

# Jaarverslag bezwaren en klachten 2021 gemeente Smallingerland

# Index

Inleiding	03
Bezwaren 2021	04
Passend contact bezwaren	06
Klachten 2021	07
Passend contact klachten	08
Nationale ombudsman	09
Jaarverslag commissie bezwaren en klachten 2021 gemeente Smallingerland	10
Terugblik 2021 en Doorkijk 2022	13

# Inleiding

Dit is het tweede gecombineerde jaarverslag bezwaren en klachten van de gemeente Smallingerland. Een kort cijfermatig overzicht van de bezwaren en klachten is opgenomen in de jaarrekening.

Het verschil tussen een bezwaar en een klacht is dat een bezwaar is gericht tegen een schriftelijk besluit van een bestuursorgaan. Een klacht is gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan, of bestuurder of medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is de basis waarin regels zijn opgenomen hoe wij als gemeentelijke overheid en inwoners en bedrijven met elkaar om gaan. Daarin staan ook de basisregels van bezwaar- en klachtbehandeling. Deze regels zijn uitgewerkt in de Verordening commissie bezwaren en klachten Smallingerland 2021. In bovengenoemde verordening is een artikel opgenomen over passende geschilbeslechting. In artikel 7 staat: "Voordat een bezwaar of klacht ter advisering aan de commissie wordt voorgelegd wordt onderzocht of het bezwaar of de klacht in een gesprek kan worden opgelost of bijgelegd". Deze werkwijze, het eerst in gesprek gaan met de burger of bedrijf ver de bezwaren of klachten, noemen wij "passend contact". Wanneer dit gesprek niet leidt tot een oplossing dan wordt het bezwaar of de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke bezwaren- of klachtencommissie. De commissie bestaat uit twee kamers, een kamer sociaal domein, belast met de behandeling van bezwaren binnen het sociaal domein en een kamer algemene zaken, belast met de behandeling van de overige bezwaren en klachten.

In dit jaarverslag leest u eerst over het aantal en het onderwerp van de bezwaren in 2021. Vervolgens gaan we in op het passend contact bij bezwaren. In beide delen worden op hoofdlijnen ook de cijfers van 2020 weergegeven. Daarna geven we een overzicht van het aantal en het onderwerp van de klachten en beschrijven we het passend contact bij klachten. Ook gaan we hierbij in op de rol van de Nationale ombudsman. Deze delen van het jaarverslag vallen onder de verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders. De onafhankelijke commissie van advies voor bezwaren en klachten heeft haar eigen zelfstandige inbreng in het gedeelte 'jaarverslag commissie bezwaren en klachten'. Ten slotte volgt een terugblik naar 2021 en een doorkijk naar 2022. Dit laatste onderdeel valt weer onder verantwoordelijkheid van het college.

In dit jaarverslag gebruiken we verschillende afkortingen. Hieronder een toelichting:

<b>AK</b>	Kamer algemene zaken
<b>APV</b>	Algemene plaatselijke verordening
<b>AVG</b>	Algemene verordening gegevensbescherming
<b>BRP</b>	Basisregistratie Personen
<b>Jw</b>	Jeugdwet
<b>Pw</b>	Participatiewet
<b>SK</b>	Kamer sociaal domein
<b>Tozo</b>	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers
<b>Wabo</b>	Wet algemene bepalingen omgevingsrecht
<b>Wmo</b>	Wet maatschappelijke ondersteuning
<b>Wob</b>	Wet openbaarheid van bestuur
<b>WVW</b>	Wegenverkeerswet

## Bezwaren 2021

In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van het aantal behandelde zaken in de afgelopen twee jaren. In de tabel is aangegeven wat de uitkomst was.

Uitkomst aantal behandelde bezwaren in	2020	2021
Ingetrokken na Passend Contact totaal	61	133
- Na bemiddeling/mediation:	9	33
- Ingetrokken op een ander moment:	51	100
- Na hoorzitting bezwarencommissie:	1	
Niet ontvankelijk	9	32
Gegronnd	5	53
Ongegrond	48	89
Gedeeltelijk (on)gegrond	4	12
Totaal	127	319
In behandeling per 31-12 (dit is de werkvoorraad)	162	95

Qua onderwerpen is de verdeling als volgt:

Totaal overzicht 2020	Wmo	Pw	Jw	Diversen SK	Wabo	APV/Kap	WVW		Diversen AK	Totaal
In 2020 afgehandeld	54	47	4		7	1	3	5	6	127
In behandeling op 31-12-2020	59	39	4		12	7	29	6	6	162
Totaal aantal bezwaren	113	86	8		19	8	32	11	12	289

Totaal overzicht 2021	Wmo	Pw	Jw	Diversen SK	Wabo	APV/Kap	WVW	Handhaving	Diversen AK	Totaal
In 2021 afgehandeld	153	83	8	4 <sup>1</sup>	28	9	3	11	20 <sup>2</sup>	319
In behandeling op 31-12-2021	9	24	4	5	11	8	26	1	7	95
Totaal aantal bezwaren	162	107	12	9	39	17	29	12	27	414

<sup>1</sup> Dit zijn 4 bezwaren in het kader van de Tozo

<sup>2</sup> Dit is 1 bezwaar planschade, 2 bezwaren Wob/AVG en 17 bezwaren die betrekking hadden op verschillende onderwerpen zoals o.a. de vestiging van een speelautomatenhal, onderhoud van een groenstrook, BRP en maaibeleid.

In 2021 zijn er 192 bezwaren meer behandeld ten opzichte van het jaar 2020.

- Sociaal domein. Van deze bezwaren komen er 153 op het conto van de Wmo door gewijzigd beleid. Van de 153 afgehandelde bezwaren waren er 107 bezwaren die betrekking hadden op de herindicatie van de huishoudelijke hulp en 24 die betrekking hadden op een vervoersvoorziening. De meeste bezwaren over de vervoersvoorziening zijn in 2020 afgehandeld. Wanneer de bezwaren van de Wmo niet worden meegerekend dan zijn er ten opzichte van het voorgaande jaar 79 bezwaren meer afgehandeld.
- Algemene zaken. Van de 53 bezwaren die op 31 december 2021 nog in behandeling zijn zitten ook nog de twee dossiers van 2020 die samen 26 bezwaren bevatten. Het betreft het verkeersbesluit opheffing blauwe zone aan het Kyriat Onoplein en De Reidingweg waartegen zijn 16 bezwaren ingediend. Deze bezwaren liggen op dit moment ter besluitvorming bij het college en kunnen daardoor binnenkort worden afgehandeld. De 10 bezwaren ingediend in verband met een verkeersbesluit voor De Middelgeest zijn in de maand januari 2022 afgehandeld.

Het totaal afgehandelde bezwaren van 319 is hoger ten opzichte van de 127 afgehandelde in 2020 doordat er vorig jaar een grote werkvoorraad was van 162 ten opzichte van de werkvoorraad van 95 op 31 december 2021.

Het tijdig beslissen op bezwaren is nog steeds een aandachtspunt. Er is een lichte verbetering ten opzichte van 2020.

## Passend contact bezwaren

Onder passend contact verstaan wij de verschillende mogelijkheden die er zijn om tot een laagdrempelige geschiloplossing te komen wanneer er een bezwaar of klacht is ingediend. Wij zetten in op bemiddeling en mediation. In 2021 zijn wij gestart met het opleiden van gespreksbegeleiders die zijn geselecteerd uit de gemeentelijke organisatie. In gesprek gaan met een gespreksbegeleider die er is om de deelnemers het best mogelijke gesprek te laten voeren door er voor de bezwaarmaker en de vertegenwoordiger van de gemeente te zijn. De gespreksbegeleider heeft geen belang bij de uitkomst van het gesprek.

Het vertrekpunt is dat alle bezwaren die binnenkomen geschikt zijn voor passend contact tenzij er een uitzondering is. Die uitzondering kan bijvoorbeeld zijn dat het een politiek gevoelig besluit is, het om een fraudesituatie of last onder dwangsom gaat. Ook kan het zijn dat bezwaarmaker niet een gesprek wenst: het meedoen aan een gesprek gebeurt namelijk op vrijwillige basis.

In de toekomst willen we dit uitbreiden door de gespreksbegeleiders al eerder, bij de besluitvorming in het primaire proces, een rol te geven. Dan worden op tijd eventuele misverstanden of conflicten opgelost zodat het niet tot een bezwaar of een klacht hoeft te komen. Met het inzetten van gespreksbegeleiders wordt op deze manier maatwerk geleverd.

### Intrekkingen

In 2021 zijn van de 316 behandelde bezwaren 133 zaken opgelost doordat het bezwaar is ingetrokken. Dit is een percentage van 41%. Deze bezwaren zijn niet ter advisering aangeboden aan de commissie. Het hoge aantal bezwaren dat is ingetrokken op een ander moment en niet door bemiddeling of mediation wordt veroorzaakt doordat bij de grote hoeveelheid bezwaren sociaal domein nader onderzoek noodzakelijk was. In veel gevallen heeft dit geleid tot een nieuw besluit, waarna het bezwaar is ingetrokken. Het percentage intrekkingen bedroeg in 2020 48%. (61 bezwaren van de 127)

### Oplossing na bemiddeling of mediation

Voor bemiddeling of mediation zijn in totaal 57 bezwaren in aanmerking gekomen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de uitkomst.

	2021
Algemeen domein	31
Ingetrokken	20
Naar de commissie	11
Sociaal domein	25
Ingetrokken	13
Naar de commissie	12

De redenen waarom een bezwaar wordt ingetrokken zijn verschillend. De ene keer is dat een onduidelijkheid in het besluit dat alsnog wordt uit- of toegelicht. Het kan ook voorkomen dat er (nieuwe) informatie naar voren komt die tot gevolg heeft dat het oorspronkelijke besluit wordt gewijzigd. Volgend jaar zal er een uitgebreidere analyse worden gegeven van wat de redenen van intrekking zijn.

# Klachten 2021

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft de gemeente een wettelijke verplichting om klachten te registreren en zorg te dragen voor een jaarlijkse publicatie. In deze publicatie worden de klachten over Carins meegenomen.

In 2021 ontvingen wij 98 klachten. In 2020 waren dit 103.

In 2020 ontvangen	In 2020 afgehandeld	In behandeling per 31-12-2020	In 2021 ontvangen	In 2021 afgehandeld	In behandeling per 31-12-2021
103	101	2	98	98	2

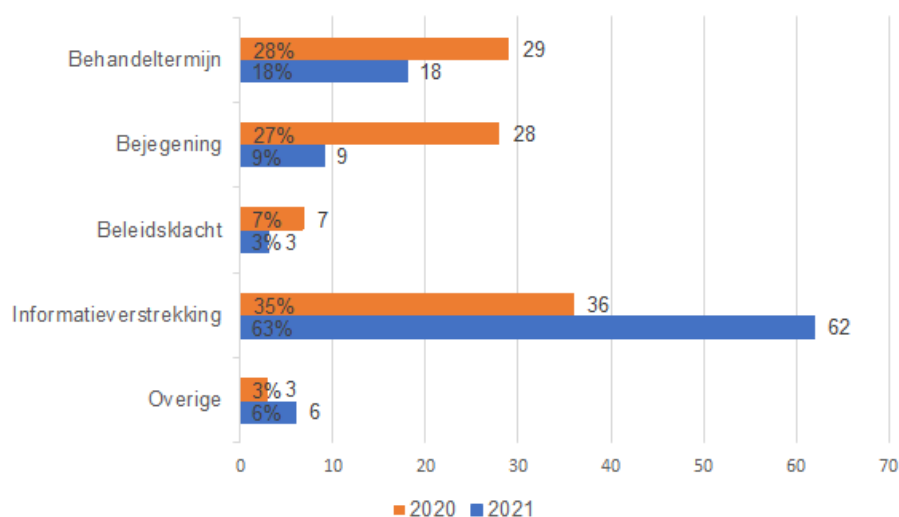
Klachten kunnen zien op verschillende soorten gedragingen:

**Behandeltermijn:** Hierbij gaat het om het overschrijden van een termijn. De gemeente moet binnen een vastgestelde periode reageren op een aanvraag, brief of verzoek. Soms ligt de beslistermijn vast in de wet, als dat niet zo is dan geldt een 'redelijke termijn'. Wat redelijk is, hangt af van de soort beslissing en hoe ingewikkeld het is.

**Bejegening:** Bij deze categorie gaat het om klachten waarbij gedragingen als onbehoorlijk, beledigend of onredelijk worden ervaren.

**Beleid:** Bij deze klachten gaat het om gedragingen bij de uitvoering van beleid van de gemeente.  
**Informatieverstrekking:** Bij deze categorie klachten gaat het om het (niet) verstrekken van informatie. Voorbeelden daarvan zijn het (niet) behandelen van brieven of mails, het (niet) reageren op terugbelverzoeken, het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie of miscommunicatie.

**Overige:** Deze klachten passen niet in bovenstaande categorieën.



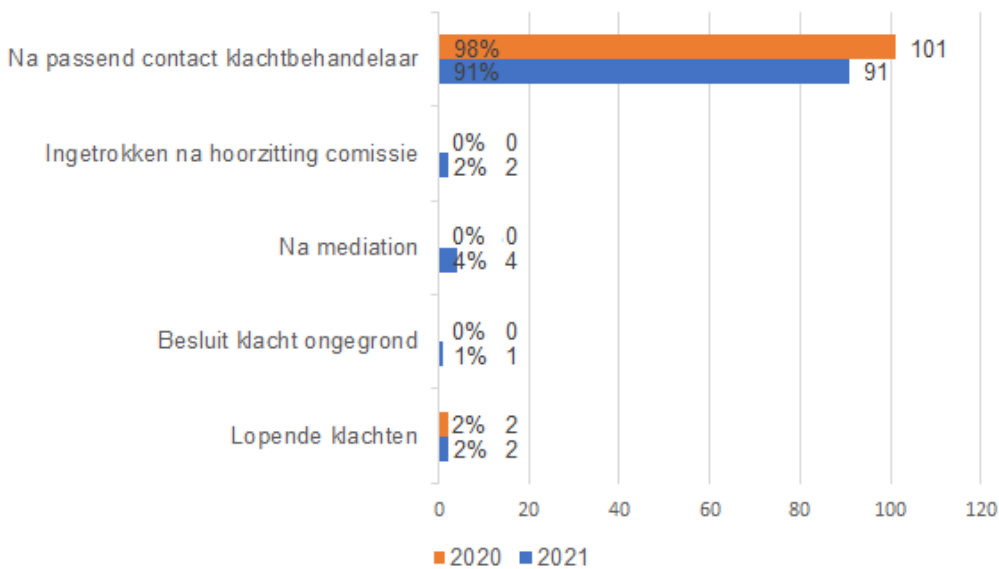
Het aantal klachten dat in 2021 is ingediend over informatieverstrekking, is ten opzichte van 2020 aanzienlijk gestegen. Het gaat in totaal om 62 klachten, terwijl dit in 2020 om 36 klachten ging. Daarentegen is het aantal klachten over bejegening, de behandeltermijn en beleid in 2021 afgenomen. Vooral ten aanzien van klachten over bejegening is in 2021 een forse afname geconstateerd opzichte van het jaar daarvoor. In 2021 zijn hierover namelijk 9 klachten ingediend, terwijl dit aantal in 2020 ruim drie keer zo hoog lag. Het ging toen om in totaal 29 klachten.

## Passend contact klachten

De gemeente heeft een interne werkwijze voor de behandeling van klachten. Uitgangspunt hierbij is dat een klacht zo laagdrempelig mogelijk wordt opgelost. De klachtencoördinator bewaakt het proces van klachtbehandeling. De teammanager is doorgaans klachtbehandelaar. Deze probeert de klacht op te lossen door met de indiener(s) van de klacht in gesprek te gaan. Het is in deze fase ook mogelijk om te kiezen voor een bemiddelingsgesprek onder leiding van een onafhankelijke gemeentemediator. Aan het einde van dit gesprek wordt in het bijzijn van de betrokkenen besproken of de beslissing over de klacht moet worden voorgelegd aan de klachtencommissie of dat de klacht door het gesprek is opgelost.

Van de 98 afgehandelde klachten is voor bijna 99% een oplossing voor de klacht gevonden en is de klacht ingetrokken. In twee zaken was dit na tussenkomst van de klachtencommissie. Bij één klacht heeft de klachtencommissie een advies tot ongegrond verklaring uitgebracht waarna het college dit advies in zijn besluitvorming heeft overgenomen. Voornoemd percentage van bijna 99% is vergelijkbaar met 2020. Toen ging het om 100% van de klachten.

Wijze van afhandeling





# Nationale ombudsman

Wanneer een klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht dan kan hij de klacht laten beoordelen door de Nationale ombudsman. Soms kiest een burger ervoor om zijn klacht direct in te dienen bij de Nationale ombudsman. In dat geval zal de ombudsman de gemeente vragen om de klacht eerst zelf te behandelen. Wanneer het naar het oordeel van de ombudsman echter om een dringende klacht gaat, dan zal hij proberen om de klacht door middel van een interventie op te lossen. De Nationale ombudsman informeert de gemeente jaarlijks over alle klachten en andere verzoeken die betrekking hebben op de gemeente.

Bij de Nationale ombudsman waren in 2021 in totaal 32 klachten en andere verzoeken voor de gemeente in behandeling, waarvan 29 nieuw in 2021. Dit aantal is iets gestegen ten opzichte van 2020, toen sprake was van 25 zaken, waarvan 22 nieuw in 2020. Van de 32 zaken zijn er 30 niet in behandeling genomen. Dit zijn vooral klachten die niet eerst zijn ingediend bij de gemeente. Bij 1 klacht heeft de Nationale ombudsman een onderzoek gestart. Hiervan heeft de ombudsman een verslag van bevindingen uitgebracht en het dossier gesloten. De Nationale ombudsman had op 31 december 2021 nog 1 klacht in behandeling.



## Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken

Datum: 24-01-2022

### Smallingerland

#### Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2021	3
Ontvangen van 01-01-2021 tot en met 31-12-2021	29
Te behandelen	32
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	30
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	0
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12-2021	1

# Jaarverslag commissie bezwaren en klachten 2021 gemeente Smallingerland

Als het passend contact geen bevredigende oplossing oplevert of als geen passend contactgesprek wordt gevoerd, wordt het bezwaar of de klacht voor advies voorgelegd aan de commissie bezwaren en klachten gemeente Smallingerland (hierna: commissie). In 2020 is deze commissie ingesteld. De commissie bestaat uit een kamer algemene zaken die ook de klachten behandelt, en uit een kamer sociaal domein. De commissie hoort de indiener van het bezwaar of de klacht, de vertegenwoordiger van de gemeente en eventuele derde belanghebbenden en brengt vervolgens advies uit aan het bestuursorgaan, meestal het college van burgemeester en wethouders. Het bestuursorgaan beslist vervolgens op het bezwaar of de klacht.

## Samenstelling commissie

De commissie is onafhankelijk. De leden van de commissie zijn niet werkzaam bij of voor de gemeente en zijn evenmin woonachtig binnen de gemeentegrenzen.

### Kamer algemene zaken

Mw. J. Wiersma-Veenhoven (vz)  
Dhr. H. Roskammer (plv. vz)  
Mw. H. Kruize (plv. vz)  
Dhr. J.B. Koops  
Mw. S.A. Scholten

### Kamer sociaal domein

Dhr. J.H.G.H. Ananias (vz)  
Dhr. F.P. Dillingh (plv. vz)  
Dhr. H.W. Wieringa (plv. vz)  
Mw. L. Hansma  
Mw. I. van Boetzelaer  
Mw. D. Wassens  
Mw. J. Tittel

De commissie wordt ondersteund door het secretariaat bestaande uit daartoe aangewezen ambtenaren.

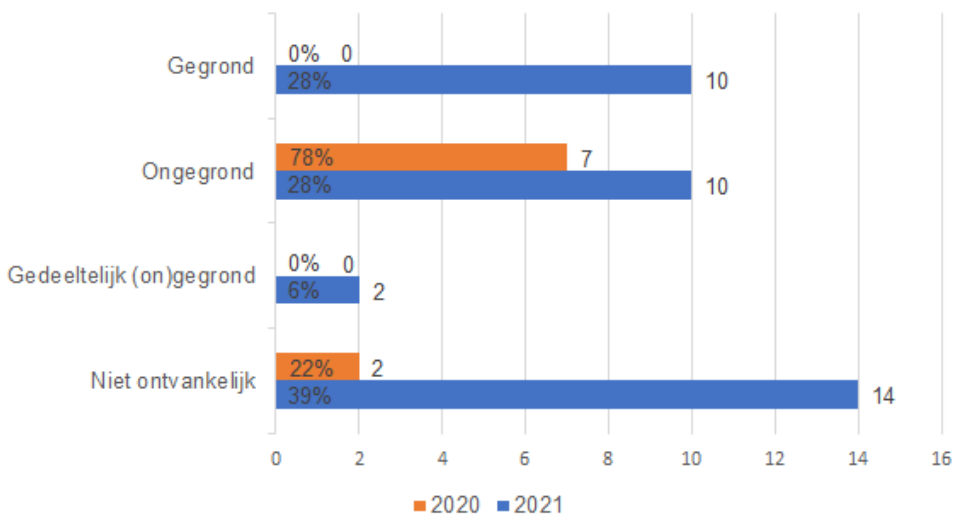
## Aantal zittingen per kamer

	Kamer algemene zaken	Kamer sociaal domein	Totaal
Zittingen	12	25	37
Fysiek	1	16	17
Digitaal	11	9	20

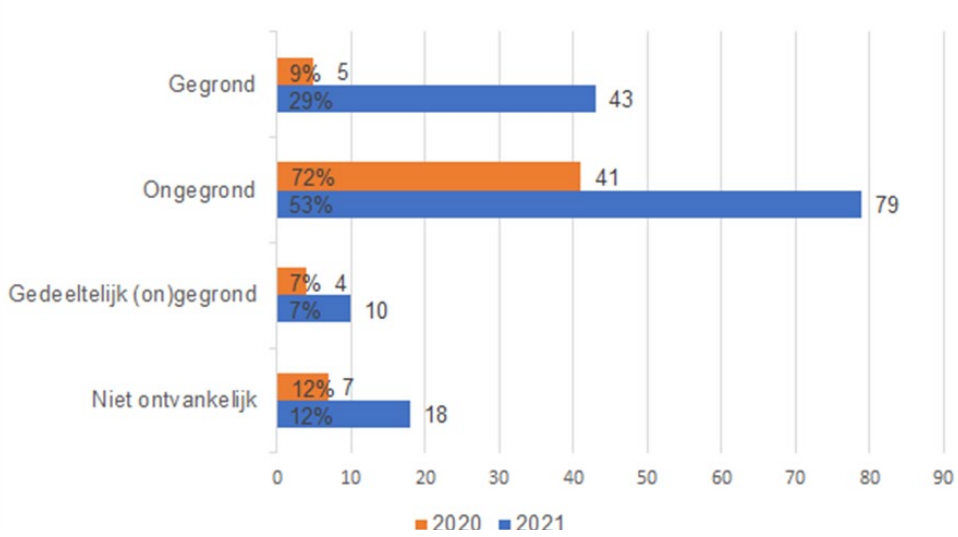
## Aantal adviezen per kamer

	Kamer algemene zaken	Kamer sociaal domein	Totaal
Aantal adviezen uitgebracht en nog in behandeling	2	15	17
Aantal adviezen uitgebracht en afgehandeld	36	150	186
Totaal aantal adviezen uitgebracht	38	165	203

Totaal kamer algemene zaken

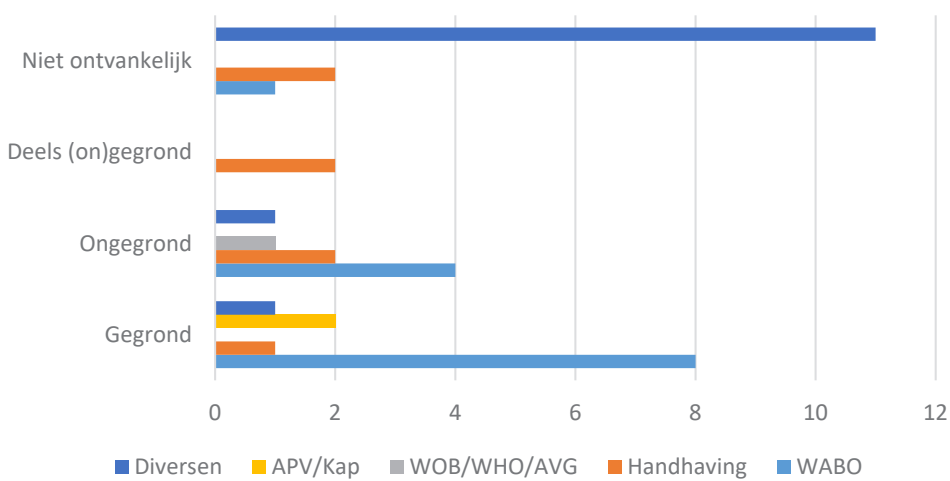


Totaal kamer sociaal domein



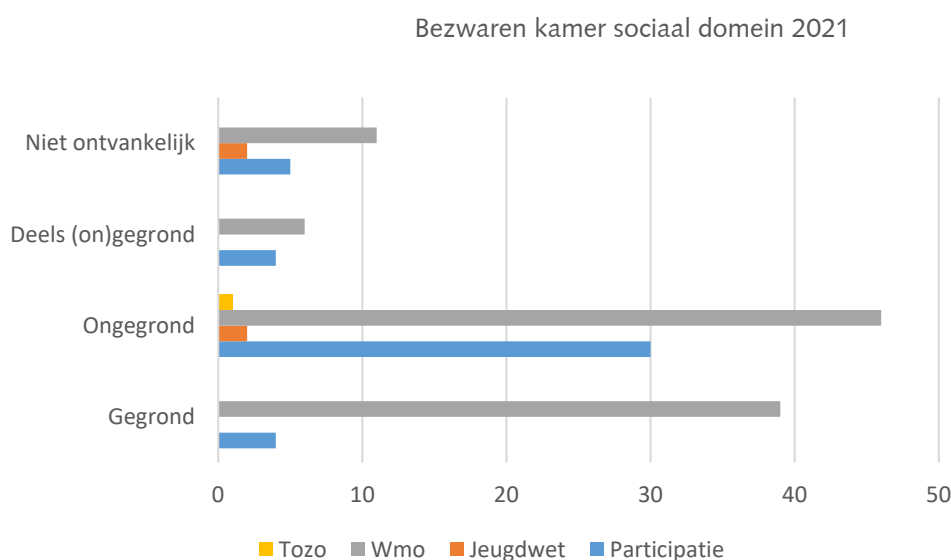
### Adviezen van de commissie per wet

Bezwaren Kamer algemene zaken 2021



## Na het advies kamer algemene zaken

Bij 7 bezwaren heeft het college het advies van de Kamer algemene zaken niet gevolgd. Deze 7 bezwaren waren gericht tegen dezelfde omgevingsvergunning. De commissie heeft het advies gegeven om de bezwaren gegrond te verklaren omdat er geen deugdelijke belangenafweging, motivering en onderbouwing was gegeven voor het afgeven van de vergunning. Op basis van het advies van de commissie heeft het college hieraan alsnog voldaan waarna de bezwaren ongegrond zijn verklaard. Voor bezwaarmakers heeft dit tot gevolg gehad dat de verleende omgevingsvergunning in stand is gebleven. Bezwaarmakers hebben geen beroep bij de rechtbank ingediend tegen het besluit.



## Na het advies kamer sociaal domein

Bij 8 bezwaren heeft het college het advies van de kamer sociaal domein niet gevolgd.

Bij 3 bezwaren was dezelfde inhoud van bezwaren aan de orde van één bezwaarmaker. Deze bezwaren zijn gezamenlijk behandeld. In deze 3 zaken kwam de commissie tot het advies dat de bezwaren kennelijk niet-ontvankelijk waren. Nader onderzoek heeft opgeleverd dat het dictum kennelijk-ongegrond moest zijn, zodat het college hiertoe heeft besloten. In alle 3 zaken werd het bezwaar niet inhoudelijk behandeld. Bezwaarmaker heeft beroep ingesteld. De rechtbank heeft nog geen uitspraak gedaan.

Bij de andere 5 bezwaren is sprake van een verschil van inzicht over de inhoudelijke beoordeling van deze bezwaren, over de uitleg van wettelijke bepalingen, het ontbreken van een deugdelijk onderzoek en/of de motivering van het primaire besluit. In deze zaken zijn de bezwaren alsnog ongegrond verklaard en de primaire besluiten in stand gelaten. In 1 dossier is beroep ingesteld. De rechtbank heeft nog geen uitspraak gedaan.

### Adviezen commissie klachten

De commissie heeft in 2021 in totaal 3 klachten behandeld. De zitting bij de commissie leidde in 2 zaken alsnog tot een oplossing, waarbij de ene klacht ter zitting nog is ingetrokken en de andere klacht erna. Zoals hiervoor aangegeven, heeft de commissie in 1 zaak een advies uitgebracht tot ongegrondverklaring van de klacht, welk advies het college heeft overgenomen.

Eén klacht over een mediator is ingediend bij de beroepsorganisatie van de Mediation federatie Nederland (MfN) en maakt geen onderdeel uit van de registratie.

## Terugblik 2021 en Doorkijk 2022

Ook in 2021 moest er gewerkt worden onder de Corona maatregelen. Voor geschilbeslechting is naast telefonisch, digitaal en schriftelijk contact het daadwerkelijk in persoon contact hebben met elkaar van meerwaarde. Echt contact hebben waardoor de gemeentelijke overheid een gezicht krijgt. Dit past in ons belangrijke perspectief van hoe wij willen dat onze medewerkers werken in Smallingerland. “De mens staat voorop. De mens achter de ondernemer, de mens achter de inwoner, de mens achter de aanvrager, de mens achter de zorgbehoevende. Niet de klant, nee, de mens. Daar doen we het voor. De toeslagenaffaire heeft duidelijk laten zien dat oog hebben voor de menselijke maat een belangrijke en zware verantwoordelijkheid is, juist voor ons als overheid.<sup>3</sup>”

### Passende geschilbeslechting bezwaren

In maart 2021 zijn we gestart met de passende aanpak van bezwaren door gespreksbegeleiders in te zetten voor het gesprek. Dit heeft geleid tot veel ingetrokken bezwaren. In 2022 gaan we weer nieuwe gespreksbegeleiders werven. Nog steeds blijft het door corona lastig om training en intervisie te houden doordat er zoveel als mogelijk thuis wordt gewerkt. Het teruggeven aan de medewerkers wat er opvalt bij de gesprekken en daarvoor verbeteringen toe te passen zodat er een leereffect ontstaat wordt verder uitgewerkt in 2022.

### Tijdig besluiten nemen op bezwaren

In 2021 zijn er 192 bezwaren meer afgehandeld dan in 2020. Bij de toelichting op pagina 2 is hier uitleg over gegeven. Ook is het aantal bezwaren dat nog in behandeling is gedaald van 162 naar 95 bezwaren op 31 december 2021. Deze daling van de werkvoorraad willen wij voortzetten door het werkproces bezwaren verder te optimaliseren. Deze optimalisatie bestaat onder meer uit nog meer inzicht krijgen in de registratie wie waarvoor op welk moment aan zet is in het werkproces. Dit sluit aan bij de digitalisering van onze dienstverlening. We hebben eind 2021 een plan van aanpak door de directie laten vaststellen waarin de ambitie is opgenomen om 80% van de bezwaren binnen de wettelijke beslistermijn af te handelen. In het volgende jaarverslag zullen wij hier informatie over opnemen.

### Klachten

In 2021 lag het aantal klachten dat was ingediend iets lager dan de 103 in 2020, namelijk 98. Het aantal klachten dat op een informele manier is afgedaan is vergelijkbaar met dat van 2020, namelijk 99%. Wij willen op dezelfde weg doorgaan. Daarbij zullen in het tweede kwartaal van 2022 intervisiegesprekken met klachtbehandelaars plaatsvinden.

<sup>3</sup> Dit komt uit de nieuwjaarstoespraak van onze directie in 2022.