

Reactie op Jaarverslag bezwaar- en klaagschriften 2025

1 Aanleiding

De commissie bezwaarschriften en de gemeentelijke klachtcoördinator hebben een gecombineerd jaarverslag over 2025 gemaakt. In deze reactie wordt het jaarverslag geanalyseerd en geduid.

2 Bezwaarschriften

In het jaarverslag zijn de cijfers van de Algemene kamer (Ak) en Sociale kamer (Sk) van de bezwaarschriftencommissie afzonderlijk gepresenteerd. Voor een goed totaaloverzicht zijn in deze reactie-notitie de gegevens van beide kamers samengevoegd.

2.1 Ingekomen bezwaarschriften

Aantallen en onderwerpen

In 2025 zijn 120 bezwaarschriften ingediend; in 2024 ontving de gemeente 125 bezwaarschriften. De instroom ten opzichte van 2024 is dus vrijwel gelijk gebleven.

Tegen beschikkingen op grond van de Participatiewet (Pw) is in 2025 vaker bezwaar gemaakt dan in 2024, namelijk 24 tegenover 14 keer. Hiervoor is geen duidelijke oorzaak aan te wijzen, maar mogelijk speelt het feit dat vaker externe rechtshulp wordt ingeschakeld een rol.

Bij verkeersbesluiten is ten opzichte van 2024 sprake van een forse daling van het aantal bezwaarschriften: van 42 naar 18. In 2024 zijn echter 36 bezwaarschriften tegen 4 verkeersbesluiten ingediend. Dit betekent dat per saldo dus 'slechts' 10 verkeersbesluiten zijn aangevochten. In 2025 zijn 18 bezwaarschriften ingediend, maar deze hadden betrekking op in totaal 15 verkeersbesluiten. In 2025 zijn dus weliswaar minder bezwaarschriften ingediend, maar zijn meer verkeersbesluiten aangevochten.

Een derde opvallend cijfer betreft de toename van de bezwaren tegen handhavingsbeschikkingen: 8 in 2024 en 17 in 2025. 9 van de 17 bezwaarschriften blijken echter betrekking te hebben op 'maar' 2 kwesties, waaronder Icebear. Als de cijfers op dit punt 'gecorrigeerd' worden, is de instroom in beide jaren vergelijkbaar. Overigens is het aantal van 17 bezwaren vergelijkbaar met de aantallen die in 2023 en eerdere jaren tegen handhavingsbeschikkingen werden ingediend.

Relativering

Het aantal bezwaarschriften wordt in perspectief geplaatst als het wordt gerelateerd aan het totaal aantal besluiten waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt. Zo zijn in 2025 2462 beschikkingen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en 2512 Pw-beschikkingen genomen, waartegen 2 (> 0,1%) respectievelijk 24 (> 1%) bezwaarschriften zijn ingediend. En zo zijn in 2025 377 omgevingsvergunningen voor bouwen verleend en is tegen 30 (8%) bezwaar gemaakt.

Het verschil in bezwaarpercentages hangt overigens grotendeels samen met aard van en aantal belanghebbenden bij dat besluit. In het sociaal domein gaat het vooral om begunstigende besluiten en zijn er geen derde-belanghebbenden bij het besluit. In het ruimtelijk domein is een verleende omgevingsvergunning weliswaar begunstigend voor de aanvrager, maar kan belastend zijn voor omwonenden. Een tweede verklaring voor het zeer beperkt aantal bezwaren in het sociaal domein is dat een persoonlijk gesprek met de aanvrager vast onderdeel is van de manier van werken. In dat gesprek is ruimte voor uitleg, waardoor vaak begrip wordt gekweekt, ook als de beslissing anders is dan gehoopt. Ook kan hierin worden gewezen op een alternatieve mogelijkheid, zoals een maatwerkbudget. In het ruimtelijke domein wordt een dergelijke werkwijze ook toegepast – zoals de inzet van pre-mediation om handhavingsbesluiten te voorkomen –, maar gebeurt dit minder structureel.

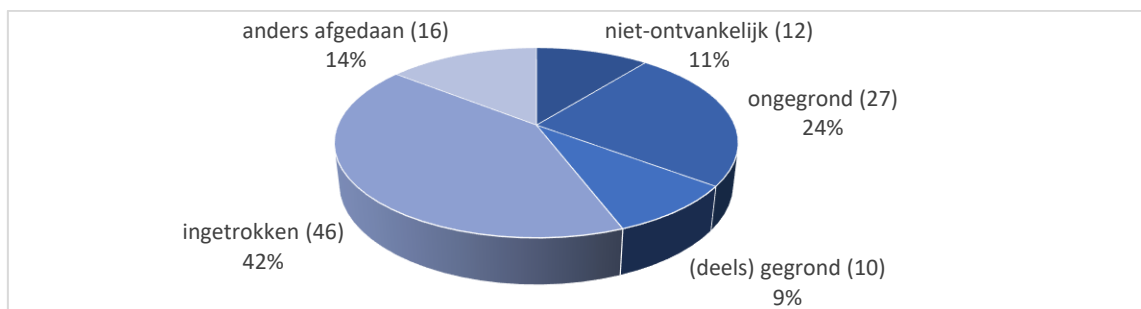
Opgemerkt wordt nog dat het beperkte aantal bezwaren niet betekent dat bijna iedereen het ook eens

is met de besluiten. Het kan zijn dat betrokkenen begrip hebben voor het besluit, maar het kan ook zijn dat men de weg van bezwaar niet kent of durft te bewandelen of geen vertrouwen bestaat in het proces of een gunstige afloop.

2.2 Behandelde bezwaarschriften

In 2025 zijn 111 bezwaarschriften behandeld tegen in totaal 102 besluiten. De commissie heeft over 49 bezwaarschriften (44%) advies gegeven. Van deze bezwaarschriften zijn 12 (11%) niet inhoudelijk behandeld, omdat zij (kennelijk) niet-ontvankelijk waren. De overige bezwaarschriften zijn grotendeels 'weggevangen' door toepassing van de informele aanpak: 62 bezwaarschriften (56%) zijn ingetrokken of anders afgedaan. In Ak-zaken heeft de interne mediator van team Organisatieadvies hierbij een grote rol: 31 van de 40 door haar behandelde zaken zijn op deze manier opgelost. Bij zaken van de Sk proberen medewerkers van team Uitvoering sociaal domein met toepassing van mediationvaardigheden tot een oplossing te komen. Ook zij zijn hierin succesvol: 18 van de 29 zaken zijn ingetrokken of anders afgedaan. Het percentage 'weggevangen' zaken is voor wat betreft de Sk-zaken overigens wel lager dan in 2024. Inwoners leggen zich minder snel neer bij de gegeven uitleg en willen dat de zaak aan een onafhankelijke commissie wordt voorgelegd. Een afnemend vertrouwen in de overheid lijkt hierbij een rol te spelen. Ook de betrokkenheid van een advocaat – in 2025 was dit het geval bij 5 zaken – draagt niet altijd bij aan een informele oplossing.

De uitkomsten van de 111 behandelde bezwaarschriften:



2.3 Uitkomsten

Gegronde bezwaren

Vooraf van gegronde bezwaren kan geleerd worden, omdat dit betekent dat onrechtmatigheden zijn geconstateerd. Van de 111 bezwaarschriften zijn 10 (gedeeltelijk) gegrond verklaard. Omdat tegen 2 besluiten in totaal 6 bezwaarschriften zijn ingediend, gaat het per saldo om 6 (gedeeltelijk) onrechtmatige besluiten. In 4 zaken – waartegen in totaal 8 bezwaarschriften zijn ingediend – heeft het college besloten om het advies van de commissie niet te volgen. In deze zaken is contrair gegaan, omdat het college de toepasselijke regelgeving en/of het feitencomplex anders interpreteerde dan de commissie. In 1 zaak is hierover advies bij de huisadvocaat ingewonnen. De 2 zaken waarin het college de gegrondverklaring wel heeft overgenomen, hadden betrekking op het alsnog (geanonimiseerd) openbaar maken van een memo respectievelijk een onvoldoende zorgvuldig geformuleerde last, opgelegd bij een handhavingsbeschikking. De (gedeeltelijk) gegronde verklaarde zaken zijn overigens te casuïstisch om hieruit een algemeen leerpunt te halen. Uit bovenstaande volgt dat in 2025 uiteindelijk 'maar' 2 beschikkingen niet aan de vereiste (juridische) kwaliteit voldeden.

Leerpunten

De commissie heeft enkele leerpunten geformuleerd. Deze zijn teruggekoppeld naar de betreffende clusters. Een van de leerpunten ziet op het belang van het actueel houden van jurisprudentie. In onze organisatie hebben we daarvoor goede digitale juridische databanken beschikbaar: Legal Intelligence (algemeen en ruimtelijk domein) en Stimulansz (sociaal domein). Via ons intranet zullen de medewerkers (nogmaals) op de beschikbaarheid ervan en bijbehorende trainingen worden gewezen. Een ander leerpunt heeft betrekking op afwijking van beleidsregels. Volgens artikel 4:84 van de Algemene wet bestuursrecht moet een bestuursorgaan zich aan beleidsregels houden. Afwijking is

alleen toegestaan als toepassing gevolgen zou hebben die wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn in verhouding tot de met de beleidsregels te dienen doelen. Afwijking vraagt dan ook om een goede motivering en die ontbrak in de door de commissie bedoelde zaak. In de juridische nieuwsbrief op intranet zal nadrukkelijk aandacht worden besteed aan het belang van een goede motivering als van beleidsregels wordt afgeweken.

Informele aanpak

De informele aanpak blijkt bij het oplossen, maar ook bij het voorkomen van bezwaarzaken heel effectief. Daarbij past deze werkwijze goed bij de gelijkwaardige manier waarop de gemeente met haar inwoners en bedrijven wil omgaan. Ook kan het bijdragen aan het vertrouwen in de overheid. Het blijft daarom van belang om stevig in te zetten op deze aanpak. In de tweede helft van dit jaar gaat cluster juridisch van team Organisatieadvies aan de slag om de toepassing van mediation en mediationvaardigheden in met name de primaire fase van de besluitvorming te vergroten en te versterken.

Juridische kwaliteit

Uit het feit dat ‘slechts’ 2 van de 111 behandelde bezwaarschriften (deels) gegrond – en daarmee onrechtmatig – zijn, kan worden afgeleid dat het overgrote deel van de aangevochten besluiten voldoende (juridische) kwaliteit heeft. Deze conclusie dient wel enigszins genuanceerd te worden. Het is namelijk niet altijd duidelijk wat aan een intrekking of anders afgedane zaak – samen 56% van de behandelde bezwaarschriften – ten grondslag heeft gelegen. Uit de beschikbare gegevens blijkt dat bij een aantal intrekkingen sprake was van een (deels) onjuist besluit, dat met een nieuw besluit door het team gecorrigeerd is. Vaak blijkt overigens dat tijdens de informele gesprekken nieuwe informatie op tafel komt die, als zij eerder bekend was geweest, reeds toen tot een positief besluit zou hebben geleid. Opvallend is verder dat het percentage besluiten met een motiveringsgebrek in 2025 aanzienlijk lager ligt dan in voorgaande jaren. De extra aandacht die onder meer via SPIN aan het motiverings- en zorgvuldigheidsbeginsel is gegeven, lijkt hier haar vruchten af te werpen.

3 Klaagschriften

3.1 Ingekomen klaagschriften

In 2025 zijn 132 klachten ontvangen, waarvan 65 klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) waren. Er zijn dus 67 meldingen binnengekomen die geen Awb-klacht zijn. Daarmee is het aantal formele klachten vergelijkbaar met dat in 2024. De niet-formele klachten zijn ten opzichte van 2024 iets toegenomen. Deze bezorgen de klachtcoördinatie extra werk, onder meer omdat geregeld moet worden dat de meldingen door het juiste taakveld worden opgepakt. In 2025 is de website aangepast om te voorkomen dat dergelijke meldingen – vooral meldingen openbare ruimte (MOR) – bij de klachtcoördinator terechtkomen, maar deze actie heeft kennelijk (nog?) niet tot een daling geleid. Bekeken wordt welke maatregelen nu verder genomen kunnen worden. Gerelateerd aan het grote aantal contacten tussen inwoners en de gemeente is het aantal klachten overigens zeer beperkt. Dit neemt natuurlijk niet weg dat elke (terechte) klacht er één te veel is.

3.2 Behandelde klaagschriften

Aantallen

Conform de huidige en nieuwe werkwijze voor de klachtafhandeling wordt in eerste instantie ingezet op een snelle en informele aanpak. Dit houdt in dat de klachtbehandelaar in het gesprek met de klager een oplossing voor de klacht probeert te vinden. De klachtbehandelaar kan hierbij advies en ondersteuning van de klachtcoördinator – die tevens mediator is – krijgen. In 2025 is, evenals in eerdere jaren, het overgrote deel van de Awb-klachten (63 van de 65 (98%)) op deze wijze afgedaan. Lukt het niet om de klacht informeel af te handelen, dan wordt de klacht aan het bestuursorgaan voorgelegd. Het bestuursorgaan beslist hier dan schriftelijk over. Dit is in 2 gevallen (2%) gebeurd. Is de klager nog niet tevreden over de uitkomst, dan kan hij de zaak aan de Nationale ombudsman (No) voorleggen. In 2025 zijn 16 meldingen of verzoeken bij de No ingediend. De verzoeken die in

2025 met betrekking tot onze gemeente bij de No zijn binnengekomen, zijn alle zonder inhoudelijk onderzoek door de No afgedaan. Volstaan is met informatieverstrekking, terugverwijzing naar de gemeente of doorverwijzing naar een andere instantie.

Uitkomsten

De klachten die informeel zijn afgehandeld, worden niet gelabeld als gegrond of ongegrond. De klachtcoördinator geeft hiervoor als reden dat de klager vrijwel altijd tevreden is met de informele afhandeling en een expliciet oordeel over de (on-)gegrondheid daarom niet nodig is. Bij de klachten die formeel worden afgehandeld, wordt wel aangegeven of zij gegrond of ongegrond zijn. De 2 klachten die in 2025 door het college zijn behandeld, zijn beide ongegrond verklaard.

Onderwerpen

Als gekeken wordt naar de categorieën waarover wordt geklaagd, dan hebben de klachten vooral betrekking op 'bejegening', 'foute of onvoldoende informatie', 'onzorgvuldig handelen' en 'geen respons'. Met name laatstgenoemde categorie laat ten opzichte van 2024 een sterke stijging zien. Het aantal klachten over het 'niet reageren' zit daarmee weer op het (hoge) niveau van 2023. Extra aandacht voor het tijdig reageren op berichten en terugbelverzoeken blijft dan ook geboden.

Klachten per team

De klachten zijn ook ingedeeld op team of cluster. Wat opvalt is de toename van de klachten in het sociaal domein, maar ook bij het team Organisatieadvies en het KCC. De stijging wordt vooral veroorzaakt door enkele klagers die heel veel – niet altijd even duidelijke – klachten indienen. Vaak speelt hierbij problematiek die een bredere aanpak vraagt en intensief overleg met partijen binnen en buiten de gemeente vereist. In het jaarverslag wordt aangegeven dat de expertise bij het cluster juridisch en betrokken clusters groeit, maar dat ondersteuning in de vorm van bijvoorbeeld scholing hierbij nodig is.

3.3 Aandachtspunten

(Ook) dit jaar brengt de klachtcoördinator onder de aandacht dat klachten op verschillende plekken en via verschillende kanalen binnenkomen. Risico hiervan is dat klachten niet altijd als klacht worden herkend en klachten niet tijdig door de juiste medewerker worden behandeld. Aangegeven wordt dat op dit punt verbetering zichtbaar is, vooral omdat de registratie vanuit het postsysteem steeds beter is. Aan het herkennen van een uiting van onvrede als (Awb-)klacht zal de klachtcoördinator (ook) dit jaar expliciet aandacht geven.

Een ander terugkerend punt is de lange afhandelingstermijn, zeker wanneer de klacht via het college moet lopen. In de nieuwe klachtenregeling is een werkwijze opgenomen, waarbij de klachtbehandelaars hierin meer worden gefaciliteerd, maar wel de eigen verantwoordelijkheid behouden.

Tot slot wordt opgemerkt dat de No de behoorlijkheidswijzer heeft vernieuwd. Hierin staan de vereisten waaraan behoorlijke dienstverlening moet voldoen. Deze online tool helpt klachtbehandelaars en andere medewerkers om hun dienstverlening te verbeteren en klachten te toetsen aan de vereisten van behoorlijkheid. De klachtcoördinator heeft aangegeven de vernieuwde behoorlijkheidswijzer actief binnen de organisatie onder de aandacht te brengen.