POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES
Langestraat 24

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
10 mei 2023	2300038160	M. Hertzdahl
UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
		(053) 481 53 79

ONDERWERP
Reactie op de jaarverslagen 2022 Commissie Bezwaarschriften Enschede en de Klachtencommissaris

Geachte leden van de Raad,

Het college heeft met interesse kennisgenomen van de jaarverslagen van de klachten-commissaris (hierna KC) en de bezwaarschriftencommissie. In deze brief reageren we op beide verslagen gelet op de raakvlakken in rechtsbescherming. Wij hebben rekening gehouden met de opmerkingen van de stedelijke commissie van 21 november 2022. De opmerkingen hebben geleid tot opname van onze concrete reacties op adviezen in het jaarverslag van de KC. Zodat u daarin kunt lezen wat wij hebben geleerd van de klacht maar vooral ook welke verbeteracties we hebben doorgevoerd.

De onafhankelijke bezwaarschriftencommissie
De commissie bestaat uit 32 leden en heeft in 2022 19 nieuwe leden, waaronder niet-juristen, mogen verwelkomen. Dat levert een breder (burger)perspectief op, in lijn met de aanbevelingen van de commissie Vonk. In 2022 ontvingen wij 1259 bezwaarschriften. Dat is een stijging ten opzichte van het jaar ervoor (1010). Reden daarvoor is het flinke aantal ingediende bezwaarschriften (527) tegen de besluiten die zien op de energietoeslag. Die stijging maakte ook dat wij onze ambities om de behandeltermijnen in te korten, helaas niet hebben gehaald.

De informele aanpak
De commissie heeft in 2022 van de 1259 ingediende bezwaarschriften 917 bezwaren afgehandeld. Hiervan zijn 26 bezwaarschriften gegrond verklaard en 435 bezwaarschriften ingetrokken, veelal door inzet van de informele aanpak. Deze aanpak, in lijn met uw aangenomen motie[1], houdt in dat onze medewerkers persoonlijk contact leggen bij een ingekomen bezwaarschrift. Om te bespreken wat beste behandelwijze is. Uit dat gesprek blijkt vaak al dat een toelichting voldoende is en leidt dat tot intrekking van het bezwaarschrift.

[1] Document enschede - motie 8 BBE 20% minder bezwaar en beroep_aangenomen.pdf - iBabs RIS (bestuurlijkeinformatie.nl)

Voor zaken waarbij meerdere belanghebbenden spelen, vraagt de informele aanpak meer tijd die er niet altijd is. Dan volgen we de reguliere procedure. En waar we de informele aanpak kiezen schorten we de doorlooptijd van een bezwaarschrift, met toestemming van de bezwaarmaker, op. Zo kan de informele aanpak leiden tot langere doorlooptijden.

Motie 20% minder bezwaarschriften
Uit de cijfers 2022 zien we dat het aantal ingediende bezwaarschriften niet is verminderd ten opzichte van 2021. Een ontwikkeling als de energietoeslag maakt meteen duidelijk dat sturen op minder bezwaarschriften lastig is. Externe ontwikkelingen als een tijdelijke wet of regeling kunnen leiden tot een incidentele toename bezwaarschriften. Vanaf de gemeentebegroting 2024 nemen we de bezwaar- en procedure cijfers op. Dat doen we door inzage te geven in:

- het aantal ingekomen bezwaarschriften per jaar;
- het aantal (hoger) beroepsprocedures;
- het aantal ingetrokken bezwaarschriften met reden (inzicht informele aanpak).

Hierbij maken we het onderscheid tussen reguliere taken en ‘thema’ regelingen zoals energietoeslag. Deze informatie halen we uit een nieuw ICT systeem dat momenteel wordt ingevoerd en waarmee het bezwaarschriftenproces wordt gedigitaliseerd. Zo kunt u de cijfers volgen. En zien of onze inspanningen ten aanzien van kortere doorlooptijden en of de informele aanpak effect heeft op behandeltijden en uitkomsten. Na een periode van een jaar vernemen wij graag van uw raad of wij hiermee de motie naar genoegen hebben afgedaan.

Opvallende zaken
Kamer sociale zekerheid: Naast de hoge aantallen bezwaren tegen de energietoeslag geeft de commissie aan dat mensen met een inkomen net boven de toets norm van 120%, veelal, niet voor de energietoeslag in aanmerking komen. Daar staat tegenover dat mensen die nog steeds een (oud) vast contract hebben met hun energieleverancier, en een laag inkomen hebben wel voor de tegemoetkoming in aanmerking komen, terwijl hun energielasten niet zijn gestegen. Dat vindt de commissie opmerkelijk en adviseert ons de beleidsregel te evalueren en om in schrijnende gevallen tot een passende oplossing te komen.
Reactie: *De beleidsregels voor de energietoeslag 2022 hebben wij een paar keer aangepast om beter aan te sluiten bij het beoogde doel. Zo hebben studenten recht gekregen. Tegelijk hebben wij er bewust voor gekozen de regeling simpel en snel uitvoerbaar te maken, waardoor de criteria voor toekenning ook grover zijn. De beleidsregels 2022 evalueren wij en op basis van nieuwe rijksregelingen passen wij de beleidsregels voor de energietoeslag 2023 aan.*

Algemene kamer, ruimtelijke ordening en volkshuisvesting: Het is de commissie opgevallen dat in enkele dossiers veel onbegrip is ontstaan bij bezwaarmakers doordat in beleidsplannen en visienota’s een ruimtelijke ontwikkeling wordt voorgestaan die niet strookt met de ontwikkelingen die op grond van de wettelijk afdwingbare plannen, zoals een bestemmingsplan, zijn toegestaan. Daarnaast ziet de commissie dat ten aanzien van vergunningverlening en bestemmingsplannen het afwijkingsbeleid (de zogenoemde kruimelgevallenregeling) bij bezwaarmakers soms op onbegrip stuit. De commissie adviseert ons beter uit te leggen hoe het ruimtelijk beleid kan afwijken van bestemmingsplannen en afwijkingsbesluiten beter te motiveren.
Reactie: Wij herkennen ons hierin. We gaan extra aandacht besteden aan het beter motiveren van (afwijkings-)besluiten. Door persoonlijk contact met inwoners en ondernemers, voorafgaand aan een besluit of bij bezwaar. Daarnaast werken we intern aan een betere afstemming van visies, projecten en uitvoering. Ook in het kader van de voorbereiding op de Omgevingswet per 1 januari 2024.

Aanbevelingen
Het doet ons deugd te lezen dat de commissie ziet dat haar aanbevelingen uit 2021 grotendeels zijn overgenomen en zichtbaar zijn in de behandeling van bezwaarschriften. Toekomstgericht ziet de commissie nog een aantal aanbevelingen, waaronder een betere motivering van besluiten en het verkorten van de behandeltermijn. De overige aanbevelingen zien meer op bedrijfsvoering. Alle aanbevelingen nemen we ter harte. Om meteen de wens in te willigen voor beeld wat er na bezwaar gebeurt met een zaak, hebben we hierbij een overzicht gemaakt:

	2021	2022
Aantal ingediende bezwaarschriften	1010	1259
Aantal afgehandelde bezwaarschriften	1089	917
Aantal besluiten op bezwaar (gedeeltelijk) in afwijking van het advies	2	4
Aantal ingestelde beroepen door externen	88 (22 hoger beroepen + 60 reguliere beroepen)	49 (12 hoger beroepen + 37 reguliere beroepen)
Aantal ingestelde beroepen door het college	1	0

Vanaf 2024 nemen we deze gegevens op in de gemeentebegroting en jaarrekening.

De Klachtencommissaris (KC)
Als inwoners vinden dat ze niet goed zijn behandeld door een medewerker of bestuurder van de gemeente, kunnen ze een klacht indienen. De KC behandelt klachten van onze inwoners. Indien na de klachtbehandeling door de KC een oordeel van de Nationale Ombudsman is gewenst, kan de klacht aan die instantie worden voorgelegd. Klachten die gaan over bijvoorbeeld woningcorporaties worden niet door de gemeentelijke KC behandeld maar door de woningcorporatie.

De KC heeft 287 klachten ontvangen. 93% procent daarvan is informeel afgehandeld. Dat betekent dat ze probleemoplossend zijn behandeld of dat gemotiveerd duidelijkheid is gegeven. Formeel zijn 19 klachten behandeld waarvan 8 adviezen van de KC in ons college zijn behandeld. In het verslag leest u wat wij concreet doen met haar adviezen. Ze leiden vaak tot verbetering van modelbrieven en processen. Verder schetst de KC een aantal zaken op hoofdlijnen waar wij aandacht voor moeten en willen hebben:
Beter contact; De gemeente moet ervoor zorgen dat de inwoner (pro actief en persoonlijk) de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is.
Reactie: We herkennen dit punt. Dit is en blijft een les voor ons. Om invulling te geven aan direct duidelijke dienstverlening is in het uitvoeringsprogramma Stedelijke Dienstverlening opgenomen dat we dit jaar weer aandacht besteden aan onze "servicenormen"(wat kunnen inwoners van ons verwachten?). Voor het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid starten we een speciale campagne. We zijn ook begonnen met trainingen Direct Duidelijk in Gesprek. Daarbij hoort het o.a. het actief checken of de informatie die wij geven voldoende is en begrepen wordt.

Betere kennis; Een overheid moet volledig en betrouwbaar zijn in alle informatie die wordt gegeven. Deze moet juist en juridisch correct zijn.
Reactie: De KC geeft terecht aan dat wij het motiveringsbeginsel beter moeten borgen in onze besluiten en handelingen. Wij nemen dit aspect mee in de bestaande training Algemene wet bestuursrecht incl. klachten voor nieuwe medewerkers (verplicht inwerkprogramma), kwaliteitstoetsing en collegiale intervisie.

Beter overdragen. Zorg voor een goede overdracht voor een continue en slagvaardige afhandeling.
Reactie: Dit is zeker een aandachtspunt voor onze organisatie. De doorloop van medewerkers door pensioen en de externe inhuur wegens de krappe arbeidsmarkt, maakt een goede (kennis- en netwerk) overdracht een uitdaging.

De KC en SMD/wijkteams ontwikkelden een klachtenprocedure
Een nieuwe klachtenprocedure bleek nodig omdat de Jeugdwet en de Algemene wet bestuursrecht op het onderdeel klachten niet op elkaar aansluiten. Na een testfase blijkt de klachtenprocedure goed te werken. Wij zijn blij dat de klachtenregimes nu beter aansluiting vinden, in het belang van het kind.

Externe klachtbehandeling bij de Nationale Ombudsman
Niet alleen weten onze inwoners onze KC te vinden, ook de Nationale Ombudsman heeft 50 klachten ontvangen. Bijna alle klachten zijn tussentijds opgelost en 2 zijn er opgelost door een interventie.

Rode draden uit beide verslagen

Menselijke maat
Zowel de bezwaarschriftencommissie als de KC zien dat onze inzet op de menselijke maat zich door vertaalt in de wijze waarop we omgaan met onze inwoners. Dat doet ons enorm deugd. Ook ten aanzien van ons sociale beleid maken we stappen, zoals het eenvoudiger maken van de aanvraag om bijstand, verruiming mogelijkheden kwijtschelding enzovoort. We zijn er natuurlijk nog niet. Het is nog een zoektocht hoe de menselijke maat precies in te vullen. Dat doen wij met uw raadscommissie Menselijke maat in het sociaal domein. Daarnaast loopt er een ambtelijk programma Menselijke maat waarbij gesprekken worden gevoerd van management tot werkvloer, door de hele organisatie. Wij houden u op de hoogte van onze zoektocht en voortgang.

Motivering
Zowel de bezwaarschriftencommissie als de KC geven aan dat op onderdelen ons beleid, onze besluiten of ons handelen beter gemotiveerd kunnen worden. Dat trekken wij ons aan. Wij zijn aan de slag met training, intervisie en coaching.

Onderzoek bezwaar en klachtbehandeling
Momenteel onderzoeken wij of het mogelijk is de bezwaarschriften met klachtelementen beter in beeld te krijgen en te sturen op een integrale behandeling en geschilbeslechting. Zodat bezwaarmakers/klagers niet onnodig lang in procedures verwikkeld hoeven te zijn.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Enschede,
de loco-Secretaris, de Burgemeester,

(E.A. Smit) (R.W. Bleker)

Bijlagen: Jaarverslagen bezwaarschriftencommissie en Klachtencommissaris 2022