



Aan de leden van de gemeenteraad

Raadsinformatiebrief 151

Helmond, 20 november 2023
Onderwerp: Jaarverslag bezwaarschriftencommissie 2022 en klachtenbehandeling 2022

Zaaknummer: 51724998

Geachte leden van de gemeenteraad,

Met deze raadsinformatiebrief willen wij u informeren over de jaarverslagen bezwaarschriftencommissie 2022 en klachtenbehandeling 2022. Het was de intentie om beide jaarverslagen gelijktijdig vóór het zomerreces aan te bieden maar dat is helaas niet gelukt. Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, ondernemers, organisaties en instellingen: schriftelijk, telefonisch of persoonlijke gesprekken op het gemeentehuis of ter plaatse. Dienstverlening staat hoog in het vaandel in Helmond. Toch schieten we daarin soms tekort, want het blijft mensenwerk. Dan is het goed dat men zijn of haar mening hierover kan uiten in de vorm van een bezwaar of klacht.

Bezwaar

Indien een burger of bedrijf zich niet kan vinden in een besluit van de gemeente Helmond, dan bestaat de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen. Op grond van de Verordening behandeling bezwaarschriften Helmond is hiertoe een adviescommissie ingesteld als bedoeld in artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht: de bezwaarschriftencommissie Helmond.

Klacht

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuurder of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde gelegenheid tegenover de klager heeft gedragen.

Het begrip gedraging dient ruim te worden opgevat. Ook iets nalaten valt onder het begrip gedraging. Voorbeelden van dergelijke gedragingen zijn: iemand onheus bejegenen aan het loket of de telefoon, verkeerde of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet of veel te traag beantwoorden, niet reageren op meldingen of toezeggingen en afspraken niet nakomen.

Melding

Een melding over zwerfvuil is geen klacht over een gedraging, maar de gemeente dient wel iets met de melding te doen. Hiervoor is een apart meldpunt ingericht. Dit meldpunt zorgt voor afhandeling van de meldingen over onder meer omgewaaide bomen, gebreken in de woon- en leefomgeving en overlast. Ook kan geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of afwijzing van een subsidie of uitkering. Hiervoor is een aparte procedure ingericht. In het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie kunt u hierover alles lezen.

De bezwaarschriftencommissie

De bezwaarschriftencommissie is een door het college ingestelde onafhankelijke commissie die adviseert over genomen besluiten waarop bezwaarschriften zijn ingekomen. De bezwaarschriftencommissie doet een "volledige heroverweging" van een bezwaar. Daarbij wordt naast de formele juridische kant van het verhaal ook gekeken naar de doelmatigheid, nieuwe feiten en omstandigheden en de betrokken belangen. De bezwaarprocedure biedt daarmee waarborgen voor een zorgvuldige afhandeling van bezwaren. Daarnaast biedt de procedure ook handreikingen voor de dienstverlening, regelgeving of het beleid van de gemeente.



Jaarverslag bezwaarschriftencommissie 2022

Jaarlijks brengt de bezwaarschriftencommissie een jaarverslag uit. In het verslag vindt u hoe de commissie is samengesteld en wat haar werkwijze is. Vervolgens worden de resultaten over 2022 weergegeven, zoals het aantal ingekomen en behandelde bezwaarschriften, de afhandelingstermijnen en de uitkomst van de adviezen. Ook geeft de commissie haar conclusies weer en doet zij enkele aanbevelingen aan de bestuursorganen en ambtelijke organisatie voor verbetering van de kwaliteit van de besluitvorming en de afhandeling van bezwaarschriften.

Aanbevelingen

De bezwaarschriftencommissie geeft ook aanbevelingen aan het college ter verbetering van de bezwaarschriftenprocedure. Dit jaar gaan de aanbevelingen over:

- a. de zorgvuldige voorbereiding en motivering van besluiten
- b. volledigheid van de dossiers (blijft aandachtspunt hoewel verbetering merkbaar is)
- c. beperkte ondersteuning van de commissie waardoor bijvoorbeeld het erg lang duurt dat zaken op zitting komen, wat gevolg kan hebben op de beslistermijn.

Opvolging aanbevelingen

De aanbevelingen van de bezwaarschriftencommissie nemen wij ter harte en wij streven ernaar deze het komende jaar zoveel mogelijk op te volgen. De gemeentesecretaris zal hierop gaan toezien. Op dit moment is de organisatie druk doende om de ondersteuning van de commissie op sterkte te brengen. De verwachting is dat dat een positief effect zal hebben wat betreft de afdoeningstermijnen.

Compliment

De bezwaarschriftencommissie spreekt in het jaarverslag 2022 haar complimenten uit over de ondersteuning die zij vanuit de gemeente ontvangt. Dankzij deze ondersteuning is de stabiliteit en continuïteit van de werkzaamheden de afgelopen jaren gewaarborgd. Voor de volledige inhoud van het jaarverslag verwijzen wij u naar bijlage 1.

Jaarverslag klachtenbehandeling 2022

In 2022 zijn er 59 klachten ingediend, tegenover 67 klachten in 2021. Wat de oorzaak is van de daling is niet aan te geven maar mogelijk is het toe te schrijven aan de (naweeën van) coronacrisis.

De meeste klachten hebben betrekking op het uitblijven van een reactie of toezegging of de klacht gaat over bejegening. Het merendeel van de klachten wordt op informele wijze afgedaan. Van de 59 klachten zijn er 43 op informele wijze afgedaan. Dat is ruim 72%.

Verbeteren klachtenafhandeling

In de afgelopen periode is hard gewerkt om de klachtenafhandeling te verbeteren. De procedure op de website voor het indienen van klachten is vereenvoudigd en de procedure voor behandeling van klachten in het zaakstelsel is verbeterd. Verder zijn afspraken gemaakt met de bestuurssecretariaten indien klachten bij hen zijn ingediend. Voorts is de Verordening klachtenbehandeling Helmond 2009 geactualiseerd en is door uw raad op 31 oktober 2023 de nieuwe Verordening Klachtenbehandeling 2023 vastgesteld.

Bijlagen

1. Jaarverslag bezwaarschriftencommissie 2022
2. Jaarverslag klachtenbehandeling 2022

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Helmond,

mevr. P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel
burgemeester

H.J. de Ruiter
secretaris

Jaarverslag Bezwaarschriftencommissie 2022

Inleiding

De gemeente Helmond maakt sinds 2002 gebruik van een externe bezwaarschriftencommissie. De bezwaarschriftencommissie brengt ieder jaar verslag uit over haar werkzaamheden.

Het doel van dit jaarverslag is om inzicht te geven in de in 2022 behandelde bezwaarschriften, de uitkomst ervan en welke onderwerpen het betreft. Daarmee wordt inzichtelijk hoeveel besluiten van de bestuursorganen - gemeenteraad, college van burgemeester en wethouders of de burgemeester - ter discussie zijn gesteld door er bezwaar tegen te maken en hoeveel van die besluiten al dan niet stand hielden in bezwaar.

Voor dit verslag is uitgegaan van de stand van zaken per 1 januari 2023. Het beslaat de periode van 1 januari 2022 tot 1 januari 2023. Aan de hand van de beschikbare gegevens in dit verslag, trekt de commissie enkele conclusies en geeft zij een aantal aanbevelingen. Doel van het jaarverslag is om bij te dragen aan de kwaliteit van besluitvorming in de primaire processen.

Wij wensen u veel leesplezier.

Vorzitters,

mr. E.T. de Jong

mw. mr. A.P.M.A. Laeyendecker

Contactmomenten met de burgers

De gemeente heeft jaarlijks vele contacten met zijn inwoners, ondernemers en instellingen. Dienstverlening staat daarbij hoog in het vaandel in Helmond. Toch gaat het weleens niet goed. Het is dan goed dat er een melding, bezwaar of klacht kan worden ingediend.

Een melding kan worden ingediend over zaken die verband houden met de openbare ruimte, zoals een omgevallen boom, een defecte lantaarnpaal, zwerfvuil, ongedierte of overlast.

Een klacht gaat altijd over de wijze waarop een bestuurder of een medewerker zich tegenover de klager heeft gedragen of geuit. Het begrip gedraging wordt daarbij ruim opgevat.

Een bezwaar kan worden ingediend tegen besluiten die zijn genomen door het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college), de burgemeester of de gemeenteraad. Dit kan gaan over bijvoorbeeld een opgelegde last onder dwangsom wegens illegaal bouwen, een omgevingsvergunning voor de bouw van een dakkapel of aanbouw, een besluit waarbij een parkeerplaats exclusief wordt aangewezen voor het laden van elektrische auto's, een afwijzing voor een gehandicaptenparkeerplaats of de weigering van een Wmo-voorziening. In dit jaarverslag staat het bezwaar centraal. Meldingen en klachten blijven verder buiten beschouwing.

De bezwaarprocedure in gemeente Helmond

Wanneer iemand een bezwaar indient, wordt in de regel eerst gekeken of het bezwaarschrift op informele wijze kan worden afgehandeld. Soms kan namelijk een extra uitleg over het genomen besluit meer helderheid scheppen. Dat kan ertoe leiden dat de bezwaarmaker zijn of haar bezwaar dan intrekt.

Soms is aanvullend onderzoek nodig, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuw gebleken feiten en omstandigheden zoals kan blijken uit een medisch onderzoek. Dit kan uiteindelijk leiden tot (gedeeltelijke) herziening van het besluit. Soms overleggen burgers en bedrijven alsnog de gegevens waar al eerder om is gevraagd. Dat kan ook aanleiding zijn een besluit te wijzigen. Het kan voorkomen dat bezwaren dan alsnog worden ingetrokken omdat met het gewijzigde besluit tegemoet wordt gekomen aan de bezwaren die een bezwaarmaker heeft. Wanneer het bezwaarschrift niet op informele wijze kan worden afgehandeld, wordt het bezwaarschrift aangeboden aan de bezwaarschriftencommissie.

Op het moment dat het bezwaarschrift ter behandeling wordt gesteld aan de bezwaarschriftencommissie, kijkt zij onafhankelijk naar het bezwaarschrift. In een hoorzitting krijgt de bezwaarmaker de gelegenheid zijn of haar bezwaarschrift toe te lichten. Ook degene die namens het gemeentebestuur het verweer voert, kan dit doen. Zo krijgt de bezwaarschriftencommissie aan de hand van de ingediende stukken en hoorzitting alle informatie over de kwestie die speelt. De bezwaarschriftencommissie geeft vervolgens advies aan het gemeentelijk bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.

De secretaris ondersteunt de bezwaarschriftencommissie bij het opstellen van een advies. De secretaris is net als de bezwaarschriftencommissie niet betrokken bij de voorbereiding van het besluit dat ter discussie staat. Het advies wordt aangeboden aan het college, de burgemeester of de gemeenteraad. Zij nemen uiteindelijk zelf het besluit op het bezwaar. Afwijken van het advies van de bezwaarschriftencommissie kan, maar dan moet dat wel goed gemotiveerd zijn.

Samenstelling van de bezwaarschriftencommissie

De commissie werkt volgens de Algemene wet bestuursrecht en de in 2022 geldende Verordening behandeling bezwaarschriften Helmond 2017. Zij heeft als taak zorg te dragen voor een zorgvuldige behandeling van de bezwaarschriften en daarover het gemeentebestuur te adviseren. Dat doet de commissie doordat zij bestaat uit deskundigen die niet in dienst zijn van de gemeente Helmond. Op deze manier wordt de onafhankelijkheid geborgd.

De commissie houdt hoorzittingen waarbij de bezwaarmaker(s), eventuele derdebelanghebbers – denk aan een vergunninghouder - en een vertegenwoordiger van het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen, in de gelegenheid worden gesteld om het bezwaar (nader) toe te lichten en te reageren op het ingediende bezwaar. De commissieleden kunnen tijdens de hoorzitting ook vragen stellen.

De bezwaarschriftencommissie is verdeeld in twee Kamers. De leden van Kamer I adviseren over bezwaarschriften op het gebied van het fysieke domein zoals omgevingsvergunningen, ruimtelijke ordening, milieu, handhaving en verkeersbesluiten. In Kamer II worden bezwaarschriften behandeld op het gebied van het sociaal domein, zoals de Participatiewet (bijzondere bijstand), de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet. Verder worden daar ook bezwaarschriften met betrekking tot subsidies, kinderopvang en de Wet basisregistratie personen behandeld.

De commissie wordt ondersteund door twee ambtelijk secretarissen. Zij ondersteunen de commissie bij haar werkzaamheden en zijn - anders dan de voorzitter en leden van de commissie - in dienst van de gemeente Helmond. Zij maken geen deel uit van de commissie en zijn op geen enkele manier betrokken bij de voorbereiding van het besluit waartegen het bezwaar is gericht.



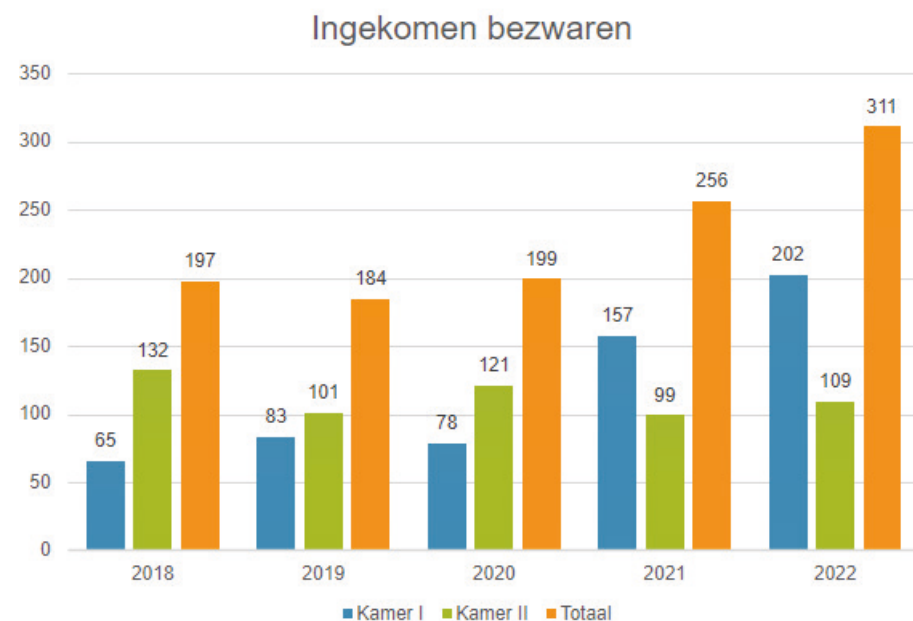
Jaarverslag Bezwaarschriftencommissie 2022

Gedurende het jaar 2022 bestond de bezwaarschriftencommissie voor de gemeente Helmond uit:

Kamer 1	Kamer 2
Voorzitter: mr. E.T. de Jong	Voorzitter: Mw. mr. A.P.M.A. Laeyendecker
Leden: Mw. mr. M. Karnata - Jovic mr. R. Ligtoet Mw. mr. M. Grootjans	Leden: Mw. mr. A.J.M. Roestenberg, mr. M. Bruin, mr. R.M. Brill
Secretaris: Mw. mr. M.F.W. Croes	Secretaris: mr. N.C. Vlaskamp
Administratief Juridisch Ondersteuning mw. L.M.P.H. Heinen	Administratief Juridisch Ondersteuning mw. I.W.B. van der Burgh

Ontwikkeling ingekomen bezwaarzaken Kamer 1 en 2

Er zijn in 2022 meer bezwaarschriften ingediend dan in 2021. Het verschil is erg groot: 311 in 2022 ten opzichte van 256 in 2021 en 199 in 2020. Dit zijn alle bezwaren in beide Kamers.



Het aantal bezwaarschriften in Kamer 1 is ten opzichte van 2021 fors gestegen van 157 naar 202. In Kamer 2 is het aantal bezwaarschriften in vergelijking met 2021 licht gestegen van 99 naar 109. Een van de ingekomen bezwaren in Kamer II is doorgestuurd omdat het bestemd was voor een ander bestuursorgaan.

Kamer 1

Aantal ontvangen bezwaarschriften per onderwerp in Kamer 1

De bezwaarschriften in Kamer I hebben ook in 2022 weer vooral betrekking op omgevingsvergunningen (Wabo) en handhavingsbesluiten. Dit is niet anders dan de voorgaande jaren. Hieronder kunt u het aantal bezwaren per onderwerp zien.

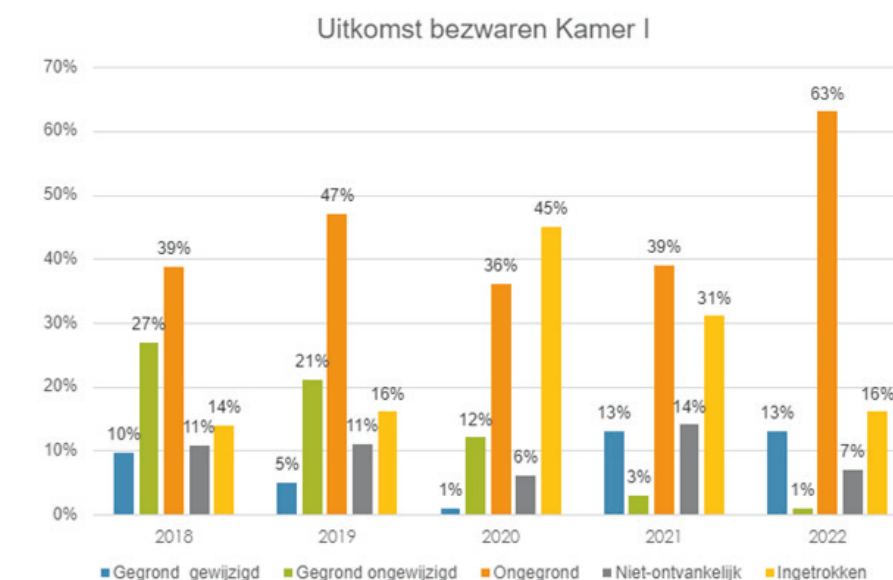
Ingekomen bezwaren kamer 1

Onderwerp	2018	2019	2020	2021	2022
APV	10	3	7	3	17
Bestemming	0	3	0	1	0
Handhaving	13	12	12	15	20
Milieu	1	6	3	1	0
Opiumwet	5	1	5	4	1
Verkeer	6	19	7	9	61
WABO	18	31	31	111	90
WOB/WOO	1	4	3	4	5
WRO	0	3	4	-	-
Overig	11	1	6	9	8
Totaal	239	156	78	157	202

Opmerkelijk is dat er een enorme stijging is in bezwaren tegen verkeersbesluiten. Van 9 in 2021 naar 61 in 2022. De reden hiervoor is het aantal bezwaarschriften is toegenomen tegen verkeersbesluiten waarbij parkeerplaatsen op de openbare weg worden aangewezen die exclusief bestemd zijn voor het opladen van elektrische auto's. Zonder een elektrische auto mag men daar niet parkeren.

Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften Kamer 1

De meeste besluiten waartegen bezwaar is gemaakt, zijn na de bezwaarprocedure in stand gebleven. Hieronder kunt u zien waar het bezwaar naar toe heeft geleid.



Binnen Kamer I is 16% van de bezwaren ingetrokken, 63% ongegrond en 1% gegrond ongewijzigd. Met gegrond ongewijzigd wordt bedoeld dat er één of meerdere gebreken aan het besluit zaten die in bezwaar zijn hersteld. Het kan bijvoorbeeld zijn dat het besluit nader gemotiveerd moest worden. Het bezwaar was daarmee gegrond, maar het besluit zelf is niet veranderd (niet herroepen). In 13% van de gevallen is het bezwaarschrift gegrond verklaard en het besluit gewijzigd. Dit percentage is gelijk gebleven ten opzichte van 2021.

7% van de bezwaren was niet-ontvankelijk. Dit betekent dat niet aan (alle) formele voorwaarden was voldaan om een bezwaarschrift inhoudelijk te kunnen behandelen. Een bezwaarmaker moet belanghebbende zijn bij een besluit. Ook moet een bezwaar binnen een termijn van zes weken nadat het besluit is bekendgemaakt worden ingediend. Als dat niet het geval is, wordt er niet op de inhoud van het bezwaar ingegaan en wordt het bezwaar (kennelijk) niet-ontvankelijk verklaard. Als dat niet het geval is, wordt er niet op de inhoud van het bezwaar ingegaan en wordt het bezwaar (kennelijk) niet-ontvankelijk verklaard. Dit percentage is afgenomen ten opzichte van 2021.

Het aantal bezwaarschriften dat ongegrond is verklaard is toegenomen. Dat vereist een toelichting. Er zijn tegen een beperkt aantal besluiten veel bezwaarschriften ingediend. Dit wordt een clusterzaak genoemd. In 2022 zijn onder meer de volgende clusterzaken behandeld:

- Verkeersbesluiten waarbij parkeerplaatsen worden aangewezen als exclusief bestemd voor het opladen van elektrische auto's;
- Verleende omgevingsvergunningen voor projecten.

Indien deze bezwaarschriften ongegrond worden verklaard heeft dit een relatief grote invloed op de cijfers in de statistiek.

Doorlooptijden Kamer 1

Artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt hoeveel tijd de behandeling van een ingediend bezwaar in beslag mag nemen. Wanneer de commissie is ingeschakeld geldt een beslistermijn van twaalf weken. Hiervan kan en mag worden afgeweken in de volgende situaties:

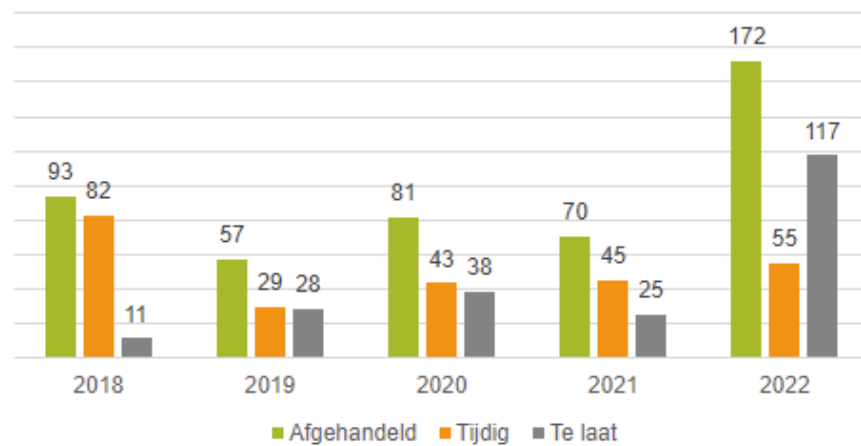
- Als de termijn wordt opgeschort. Dit gebeurt wanneer het bezwaarschrift niet compleet is en er moet worden gewacht totdat de bezwaarmaker dit verzuim heeft hersteld;
- Verlengen van de termijn met zes weken;
- Tot slot kan in overleg met bezwaarmaker worden afgesproken dat de beslissing wordt uitgesteld.



Jaarverslag Bezwaarschriftencommissie 2022

Onderstaand schema geeft de tijdigheid van de genomen besluiten aan. Het gaat hierbij om het aantal bezwaarschriften dat binnen de wettelijke of afgesproken tijd is afgehandeld, eventueel nadat de beslistermijn is verlengd.

Tijdigheid afhandeling bezwaren Kamer I



In 2022 zijn 55 bezwaarschriften bij Kamer I binnen de wettelijke termijn na ontvangst afgehandeld. Dat is ongeveer 32%. 117 bezwaarschriften zijn niet tijdig afgehandeld. Dat is ongeveer 68%. Dit is te verklaren door een toename van het aantal bezwaarschriften in vergelijking tot voorgaande jaren, terwijl de personele bezetting in de commissie maar in het bijzonder de secretariële ondersteuning is afgenomen.

Dit betekent een risico: wanneer het bestuursorgaan niet tijdig beslist op een bezwaar, kan de bezwaarmaker het bestuursorgaan in gebreke stellen. Het bestuursorgaan heeft dan twee weken de tijd om alsnog het besluit op bezwaar te nemen. Doet het bestuursorgaan dat niet, dan is het een dwangsom verschuldigd aan de bezwaarmaker.

Kamer 2

Aantal ontvangen bezwaarschriften per onderwerp in Kamer 2

De bezwaarschriften in Kamer I hebben ook in 2022 weer vooral betrekking op de Participatiewet (PW) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Er is een verdubbeling van de bezwaarschriften tegen besluiten op grond van de Participatiewet. Dit heeft te maken de regeling eenmalige energietoeslag (Beleidsregel eenmalige energietoeslag 2022 gemeente Helmond).

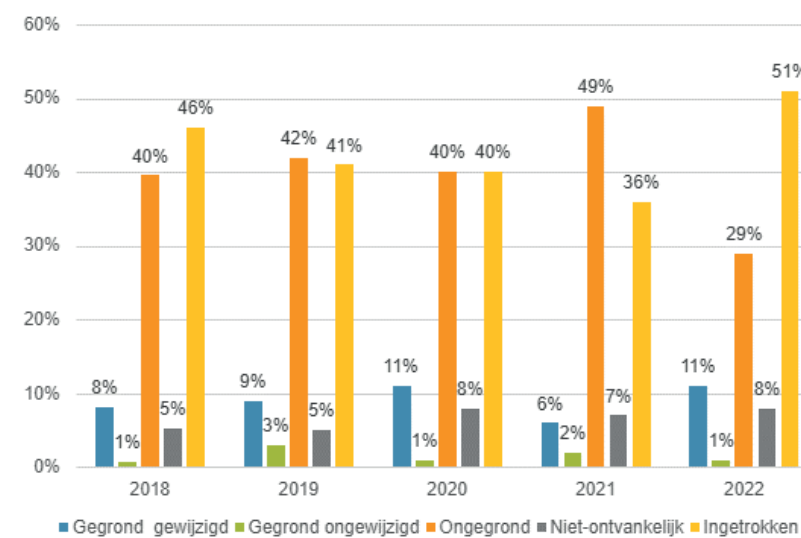
Ingekomen bezwaren kamer 2

	2018	2019	2020	2021	2022
BRP	12	16	14	13	11
Huisvesting	11	10	26	23	15
Jeugdwet	6	4	0	1	-
Minima	6	5	2	1	2
PW	42	26	31	20	51
Subsidies	5	5	2	6	3
WMO	46	32	37	34	23
Overig	6	3	9	1	3
Totaal	134	101	121	99	108

Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften Kamer 2

De meeste besluiten waartegen bezwaar is gemaakt, zijn na de bezwaarprocedure in stand gebleven. Dat geldt ook voor Kamer II. Hieronder kunt u zien waar het bezwaar toe heeft geleid.

Uitkomst bezwaren Kamer II



Binnen Kamer 2 is 51% van de bezwaren ingetrokken, 29% ongegrond en 1% gegrond gewijzigd. Met gegrond ongewijzigd wordt bedoeld dat er één of meerdere gebreken aan het besluit zaten die in bezwaar zijn hersteld. Het kan bijvoorbeeld zijn dat het besluit nader gemotiveerd moest worden. Het bezwaar was daarmee gegrond, maar het besluit zelf is niet veranderd (niet herroepen). In 11% van de gevallen is het bezwaarschrift gegrond verklaard en het besluit gewijzigd en in 8% procent van de gevallen is het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaard. Deze percentages zijn niet opvallend veel veranderd ten opzichte van voorgaande jaren.

Opmerkelijk is dat het ingetrokken aantal bezwaarschriften met 15% is toegenomen ten opzichte van 2021. Een bezwaar kan om verschillende redenen worden ingetrokken. Soms worden er onregelmatigheden in de primaire besluitvorming ontdekt en hersteld voordat het bezwaar op

de hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie wordt behandeld. Als het primaire besluit aansluitend geheel of gedeeltelijk wordt herzien, kan dit voor de bezwaarmaker aanleiding zijn om zijn of haar bezwaar in te trekken. Het kan ook zo zijn dat de bezwaarmaker het bestreden besluit of de reden waarom het besluit is genomen, niet goed heeft begrepen. Na ontvangst van een bezwaarschrift wordt telefonisch contact opgenomen met de bezwaarmaker waarbij het besluit nader wordt toegelicht. Dat kan ook een aanleiding zijn om daarna het bezwaarschrift in te trekken.

In totaal zijn er 49 bezwaarschriften ingetrokken. In 33 gevallen is er een herzien besluit genomen waarin tegemoet is gekomen aan de bezwaren van de bezwaarmaker waarna het bezwaar is ingetrokken. Tot slot zijn er 20% minder bezwaarschriften ongegrond verklaard. Dit heeft voornamelijk te maken met het aantal afgenomen afgehandelde bezwaarschriften in 2022.

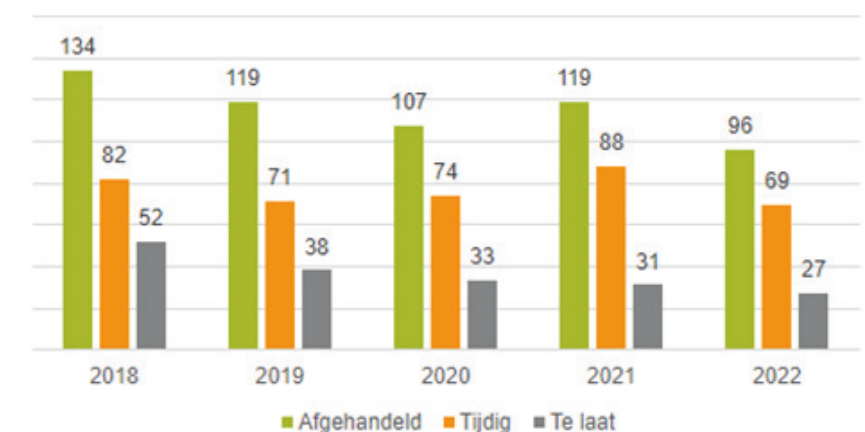
Doorlooptijden Kamer II

Artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt hoeveel tijd de behandeling van een ingediend bezwaar in beslag mag nemen. Wanneer de commissie is ingeschakeld geldt een beslistermijn van twaalf weken. Hiervan kan en mag worden afgeweken in de volgende situaties:

- Als de termijn wordt opgeschort. Dit gebeurt wanneer het bezwaarschrift niet compleet is en er moet worden gewacht totdat de bezwaarmaker dit verzuim heeft hersteld;
- Verlengen van de termijn met zes weken;
- Tot slot kan in overleg met bezwaarmaker worden afgesproken dat de beslissing wordt uitgesteld.

Onderstaand schema geeft de tijdigheid van de genomen besluiten aan. Het gaat hierbij om het aantal bezwaarschriften dat binnen de wettelijke of afgesproken tijd is afgehandeld, eventueel nadat de beslistermijn is verlengd.

Tijdigheid afhandeling bezwaren Kamer II



Jaarverslag Bezwaarschriftencommissie 2022

Beroep

Voorlopige voorziening

Wanneer een burger er spoedeisend belang bij heeft dat een besluit wordt uitgevoerd of juist niet, kan hij een voorlopige voorziening (vovo) aanvragen bij de rechter. Voorwaarde is wel dat er ook een bezwaarschrift of beroepschrift is ingediend.

Beroep en hoger beroep

Een belanghebbende kan in beroep gaan tegen een besluit op bezwaar. Daarvoor moet een beroepschrift worden ingediend bij de rechtbank Oost-Brabant in 's-Hertogenbosch. Tegen de uitspraak van de rechtbank is hoger beroep mogelijk bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State in Den Haag of bij de Centrale Raad van Beroep in Utrecht, afhankelijk om wat voor soort zaak het gaat. De bezwaarschriftencommissie wordt in dit soort procedures niet om advies gevraagd.

Voor hoger beroepszaken op het terrein van Kamer I is de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State de hoogste bestuursrechter. Gaat het om beroepszaken op het gebied van het sociaal domein, dan moet de belanghebbende zich richten tot de Centrale Raad van Beroep.

Ingediende beroepszaken

Jaar	Vovo bezwaar	Vovo beroep	Vovo hoger beroep	Beroep	Hoger beroep	Hoger beroep gem.
2018	12	8	0	31	11	0
2019	3	2	0	42	6	1
2020	9	2	0	24	8	1
2021	7	4	0	45	7	3
2022	4	5	0	40	10	1

Aanbevelingen

De commissie doet onderstaande aanbevelingen voor resterend 2023 en 2024.

Kamer 1

De commissie signaleert dat de juridische kwaliteit van de besluitvorming die het gemeentebestuur kan leveren onder druk staat. De commissie heeft de indruk dat op de vakafdelingen sprake is van een tekort aan personeel. Zeker als daarbij ervaren vergunningverleners, handhavers en verkeerskundigen uitvallen heeft dat vrijwel direct gevolgen voor de kwaliteit van de besluitvorming.

1. Behalve de juridische kwaliteit laat volgens de commissie ook de zorgvuldigheid en motivering van in primo genomen besluiten steeds vaker te wensen over. Besluiten worden volgens de commissie steeds summierder gemotiveerd. Het is aannemelijk dat het tekort aan kwaliteit ertoe leidt dat meer bezwaren worden ingediend.
2. De motivering komt vaak pas vlak voor of zelfs pas op de hoorzitting naar voren, waardoor bezwaarmakers in hun belangen (kunnen) worden geschaad en waardoor soms onnodig bezwaar wordt gemaakt.
3. De commissie wijst erop dat vaak niet inzichtelijk is welke documenten onderdeel uitmaken van het besluit.
4. De commissie signaleert dat ook de ondersteuning van de commissie beperkt is en daarmee kwetsbaar is. Daarbij is verontrustend dat – hoewel eerder gesignaleerd – de situatie in 2023 wederom is verslechterd en er geen concrete actie lijkt te worden ondernomen om dit probleem (structureel) op te lossen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden van de commissie bij onvoorziene omstandigheden snel in gevaar komt.

Kamer 2

1. De commissie signaleert dat de juridische kwaliteit van de primaire besluitvorming voor verbetering vatbaar is, met name de deugdelijke motivering.
2. De commissie signaleert bij Wmo-zaken dat het stappenplan vaak pas in het verweerschrift wordt uitgewerkt. In het kader van rechtszekerheid is dit onwenselijk voor de burger, omdat zo pas na bezwaar inzichtelijk wordt op welke wijze het college tot het besluit gekomen is. Dit past niet bij een burgergerichte overheid. Zeker niet in deze tijd, waarin het vertrouwen in de overheid ter discussie staat.
3. De bezwaarschriftencommissie merkt op dat het soms erg lang duurt voordat zaken op zitting komen. In dit kader wordt gewezen op de beslistermijn. Dit aspect is vorig jaar reeds opgemerkt, maar hier is nog geen verbetering in gesignaleerd. Hier dient meer aandacht voor te komen.
4. De commissie merkt op/stelt vast dat de rol van de administratieve ondersteuning en notulist van de commissie onmisbaar is. Dankzij deze ondersteuning is de stabiliteit en continuïteit van de werkzaamheden de afgelopen jaren gewaarborgd.



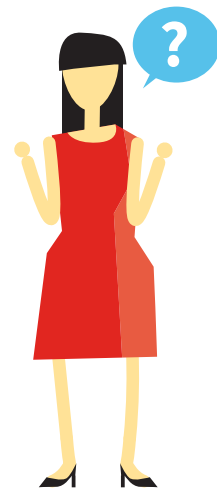
Jaarverslag klachtenbehandeling 2022

Inleiding

Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, ondernemers en organisaties en instellingen: schriftelijk, telefonisch of persoonlijke gesprekken op het gemeentehuis of ter plaatse. Dienstverlening staat hoog in het vaandel in Helmond. Toch schieten we daarin soms tekort, want het blijft mensenwerk. Dan is het goed dat burgers een klacht kunnen indienen.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de gemeente of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde gelegenheid tegenover de klager heeft gedragen. Het begrip gedraging wordt ruim opgevat. Ook iets nalaten valt onder het begrip gedraging. Voorbeelden van de dergelijke gedragingen zijn: iemand onheus bejegenen aan het loket of telefoon, verkeerde of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet of veel te traag beantwoorden, niet reageren op meldingen of toezeggingen en afspraken niet nakomen.



Geen klacht

Een melding over een losse stoeptegels is geen klacht over een gedraging. Uiteraard moet de gemeente wel iets met de melding doen, maar niet volgens de klachtenprocedure. Hiervoor is een apart meldpunt opgericht. Dit meldpunt zorgt voor de afhandeling van allerlei 'klachten' (meldingen) over gebreken in de woon- en leefomgeving. Het gaat dan bij voorbeeld over zwerfvuil, niet brandende lantaarnpalen, scheefstaande verkeersborden, omgewaaide bomen enzovoort.

Ook kan geen klacht worden ingediend tegen bij voorbeeld een vergunning of een afwijzing van een subsidie of uitkering. Dat zijn weliswaar gedragingen, maar iemand die het daar niet mee eens is, kan binnen zes weken na het besluit een bezwaarschrift indienen en eventueel de gang naar de rechter maken. Daar zijn aparte procedures voor.

Aantal binnenkomst

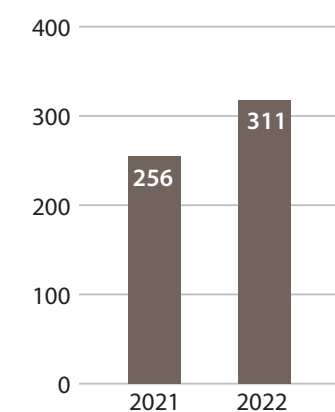
	2022
Bezwaren	5
Meldingen	59
Informatieverzoek	1
Klachten	59
Klachten Nationale Ombudsman	3
Waarvan:	
Kenbaarheid	
Interventie	3
*is opgenomen in totaal aantal klachten	

(opmerking: het aantal bezwaren en meldingen is hoger dan hier opgenomen)

Overzicht van meldingen over jaren 2021 en 2022 en onderverdeling

	2021	2022
Afval en vervuiling	3653	3798
Bomen, planten en sloten	2498	2645
Buitenbeter	8	7
Honden	436	458
Kapotte speeltoestellen	218	187
Kapotte straatverlichting	1628	1264
Ongedierte	701	641
Onkruid	441	407
Overlast	4946	4600
Straten en riool	2460	2272
Verzoek/idee	576	619
Totaal	17565	16898

Overzicht van bezwaren over 2021 en 2022



Verskillende handelwijzen waarover kan worden geklaagd

Een burger kan over verschillende handelwijzen van de gemeente ontevreden zijn. Er zijn verschillende manieren waarop een burger kan aangeven ontevreden te zijn over de manier van handelen van de gemeente.

1. Over de manier waarop iemand te woord is gestaan (bejegening)

- De burger ervaart het contact op een niet respectvolle manier. De burger heeft het gevoel dat er niet geluisterd wordt of bij voorbeeld hij/zij een grote mond krijgt;
- De burger heeft het idee dat hij tegengewerkt wordt.

2. Over de zorgvuldigheid waarmee met een verzoek is omgegaan

- De burger heeft in vertrouwen een melding gemaakt en heeft het idee dat het niet vertrouwelijk is behandeld.

3. Omdat er onvoldoende of geen contact is gezocht vanuit de gemeente met de burger over zijn melding, vraag of dossier

- Er wordt niet gereageerd op een vraag, dossier of verzoek;
- De burger moet meerdere keren bellen of mailen over de stand van zaken van bijvoorbeeld een melding of een WMO dossier;
- De burger wordt herhaaldelijk niet teruggebeld na het inspreken van de voicemail.

4. Over een toezegging die niet wordt nagekomen

- Als een beloofde actie niet wordt uitgevoerd, zoals huisvuil verwijderen, bomen/struiken snoeien;
- Als wordt beloofd dat iemand terugbelt en dat niet gebeurt binnen de afgesproken tijd.



De procedure in de praktijk

De klachtenprocedure laat zich als volgt kort schetsen. Klachten kunnen schriftelijk, mondeling of digitaal worden ingediend. Wij streven, evenals de meeste gemeenten, naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. De wet biedt daarvoor ook de ruimte. Een informele en oplossingsgerichte aanpak gaat sneller en leidt vaker tot tevredenheid bij klagers. Wanneer een klacht zich daarvoor leent, tracht de klachtbehandelaar daarom in eerste instantie tussen de klager en beklagde die het betreft op die manier de klacht op te lossen. Dat kan door middel van een telefoongesprek of door een brief. Afhankelijk van de klacht wordt een en ander opnieuw en beter uitgelegd, worden vragen (alsnog) beantwoord, wordt de gevraagde informatie (alsnog) toegezonden, worden fouten hersteld als dat nog mogelijk is of worden toezeggingen alsnog nagekomen. Als de klager gelijk heeft worden excuses aangeboden. Wanneer bemiddeling op deze wijze niet lukt of bij klachten die zich daar minder goed voor lenen, wordt er een klachtgesprek met de klager gehouden. Van dat gesprek wordt een verslag gemaakt en in een brief aan de klager worden de belangrijkste punten van het gesprek verwoord en worden eventuele herstelacties, afspraken, toezeggingen vastgelegd. Wanneer de klager niet tevreden is met het gesprek en met de brief, dan kan hij zijn klacht aan de Nationale Ombudsman voorleggen.

Jaarverslag klachtenbehandeling 2022

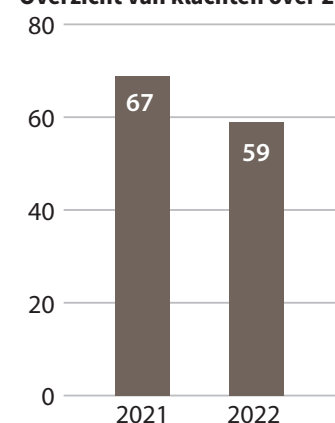
Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman

	2022
Ontvangen	34
Behandeld	35
Oplossing door interventie	4
Bemiddeling of goed gesprek	
Onderzoek, waarvan met rapport	
Onderzoek, waarvan met brief	
Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	1
Informatie of doorverwijzing	30
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

Aantallen klachten

In 2022 zijn er 59 klachten ingediend, tegenover 67 klachten in 2021. Wat de oorzaak is van de daling is niet aan te geven maar mogelijk is het toe te schrijven aan de (naweeën van) coronacrisis. Voorts is niet in te schatten of de daling structureel van aard is.

Overzicht van klachten over 2021 en 2022



Aard van klachten

Het streven is er op gericht om klachten zoveel mogelijk op informele wijze af te doen, dat wil zeggen door bemiddeling of eventueel met een klachtgesprek. Van de 59 klachten zijn er 43 klachten op informele wijze afgedaan. Dat is ruim 72%. In 2021 werden van de 67 klachten er 49 klachten op informele wijze afgedaan. Dat is 73%. De percentages liggen dicht bij elkaar. Dat geeft aan dat het verschil in behandeling ongeveer gelijk blijft.

Uitsplitsing van de uitkomst van de klachten

	2022
Informeel ongegrond	9
Informeel gegrond	20
Informeel	14
Formeel ongegrond	1
Formeel gegrond	0
Openstaand	3
Buiten behandeling gesteld	11
Ingetrokken	0
Afgebroken	1

(het aantal klachten dat buiten behandeling is gesteld heeft grotendeels betrekking op klachten gericht tegen externen en niet tegen de gemeente Helmond en zijn medewerkers. De overige klachten voldoen niet aan de wettelijke omschrijving/vereisten. De afgebroken klacht heeft betrekking op een eerder ingediende klacht en is daarbij betrokken)

Klachtsoorten

Er worden vier soorten klachten onderscheiden: het gaat om uitblijven van een reactie of niet nakomen van een toezegging, bejegening, verkeerd geïnformeerd of onzorgvuldigheid. Het merendeel van de klachten heeft betrekking op het uitblijven van een reactie of het niet nakomen van een toezegging. Op de tweede plaats staat bejegening. Deze rangorde was in 2021 ook zichtbaar. Ook wordt hiermee zichtbaar dat het merendeel van de klachten wordt gevormd door het niet nakomen van een toezegging of bejegening. Een gedraging die (gemakkelijk) kan worden voorkomen.

Uitsplitsing aard van de klachten

	2022
Uitblijven reactie / toezegging	30
Bejegening	19
Verkeerd geïnformeerd	2
Geen klacht in de zin van de Awb	4
Onzorgvuldigheid	4

Voorts zal het niet verbazen dat afdelingen met 'klantcontacten' ook de grootste kans op klachten hebben. Om de cijfers in perspectief te plaatsen is nagegaan hoeveel klantcontacten er zijn geweest. Het totaal aantal door het KCC geregistreerde klantcontacten over 2022 bedraagt 68.525. Dit aantal is exclusief de klantcontacten die voor het Sociaal Domein zijn.

Het gaat om:

Inrichting Beheer Openbare Ruimte	9.759
Klantcontact en Burgerzaken	14.428

In dat licht bezien zijn 12 klachten bij Sociaal Domein, 7 klachten bij Inrichting Beheer Openbare Ruimte en 4 klachten bij Klantcontact en Burgerzaken (zeer) geringe aantallen.

Uitsplitsing van de afdelingen

	2022
Sociaal Domein	12
Financiën	6
Inrichting Beheer Openbare Ruimte	7
Klantcontact en Burgerzaken	4
Strategie & Bestuur, Juridisch Team	2
Accommodaties en Exploitaties	0
Ondernemen & Ontwikkelen	11
Veiligheid & Naleving	9
Overig	2
Externe	6

Als gemeente willen wij onze dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van onze burgers. De meeste zaken doen we goed, maar soms gaat het mis. Wij nemen daarom elke klacht serieus. Wij streven er immers naar om alle bewoners, bedrijven en instellingen zo goed mogelijk helpen. Daarbij helpen klachten ons om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Jaarverslag klachtenbehandeling 2022

Verbeteren klachtenafhandeling

In de afgelopen periode is hard gewerkt om het proces van klachtenafhandeling te verbeteren. Zo is de procedure op de website voor het indienen van klachten of meldingen vereenvoudigd. Verder is de procedure voor behandeling van klachten in het zaakstelsel verbeterd door het opnemen voorgeschreven stappen die dienen te worden doorlopen.

Ook zijn er afspraken gemaakt met de secretariaten indien klachten op een andere wijze bij de gemeente worden ingediend. Om te voorkomen dat die klachten niet worden geregistreerd of niet in behandeling worden genomen is daarvoor een protocol opgesteld. Daarnaast is het proces van behandeling van klachten tegen het licht gehouden en is een nieuw stroomdiagram opgesteld. De Verordening klachtenbehandeling Helmond 2009 is tegen het licht gehouden en geactualiseerd.

Op 31 oktober 2023 heeft de gemeenteraad de Verordening Klachtenbehandeling Helmond 2023 vastgesteld. De nationale ombudsman is bij de aanpassing van de verordening betrokken geweest. Er is een infographic gemaakt van de route van de klacht. Op deze wijze wordt op eenvoudige wijze inzichtelijk gemaakt welke stappen kunnen worden doorlopen na het indienen van een klacht. Deze infographic vervangt een (uitgebreide) folder. Burgers die een klacht indienen, krijgen deze infographic toegezonden.

Aanbevelingen

In het vorige jaarverslag is aangegeven dat burgers de mogelijkheid wordt geboden om, naast het indienen van meldingen of bezwaren, ook de gelegenheid krijgen om een compliment uit te delen aan de gemeente. Die mogelijkheid wordt nu opgenomen op de website. Net zoals wij vinden dat wij kunnen leren van klachten waar wij het beter kunnen doen, leveren complimenten informatie op over waar het wel goed gaat en wat wordt gewaardeerd.



Overgang coördinatie klachten

De voorbereidingen voor de overgang van de klachtencoördinatie naar afdeling Transactionele dienstverlening zijn in gang gezet. Bij die afdeling worden ook de meldingen behandeld. Het in één hand brengen van de administratie en behandeling van meldingen en klachten, vergemakkelijkt het proces. Door bundeling kunnen voordelen worden bereikt. Zodra juridische expertise is gevraagd bij de behandeling van klachten, zal deze worden geleverd door het Juridische Team.

Citaat van Mahatma Gandhi uit 1890:

*“Een klant is de belangrijkste bezoeker op ons terrein.
Hij is niet afhankelijk van ons. Wij zijn afhankelijk van hem.
Hij is geen onderbreking van ons werk.
Hij is er het doel van.
Hij is geen buitenstaander van onze zaak.
Hij maakt er deel van uit.
Wij bewijzen hem geen dienst door hem te dienen.
Hij bewijst ons een dienst door ons de kans te geven dat te doen.”*