



Gemeenteraad Arnhem

Bijeen op	10 november 2021
Ter bespreking van	Vaststellen van de Begroting 2022
Motie van	Nico Wiggers - Arnhemse Ouderen Partij
Titel motie	Rechtsbescherming burgers
Nummer Zaaknummer	21M246 605166
De Raad, Gehoord de beraadslaging, Gehoord de inspraak van het Kennisnetwerk Arnhem Nijmegen op 13 oktober 2021 en gezien de door het Kennisnetwerk overgelegde Jaarverslag Rechtsbescherming 2020 gemeente Nijmegen;	
Constaterende dat; - de burger, inclusief organisaties, haar rechtsbescherming jegens de overheid met name vindt in de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet; - de raad en het college van burgemeester en wethouders er voor moeten zorgen dat burgers goed en tijdig hun rechtsbeschermingsrechten kunnen benutten;	
Overwegende dat; - de raad te vaak signalen krijgt dat belanghebbenden niet tijdig adequaat geholpen worden bij het benutten van hun rechtsbeschermingsrechten; - de overheid, in casu de raad, zijn juridische kwaliteitszorg op peil moet houden en moet zorgen dat deze goed, althans tenminste ruim voldoende dient te zijn; - de gemeente Nijmegen jaarlijks een Jaarverslag Rechtsbescherming presenteert over de hoeveelheid bezwaarschriften en klachten met daaraan gekoppeld de uitkomsten als adviezen en de afhandelingstermijnen;	
Verzoekt het college: - Voor 1 januari 2022 middels een raadsbrief de raad te informeren over de opzet van bedoeld jaarverslag.	
en gaat over tot de orde van de dag	
Nico Wiggers - Arnhemse Ouderen Partij	



KAN



AAN DE GEMEENTERAAD, d.t.v. de Raadskamer

Arnhem, 02-11-2021

Betreft: Motie-Wiggers (AOP)

Geachte mevrouw Kalthoff, beste Karin,

In de bijlage treft u het Jaarverslag Rechtsbescherming 2020 aan, zoals de gemeente Nijmegen dat jaarlijks opstelt en publiceert. Ik stuur dit als inspiratie rondom de motie-Wiggers (AOP). Het zou wellicht raadzaam zijn als de gemeente Arnhem voortaan ook een dergelijk jaarverslag opstelt en aan de gemeenteraad toezend.

Ik verzoek u om deze informatie bij de stukken te plaatsen.

Met vriendelijke groeten,

Ramon Barends
Kennisnetwerk Arnhem Nijmegen

Jaarverslag Rechtsbescherming 2020



Afdeling Juridische Zaken

Inhoudsopgave

1.	Inleiding en korte managementsamenvatting	3
2.	Bezwaren en Voorlopige voorzieningen	4
3.	Beroep en Hoger beroep	9
4.	Beroep en Hoger beroep belastingen	11
5.	Klachten	14
6.	Overige procedures	17

1. Inleiding en korte managementsamenvatting

Met het jaarverslag rechtsbescherming geven we op hoofdlijnen een beeld van de werkzaamheden van de Afdeling Juridische Zaken in het kader van de rechtsbescherming voor de burgers van onze stad. We hebben het dan over de afhandeling van bezwaar- en beroepszaken, verzoeken om voorlopige voorzieningen, klachten en een paar bijzondere procedures waarbij de afdeling een rol speelt. De afhandeling van bezwaarschriften belastingen wordt buiten beschouwing gelaten in dit verslag. Deze zaken worden door Bureau Gemeentebelastingen van de Afdeling Financiën afgehandeld. Juridische Zaken behandelt wel beroepszaken belastingen, waar in een apart hoofdstuk op zal worden ingegaan.

In meerdere opzichten was 2020 een bijzonder jaar. Als gevolg van de coronacrisis moesten werkwijzen worden aangepast, werd er grotendeels vanuit huis gewerkt, meestal online of telefonisch gehoord en waren de gemeentelijke organisatie en collega's voor ons allen meer op afstand dan we gewend zijn. Desalniettemin zijn we er als afdeling uitstekend in geslaagd om het werk door te laten lopen en procedures met dezelfde zorgvuldigheid af te handelen.

De afdeling handelde 961 bezwaren en 225 klachten af in 2020. Van de bezwaren werd iets meer dan 25% informeel afgehandeld en krap 14% gegrond verklaard. Bij de klachten konden we 95% op informele wijze afdoen. We handelden 79% van de bezwaarschriften en 98% van de klachten af binnen de wettelijke termijn.

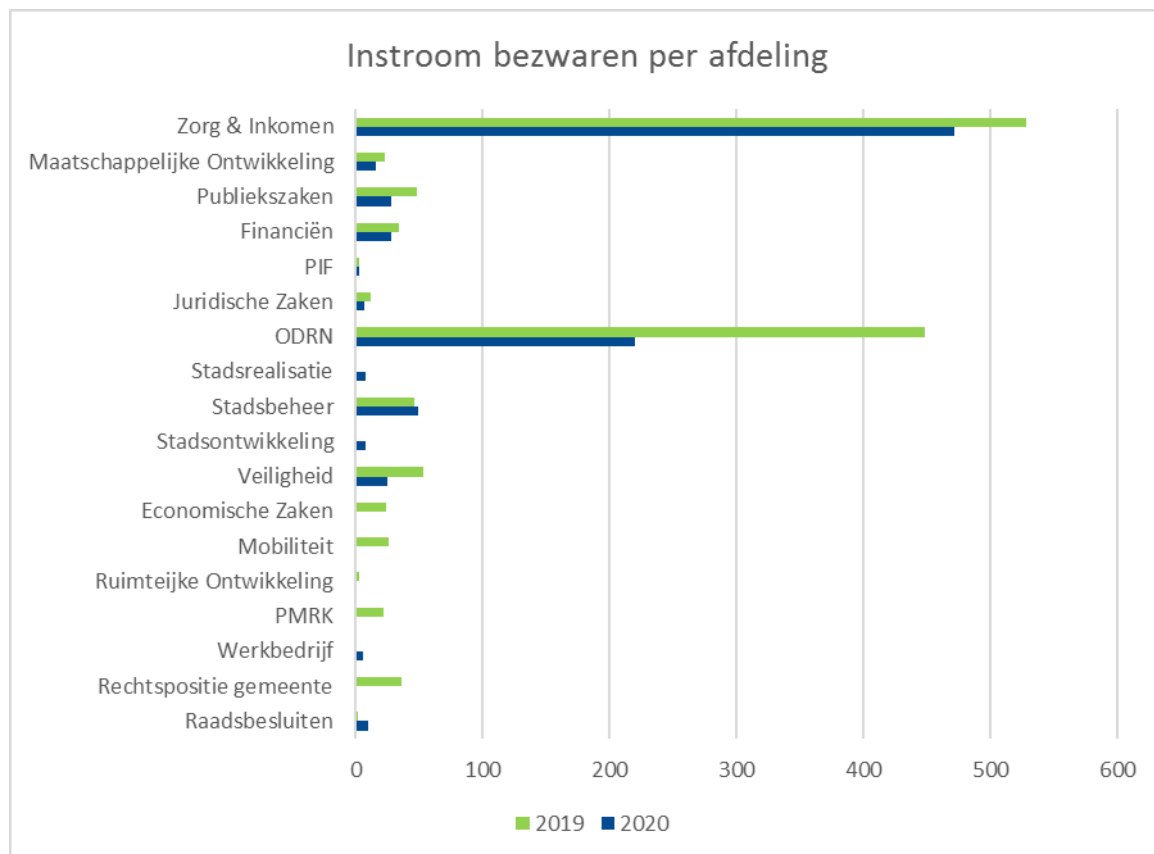
Net als in het voorgaande jaar ging veel capaciteit binnen rechtsbescherming naar het thema omzettingsvergunningen voor kamerverhuur. Als gemeente hebben we in deze kwestie in 2020 onder andere 29 keer hoger beroep bij de Raad van State ingesteld. Om voldoende capaciteit voor alles rondom het kamerverhuurdossier in huis te hebben, maakten we gebruik van externe inhuur.

2. Bezwaren en Voorlopige voorzieningen

Bezwaren

Instroom

In 2020 zagen we een sterke daling van het aantal nieuwe bezwaren. De maanden januari en februari lieten nog een wat hogere instroom zien, meer in lijn met voorgaande jaren, maar vanaf aanvang van de coronacrisis in ons land daalde ook de instroom van het aantal bezwaren. In de overige maanden van het jaar bleef deze instroom veel lager dan we normaal gesproken gewend zijn. In totaal stroomden er maar 880 nieuwe bezwaren in tegen 1309 in het voorgaande jaar. Een daling van de instroom van ruim 32%. Hieronder geven we een overzicht van de instroom van bezwaren per afdeling, in vergelijking met 2019.



Hoewel de daling van instroom samenvalt met de coronacrisis en het daarmee voor de hand ligt dat een en ander met elkaar te maken heeft, is het wat lastiger te duiden waarom dit dan zo is. Maakt de crisis dat onze inwoners minder snel in bezwaar gaan en sneller een voor hen negatief besluit accepteren? Hebben we gemeentebreed veel minder (negatieve) besluiten genomen in het afgelopen jaar? Zien mensen op tegen contact met de overheid omdat ze verwachten dat daar gezondheidsrisico's aan verbonden zijn? Betekende de rem op het maatschappelijk

en economisch leven ook een rem op het aantal ingediende aanvragen? Het is lastig om op dat soort vragen een antwoord te geven. Daarvoor beschikken we niet over alle relevante data. We weten in ieder geval dat binnen de Afdeling Zorg & Inkomen, waar doorgaans het meeste aantal bezwaren uit voortkomt, het aantal klanten dat gebruik maakt van een uitkering op grond van de Participatiewet niet is gedaald, maar juist is gestegen met ruim 300. Ook is het beroep op bijzondere bijstand nagenoeg gelijk gebleven. Toch zijn er een aantal zaken die we naar voren willen halen bij het reflecteren op de daling.

Bij de bezwaren ODRN, allereerst, zien we een hele forse daling, een halvering van de instroom. In de afgelopen drie jaren kwamen vanuit deze organisatie forse aantallen bezwaren met betrekking tot de vergunningen voor kamerverhuur. In 2017 waren dat er 111, in 2018 beleefden we met 487 bezwaren het hoogtepunt, maar ook in 2019 kwamen er nog 147 bezwaren hierover binnen. In het afgelopen jaar waren dat nog maar 32 bezwaren. Hiermee is de rust ten aanzien van dit bestuurlijk gevoelige onderwerp overigens allerminst teruggekeerd. We ontvingen ook nog 22 bezwaren in het kader van verzoeken om handhaving op hetzelfde gebied. Daarnaast hebben we als gemeente onder andere nog 29 hoger beroepszaken bij de Raad van State ingesteld en lopen er nog 10 beroepszaken en 2 hoger beroepszaken ingediend door belanghebbenden. Het kamerverhuurdossier blijft daarmee om extra inspanning van onze afdeling vragen. De meeste bezwaren uit de hoek van de ODRN betroffen afgelopen jaar de bezwaren over een bouwvergunning en de verzoeken om handhaving daaromtrent.

Een tweede grote daling zien we bij de bezwaren Zorg & Inkomen. Verreweg het grootste gedeelte van de bezwaren uit deze afdeling heeft betrekking op inkomensverstrekking. Daarbij kunnen we een onderscheid maken tussen bezwaren die betrekking hebben op de uitkering voor levensonderhoud (240 bezwaren, een daling van 14 ten opzichte van 2019)) en het onderdeel van de inkomensondersteuning/bijzondere bijstand (144 bezwaren, een daling van 26 bezwaren). De afdeling Zorg en Inkomen kreeg in het afgelopen jaar te maken met een nieuwe regeling als gevolg van de coronacrisis, de zogenaamde Tozo-regeling, de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers. Vanwege het grote aantal aanvragen voor deze regeling, ruim 6300, moest een gedeelte van de gebruikelijke werkzaamheden tijdelijk worden opgeschort ten behoeve van de Tozo. Zo werden bijvoorbeeld de medewerkers van bureau Handhaving tijdelijk ingezet op de afwikkeling van aanvragen Tozo. Een groot gedeelte, namelijk 49, van de bezwaren levensonderhoud heeft dan ook betrekking op deze regeling. Ze nemen daarmee na bezwaren tegen de beëindiging van de uitkering het grootste aandeel in, gevolgd door de herziening van de uitkering en de afwijzing van de aanvraag voor levensonderhoud op grond van de Participatiewet.

Binnen de bezwaren op het gebied van de inkomensondersteuning/bijzondere bijstand zien we de meeste bezwaren op het gebied van verhuis- en inrichtingskosten, individuele inkomenstoeslag, medische kosten en duurzame gebruiksgoederen.

Naast bezwaren in het kader van de Participatiewet en de Tozo, hadden 71 bezwaren vanuit Zorg & Inkomen betrekking op de WMO, minder dan de 87

bezwaren in 2019. Op het gebied van jeugd telden we 11 bezwaren en bij schuldhulpverlening 5.

In de grafiek per afdeling op pagina 4 valt op dat bij een aantal onderdelen van de organisatie wel bezwaren worden geteld in 2019, maar niet meer in 2020. Dit heeft te maken met de reorganisatie in het fysieke domein. Zo hadden bijvoorbeeld de meeste bezwaren uit de afdeling Economie te maken de uitvoering van de bijstandsverlening aan zelfstandigen. Deze werkzaamheden worden momenteel uitgevoerd binnen de Afdeling Zorg en Inkomen. De bezwaren die voorheen onder Mobiliteit vielen, zien we nu terug binnen de Afdeling Stadsbeheer. Ruimtelijke Ontwikkeling en Projectmanagement vinden we terug bij Stadsrealisatie. Verder vermelden we nog dat er dit jaar geen bezwaren rechtspositie werden behandeld. Dit heeft te maken met de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wrna) per 1 januari 2020. Voor een beperkt aantal geschillen kan men zich wenden tot een regionale commissie, voor het overige moet de stap naar de kantonrechter worden gezet.

Tot slot gaan we nog in op de relatief grotere daling van het aantal bezwaren vanuit de afdeling Veiligheid. Ook daar halveerde het aantal bezwaren. Gelet op het feit dat de bezwaren vanuit deze afdeling doorgaans te maken hebben met terras- en exploitatievergunningen, drank- en horeca en standplaatsen en evenementenvergunningen, ligt het in de lijn der verwachtingen dat 2020 een rustiger jaar was als gevolg van de (gedeeltelijke) lockdown.

Horen in coronatijd

Een belangrijk onderdeel bij het behandelen van bezwaarschriften is het horen. De bezwaarde heeft er, behoudens enkele uitzonderingen, recht op om gehoord te worden, om het bezwaar mondeling nader toe te lichten. Dat is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht. De meest voorkomende manier om dat vorm te geven, niet alleen binnen onze afdeling, maar ook landelijk, is het organiseren van een hoorzitting. De bezwaarde wordt uitgenodigd om tegenover de behandelaar van het bezwaarschrift een toelichting te geven op het bezwaar en aan hem of haar kunnen dan ook vragen worden gesteld. Een fysieke bijeenkomst dus.

Met de komst van de beperkingen als gevolg van corona kwam bovengenoemde werkwijze direct onder spanning te staan. We werden immers geacht fysieke contactmomenten zo veel mogelijk te vermijden. Het horen moesten we daarom anders vorm geven en de vraag die zich dan meteen voordoet is, is zo'n nieuwe werkwijze wel conform de Algemene wet bestuursrecht.

Inmiddels lijkt de (nog heel beperkte) jurisprudentie aan te geven dat fysiek bij elkaar komen niet noodzakelijk is en niet zonder meer kan worden afgedwongen. Dat telefonisch horen, of door middel van beeldbellen ook voldoende is. Wel moet voor partijen steeds helder zijn op welk moment en op welke wijze daadwerkelijk sprake is van horen, zodat hierover achteraf geen misverstanden kunnen ontstaan.

Vanaf het begin van de coronacrisis heeft de afdeling gewerkt vanuit het standpunt dat horen telefonisch, of door middel van beeldbellen plaats zou vinden en dat fysiek

bijeenkomen alleen in uitzonderingssituaties mogelijk is. We moeten daarbij denken aan omstandigheden die maken dat in dat geval echt de voorkeur moet worden gegeven aan een fysieke bijeenkomst, uiteraard coronaproof. Voor medewerkers betekende dat een geheel nieuwe werkwijze, met nieuwe (digitale) hindernissen en ervaringen, die uiteraard vragen om flexibiliteit en gewenning. We zijn blij dat door snel op deze wijze te zijn gaan werken, het werk gestaag doorgang heeft kunnen vinden. Daarnaast hebben we geconstateerd dat de werkwijze ook na de coronacrisis behouden moet blijven. Het is een mooie en waardevolle aanvulling gebleken op de traditionele fysieke bijeenkomsten

Afhandelingstermijn

In 2020 handelden we 79% van de bezwaren af binnen de wettelijke termijn. Als gevolg van de grote instroom van bezwaren voor de vergunning kamerverhuur op het fysieke domein in 2018, was de werkdruk in dat jaar, maar zeker ook nog in 2019 hoog. Hierdoor kwam de tijdige afhandeling van bezwaren in toenemende mate behoorlijk onder druk te staan en daalde deze in 2019 naar 76%. Door de lagere instroom in 2020 hebben we een inhaalslag gemaakt en is het percentage weer stijgende. Voor het komende jaar willen we dit percentage weer boven de 80% krijgen.

Net als voorgaande jaren werd het team Rechtsbescherming gedurende het jaar versterkt door de inzet van stagiaires vanuit de universiteit en HBO, waarbij de begeleiding uiteraard complexer was door het thuiswerken.

Informele aanpak

Soms zijn formeel juridische procedures niet nodig. In de kern gaat het bij een bezwaar om een conflict, een belangentegenstelling. Maar niet iedere burger zit ook op een formele procedure te wachten. Uit het oogpunt van dienstverlening naar de burger, proberen we daar waar mogelijk bezwaren op een informele wijze af te handelen. Kenmerken van een informele aanpak zijn snel persoonlijk contact, luisteren, uitleg geven en snel in contact treden met de vakafdelingen als er redenen zijn om het genomen besluit aan te passen.

Niet alle bezwaren lenen zich voor een informele aanpak. Zo zijn zaken waarbij vermeende fraude een rol speelt vaak ongeschikt voor de informele aanpak. Bij bulkbezwaren, met een grote groep individuele belanghebbenden zal het ook lastiger zijn om tot een informele oplossing te komen.

Wanneer een informele aanpak slaagt en een formele procedure niet meer nodig is, dan leidt dit er toe dat de bezwaarmaker zijn bezwaar weer intrekt. Soms is alleen het bezwaar besproken en uitleg gegeven. De informele aanpak draagt dan bij aan het vergroten van de acceptatie van het genomen besluit. In andere gevallen is het mogelijk dat primair alsnog een nieuw besluit wordt genomen. Met dat nieuwe besluit (waar de bezwaarmaker zich in kan vinden) is een formele behandeling van het bezwaar niet meer nodig. Deze werkwijze vindt altijd plaats in overeenstemming met de vakafdeling en de bezwaarmaker. Het is goed om daarbij op te merken dat een informele afhandeling niet per definitie ook tijdswinst oplevert. Zeker wanneer er

meerdere belanghebbenden zijn, kan een informeel traject tijds- en arbeidsintensief zijn.

In 2020 handelden we iets meer dan 25% van de bezwaren op informele wijze af. Dat percentage is gelijk aan het voorgaande jaar.

Uitstroom

We streven niet alleen naar een tijdige afhandeling van bezwaren, maar het is ook wenselijk dat het aantal gegrond verklaarde bezwaren niet te groot wordt. Een ongegrond bezwaar betekent dat we in eerste instantie als organisatie het juiste besluit hebben genomen en dit na heroverweging geen aanpassing behoeft. Hoge percentages gegrond verklaarde bezwaren kunnen een indicator zijn dat er op de vakafdelingen vaker niet de juiste beslissing wordt genomen. We moeten daarbij wel direct de kanttekening maken dat een gegrond verklaard bezwaar niet automatisch betekent dat er op de primaire afdeling fouten zijn gemaakt. De bezwaarprocedure kan bijvoorbeeld eerder onbekende informatie opleveren.

Voordat een bezwaar gegrond wordt verklaard, vindt altijd een terugkoppeling plaats naar de afdeling die het primaire besluit heeft genomen. Waar mogelijk maken we afspraken om de afdeling het primaire besluit zelf te laten herzien, zodat de bezwaarde zijn bezwaar weer kan intrekken. Dit laatste heeft uiteraard een gunstig effect op het aantal gegrond verklaarde bezwaren.

In 2020 werd 14% van de afgehandelde bezwaren gegrond verklaard. Hoewel dit percentage hoger ligt dan in 2019 (8%), is er vooralsnog geen reden om aan te nemen dat er sprake is van een daling van de kwaliteit van de primaire beslissingen in de organisatie.

Voorlopige voorzieningen

Er werd in het afgelopen jaar 32 maal een verzoek om een voorlopige voorziening ingediend. Dat is fors minder dan de 80 maal in het jaar daarvoor.

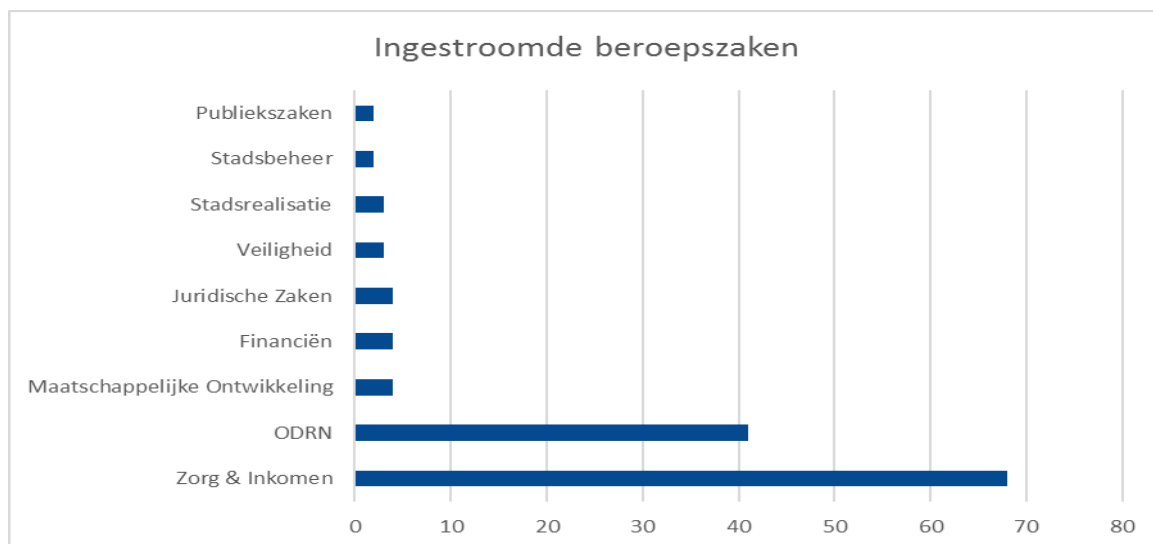
Meer dan de helft (18) betrof een verzoek inzake een uitkering afkomstig van Zorg & Inkomen. Nog eens 11 verzoeken hadden betrekking op zaken vanuit de ODRN.

In 2020 werden 36 verzoeken om een voorlopige voorziening afgerond bij de Rechtbank. In 14 gevallen was dit omdat het verzoek door de belanghebbenden weer werd ingetrokken. Slechts in 3 zaken werd het verzoek toegewezen.

3. Beroep en Hoger beroep

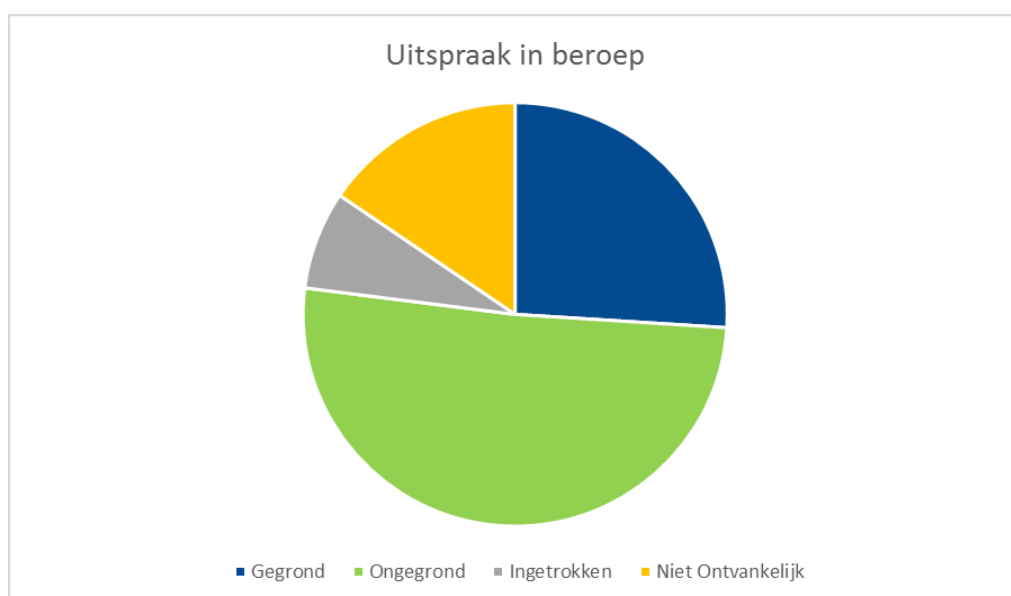
Beroep

In 2020 werd minder beroep ingesteld dan in 2019, namelijk 131 keer tegen 167 in het voorgaande jaar.



Net als bij bezwaren treffen we de meeste beroepszaken aan bij Zorg & Inkomen en bij de ODRN. Bij de ODRN ligt de nadruk op beroepen inzake de omgevingsvergunning bouwen gevolgd door de vergunning voor kamerverhuur. Bij Zorg & Inkomen nemen de beroepen over de uitkering voor levensonderhoud het grootste aandeel voor hun rekening, gevolgd door beroepen inkomensondersteuning en WMO.

De rechtbank handelde 104 beroepen af.



In 27 zaken werd het beroep gegrond verklaard. Dat is een percentage van 26%, een stuk hoger dan de 16% van het jaar daaraan voorafgaand. In 21 van deze gegrond verklaarde beroepen ging het om de vergunning voor kamerverhuur. Zoals eerder in dit verslag aangegeven is door de gemeente dit jaar ook 29 maal hoger beroep ingesteld bij de Raad van State met betrekking tot kamerverhuurzaken.

Hoger beroep

Hoger beroep kan worden ingesteld door de belanghebbende, maar ook door de gemeente zelf. Dat laatste gebeurde in het afgelopen jaar 30 maal, een aantal dat absoluut hoog is in vergelijking met andere jaren. In 29 gevallen ging het om zaken met betrekking tot de vergunning voor kamerverhuur en werd hoger beroep ingesteld bij de Raad van State. De andere zaak betrof een zaak uit Zorg & Inkomen.

Aan de zijde van de belanghebbende werd 33 maal hoger beroep tegen een uitspraak van de rechtbank ingesteld. Dat is ook 5 meer dan in het voorgaande jaar. Het betrof grotendeels zaken vanuit de afdeling Zorg & Inkomen.

Daarmee is de totale instroom van ingestelde hoger beroepszaken, door de gemeente dan wel door belanghebbende, ten opzichte van 2019 ruim verdubbeld.

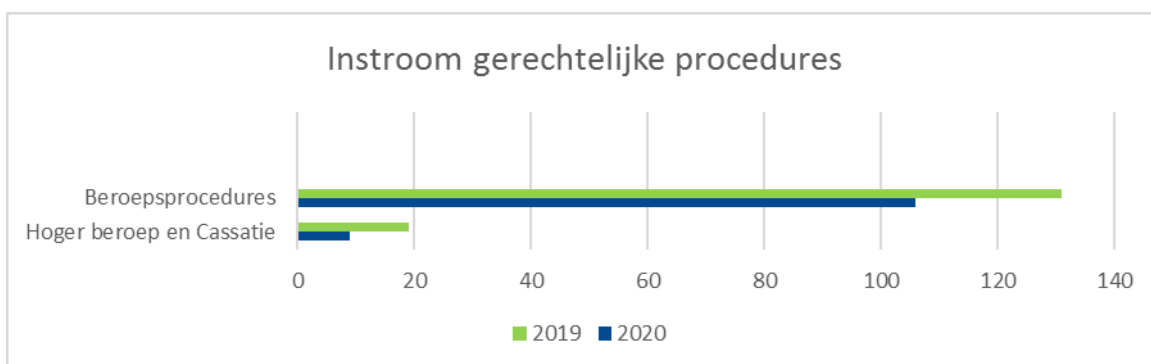
In 2020 werden 19 hoger beroepszaken afgesloten. Het ging daarbij in alle gevallen om een hoger beroep ingesteld door de belanghebbende. In alle gevallen werd de gemeente in het gelijk gesteld en het hoger beroep door belanghebbende ongegrond verklaard.

4. Beroep en Hoger beroep belastingen

Beroepschriften ingediend

Bezwaren gemeentelijke belastingen worden niet behandeld door de afdeling Juridische Zaken. De afdeling verzorgt echter wel de vertegenwoordiging van de gemeente in beroep en hoger beroep. Tot 1 januari 2021 deed de afdeling dit ook voor de gemeente Mook. Daar wordt hieronder echter niet op ingegaan.

In het kalenderjaar 2020 zijn er in totaal voor Nijmegen 106 beroepschriften ingediend en 9 hoger beroepen of cassatieprocedures bij het Gerechtshof of Hoge Raad. In beide gevallen minder dan 2019 (zie onderstaande grafiek).



Verreweg het grootste aantal beroepszaken waren WOZ-beroepen bij de Belastingkamer van de rechtbank. Zoals gebruikelijk had het merendeel daarvan (ruim driekwart) betrekking op woningen. In totaal zijn 55 WOZ-beroepschriften

ingediend door een No Cure No Pay (NCNP) gemachtigde, waarmee het percentage ongeveer gelijk is aan voorgaande jaren.

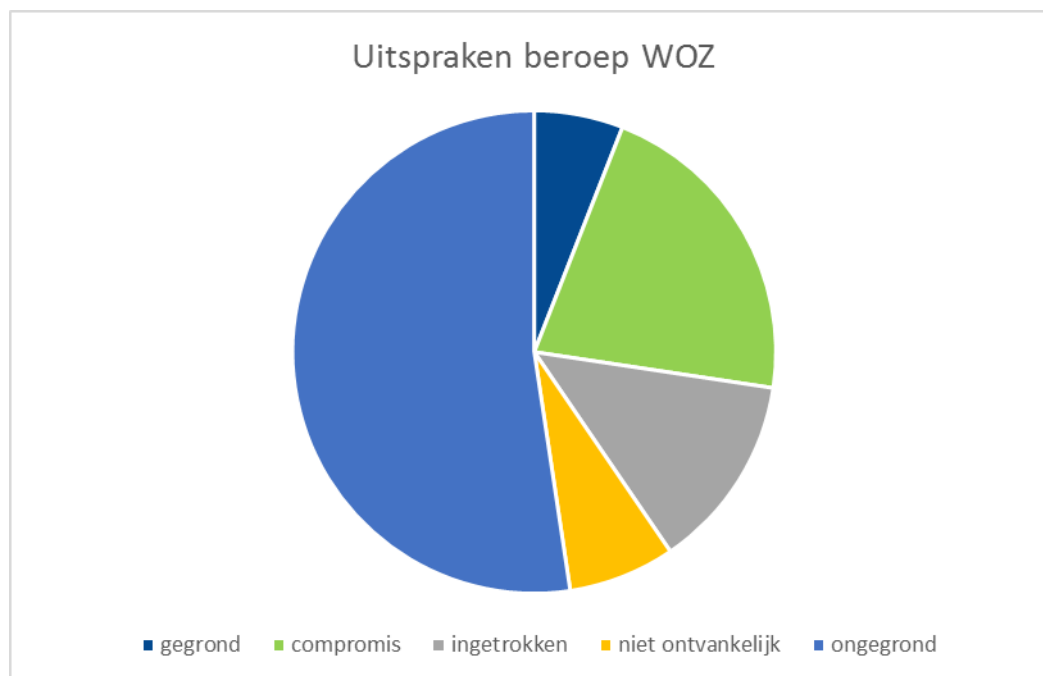
De hogere beroepen/cassatieprocedures betroffen vrijwel allemaal WOZ.

Opvallend is dat er in 2020 geen enkel beroep is ingediend met betrekking tot andere gemeentelijke heffingen, zoals Afvalstoffenheffing, Hondenbelasting, Marktgelden, Precario, Scheepvaartrechten, Rioolheffing of Invorderingskosten. Ook is er 2 jaar na invoering van de Reclamebelasting nog geen enkel beroep tegen die aanslagen ingediend, noch in 2020, noch in 2019. Verder blijkt dat het aantal beroepsprocedures over Parkeerbelastingen zeer laag is. Enkele jaren geleden waren dit er jaarlijks nog meer dan 30. De vereenvoudigde betalingsmogelijkheden (betere automaten, gemakkelijker vergunningsvoorwaarden, en -vooral- de mogelijkheid om met de mobiele telefoon te betalen) hebben daar zeker toe bijgedragen.

Beroepschriften afgehandeld

In totaal zijn er in het afgelopen jaar 89 beroepsprocedures en 17 hoger beroepen/cassatieprocedures afgehandeld. In 2019 waren dat er respectievelijk 113 en 21.

De meerderheid van de uitspraken in beroepsprocedures betrof WOZ-zaken. Dit waren er 84. In het onderstaande diagram geven we de uitspraken in die zaken weer.



Vaak wordt gedacht dat een beroep een grotere kans van slagen heeft als het door een NCNP-bureau wordt ingediend. Deze zijn hierin gespecialiseerd, selecteren hun zaken vooraf op haalbaarheid, voegen relevante argumenten, marktgegevens en/of eigen taxatierapporten aan, en hebben méér kennis van WOZ-zaken en een betere procesvaardigheid. Opvallend genoeg komt dit niet tot uiting in de cijfers van de in

2020 afgehandelde beroepen: van de 41 zaken die door NCNP-bedrijven bij de belastingrechter zijn aangebracht hebben er 10 (24%) geleid tot een lagere WOZ-waarde, terwijl dat succespercentage van beroepschriften die door burgers zelf zijn ingediend op 30% ligt (13 van de 43).

Naast WOZ-zaken zijn er 2 beroepen tegen naheffingsaanslagen parkeerbelastingen afgehandeld (1 compromis, 1 ongegrond) en zijn er 3 beroepschriften leges afgerond (1x niet-ontvankelijk, 2x ongegrond).

Tot slot is er, zoals eerder aangegeven, uitspraak gedaan in 17 hogere beroepen. In 2 gevallen heeft het Gerechtshof het hoger beroep van de belanghebbende gegrond verklaard, en in 14 gevallen kreeg de belanghebbende geen gelijk. In 1 zaak had de gemeente zelf het hoger beroep ingesteld bij het Gerechtshof. De gemeente kreeg gelijk en het hoger beroep werd gegrond verklaard.

5. Klachten

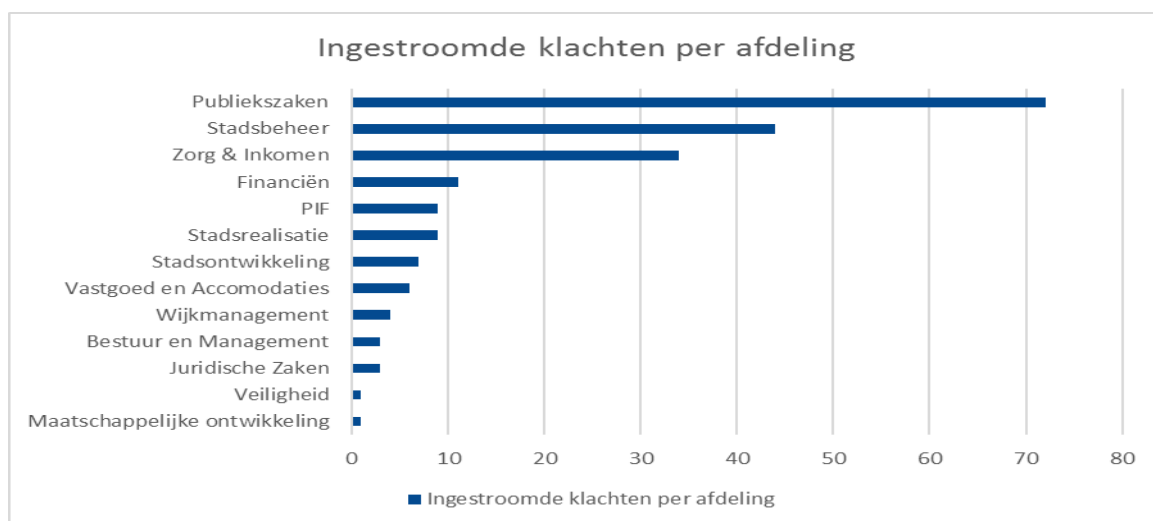
Helaas zijn mensen niet altijd tevreden over de dienstverlening van de gemeente. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Daarvoor bieden we meerdere mogelijkheden. Soms komt het ook voor dat mensen in de veronderstelling zijn dat ze hun klacht bij de gemeente moeten neerleggen, maar dat de gemeente ten aanzien van hun klacht geen rol heeft of dat de klacht bij een andere organisatie met een eigen klachtregeling thuishoort.

Voor zaken die de ODRN betreffen, handelt Juridische Zaken de bezwaren en beroepen af. Voor klachten echter, beschikt de ODRN over een eigen klachtregeling. Hetzelfde geldt voor de sociale wijkteams. Klachten gericht tegen het Werkbedrijf worden wel door Juridische Zaken afgehandeld. Over deze klachten wordt apart verslag gedaan aan het Werkbedrijf. Ze vormen geen onderdeel van dit verslag.

In 2020 ontvingen we 214 klachten bij Juridische Zaken, waarvan er 204 daadwerkelijk bij de gemeente thuis hoorden. Dat is niet zo heel veel minder dan de 218 klachten aan het adres van de gemeente in 2019.

We hebben als gemeente tijdens de coronacrisis de gemeentelijke dienstverlening nagenoeg onverminderd voortgezet. Dat betekent heel veel contactmomenten op jaarbasis, al heeft dat contact misschien het afgelopen jaar minder fysiek plaatsgevonden. We streven er als gemeente hard naar om klantvriendelijk en dienstverlenend naar onze burgers te zijn. Dat lukt helaas niet altijd en ook zijn de verwachtingen die mensen hebben niet altijd hetzelfde en gaan deze soms zelfs verder dan we als organisatie kunnen bieden. Dit neemt niet weg dat iedere klacht een kans is om te reflecteren en scherp te blijven op wat we doen en daar waar mogelijk verbeteringen aan te brengen.

De meeste klachten zien we doorgaans bij de afdelingen die de meeste contactmomenten met mensen buiten de organisatie hebben. Dat is ook te verwachten.



In tegenstelling tot bezwaren, waar altijd een relatie bestaat met een door de gemeente afgegeven besluit, kan de reden voor een burger om een klacht in te dienen erg gevarieerd zijn. Klachten worden gerubriceerd volgens een aantal vaste categorieën die inzicht geven in de aard van de klacht.

In ruim 39% van de klachten gaat het over een door de klager ervaren tekortschietende of foutieve informatieverstrekking binnen een proces. In bijna 10% geeft de klager aan dat hij van mening is dat de hulpvaardigheid en/of het inlevingsvermogen van de medewerker tekortschoot en in eveneens bijna 10% is de klager van mening dat er fouten zijn gemaakt. Ook willen we nog aandacht geven aan het onderwerp privacy, een onderwerp dat met de komst van de AVG veel in de belangstelling staat. We ontvingen 5 klachten waarbij de klager vond dat zijn privacy in het geding was. Als we in het licht van gemeentelijke dienstverlening in tijden van corona kijken naar een onderwerp als fysieke dan wel telefonische bereikbaarheid, dan zien we daar 8 klachten over. Klachten die handelden over het lang duren van zaken telden we 4.

Klachten worden altijd ter kennisname aan het hoofd van het betrokken bureau en eventueel de betrokken medewerker (indien bekend) gestuurd. Er wordt om een reactie vanuit het bureau gevraagd en waar mogelijk wordt gevraagd om zelf een rol te spelen in de afhandeling van de klacht. Dit draagt tevens bij aan het leren van klachten. Daarnaast kan de medewerker van Juridische Zaken een memo opstellen met verbetervoorstellen.

Ook voor de afhandeling van klachten zijn we gebonden aan wettelijke termijnen zoals neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht. In 2020 werd 98% van alle klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

In eerste instantie wordt gekeken of het mogelijk is om de klacht op een minnelijke wijze af te sluiten. We bedoelen daarmee dat er geen formele schriftelijke uitspraak (gegrond/ongegrond) op de klacht wordt gedaan door het bevoegde afdelingshoofd. Uiteraard wordt met de klager wel de klacht besproken, wordt gekeken naar een oplossing, indien mogelijk en worden waar nodig excuses gemaakt. Dat gebeurt door de afdeling Juridische Zaken, maar zeker ook door leidinggevenden of medewerkers van de afdeling waar de klacht zich heeft voorgedaan. Hun medewerking is cruciaal om een klacht naar tevredenheid van de burger af te kunnen ronden.

Wanneer een minnelijke afhandeling niet tot de mogelijkheden behoort, dan is het nodig om de klacht formeel af te sluiten en een formele uitspraak te doen. Dat was in 2020 nodig bij 11 van de afgehandelde klachten. In 2 gevallen werd de klacht gegrond verklaard en in 3 gevallen gedeeltelijk gegrond.

Wanneer een klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn of haar klacht, dan kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman (NO). In zijn overzicht over 2020 aan de gemeente Nijmegen, geeft de NO zelf het volgende aan:

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door

(juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan de NO worden voorgelegd zijn bij de gemeente dan ook (nog) niet bekend. Daarnaast neemt de NO ook vaker tussentijds contact op zonder gebruik te maken van de formele onderzoeksbevoegdheid.

Verder geeft de NO aan 68 nieuwe meldingen te hebben ontvangen, naast de 12 meldingen uit vorig jaar die nog niet volledig afgehandeld waren. Van deze 80 meldingen zijn er door de NO 72 afgedaan zonder onderzoek. In 4 gevallen is wel onderzoek gedaan, waarbij 3 keer de zaak tussentijds is beëindigd. In 1 geval volgde een rapportbrief.

6. Overige procedures

De afdeling Juridische Zaken is ook verantwoordelijk voor een aantal procedures die op jaarbasis wat minder vaak voorkomen, maar die we niet onvermeld willen laten.

Jeugdwet

Er werd namens de gemeente 14 maal een verzoekschrift met betrekking tot gesloten plaatsing in het vrijwillig kader op grond van de Jeugdwet ingediend. In twee gevallen ging het om een spoedplaatsing, de overige zaken betroffen reguliere plaatsingen. Het verzoek werd in alle gevallen toegewezen door de rechter.

Arbeidsrecht

Op het gebied van het arbeidsrecht speelden 2 beroepszaken omtrent ontslag, waarbij de afdeling betrokken was. Daarnaast traden we op in 3 zaken in hoger beroep. Omwille van privacy gaan we niet in op de uitkomst van zaken arbeidsrecht in dit verslag.

Verhaal in rechte en bijstandshypotheken

Voorts heeft de afdeling Juridische Zaken een taak ten aanzien van de indiening en behandeling van verzoekschriftprocedures onderhoudsplicht/verhaal-in-rechte (kortgezegd: VIR-procedures). Verzoekschriften dienen ter verkrijging van een beschikking van de rechtbank, zodat een executoriale titel wordt verkregen en kan worden overgegaan tot verdere (dwang)invordering.

In 2020 zijn 10 verzoekschriften onderhoudsplicht ingediend bij de rechtbank. In 2 gevallen werd de zaak minnelijk opgelost en derhalve weer ingetrokken. In 6 gevallen werd de zaak toegewezen. Er zijn nog 2 zaken in behandeling.

Er zijn 5 roeyementsvolmachten naar aanleiding van gevestigde bijstandshypotheken afgehandeld en er zijn 2 bijstandshypotheken gevestigd.

Algemene verordening gegevensbescherming

In mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. In het kader van deze verordening hebben burgers een recht op inzage en recht op vergetelheid. Vanuit de afdeling Juridische Zaken verzorgen we de coördinatie indien deze verzoeken om inzage onze organisatie bereiken. In 2020 werden 36 verzoeken in het kader van de AVG gedaan. Twee minder dan het jaar daarvoor. Er volgde geen bezwaarprocedures uit.

Wet openbaarheid bestuur

Tot slot, vermelden we nog dat de Afdeling Juridische Zaken verantwoordelijk is voor de coördinatie van verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Wob-verzoeken komen bij Juridische Zaken binnen, alwaar ze door ons Wob-team worden gescreend. Daarbij wordt beoordeeld op welke afdeling de stukken waarop het Wob-verzoek betrekking heeft, tot stand zijn gekomen. Het verzoek wordt vervolgens ter afhandeling overgedragen aan de desbetreffende afdeling. De jurist van het team Advies en Control die de desbetreffende afdeling als account heeft, blijft zo nodig betrokken bij de afhandeling van het verzoek door het geven van

juridisch advies. Wanneer het een politiek/bestuurlijk gevoelig Wob-verzoek betreft, zijn we sterk bij de afhandeling betrokken.

Door deze gecoördineerde aanpak gaan Wob-verzoeken niet 'zweven' binnen de organisatie en worden ze tijdig afgehandeld door de verantwoordelijke afdeling. Bovendien kunnen we door 'bundeling' van kennis over de Wob-aangelegenheden binnen ons Wob-team adequater reageren op de zogenaamde oneigenlijke Wob-verzoeken (dat zijn verzoeken die kennelijk niet gericht zijn op de openbaarmaking van informatie over een bestuurlijke aangelegenheid zelf maar op andere doelen, zoals het aansturen op betaling van een dwangsom of het frustreren van het bestuur.

In 2020 zijn 80 Wob-verzoeken ingediend, 11 meer dan in het voorgaande jaar. Er werden daarvan 6 verzoeken doorgestuurd naar de ODRN. De afhandeling van Wob-verzoeken leverde vervolgens weer 16 bezwaren op, evenveel als in het voorgaande jaar.