voorstel

Zwolle

Raadsbrief

Datum 28 april 2026

Onderwerp	Jaarverslag Bezwaar en Beroep 2025
Versienummer	2
Portefeuillehouder	Peter Snijders

Samenvatting
Jaarlijks wordt verslag uitgebracht over de bezwaarschriftenbehandeling, de (hoger) beroepen en voorlopige voorzieningen. Het totaal aantal bezwaarschriften is licht gestegen. Het aantal beroepszaken is in 2025 ook iets gestegen en komt daarmee weer op het niveau van eerdere jaren De uitvoering van de motie “Bellen bij beschikking” heeft dus niet geleid tot een daling van het aantal beroepszaken. De uitkomsten geven derhalve geen aanleiding om deze werkwijze voort te zetten maar het écht zien, horen en begrijpen van de bezwaarmakers blijft de kern vormen van de bezwaarschriftenbehandeling. Het percentage bezwaarschriften dat in goed overleg en dus zonder verdere procedure is opgelost, is onverminderd hoog. Het percentage bezwaarschriften dat binnen de wettelijke termijn is afgedaan, is ook weer gestegen.

Bijlagen
Bijlage 1 – Jaarverslag Bezwaar en Beroep 2025

Openbaarheid
☒ Openbaar
☐ Geheim

Wij stellen u voor kennis te nemen van:
- Jaarverslag Bezwaar en Beroep 2025
- het voornemen om de werkwijze motie “Bellen bij beschikking” niet voort te zetten

Datum 28 april 2026

Inleiding
Het jaarverslag Bezwaar en Beroep 2025 bevat een overzicht van alle ingediende en afgehandelde bezwaarschriften, zowel in totaliteit als uitgesplitst naar de werkvelden Sociale Zaken en Algemene Zaken. Daarnaast biedt het verslag inzicht in het aantal (hoger)beroepsprocedures en ingediende verzoeken om voorlopige voorziening.
Verder wordt de al jarenlang toegepaste informele aanpak van premediation en mediation toegelicht. In het jaarverslag worden voorts de resultaten van de uitvoering van de motie “Bellen bij beschikking” beschreven.
Het jaarverslag wordt gebruikt om de (juridische) dienstverlening te verbeteren en efficïenter te maken. Daarnaast zorgt het voor transparantie over onze manier van bezwaarschriftenbehandeling. De bezwaarschriftenbehandeling maakt ook onderdeel uit van de rapportage Dienstverlening 2025.

Kader
Algemene wet bestuursrecht

Kernboodschap
Het totaal aantal bezwaarschriften is licht gestegen. Het gaat dan vooral om bezwaren die verband houden met de Participatiewet. Het aantal bezwaarschriften dat verband houdt met verkeerd aangeboden afval is sterk afgenomen.
Het percentage bezwaarschriften dat in goed overleg en dus zonder verdere procedure is opgelost, is onverminderd hoog, namelijk 66%. De al jarenlang bestaande werkwijze om direct na ontvangst van een bezwaarschrift in overleg met de bezwaarde(n) tot een oplossing te komen, is dus (nog steeds) erg succesvol. De motie “Bellen voor beschikking” heeft, waarschijnlijk mede door deze vaste werkwijze, weinig effect gehad.

Toelichting
In 2025 nam het totaal aantal ingediende bezwaren licht toe, van 836 in 2024 naar 879 in 2025.
Het aantal primaire besluiten is overigens niet veranderd.
Per werkveld ziet dat er als volgt uit:

- binnen het werkveld Sociale Zaken is sprake van een stijging van 284 bezwaren in 2024 naar 339 in 2025. De stijging heeft met name betrekking op bezwaren die verband houden met de Participatiewet.
- binnen het werkveld Algemene Zaken is sprake van een lichte daling van 552 bezwaren in 2024 naar 540 bezwaren in 2025. Dit komt vooral door een kleiner aantal bezwaren tegen besluiten die zijn genomen in verband met verkeerd aangeboden afval sterk afgenomen (van 362 in 2024 naar 271 in 2025). Bij bezwaren over andere onderwerpen (zoals verkeersbesluiten en omgevingsvergunningen) is juist sprake van een kleine toename.

Het percentage bezwaarschriften dat binnen de wettelijke termijn is afgedaan, is ook weer iets gestegen (2025: 94%, 2024: 93%).

Door in een vroeg stadium met bezwaarmakers in gesprek te gaan, konden veel bezwaren effectief en zonder verdere procedure worden opgelost. In 66% van de ingediende bezwaren leidde deze al jarenlange bestaande werkwijze tot intrekking van het bezwaar. De forse stijging ten opzichte van 2023 (55%) is dus in stand gebleven. Deze informele aanpak draagt niet alleen bij aan een vlottere afhandeling maar ook aan het versterken van het vertrouwen tussen de inwoner en de overheid.

Het aantal verzoeken om voorlopige voorziening is licht gedaald (17 in 2024 en 15 in 2025).

In januari 2025 zijn de bezwaarbehandelaars gestart met het bellen van de bezwaarmakers voordat een negatieve beslissing op bezwaar werd verstuurd. Dit kwam voort uit de door uw Raad aangenomen motie “Bellen bij beschikking”. Omdat na indiening van een bezwaar al intensief inhoudelijk contact plaatsvindt, is eerst gevraagd of bezwaarmakers überhaupt gebeld wilden worden. Dat is vastgesteld tijdens het contactmoment na ontvangst van het bezwaarschrift, waarin aan bezwaarmakers expliciet is gevraagd of zij prijs stelden op een telefonisch gesprek voorafgaand aan de beslissing op bezwaar. Hiermee werd voorkomen dat er een teveel aan contact zou ontstaan en dit een averechts effect zou hebben. 80% van de bezwaarmakers wilde niet gebeld worden. Van de groep die wel gebeld wilde worden, is niemand in beroep gegaan. Van de groep die niet gebeld wilde worden, stelde slechts 10% beroep in. Het aantal beroepszaken is in 2025 toegenomen (van 50 in 2024 naar 61 in 2025). Daarmee is het weer op het niveau van eerdere jaren. De motie “Bellen bij beschikking” heeft derhalve nauwelijks effect gehad. De uitkomsten geven derhalve geen aanleiding om deze werkwijze voort te zetten. Wat onveranderd blijft, is de al jarenlange bestaande werkwijze van het écht zien, horen en begrijpen van bezwaarmakers. Dat is en blijft uiteraard de kern vormen van de bezwaarschriftenbehandeling.

De vraag of de werkwijze van vooraf bellen toepasbaar is bij andere negatieve besluiten wordt binnen het programma Menselijke Maat opgepakt. Dit krijgt een vervolg bij de verdere uitwerking van de dienstverleningsformules, gericht op het versterken van het menselijk handelen binnen de gemeentelijke organisatie.

Maatschappelijk draagvlak & participatie
Deze aspecten zijn niet aan de orde. Het jaarverslag is een weergave van feiten/cijfers en bevindingen van op het gebied van de afhandeling van bezwaren en beroepen.

Communicatie
Het jaarverslag wordt op de website van de gemeente gepubliceerd en ter inzage gelegd bij de informatiebalie van het Stadskantoor.

Duurzaamheid
Er zijn geen gevolgen voor de duurzaamheidsdoelen.

Financiën
Dit verslag brengt geen kosten met zich mee.

Risico’s
Er zijn geen risico's aan verbonden.

Vervolg
In de loop van 2027 volgt het jaarverslag Bezwaar en Beroep 2026.

Datum 28 april 2026

Openbaarheid
Deze raadsbrief en alle bijlagen zijn openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer