

Aan de gemeenteraad
cc commissieleden
cc pers

DATUM 18 maart 2025
ZAAKNUMMER 1716348
BEHANDELD DOOR Julian Bartelsman
TELEFOON (035) 629 2356
UW KENMERK
BIJLAGEN
BETREFT Rapportage Bezwaren en Klachten 2024

Geachte raadsleden,

De gemeente Hilversum wil een lerende organisatie zijn. In dit kader bevat de bezwarenprocedure, evenals de klachtenprocedure, belangrijke (sturings)informatie voor zowel het management als bestuur. Sinds 2020 wordt elk jaar gerapporteerd naar zowel het CMT, het College van B&W als de gemeenteraad.

Bij deze ontvangt u de rapportage Bezwaren en Klachten over het jaar 2024. Hierin treft u aan:

- het aantal ingediende en behandelde bezwaren;
- een korte toelichting op de gegronde bezwaren;
- het aantal ingediende en behandelde klachten.

1. BEZWAREN

1.1 Ingediende bezwaarschriften

In 2024 zijn er in totaal 649 bezwaarschriften ingediend. Ter vergelijking: in het jaar 2023 werden er 445 bezwaarschriften ingediend. Deze toename is met name het gevolg van de grote hoeveelheid aanvragen voor parkeervergunningen vanwege de uitbreiding van het betaald parkeren; daarover hieronder meer bij punt 1.3.

De in 2024 ingediende bezwaarschriften zijn als volgt te verdelen over de verschillende afdelingen:

- 474 bezwaarschriften met betrekking tot de afdeling Publiekszaken. Van deze 474 bezwaarschriften gaan er 305 over parkeren. In het jaar 2023 waren er voor de afdeling Publiekszaken in totaal 274 bezwaarschriften, waarvan 28 over parkeren.
- 155 bezwaarschriften met betrekking tot de afdeling Sociaal Domein, waarvan 34 over gehandicaptenparkeerkaarten. In het jaar 2023 waren dit er totaal 159, waarvan 8 over gehandicaptenparkeerkaarten.
- 19 bezwaarschriften met betrekking tot de afdeling Leefomgeving. In het jaar 2023 waren dit er 10.

- 0 met betrekking tot de afdeling Interne Dienstverlening. In het jaar 2023 waren dit er ook 0.
- 1 met betrekking tot de afdeling Interne Advisering. In het jaar 2023 waren dit er 2.

1.2 Afgehandelde bezwaarschriften

In 2024 zijn 389 bezwaarschriften afgehandeld. Daaronder vallen ook bezwaarschriften die eerder al zijn ingediend, maar in 2024 zijn afgehandeld. In 2023 waren 327 bezwaarschriften afgehandeld. De advisering over de bezwaarschriften wordt gedaan door ofwel de Commissie Bezwaarschriften (hierna: de commissie) ofwel door een van de secretarissen van de bezwaarschriftencommissie (bij zaken die via ambtelijk horen worden afgedaan). Hieronder zullen de resultaten van de afgehandelde bezwaarschriften worden besproken.

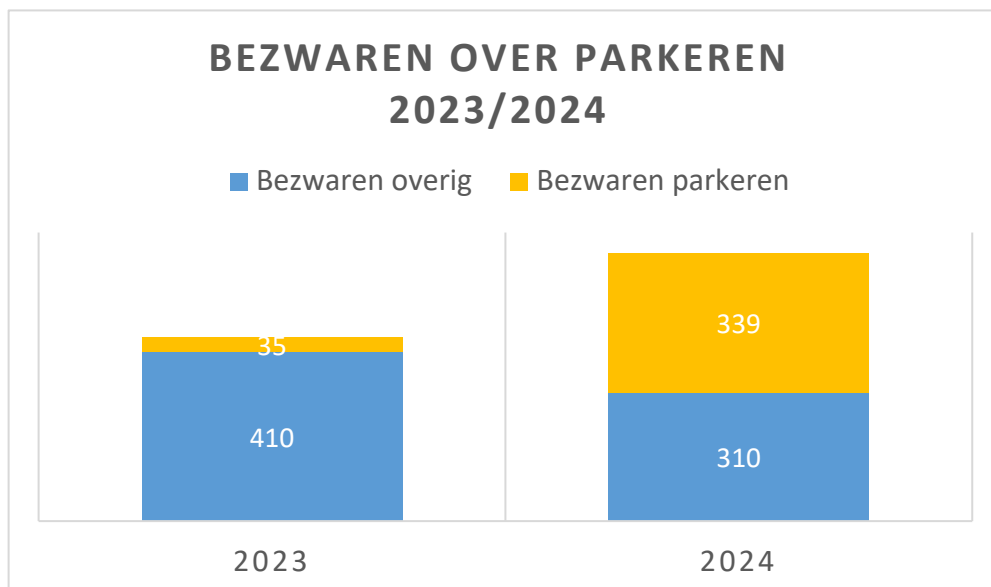
- In 287 bezwaarzaken werd het bezwaarschrift ingetrokken, hetzij omdat aan het bezwaar tegemoet is gekomen, hetzij omdat op andere wijze een oplossing is gevonden. Het aantal intrekkingen in 2023 was 178. Dit verschil is ook te verklaren aan de hand van de toename van het aantal bezwaren over parkeervergunningen in 2024. Veel van de afgewezen parkeervergunningen bleken in bezwaar alsnog verleend te kunnen worden, waarna deze bezwaren werden ingetrokken.
- In 34 bezwaarzaken is geadviseerd het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. In het jaar 2023 waren dit er 10.
- In 57 bezwaarzaken is geadviseerd het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. In het jaar 2023 waren dit er 129. Deze afname is het gevolg van een aantal uitgebreide bezwaarzaken in 2023 met meerder bezwaarmakers. Zo was er in 2023 onder andere het besluit voor het plaatsen van een zendmast op de Harry Banninkstraat 5, waar 67 bezwaarschriften tegen waren ingediend. Al deze bezwaarschriften zijn in 2023 ongegrond verklaard.
- In 9 gevallen is geadviseerd het bezwaarschrift gegrond te verklaren en in 2 gevallen deels gegrond. In het jaar 2023 waren er 5 gegrond en 5 deels gegrond verklaard.

1.3 Bezwaren over parkeren

Het jaar 2024 kenmerkte zich door een grote hoeveelheid bezwaren over parkeren. Deze toename is het gevolg van de grote hoeveelheid aanvragen voor parkeervergunningen vanwege de uitbreiding van het betaald parkeren in Hilversum:

- In 2024 zijn er in totaal 286 bezwaren ingediend over parkeervergunningen. Daarvan zijn er 190 bezwaren afgehandeld en 96 nog in behandeling. In 2023 waren er in totaal 23 bezwaarschriften ingediend over parkeervergunningen.
- In 2024 zijn er in totaal 34 bezwaren ingediend over gehandicaptenparkeerkaarten. Daarvan zijn er 22 afgehandeld en 12 nog in behandeling. In 2023 waren er in totaal 8 bezwaarschriften ingediend over gehandicaptenparkeerkaarten.
- In 2024 zijn er in totaal 19 bezwaren ingediend over gehandicaptenparkeerplaatsen. Daarvan zijn er 15 afgehandeld en 4 nog in behandeling. In 2023 waren er in totaal 4 bezwaarschriften ingediend over gehandicaptenparkeerplaatsen.

Van de in 2024 in totaal 649 ingediende bezwaarschriften gingen er 339 over parkeren. Van de in 2023 in totaal 445 ingediende bezwaarschriften gingen er 35 over parkeren. Zie ter illustratie onderstaande grafiek:



1.4 Toelichting gegronde bezwaarschriften

Het percentage gegronde bezwaren van alle afgehandelde bezwaren is in 2024 2,8%. Vergeleken met 2023 is dit nagenoeg hetzelfde (3,0%). De gegrond verklaarde bezwaarschriften zijn met de desbetreffende afdeling besproken, zodat hiervan met het oog op de toekomst kan worden geleerd. Hieronder zal bij elke van de gegronde bezwaarschriften een korte samenvatting worden gegeven. Per bezwaarschrift zal worden aangegeven of het bezwaar via de commissie of ambtelijk is behandeld.

1) Commissie Bezwaarschriften (1396928)

Deze zaak ging over een toegekende subsidie voor de uitvoering van een pilot voor een algemene voorziening in het kader van de WMO. Het bezwaar richtte zich tegen de verplichtingen voor bezwaarmaker die aan deze subsidie waren verbonden. Bezwaarmaker had aangevoerd dat deze verplichtingen onvoldoende duidelijk waren en dat zij bovendien op een zodanig laat moment met deze verplichtingen werd geconfronteerd dat het voor haar niet mogelijk was om daaraan te voldoen. De commissie kon bezwaarmaker hierin volgen en adviseerde het college om het bezwaar gegrond te verklaren en de verplichtingen uit de subsidie te herzien, rekening houdend met de haalbaarheid daarvan. Het college heeft zich aan dit advies geconformeerd en aangepaste voorwaarden aan de subsidie verbonden.

2) Ambtelijk (1409993)

Dit bezwaarschrift richtte zich tegen een besluit waarmee een inwoner als briefadreshouder op een bepaald adres werd ingeschreven. De voormalige partner van deze inwoner, woonachtig op hetzelfde adres, ging hiertegen in bezwaar, omdat deze inwoner dit adres al een aantal maanden had verlaten. Als gevolg van deze foutieve inschrijving liep de bezwaarmaker kinderopvangtoeslag mis. De secretaris van de commissie bezwaarschriften adviseerde het bezwaar gegrond te verklaren en het bestreden besluit te herroepen zodat deze inwoner niet meer op dit adres stond ingeschreven. Het college heeft dit advies opgevolgd.

3) Commissie Bezwaarschriften (1411014)

Deze zaak ging over een toegekende subsidie voor de exploitatie van een wijkcentrum in het jaar 2024. Het bezwaar richtte zich tegen de verplichtingen voor bezwaarmaker die aan deze subsidie waren verbonden, welke sterk afweken van de verplichtingen die het college in de voorgaande jaren aan de subsidie voor het wijkcentrum had verbonden. De commissie was van mening dat het college deze aan het wijkcentrum opgelegde verplichtingen niet zo plotseling had kunnen veranderen. Daarbij nam de commissie in aanmerking dat er voorafgaand aan de subsidie voor het jaar 2024 geen enkel overleg met het wijkcentrum had plaatsgevonden. Zij adviseerden het college om het bezwaar gegrond te verklaren en de verplichtingen in overleg met het wijkcentrum te herzien, rekening houdend met de haalbaarheid

daarvan. Het college heeft zich aan dit advies geconformeerd en aangepaste voorwaarden aan de subsidie verbonden.

4) Ambtelijk (1429370)

Deze zaak ging over een geweigerde kapvergunning. Bezwaarmaker en andere omwonenden hadden overlast van deze boom vanwege vallende takken, bladeren, vogelpoep en verminderd zonlicht. De kapvergunning werd geweigerd omdat het aantal toegekende overlastpunten op grond van het velbeleid niet genoeg was om de boom te kappen. De secretaris van de commissie bezwaarschriften was van mening dat deze puntentoekenning op een aantal onderdelen niet afdoende was gemotiveerd. De secretaris adviseerde het college daarom om hier opnieuw naar te kijken. In deze heroverweging kwam het college tot de conclusie dat er meer overlastpunten konden worden toegekend, waardoor de kapvergunning alsnog kon worden verleend. Het bezwaar werd daarmee gegrond verklaard.

5) Ambtelijk (1441307)

Dit bezwaarschrift was gericht tegen een afwijzing van een aanvraag voor een urgentieverklaring. Bezwaarmaker wenste te verhuizen naar een andere woning, omdat zij en haar gezin ernstig werd lastiggevallen door een criminele organisatie. Deze organisatie houdt zich met name bezig met opruiing, bedreiging, belaging en vernieling en communiceert voornamelijk via Telegram. De aanvraag voor de urgentie was afgewezen, omdat bezwaarmaker niet voldeed aan de randvoorwaarden uit de Huisvestingsverordening. In verband met de ernst van de situatie en de gevolgen daarvan voor bezwaarmaker en haar kinderen, adviseerde de secretaris van de commissie bezwaarschriften het college om de hardheidsclausule toe te passen en aan bezwaarmaker alsnog een urgentie te verlenen zodat zij kon verhuizen naar een andere locatie. Het college heeft zich aan dit advies geconformeerd en de urgentie verleend.

6) Commissie Bezwaarschriften (1449074)

Dit bezwaarschrift was gericht tegen een opgelegde last onder dwangsom voor het illegaal plaatsen van een berging en een elektriciteitshuisje. Deze bijgebouwen zijn in strijd met het bestemmingsplan Noordwestelijk Villagegebied, omdat ze binnen een afstand van 3,5 meter van de erfgrens staan. Deze verbodsbepaling in het bestemmingsplan heeft als doel ervoor te zorgen dat het villagegebied niet te veel verdicht en er een zekere luchtigheid tussen de bebouwing blijft bestaan met groene en landschappelijke erfgrenzen. De commissie overwoog – samengevat – dat het vasthouden aan dit verbod in dit geval niet doelmatig was, omdat op de direct omliggende percelen reeds meerdere bijgebouwen tegen de erfgrens waren geplaatst. Van groene erfgrenzen en luchtigheid was in dit geval, ook zonder de berging en het elektriciteitshuisje, al geen sprake meer. De commissie adviseerde daarom om het bezwaar gegrond te verklaren en het besluit tot oplegging van een last onder dwangsom te herzien.

7) Commissie Bezwaarschriften (1458933)

Deze zaak ging over een toegekende subsidie voor een festival. Het bezwaar was gericht tegen de hoogte van de subsidie. Bezwaarde voerde aan dat niet geheel tegemoet was gekomen aan de subsidieaanvraag en dat in het besluit niet duidelijk werd gemotiveerd waarom hiervoor was gekozen. De commissie kon bezwaarde hierin volgen. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht is het college verplicht om een besluit deugdelijk te motiveren en ook te vermelden op basis van welk wettelijk voorschrift een besluit wordt genomen. Dit was niet gebeurd en daarom adviseerde de commissie om het bezwaar gegrond te verklaren en het bestreden besluit te voorzien van een deugdelijke motivering, inclusief vermelding van een wettelijke grondslag. Het college conformeerde zich aan dit advies. De hoogte van de subsidie bleef hetzelfde, maar dan met een aangevulde motivering en een duidelijk vermelding van de wettelijke grondslag.

8) Commissie Bezwaarschriften (1473699)

Deze zaak ging over een afgewezen subsidie voor bepaalde buitenschoolse activiteiten. Bezwaarde voerde aan dat niet duidelijk was gemotiveerd waarom de subsidie werd afgewezen. De commissie was het daar mee eens. Dat de reden waarom deze subsidie werd afgewezen in het collegevoorstel wel uitvoerig was gemotiveerd, kon in dit geval geen rol spelen, omdat dit voorstel geen onderdeel

uitmaakte van het aan bezwaarde toegezonden besluit. Verder overwoog de commissie dat in het besluit ook geen concrete wettelijke grondslag was vermeld. De commissie adviseerde het bezwaar gegrond te verklaren en het bestreden besluit te voorzien van een deugdelijke motivering, inclusief wettelijke grondslag. Het college heeft zich aan dit advies geconformeerd. De subsidie bleef afgewezen, maar dan met een aangevulde motivering en een vermelding van de wettelijke grondslag.

9) Ambtelijk (1483975)

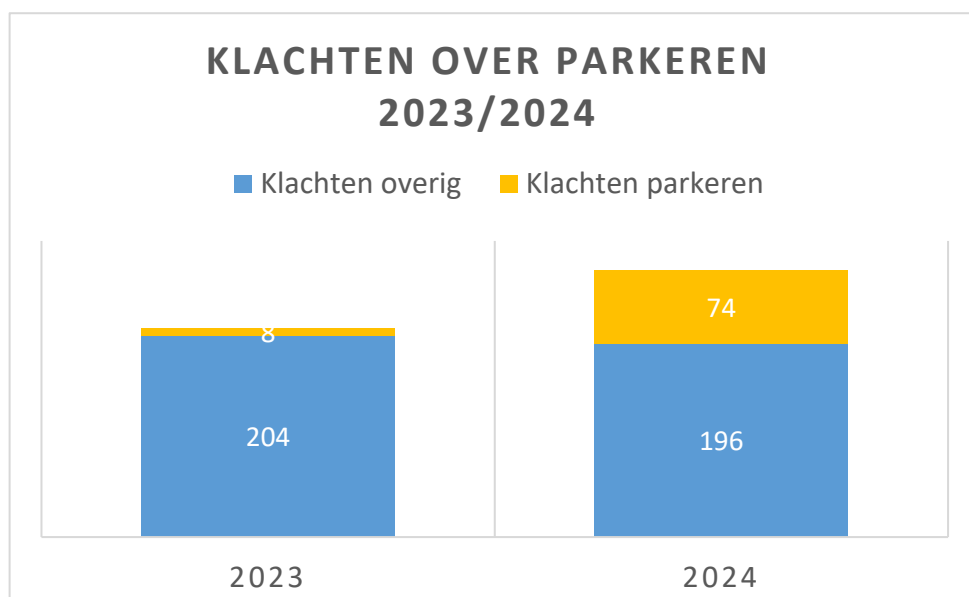
Deze zaak ging over een afgewezen urgentieverklaring. De bezwaarmaker kampte met chronische medische problemen en was gebonden aan een rolstoel. Ook zat zij in een zeer stressvolle echtscheidingsprocedure met haar voormalige partner met wie zij nog in dezelfde woning verbleef. Naar aanleiding van haar bezwaarschrift en hetgeen op de hoorzitting was besproken, had het college besloten om een onafhankelijk sociaal medisch advies te vragen bij Argonaut. Uit dit advies volgde dat de medische situatie van bezwaarde en alle omstandigheden in het kader van de echtscheiding maakte dat het voor haar noodzakelijk was om op korte termijn te verhuizen naar een andere woning. Naar aanleiding van dit advies heeft het college het bezwaar gegrond verklaard en aan bezwaarmaker alsnog een urgentie verleend.

2. KLACHTEN

Een klacht is iets anders dan een bezwaar. Een bezwaar is gericht tegen een door een bestuursorgaan genomen besluit, terwijl een klacht is gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan. Een klacht kan worden omschreven als een uiting van onvrede over de manier waarop een bestuursorgaan of een onder diens verantwoordelijkheid werkzaam persoon zich jegens de klager of een ander heeft gedragen.

In 2024 werden in totaal 270 klachten ingediend. Het aantal klachten is gestegen ten opzichte van 2023 (212). Van de 270 klachten zijn er 26 gegrond verklaard (9%). Dit aantal is gedaald ten opzichte van 2023 (40), ook procentueel is dit een verbetering (18%). Van de gegrond verklaarde klachten hebben er 5 betrekking op de afdeling Publiekszaken, 17 op de afdeling Sociaal Domein, 3 op de afdeling Leefomgeving en 1 op het bestuur.

Van de 270 binnengekomen klachten gaan er 74 over parkeren. Van deze 74 is er 1 klacht gegrond verklaard. Ter vergelijking: van de in 2023 in totaal 212 binnengekomen klachten gingen er 8 over parkeren. Zie ter illustratie onderstaande grafiek:



Net zoals bij de gegronde bezwaarschriften, worden ook de gegronde klachten besproken met de betreffende afdeling, zodat hiervan met het oog op de toekomst kan worden geleerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

mr. C.P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top