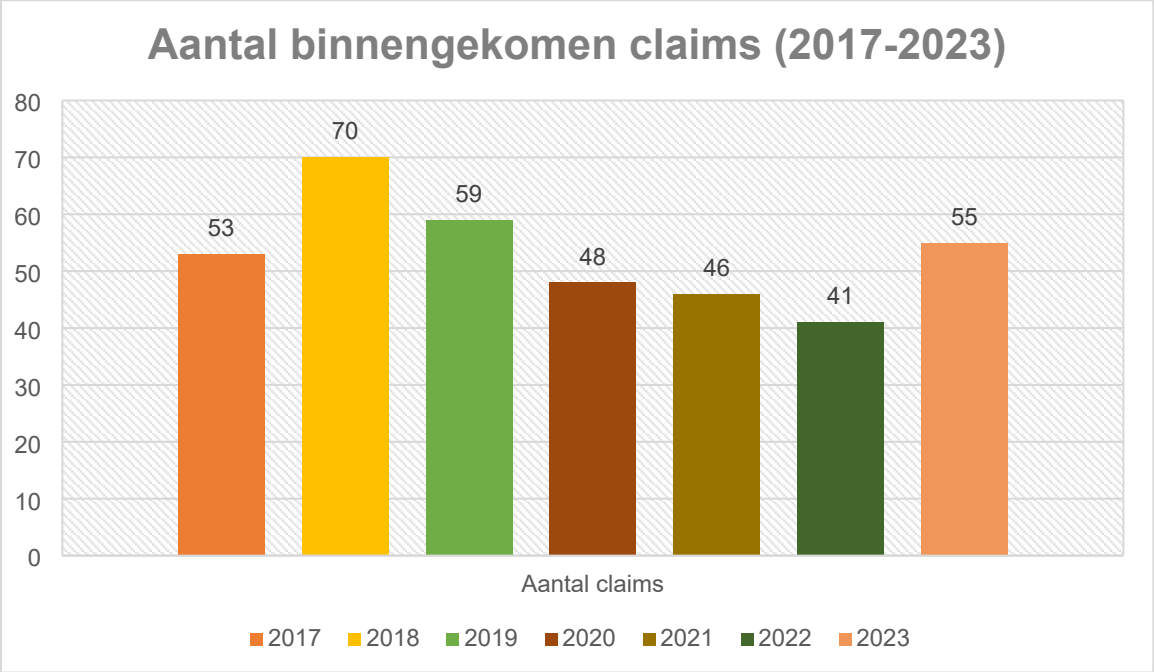
Afgehandelde claims door Bestuursondersteuning	**Aantal**	**Percentage**
Toegewezen	6	19%
Afgewezen	19	59%
Coulancehalve vergoeding	1	3%
Buiten behandeling gesteld of ingetrokken	4	13%
In behandeling	2	6%
	32	**100%**

5.5 *Vergelijking met voorgaande jaren*

Het aantal binnengekomen aansprakelijkstellingen lag in 2023 hoger dan in 2022. Dat is een andere tendens dan doorgaande jaren waarin het aantal telkens iets afnam. Een verklaring hiervoor kan zijn

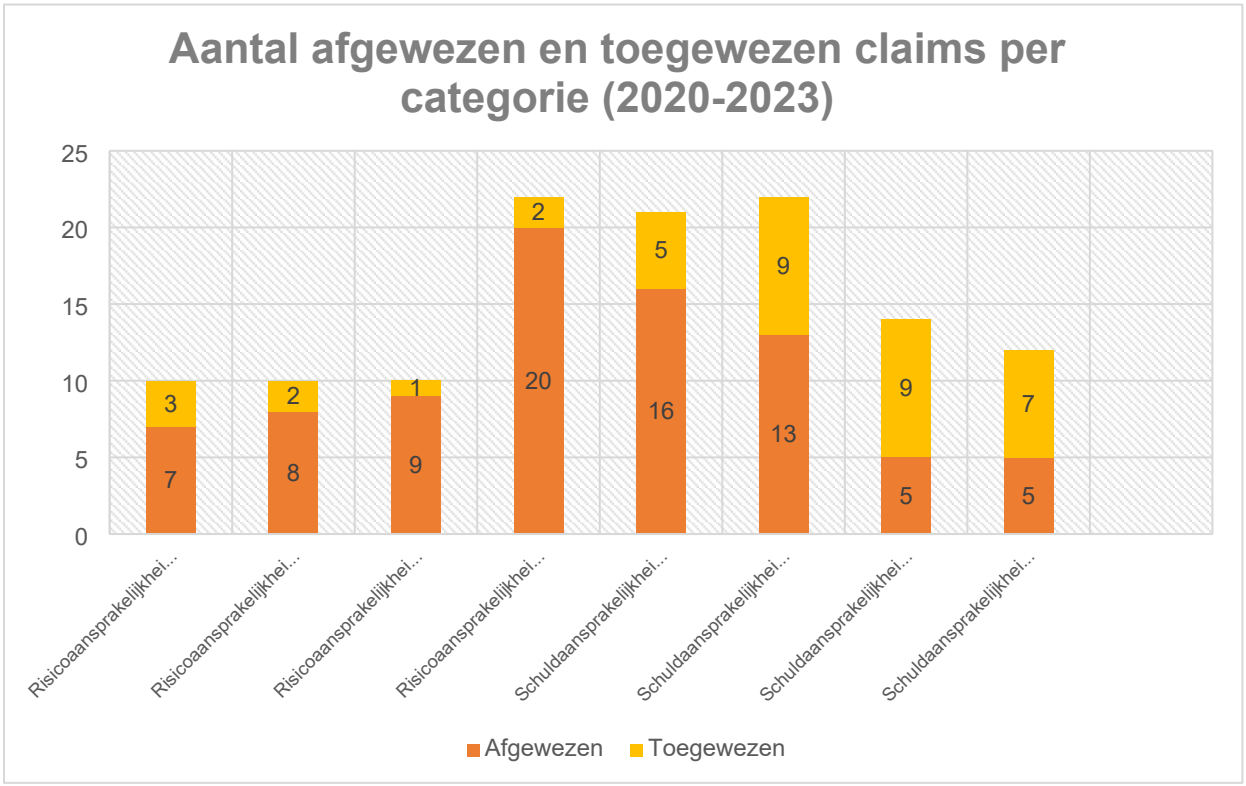
[1] In één geval heeft Melior de aansprakelijkstelling afgewezen omdat de gemeente geen partij was.

mensen na corona weer meer in de openbare ruimte zijn. Verder waren er in 2023 geen specifieke gebeurtenissen die tot een opmerkelijk aantal aansprakelijkstellingen hebben geleid.

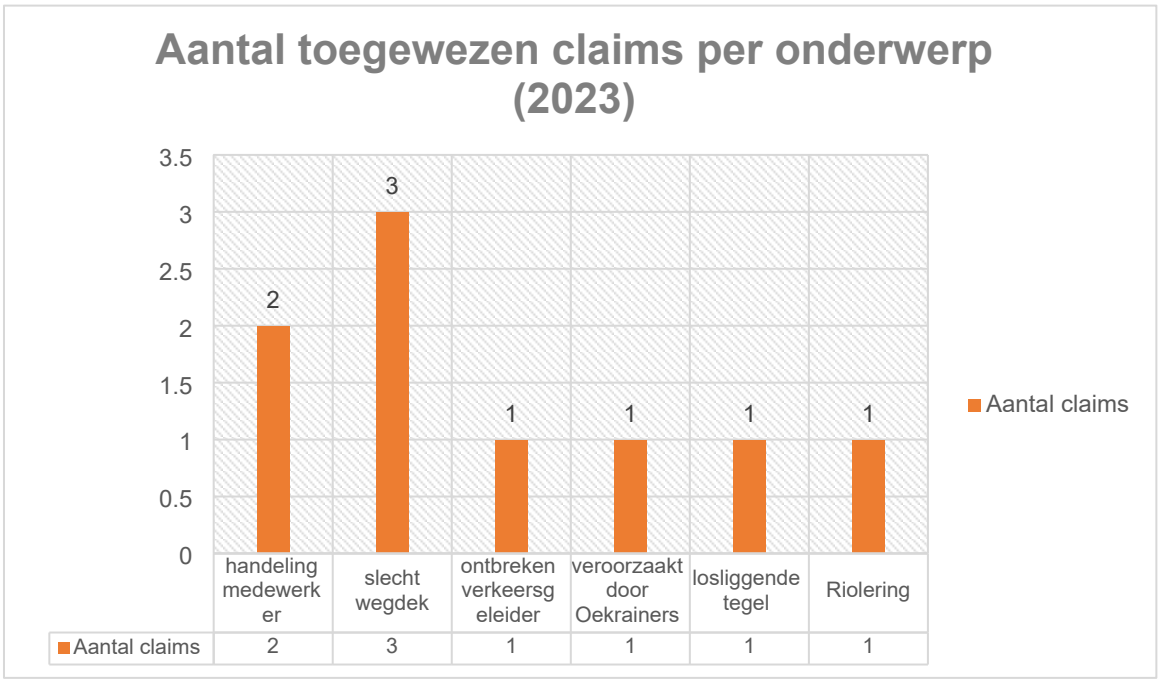


5.5.1 Toegewezen aansprakelijkstellingen

De meeste aansprakelijkstellingen in 2023 hebben betrekking op schuldaansprakelijkheid. In onderstaande grafiek is per categorie te zien hoeveel claims er zijn toegewezen en hoeveel claims er zijn afgewezen.



Van het aantal erkende gevallen van aansprakelijkheid in 2023 ging het in 2 gevallen om schade als gevolg van een handeling van een gemeentelijke medewerker. Hierbij kan gedacht worden aan schade ontstaan met een gemeentelijk voertuig of tijdens werkzaamheden in de openbare ruimte.



Toelichting erkenningen risicoaansprakelijkheid

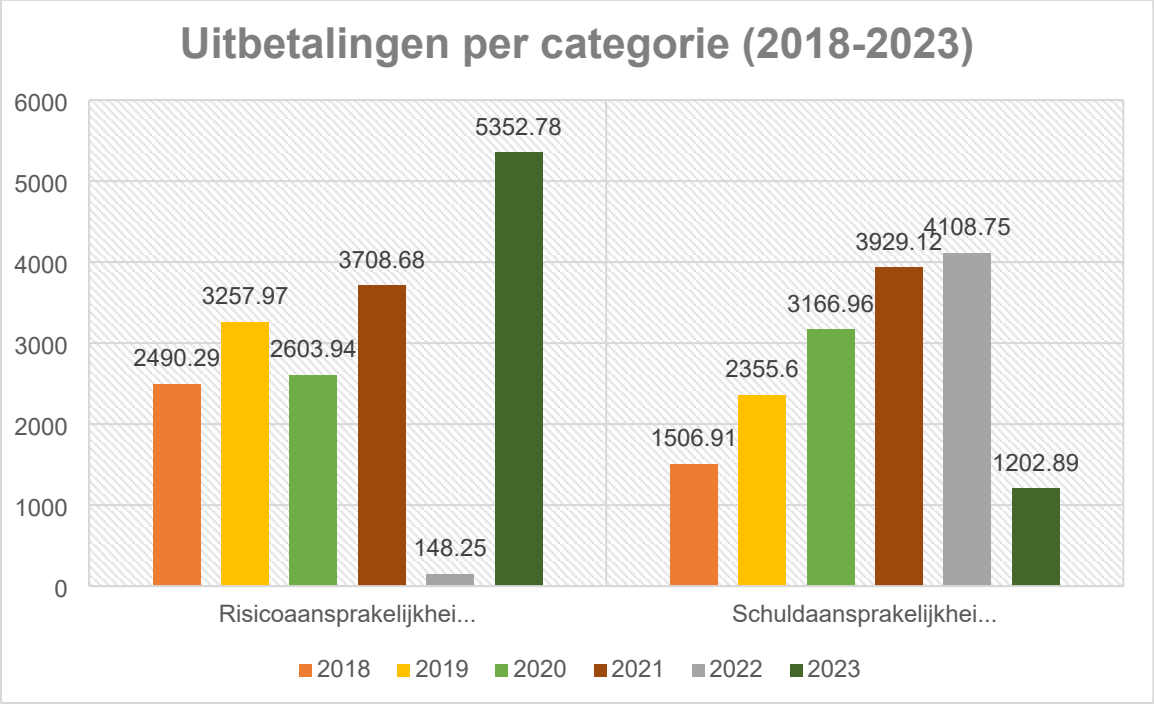
De kwestie waarbij in 2023 risicoaansprakelijkheid is erkend had betrekking op een omhoogkomende stoeptegel waarbij het hoogteverschil niet aan de normen voldeed en het ontbreken van een middengeleider waardoor de weguitrusting niet aan de normen voldeed. Bij dit incidenten had de burger niet bedacht hoeven zijn op het gebrek, waardoor de schade (deels) vergoed is.

Toelichting erkenningen schuldaansprakelijkheid

Van de 7 aansprakelijkstellingen waarbij in 2023 schuldaansprakelijkheid is erkend, ging het in 1 geval om schade toegebracht tijdens maaiwerkzaamheden en in 1 geval om schade aan een coaxkabel tijdens graafwerkzaamheden. In 3 gevallen ging het om gaten in het een slecht onderhouden wegdek die zijn ontstaan door het opvriezen van het wegdek. In 1 geval ging het om schade die is veroorzaakt door Oekraïners waar de gemeente voor verzekerd is. 1 geval had betrekking op de riolering.

Toelichting toegekende schades

Met € 6.555,67 aan uitkeringen is een aanzienlijk hoger bedrag uitgekeerd dan in 2022 (€ 4.257,-), met minder aansprakelijkstellingen. Dit verschil zit hem grotendeels in één zaak waarin € 4.500,- is uitgekeerd aan (letsel)schade in een zaak waarin iemand is gevallen over een omhooggekomen stoeptegel. Wanneer dit bedrag wordt vergeleken met de uitgekeerde bedragen uit de periode 2018-2023, 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 2023 26 aansprakelijkstellingen afgewezen, waarvan er 20 betrekking hadden op risicoaansprakelijkheid en 5 op schuldaansprakelijkheid. 1 aansprakelijkstelling zag op een onrechtmatig genomen besluit. De afgewezen claims kunnen globaal onderverdeeld worden in de volgende onderwerpen:

- Schade aan eigendommen en letselschade door valpartijen (7);
- Schade aan voertuigen (10);
- Schade aan eigendommen door werkzaamheden van de gemeente (1);
- Kosten voor rioleringswerkzaamheden (4);
- Overige (4).

Toelichting afwijzingen risicoaansprakelijkheid

De 11 claims waarbij in 2023 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 en hadden de indieners van de claim direct een bedrijf ingehuurd om te onderzoeken waar de verstopping zat, wat niet overeenkomstig de hiervoor beschreven procedure op de website van de gemeente is.

Toelichting afwijzingen schuldaansprakelijkheid

De 5 claims waarbij in 2023 schuldaansprakelijkheid is afgewezen hadden uiteenlopend betrekking op schade tijdens werkzaamheden, gladde wegen, schade doordat er door nat asfalt is gefietst, de hond door grasaren is gelopen en het verwijderen van een reclamezuil. Vanwege het ontbreken van het causale verband en de te verwachten oplettendheid en zorgvuldigheid aan de zijde van de claimant 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.

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

Bestuursondersteuning en andere teams, waaronder teams die beheersactiviteiten verrichten ten aanzien van de openbare ruimte en teams binnen het sociaal domein. Verder wordt er overleg gevoerd voor de kwaliteitsverbetering van de weginspecties en bruikleenovereenkomsten voor voorzieningen.

5.6.1 Lessen voor de teams met beheerstaken betreffende de openbare ruimte

In 2023 zijn er meerdere aansprakelijkstellingen binnen gekomen die betrekking hebben op de werkzaamheden door de teams met beheerstaken betreffende de openbare ruimte. Uit die aansprakelijkstellingen valt een aantal aandachtspunten te halen:

- Er is 1 aansprakelijkstelling binnengekomen die het gevolg is van 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 als deze zijn of haar contactgegevens doorgeeft, zodat door de gemeente informeel naar een oplossing kan worden gezocht.

- 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 vóórafgaande aan het herstel van de schade. Dit blijft een belangrijk aandachtspunt, omdat hierdoor onnodige discussies met de claimant 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 2023 zijn meer aansprakelijkstellingen (55) ontvangen dan in 2022 (41). Het vermoeden bestaat dat het hogere aantal in 2023 onder meer samenhangen met het feit dat de overheidsmaatregelen vanwege de coronapandemie in voorgaande jaren beëindigd zijn, wat ervoor zorgt dat er weer meer mensen onderweg en in de openbare ruimte zijn. In 2023 waren er geen opmerkelijke gebeurtenissen die tot een groter aantal schadegevallen hebben geleid.

10 aansprakelijkstellingen zijn doorverwezen naar een andere partij, omdat die niet bestemd waren voor de gemeente. Door het team bestuursondersteuning zijn 32 aansprakelijkstellingen behandeld, waarvan

9 in samenwerking met de verzekeraar (Melior) vanwege de hoogte van het bedrag of omdat er sprake was van letselschade. In 2023 zijn 26 aansprakelijkstellingen afgewezen en zijn er 9 (gedeeltelijk) toegewezen. 4 aansprakelijkstellingen zijn buiten behandeling gesteld of ingetrokken, vanwege gebrek aan informatie of het uitblijven van een reactie van de indiener. 2 aansprakelijkstellingen lopen nog in afwachting van aanvullende informatie van de indiener.

In 2023 zijn er ongeveer net zoveel aansprakelijkstellingen gehonoreerd als in 2022. In 2023 is er € 6.555,67 uitgekeerd aan gedupeerden, waarvan € 1.042,86 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 5.512,81 op basis van risicoaansprakelijkheid. In 2022 lag het uitgekeerde bedrag aan schadeclaims op € 4.257, waarvan € 4.108,75 op basis van schuldaansprakelijkheid en € 148,25 op basis van risicoaansprakelijkheid.

6. Bezwaarschriften (c.a.)

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 2023 zijn ingediend. Net zoals ieder jaar zijn in dit verslag geen zaken opgenomen die betrekking hebben op de waardering van onroerende zaken (WOZ) en belastingen.

De teams die rechtsbeschermingsprocedures - zoals bezwaarschriftprocedures – behandelen zijn Bestuursondersteuning/jz, Samenleving/jz en Planologie, bezwaar en beroep. In dit hoofdstuk zijn deze teams afgekort als respectievelijk BO, SOC en PBB. Voor de goede orde wordt opgemerkt dat bij het team BO ook bezwaarschriften c.a. zijn meegeteld die door de jurist van het team Vergunningen, veiligheid en toezicht (VVT) zijn behandeld. Hier is voor gekozen omdat het ook voorkomt dat juristen van het team BO bezwaarschriften behandelen tegen besluiten die door het team VVT opgesteld zijn. Verder heeft deze verdeling als voordeel dat daardoor de cijfers te vergelijken zijn met de cijfers van verslagjaren van vóór 2022 van de voormalige afdeling Bestuur en Dienstverlening, waar beide teams voorheen onder vielen. Tot slot sluiten de onderwerpen van het team VVT meer aan bij de onderwerpen van het team BO, dan bij de onderwerpen die bij de andere twee teams aan bod kunnen komen.

6.2 Voorwoord voorzitter

De gemeente Barneveld werkt ruim drie jaar met een externe adviescommissie. Vanzelfsprekend was er enige tijd nodig om te wennen aan de verschillen ten opzichte van de oude situatie. Het verheugt de commissie dat betrokkenen – enerzijds externe commissieleden en de secretarissen en anderzijds de commissie en de degenen die het college of de burgemeester vertegenwoordigden - inmiddels goed op elkaar zijn ingespeeld. Daarnaast is ook te merken dat er steeds meer aandacht is voor andere aspecten van een geschil dan het juridische kader waarbinnen het bestreden besluit genomen moet worden. De aandacht daarvoor leidt weliswaar niet vaak tot intrekking van het bestreden besluit, maar aanvullende uitleg geeft een bezwaarde meer duidelijkheid over wat de gemeente wel en niet kan doen. Verder kan met die aandacht de bezwaarde de weg gewezen worden om op een andere manier iets aan het achterliggende probleem proberen te doen.

Als voorbeeld van het bovenstaande haalt de commissie een casus uit het verslagjaar aan waarin aan bezwaarde een aanvraag geweigerd was. Ondanks het feit dat het in juridisch opzicht niet mogelijk was om haar aanvraag te honoreren, boden de behandelend ambtenaren tijdens de hoorzitting bezwaarde hun hulp aan bij het oplossen van verschillende knelpunten die samenhingen met de door haar bestreden weigering. De commissie is ervan overtuigd dat bezwaarde als gevolg van deze

klantvriendelijke opstelling, ondanks de ongegrondverklaring van haar bezwaar, toch een positief gevoel heeft overgehouden aan de bezwaarprocedure.

De commissie kijkt ernaar uit om ook in 2024 samen met alle interne en externe betrokkenen de bezwaarschriftprocedure verder dusdanig invulling te geven, dat nog meer bezwaarden en andere belanghebbenden daarop met enige mate van tevredenheid terug kunnen kijken.

6.3 Overzicht bezwaarschriften

In onderstaande tabel I is voor de jaren 2020 tot en met 2023 het aantal bezwaarschriften per bestuursorgaan opgenomen. In 2023 zijn er 29 bezwaarschriften minder ingediend dan in 2022. De daling ten opzichte van 2022 bedraagt ongeveer 21%. Het aantal bezwaarschriften is, na twee jaren van stijging, weer terug in de buurt van het aantal bezwaarschriften van 2020.

Aantal bezwaarschriften	2023	2022	2021	2020
College van B&W	101	136	130	109
Burgemeester	8	3	5	4
Gemeenteraad	1	-	-	-
Totaal	**110**	**139**	**135**	**113**

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.

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	BO	PBB	SOC
Ja	**57**	19	20	18
Nee	**44**	12	30	2
In behandeling, maar nog niet afgerond	**9**	-	8	1
Totaal	**110**	**31**	**58**	**21**

Tabel II

Uitkomst informeel gesprek	Totaal	BO	PBB	SOC
Intrekking bezwaarschrift	**43**	15	10	18
Formele behandeling bezwaarschrift nodig	**17**	4	10	3
Totaal	**60**	**19**	**20**	**21**

Tabel III

Uit tabel II volgt dat bij 56% van de afgeronde bezwaarschriften geprobeerd is om het geschil op een andere manier dan via de formele procedure op te lossen. 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 inspanningen geleverd zijn om te voorkomen dat een handhavingsbesluit genomen moest worden en dat uit de voorfase al gebleken is dat bezwaarde en/of andere belanghebbenden niet open staan voor een minnelijke oplossing.

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 72% van de gevallen waarin de informele werkwijze gehanteerd is, er een intrekking van het bezwaarschrift volgde.

6.5 Per team

In tabel IV is vermeld wat de uitkomst van de bezwaarschriften was. Anders dan in de afgelopen verslagjaren is er in 2023 één bezwaar ingediend tegen een besluit van de gemeenteraad. Zowel het bestreden besluit als de beslissing op het bezwaarschrift zijn in mandaat genomen. Voor de goede orde wordt opgemerkt dat de bezwaarschriften die het team BO behandelt de bezwaarschriften zijn die niet door de twee andere teams behandeld worden. Voorbeelden zijn bezwaarschriften tegen verkeersbesluiten, besluiten op het gebied van de basisregistratie personen (BRP),

huisnummeringsbesluiten, besluiten op grond van de Wet open overheid (Woo), besluiten van de burgemeester, etc.

Uitkomst	Totaal	BO	PBB	SOC
Gegrond	**-**	-	-	-
Gedeeltelijk gegrond	**8**	1	7	-
Ongegrond	**42**	13	28	1
Niet-ontvankelijk	**8**	2	5	1
Ingetrokken	**43**	15	10	18
Nog in behandeling	**9**	-	8	1
Totaal	**110**	**31**	**58**	**21**

Tabel IV

6.6 Toelichting per team

BO: In 2023 is het aantal bezwaarschriften ten opzichte van het aantal van 2022 gedaald. Er zijn 31 bezwaarschriften ingediend in 2023 tegenover 37 bezwaarschriften in 2022. In 2022 was de stijging nog groot: van 21 in 2021 naar 37 in 2022.

PBB: Het aantal ingediende bezwaarschriften is dit jaar ten opzichte van het voorgaande jaar met 13 gedaald: van 71 in 2022 naar 58 in 2023. In 2022 was er sprake van een daling van 9 ten opzichte van 2021.

SOC: Bij dit team is het aantal ingekomen bezwaarschriften met 10 gedaald: van 31 bezwaarschriften in 2022, naar 21 bezwaarschriften in 2023. In 2022 was er sprake van een geringere daling ten opzichte van 2021.

6.7 Beslissingen op bezwaar

In tabel V zijn de beslissingen op bezwaar in 2023 uitgesplitst in uitkomst. Daarnaast zijn de beslissingen op bezwaar voor 2023 in percentages uitgedrukt. Voor de jaren 2020 tot en met 2022 zij alleen de percentages weergegeven.

Uitkomst	2023	2023	2022	2021	2020
(Ged.) gegrond	8	7%	2%	8%	4%
Ongegrond	43	39%	19%	24%	22%
Niet-ontvankelijk	8	7%	6%	5%	5%
Ingetrokken	43	39%	33%	42%	18%
Nog in behandeling (vanaf 2021: op 1 maart volgend op verslagjaar/ in 2020: 1 januari volgend op verslagjaar)	9	8%	40%	21%	50%
Totaal	**110**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Tabel V

Het aantal bezwaarschriften dat ongegrond is verklaard is met 20 procentpunt gestegen ten opzichte van 2022 (van 19% naar 39%). Ten aanzien van het aantal (gedeeltelijk) gegronde bezwaarschriften is ook een stijging zichtbaar ten opzichte van het voorgaande jaar, van 2% naar 7%. Wat betreft het aantal bezwaarschriften dat niet-ontvankelijk is verklaard (7%), is er wel een stijging van 6% naar 7%, al is het percentage de afgelopen jaren redelijk stabiel. Het aantal ingetrokken bezwaarschriften is gestegen: van 33% naar 39%. Het percentage bezwaarschriften uit 2023 dat op 1 maart 2024 nog in behandeling is, is aanzienlijk gedaald van 40 naar 8%. De hierboven opgemerkte stijgingen qua gegrond- of ongegrondverklaringen houden verband met deze daling.

6.8 Behandeltermijnen

In onderstaande tabel VI zijn per team de behandeltermijnen van de in 2023 ingediende bezwaarschriften opgenomen.

Termijn	Totaal	BO	PBB	SOC
< 18 weken	**37**	16	21	-
> 18 weken	**21**	-	19	2
Ingetrokken	**43**	15	10	18
Nog in behandeling	**9**	-	8	1
Totaal	**110**	**31**	**58**	**21**

Tabel VI

In 2023 is ongeveer 79% van het aantal in dat jaar ingediende bezwaarschriften - uitgezonderd de op 1 maart 2024 nog in behandeling zijnde bezwaarschriften uit 2023 – ingetrokken of binnen 18 weken inhoudelijk afgehandeld. In 2022 was dit 92%. De daling met ongeveer 13 procentpunt is vooral het gevolg van het kleinere aandeel aan nog in behandeling zijnde bezwaarschriften in vergelijking met het verslagjaar 2022.

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 2023 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;
- in overeenstemming met de bezwaarden is de hoorzitting voor een langere tijd uitgesteld;
- bij handhavingsbesluiten gewacht werd op een legaliserende vergunning; en
- enige tijd gewacht moest worden op interne adviezen die nodig waren om bezwaarschriften te kunnen behandelen.

6.9 Verzoeken om voorlopige voorziening en (hoger) beroep

Tabel VII laat het aantal in 2023 aangevraagde voorlopige voorzieningen zien. De uitkomst hiervan alsmede het aantal voorlopige voorzieningen die nog in behandeling zijn, zijn weergegeven in deze tabel.

Uitkomst	Totaal	BO	PBB	SOC
Toegewezen	**1**	1	-	-
Afgewezen	**5**	2	3	-
Niet-ontvankelijk	**-**	-	-	-
Ingetrokken	**3**	-	3	-
Nog in behandeling	**-**	-	-	-
Totaal	**9**	**3**	**6**	**-**

Tabel VII

Het aantal verzoeken om een voorlopige voorziening in 2023 is ten opzichte van 2022 toegenomen: van 6 verzoeken in 2022 naar 9 verzoeken in 2023. Dit jaar is 1 verzoek toegewezen. De beroepschriften en de uitkomsten hiervan voor het jaar 2023 zijn in tabel VIII zichtbaar. Ook het aantal beroepschriften dat nog in behandeling is, is in de laatste rij opgenomen.

Uitkomst	Totaal	BO	PBB	SOC
(Ged) gegrond	**-**	-	-	-
Ongegrond	**4**	1	2	1
Niet-ontvankelijk	**1**	-	1	-
Ingetrokken	**-**	-	-	-
Nog in behandeling	**18**	2	16	-
Totaal	**23**	**3**	**19**	**1**

Tabel VIII

Het totaal aantal beroepen is in 2023 (23) is gestegen ten opzichte van het aantal in 2022 (16). Het aantal beroepszaken dat aan het einde van de verslagperiode nog in behandeling was, is hoger dan in 2023 (18 in 2023 en 13 in 2022). In 2023 is er bij het team SOC 1 beroepszaak bijgekomen, in 2022 waren dat er 3. Voor het team BO bedraagt het aantal nieuwe beroepszaken in 2023 3, terwijl er in 2022 geen beroepszaken waren. Het team PBB had in 2023 te maken met 19 nieuwe beroepszaken, terwijl dat aantal in 2022 nog 13 bedroeg.

Het aantal hoger beroepszaken in 2023 en de uitkomsten zijn in onderstaande tabel IX weergegeven.

Uitkomst	Totaal	BO	PBB	SOC
Gegrond	**-**	-	-	-
Ongegrond	**1**	-	1	-
Niet-ontvankelijk	**1**	-	-	1
Ingetrokken	**-**	-	-	-
Nog in behandeling	**3**	-	1	2
Totaal	**5**	**-**	**2**	**3**

Tabel IX

Het totaal aantal hoger beroepszaken in 2023 is gedaald ten opzichte van 2022. In 2023 waren het er 5 en in 2022 waren het er 8.

6.10 Conclusies

Aantallen

In 2023 is er sprake van een daling van het aantal bezwaarschriften (-29), terwijl in de jaren 2022 en 2021 nog een stijging te zien was, respectievelijk +4 en +22. In 2023 bedroeg het aantal bezwaarschriften 110, terwijl er in 2022, 2021 en 2020 respectievelijk 139, 135 en 113 bezwaarschriften werden ingediend.

Uitkomsten

Het percentage bezwaarschriften dat (gedeeltelijk) gegrond was (7%), is hoger dan vorig jaar, maar wel acceptabel.

Doorlooptijden

In 2023 is 78% van de ingediende en afgehandelde bezwaren ingetrokken of binnen 18 weken afgehandeld. Dit percentage ligt lager dan in 2022 (92%). Dat is mede het gevolg van het feit dat er aanzienlijk minder bezwaarschriften die in het verslagjaar waren ingediend, nog in behandeling waren op de sluitingsdatum voor het jaarverslag (= 1 maart na het verslagjaar).