Jaarverslag rechtsbescherming 2024

Bureau Juridische Zaken

Afdeling VJB

Inhoudsopgave

Voorwoord	**3**
Samenvatting	**4**
Bezwaar	**5**
Voorlopige voorzieningen	**7**
Beroep bij de rechtbank	**8**
Hoger beroep	**9**
Klachten	**11**
Bijlage: begrippen	**13**

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag rechtsbescherming over het jaar 2024. Het geeft een cijfermatig overzicht van bezwaar-, beroeps- en hoger beroepszaken en klachten in 2024. Althans, voor zover deze behandeld worden door bureau Juridische Zaken van de afdeling VJB. Juridische Zaken behandelt bezwaar-, beroeps- en hoger beroepszaken op het sociaal domein, fysiek domein en procedures op grond van de AVG en de Wet open overheid. Juridische Zaken behandelt geen belastingzaken en bezwaren op het terrein van openbare orde en veiligheid. Deze worden door de betreffende bureaus zelf behandeld.

De gehanteerde termen bezwaar, beroep, hoger beroep, wekken de indruk dat in de werkwijze van Juridische Zaken de procedure centraal staat. Dat zou een verkeerd beeld geven. Het streven is om in toenemende mate te proberen om bezwaren of klachten van inwoners informeel op te lossen. Dat kan zijn door een goed gesprek, waarin het besluit extra wordt toegelicht. Het kan ook voorkomen dat er een oplossing blijkt te zijn waar alle partijen zich in kunnen vinden of dat het college bij nader inzien zelf een ander besluit neemt en aan het bezwaar tegemoet komt. Als het kan heeft een informele uitkomst altijd de voorkeur omdat het in de praktijk leidt tot beter contact tussen de overheid en de inwoners. Ook in 2025 willen we deze werkwijze voortzetten en kijken of deze verder uitgebreid kan worden.

2024 is ook het eerste volledige jaar dat we werkten met de externe bezwaarcommissie op het sociaal domein. De afhandeling van deze zaken zijn verwerkt in de cijfers van alle bezwaarzaken. Begin 2025 heeft ook een evaluatie plaatsgevonden van het eerste jaar van deze commissie. Deze evaluatie zal tegelijk met dit verslag, maar in een apart document worden gedeeld met het college en de gemeenteraad. Belangrijke bevinding is wel dat de informele aanpak ook in de procedure met de externe commissie goed kan plaatsvinden.

Voor de leesbaarheid is in de bijlage een begrippenlijst opgenomen waar juridische termen als bezwaar, beroep, hoger beroep, voorlopige voorziening en klacht worden toegelicht.

Bureau Juridische Zaken

Februari, 2025

Samenvatting

Het aantal bezwaarzaken was sinds 2019 sterk aan het dalen en bleef de laatste jaren nagenoeg stabiel. In 2024 wordt deze trend gekeerd en dat heeft vooral te maken met specifieke maatregelen, zoals strengere handhaving op het aanbieden van huisvuil en de verkeersmaatregel Griftdijk. Ook dit jaar wordt voldaan aan de norm uit de stadsbegroting dat minstens 80% van de bezwaren binnen de wettelijke termijn moet worden afgehandeld, namelijk 80,3%. De informele aanpak leidde in 21% van de gevallen tot een succesvolle afronding van de procedure. Het aantal gegrond verklaarde bezwaren is al jarenlang stabiel en komt in 2024 uit op 14%.

In 2024 zijn er 32 verzoeken om een voorlopige voorziening ingediend en 5 toegewezen. Dit wijkt niet noemenswaardig af van de voorgaande jaren. Het aantal beroepszaken bij de rechtbank daalde al jaren en leeft nu op door zaken op het fysieke domein. Het aantal gegrond verklaarde zaken in beroep daalde aanzienlijk naar 13,5%.

Ook hoger beroepen laten een dalende trend zien, waarbij geldt dat de gemeente slechts in incidentele gevallen in hoger beroep gaat. In 2024 slechts 1 keer tegenover 13 keer door de inwoner. Voor de hoger beroepen ingediend door de inwoner geldt dat deze slechts een enkele keer gegrond worden verklaard.

Klachten laten een stijgende trend zien. Dat valt deels toe te rekenen aan het nieuwe registratiesysteem dat in 2023 in gebruik is genomen. Daarnaast zien we ook dat inwoners zich meer bewust zijn van hun rechten en de laagdrempelige klachtprocedure beter weten te vinden. Ook dit jaar is de norm uit de stadsbegroting om minstens 90% van de klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen weer gehaald, te weten 94%. Bovendien werd het grootste deel van de klachten via een informele procedure afgehandeld. Slechts in 2,5% van de gevallen was een formele beslissing nodig. De Nationale ombudsman heeft 1 klacht in tweede instantie formeel onderzocht en gegrond verklaard.

Bezwaar

Instroom bezwaren afgelopen 5 jaar	
2020	880
2021	852
2022	840
2023	848
2024	1067

Instroom bezwaren per afdeling 2023 en 2024				
Inkomen, Zorg en Leerrecht	2023	470	2024	405
Publiekszaken	2023	21	2024	20
Financiën	2023	16	2024	14
Maatschappelijke Ontwikkeling	2023	13	2024	12
Personeel, Informatie en Facilitair	2023	10	2024	9
Omgevingsdienst Regio Nijmegen	2023	148	2024	164
Stadsbeheer	2023	104	2024	358
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2023	38	2024	31
Stadsrealisatie	2023	13	2024	29
Stadsontwikkeling	2023	6	2024	6
Vastgoed & Accommodaties	2023	1	2024	5
Werkbedrijf	2023	3	2024	3
Bestuur & Management	2023	5	2024	6
Intake nog niet afgerond, nog niet bekend	2023	0	2024	5

De stijging van ingediende bezwaren in 2024 moet gezocht worden binnen het fysieke domein. Met name de afdeling Stadsbeheer springt eruit. Dit betreft alleen al 176 bezwaren handhaving huisvuil en 35 bezwaren verkeersmaatregel Griftdijk (waarvan het merendeel in 2025 is binnengekomen).

Tijdigheid

Van alle in 2024 behandelde bezwaren is 80,3% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De norm die is opgenomen in de stadsbegroting is minstens 80% van de bezwaren afhandelen binnen de wettelijke termijn.

Informele aanpak

In 2024 werden in totaal 983 bezwaren afgehandeld. Daarvan zijn er 204 informeel afgehandeld. Dat komt neer op 21% (afgerond).

Uitkomsten in bezwaar 2024

Uitkomst in bezwaar 2024	
Gegrond	14%
gedeeltelijk gegrond	5%
Ongegrond	41%
niet ontvankelijk	19%
Ingetrokken	21%

Gegrond verklaarde bezwaren afgelopen 5 jaar	
2020	14%
2021	8,4%
2022	19%
2023	15%
2024	14%

Over meerdere jaren bezien blijft het aantal gegrond verklaarde bezwaren nagenoeg gelijk. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard betekent dit niet perse dat de besluitvorming in eerste instantie onzorgvuldig is geweest. Het kan ook zijn dat in de bezwaarfase nieuwe informatie wordt aangeleverd.
Aan de andere kant kan het als onderdeel van de informele aanpak ook voorkomen dat de vakafdeling alsnog een nieuw besluit neemt, omdat men bij nader inzien van mening is dat het besluit in bezwaar waarschijnlijk niet overeind blijft. In dat geval hoeft het niet tot een formele beslissing op bezwaar te komen, wat dan weer leidt tot minder gegrond verklaringen.

Voorlopige voorzieningen

Totale instroom verzoeken voorlopige voorziening	
2020	32
2021	28
2022	35
2023	24
2024	32

Instroom per afdeling	
Inkomen, Zorg en Leerrecht	17
Publiekszaken	1
Maatschappelijke Ontwikkeling	1
Omgevingsdienst Regio Nijmegen	4
Stadsbeheer	2
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2
Stadsrealisatie	4
Bestuur & Management	1

Dat de meeste verzoeken om een voorlopige voorziening worden ingediend op het domein van de afdeling IZL is niet verrassend en al jarenlang zo. Het gaat hier immers om regelingen die mensen raken in de kern van hun bestaan. Er zal, zeker in de ogen van degene die het betreft, al snel sprake zijn van een spoedeisend belang.

Uitkomsten verzoek om voorlopige voorziening 2024	
toegewezen	5
afgewezen	11
niet ontvankelijk	1
ingetrokken	12

Ingetrokken is doorgaans een teken dat we de inwoner alsnog ergens tegemoet komen en het niet tot een zitting hoeft te komen.

Beroep bij de rechtbank

Instroom beroep afgelopen 5 jaar	
2020	131
2021	113
2022	78
2023	67
2024	76

Instroom beroep per afdeling 2023 en 2024				
Inkomen, Zorg en Leerrecht	2023	39	2024	30
Publiekszaken	2023	0	2024	2
Financiën	2023	2	2024	1
Maatschappelijke Ontwikkeling	2023	1	2024	0
Personeel, Informatie en Facilitair	2023	1	2024	1
Omgevingsdienst Regio Nijmegen	2023	10	2024	23
Stadsbeheer	2023	5	2024	2
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2023	7	2024	10
Stadsrealisatie	2023	1	2024	5
Stadsontwikkeling	2023	1	2024	1
Bestuur & Management	2023	0	2024	1

Instroom in beroepen liet al jarenlang een dalende trend zien. Op het sociaal domein zet deze trend voort. Op het fysieke domein was voor het eerst in jaren een stijging van het aantal beroepszaken zichtbaar. Deze stijging kunnen we niet verklaren en niet specifiek toerekenen aan een concreet besluit.

Uitkomst in beroep 2024	
gegrond	13,5%
gedeeltelijk gegrond	1,5%
ongegrond	40%
niet ontvankelijk	16,5%
ingetrokken	28,5%

Gegrond verklaarde beroepen afgelopen 5 jaar	
2020	26%
2021	27%
2022	18%
2023	21%
2024	13,5%

Bezien over meerdere jaren daalt het aantal gegrond verklaarde beroepen. In 2024 daalde het zelfs aanzienlijk, een positief signaal.

Hoger beroep

Bij hoger beroep worden de aantallen uitgesplitst in zaken die zijn ingediend door de inwoner en zaken die zijn ingediend door de gemeente. Hoger beroep is immers het eerste moment waarop ook de gemeente het niet eens kan zijn met de uitkomst in de vorige fase (uitspraak van de onafhankelijke rechtbank).

Instroom hoger beroep door inwoner afgelopen 5 jaar	
2020	33
2021	23
2022	27
2023	20
2024	13

Instroom hoger beroep gemeente afgelopen 5 jaar	
2020	30
2021	4
2022	1
2023	2
2024	1

De gemeente is terughoudend met het instellen van hoger beroep. Dat komt omdat een afweging gemaakt wordt tussen de (maatschappelijke) kosten enerzijds en de te verwachten (eveneens maatschappelijke) opbrengst anderzijds. Dat betekent in de praktijk dat de gemeente in hoger beroep gaat als er een principieel belang is of er een aanzienlijk ander belang is. Niet iedere uitspraak van de rechtbank waar we het mee oneens zijn, leidt dus tot hoger beroep.

Instroom hoger beroep door inwoner per afdeling 2023 en 2024				
Inkomen, Zorg en Leerrecht	2023	4	2024	5
Omgevingsdienst Regio Nijmegen	2023	15	2024	3
Stadsrealisatie	2023	1	2024	0
Maatschappelijke Ontwikkeling	2023	0	2024	1
Personeel, Informatie en Facilitair	2023	0	2024	1
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2023	0	2024	3

Instroom hoger beroep door gemeente per afdeling 2023 en 2024				
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2023	1	2024	1
Omgevingsdienst Regio Nijmegen	2023	1	2024	0

Het is uiteraard niet zo dat zaken die in 2024 worden ingediend ook in 2024 worden afgehandeld. Juist in hoger beroep kunnen zaken soms lang blijven liggen. Het is daarom voor de context goed om het aantal gegrond verklaarde zaken af te zetten tegen het aantal afgehandelde zaken. Die overzichten volgen hierna.

Gegrond ten opzichte van totaal hoger beroep door inwoner afgelopen 5 jaar			Percentage
2020	totaal afgehandeld 19	gegrond 0	0%
2021	totaal afgehandeld 15	gegrond 2	13%
2022	totaal afgehandeld 29	gegrond 8	28%
2023	totaal afgehandeld 17	gegrond 3	18%
2024	totaal afgehandeld 16	gegrond 3	19%

Dit betreft zaken die zijn ingediend door een inwoner. Gegrond wil dan ook zeggen dat de inwoner in het gelijk is gesteld.

Gegrond ten opzichte van totaal hoger beroep door gemeente afgelopen 5 jaar			Percentage
2020	totaal afgehandeld 0	gegrond 0	0%
2021	totaal afgehandeld 3	gegrond 1	33%
2022	totaal afgehandeld 4	gegrond 4	100%
2023	totaal afgehandeld 7	gegrond 7	100%
2024	totaal afgehandeld 15	gegrond 11	73%

Dit betreft zaken die zijn ingediend door de gemeente. Gegrond wil dan ook zeggen dat de gemeente in het gelijk is gesteld.

Klachten

Instroom klachten afgelopen 5 jaar	
2020	204
2021	211
2022	284
2023	328
2024	383

In de tabel is een gestage stijging te zien van het aantal ingediende klachten. Voor een deel wordt dit verklaard door een nieuw systeem. Dit is in april 2023 in gebruik is genomen en dit heeft in 2024 effect gehad op het hele jaar. In dit nieuwe systeem worden, in tegenstelling tot de jaren daarvoor, alle signalen geregistreerd. Maar niet alle signalen zijn ook een klacht. Bij een klacht gaat het altijd om een gedraging van het bestuursorgaan of een persoon werkzaam voor dat bestuursorgaan.

Daarnaast zijn enkele klachten te relateren aan de inwerkingtreding van de Omgevingswet daar waar het ging om de afstemming tussen de Omgevingsdienst Regio Nijmegen en de gemeente. Tot slot zien we dat inwoners mondiger worden. Mensen zijn zich beter bewust van hun rechten en weten de laagdrempelige digitale klachtprocedures beter te vinden.

Instroom klachten per afdeling 2023 en 2024				
Inkomen, Zorg en Leerrecht	2023	86	2024	95
Publiekszaken	2023	83	2024	111
Financiën	2023	12	2024	27
Maatschappelijke Ontwikkeling	2023	7	2024	11
Personeel, Informatie en Facilitair	2023	2	2024	6
Stadsbeheer	2023	88	2024	92
Veiligheid, Juridische Zaken, Bestuursondersteuning	2023	16	2024	12
Stadsrealisatie	2023	13	2024	10
Stadsontwikkeling	2023	12	2024	12
Vastgoed & Accommodaties	2023	3	2024	3
Bestuur & Management	2023	4	2024	1
Intake nog niet afgerond, nog niet bekend	2023	2	2024	3

Tijdigheid
Van alle in 2024 behandelde klachten is 94% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De norm die is opgenomen in de stadsbegroting is minstens 90% van de klachten afhandelen binnen de wettelijke termijn.

Informele aanpak
Van de 375 klachten die in 2024 zijn afgehandeld, zijn er slechts 10 (2,5%) met een formele beslissing op een klacht afgehandeld. In het overgrote deel volstond de informele aanpak.

Uitstroom
Van de 10 klachten die formeel werden afgehandeld, was de uitkomst als volgt:

ongegrond	7 klachten
gegrond	1 klacht
gedeeltelijk gegrond	2 klachten

Nationale ombudsman
Als mensen niet tevreden zijn met de wijze waarop hun klacht door de gemeente Nijmegen is behandeld, kunnen zij zich in tweede instantie richten tot de Nationale ombudsman (No). In 2024 behandelde de No 76 meldingen van inwoners over de gemeente Nijmegen. In 68 gevallen werd aan de klager alleen informatie verstrekt of werd er doorverwezen. Onder doorverwijzen rekent de No doorverwijzen naar een andere instantie waar de klacht thuishoort, maar ook terugverwijzen naar de klachtprocedure van de gemeente Nijmegen. Dit laatste is aan de orde als de klager zich rechtstreeks bij de No meldt en de klacht nog niet eerder bij de gemeente zelf heeft ingediend. In 5 gevallen heeft de No contact opgenomen met de gemeente om de klager verder op weg te helpen. Hiermee was de klacht opgelost. In een ander geval was die oplossing al bereikt voordat de No contact opnam. In één geval heeft de No een klacht nader onderzocht. De conclusie daarbij was dat de klacht gegrond is. Het rapport heeft geleid tot bewustwording en het doorvoeren van verbeteringen in het proces.
Met ingang van 2025 neemt de gemeentelijke ombudsman voor de gemeente Nijmegen de taken over van de Nationale ombudsman.

Bijlage: begrippen

Bezwaar

Bezwaar is de eerste stap die een iemand kan nemen als hij het niet eens is met een besluit van het college van burgemeester en wethouders. Het college kan het bezwaar laten behandelen door eigen medewerkers die niet eerder bij het besluit betrokken waren, of zich laten adviseren door een externe bezwaarcommissie. In beide gevallen wordt de bezwaarmaker gehoord, net als eventuele andere belanghebbenden. Als alle standpunten voldoende zijn toegelicht, wordt de beslissing op bezwaar genomen. De beslissing op bezwaar wordt genomen door of namens het college en geeft het bestuursorgaan de kans om zich nogmaals over een zaak te buigen. Als een belanghebbende het niet eens is met de beslissing op bezwaar, is de volgende stap de gang naar de rechter.

Beroep

Als de inwoner in beroep gaat, wordt de beslissing op bezwaar voorgelegd aan de rechter bij de rechtbank. Dat is in ons geval in de regel de Rechtbank Gelderland in Arnhem. De rechter toetst of het college in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen.

Hoger beroep

Als de inwoner (of het college) het niet eens is met de uitspraak van de rechter, is hoger beroep mogelijk. In ons geval zijn er twee hoogste rechters: de Centrale Raad van Beroep in Utrecht voor sociale zaken en de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State in Den Haag voor overige zaken. De uitspraak van deze hoogste rechter is de einduitspraak.

Voorlopige voorziening

Voor de procedures in bezwaar, beroep en hoger beroep staan termijnen in de wet. Soms is een zaak zo spoedeisend dat deze termijnen niet kunnen worden afgewacht. Dan kan tijdens bezwaar, beroep of hoger beroep een voorlopige voorziening worden gevraagd bij de rechtbank of de hoger beroepsrechter. Hiermee wordt een voorlopige uitspraak gevraagd in afwachting van de uitspraak in bezwaar, beroep of hoger beroep.

Klacht

Waar het in voorgaande procedures gaat om het toetsen van de rechtmatigheid van een besluit, gaat het bij een klacht om de toets van de behoorlijkheid van de bejegening. Heeft de gemeente zich wel behoorlijk gedragen jegens de bewuste inwoner? Klachten worden in eerste instantie behandeld door de eigen organisatie. Als dat niet leidt tot tevredenheid, staat een volgende en laatste gang open bij de Nationale ombudsman. Per 1 januari 2025 is dit de gemeentelijke ombudsman geworden.

Ontvankelijkheid

In de cijferoverzichten staat soms vermeld ‘niet-ontvankelijk’. Ontvankelijkheid ziet op de procedurele kant waar aan voldaan moet worden, wil een bezwaar inhoudelijk behandeld kunnen worden. De volgende vaak voorkomende aspecten kunnen leiden tot niet-ontvankelijkheid: het bezwaar is te laat ingediend, bezwaarmaker is geen belanghebbende of er is geen bezwaar gemaakt tegen een besluit.