



JAARVERSLAG BEZWAREN, KLACHTEN EN WOO- VERZOEKEN 2024

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2024 over verschillende juridische aangelegenheden. In dit verslag wordt ingegaan op de volgende onderdelen:

- Bezwaren;
- Klachten;
- Woo-verzoeken.

Dit is voor het eerst dat er een gecombineerd jaarverslag is gemaakt. Op deze wijze wordt in één document inzicht gegeven in de verschillende juridische procedures die hebben gespeeld. Het voorliggende jaarverslag bevat tabellen en grafieken waardoor het makkelijker wordt om gegevens te vergelijken en te analyseren. In de loop van 2024 heeft er een organisatieontwikkeling plaatsgevonden, waarbij de organisatie in drie domeinen is verdeeld. In dit jaarverslag is daar zoveel mogelijk rekening mee gehouden. Voor 1 juli zal de Adviescommissie voor bezwaarschriften nog kort haar bevindingen en aanbevelingen doen ten aanzien van verslagjaar 2024.

2. Bezwaren

Als een inwoner, bedrijf of instelling zich niet kan vinden in een besluit van een bestuursorgaan (het college, de burgemeester of de gemeenteraad), dan bestaat de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen. De bezwaarprocedure is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De gemeente Zevenaar maakt bij de behandeling van bezwaarschriften gebruik van een bezwaarschriftencommissie. Dit is een adviescommissie zoals bedoeld in artikel 7:13 van de Awb. De commissie bestaat uit twee kamers, de Sociale Kamer en de Algemene Kamer.

De commissie is onafhankelijk en bestaat uit externe leden, die niet in dienst zijn van de gemeente. De werkwijze van de commissie is beschreven in de Awb en de Verordening Adviescommissie voor bezwaarschriften Zevenaar. De commissie geeft advies. Het bestuursorgaan beslist uiteindelijk op het ingediende bezwaarschrift.

Bij een heroverweging van het besluit kunnen eventueel gemaakte fouten worden hersteld. Tijdens de bezwaarprocedure kan het bestuursorgaan het primaire besluit volledig heroverwegen.

De commissie is niet bevoegd te adviseren over bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten inzake de Wet waardering onroerende zaken en gemeentelijke belastingaanslagen.

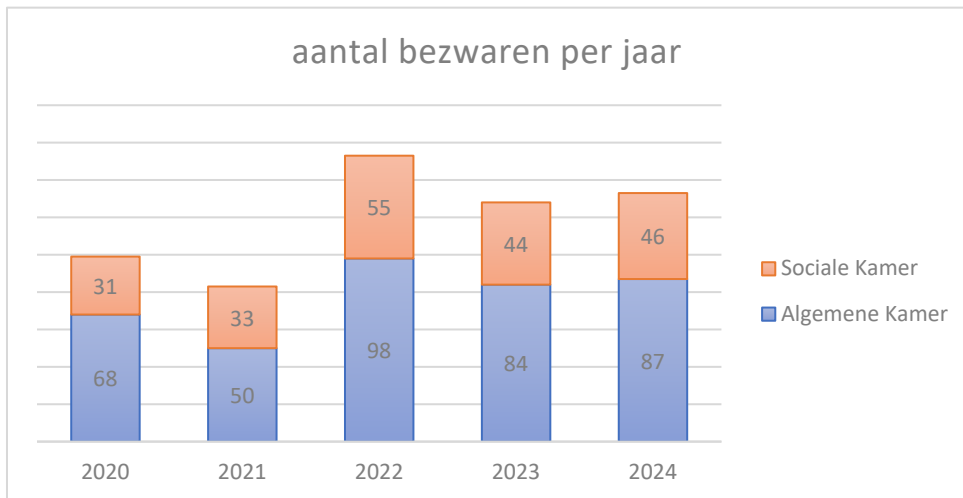
Onderverdeling Adviescommissie

Sociale Kamer (SK): adviseert over bezwaarschriften aangaande sociale uitkeringen op grond van de Participatiewet, voorzieningen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet en ten aanzien van gehandicaptenparkeerkaarten;

Algemene Kamer (AK): adviseert over bezwaarschriften die onder andere betrekking hebben op omgevingsvergunningen, verkeersbesluiten, de APV en de Wet open overheid.

Elke kamer van de commissie bestaat uit leden die geen binding hebben met de gemeente Zevenaar. Hiermee wordt de onafhankelijkheid gewaarborgd ten opzichte van de verschillende bestuursorganen. De voorzitter van de commissie is tevens voorzitter van de Algemene kamer.

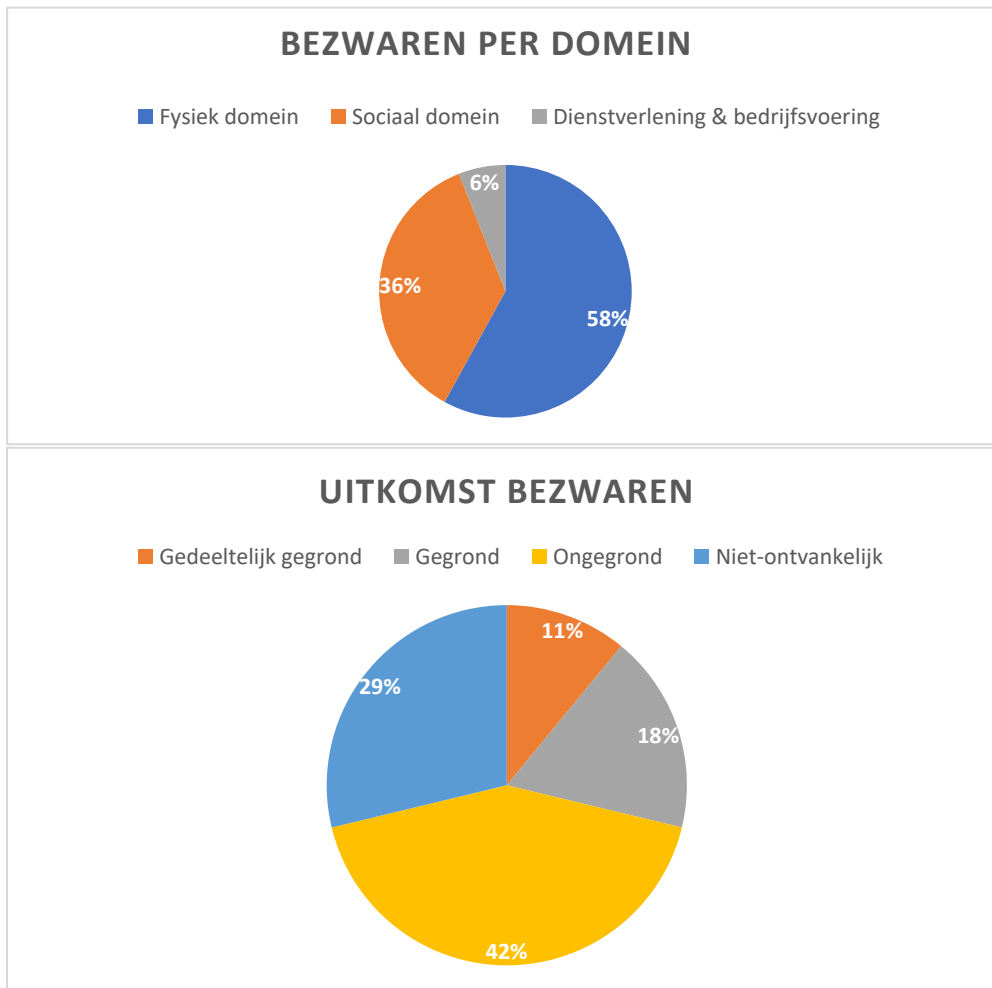
Aantal ontvangen bezwaarschriften over de jaren



In 2024 zijn er 133 bezwaarschriften ingediend. Dat zijn er 5 meer dan in 2023. In onderstaande tabel is te zien waar de bezwaarschriften betrekking op hadden.

Algemene Kamer	aantal	Sociale Kamer	aantal
Subsidie	2	Wmo vervoer	3
Besluit op ingebrekestelling	1	Wmo woningaanpassing	1
Verkeersbesluit	17	Wmo hulp bij huishouden	9
Handhavingsbesluiten afval	12	Energietoeslag	3
Handhavingsbesluiten Omgevingswet/Wabo/APV	8	Brede ondersteuning Kinderopvang toeslagenaffaire	3
Invordering dwangsom	1	Jeugdhulp PGB	2
Basisregistratie Personen	3	Leerlingenvervoer	5
Buiten behandeling laten aanvraag	2	Gehandicaptenparkeerkaart	1
Algemene verordening gegevensbescherming	2	Participatiewet intrekking Pw-uitkering	2
Wet open overheid	4	Subsidie	1
(weigering) Omgevingsvergunning	30	Afwijzing bijzondere bijstand	10
Evenementenvergunning	1	Terugvordering bijstand	4
Huisnummering	1	Intrekking Wmo voorziening traplift	1
Geen besluit	3	Individuele inkomensondersteuning	1
Totaal	87	Totaal	46

Per domein ziet de onderverdeling in percentages van de ingediende bezwaren er als volgt uit.



Naar aanleiding van de bezwaarschriften die in 2024 zijn afgehandeld (ingekomen in 2023 en 2024), zijn 73 adviezen uitgebracht en 52 bezwaarschriften zijn ingetrokken. Op 31 december 2024 waren 50 bezwaarschriften nog in behandeling. Dit waren de bezwaarschriften die over het algemeen laat in 2024 zijn ingediend en op 31 december nog niet waren afgehandeld.

Van de 73 uitgebrachte adviezen was de uitkomst:

- Gegrond (het besluit kan niet in stand blijven): 13 keer
- Gedeeltelijk gegrond (de motivering van het besluit moet worden aangevuld): 8 keer
- Ongegrond (het besluit kan in stand blijven): 31 keer
- Niet-ontvankelijk (bezwaar voldoet niet om het in behandeling te nemen): 21 keer.

Er is 1 keer geadviseerd de gevraagde vergoeding voor proceskosten toe te kennen (bezwaar tegen een last onder dwangsom).

Er is één keer door een bestuursorgaan afgeweken van het advies van de commissie in 2024. Dit betrof een bezwaar tegen het opleggen van een last onder dwangsom vanwege drugshandel op straat.

Conclusies:

- In 2024 zijn er ongeveer net zoveel bezwaarschriften ingediend als in 2023;
- Nog steeds wordt een deel van de bezwaarschriften ingetrokken;
- Er zijn meer bezwaarschriften gegrond verklaard dan in 2023 (18% in 2024 en 6% in 2023), maar ten opzichte van 2022 (34%) zijn er minder bezwaarschriften gegrond verklaard;
- Het merendeel van de bezwaarschriften ziet op het fysiek domein en dan met name op verleende en geweigerde omgevingsvergunningen;
- Binnen het sociaal domein worden de meeste bezwaarschriften ingediend tegen besluiten over bijzondere bijstand en hulp bij het huishouden;
- 18% van de bezwaarschriften wordt gegrond verklaard, terwijl in 2023 maar 5% gegrond werd verklaard;
- In vrijwel alle gevallen is het advies van de Adviescommissie overgenomen. Slechts in één geval is dit niet gebeurd.

Aanbevelingen:

- Net als bij de afhandeling van klachten, meer sturen op termijnen. Hoewel de adviezen van de commissie vaak binnen enkele weken na plaatsvinden van hoorzitting zijn uitgewerkt verstrijkt er nog wel eens wat tijd voordat de beslissing op bezwaar wordt genomen. Hiervoor het is het noodzakelijk dat er concrete afspraken worden gemaakt met verweerders van de vakteams.
- Meer toepassen van de informele aanpak in bezwaar. Dit houdt in dat er contact wordt opgenomen met bezwaarmakers om te horen waarom er bezwaar is ingediend en te bekijken of er een oplossing mogelijk is buiten de formele bezwaarprocedure.

3. Klachten in de zin van hoofdstuk 9 Awb

Gelet op artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft een ieder het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop het bestuursorgaan zich tegen hem of haar heeft gedragen. De behandeling van deze klachten gebeurt op basis van hoofdstuk 9 Awb en op basis van onze interne klachtenregeling. In dit gedeelte van het verslag leest u meer over de cijfers van de klachtbehandeling in 2024.

Scope klachtenjaarverslag 2024

Bij het schrijven van dit jaarverslag gaan we uit van de klachten die zijn afgehandeld in 2024. Hierbij zijn ook klachten meegenomen die in 2023 zijn ingediend. Klachten die zijn ingediend in 2024, maar zijn meegenomen naar 2025 vallen buiten de scope van dit jaarverslag.

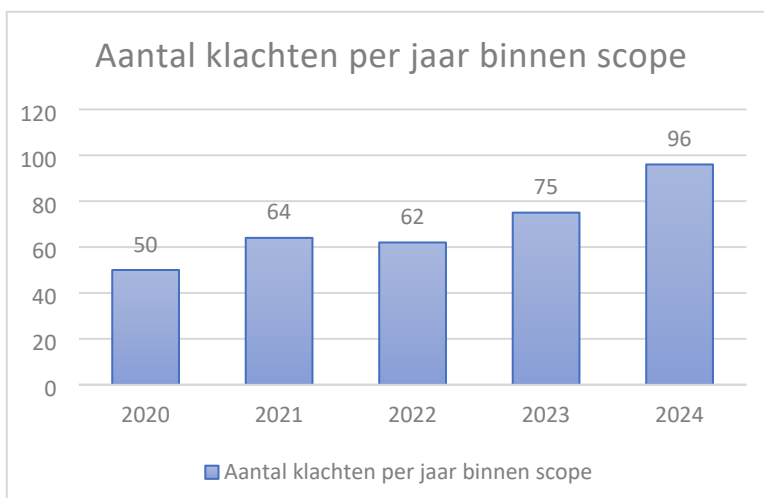
Cijfers klachten

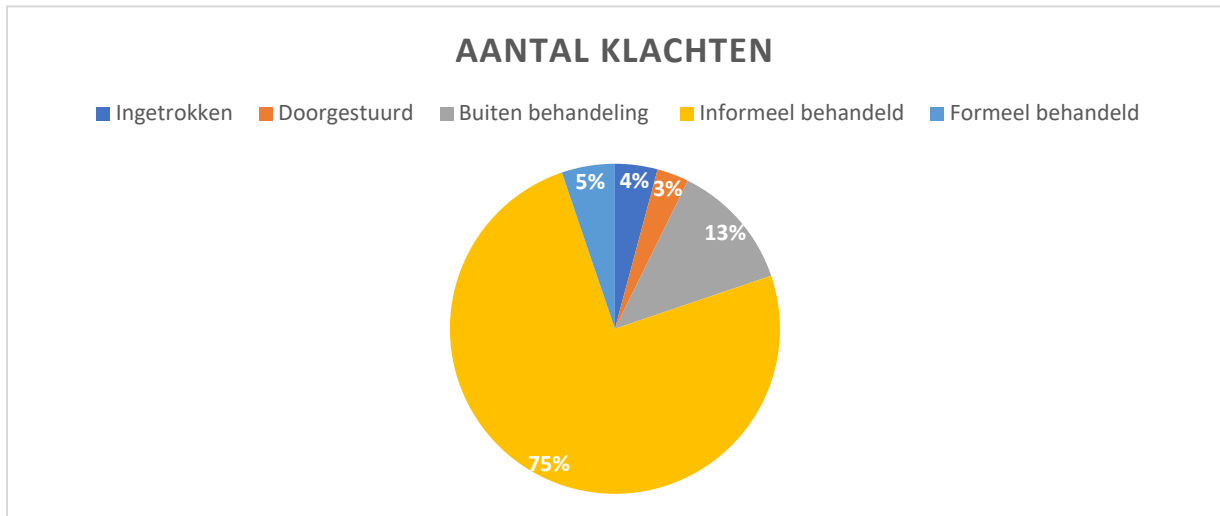
	Ingediend 2023, afgedaan in 2024	Ingediend 2024, afgedaan in 2024	Ingediend 2024, meegenomen naar 2025
Aantal klachten	22	74	13

In 2024 hadden we in totaal **109** lopende klachten. Een deel van deze klachten zijn meegenomen naar het jaar 2025. Deze klachten vallen buiten de scope van dit jaarverslag. In totaal vallen **96** klachten binnen de scope van dit jaarverslag.

Als we kijken naar het aantal klachten binnen de scope zien we dat er in 2024 meer klachten zijn ingediend dan in voorgaande jaren. De oorzaak van deze stijging is onbekend.

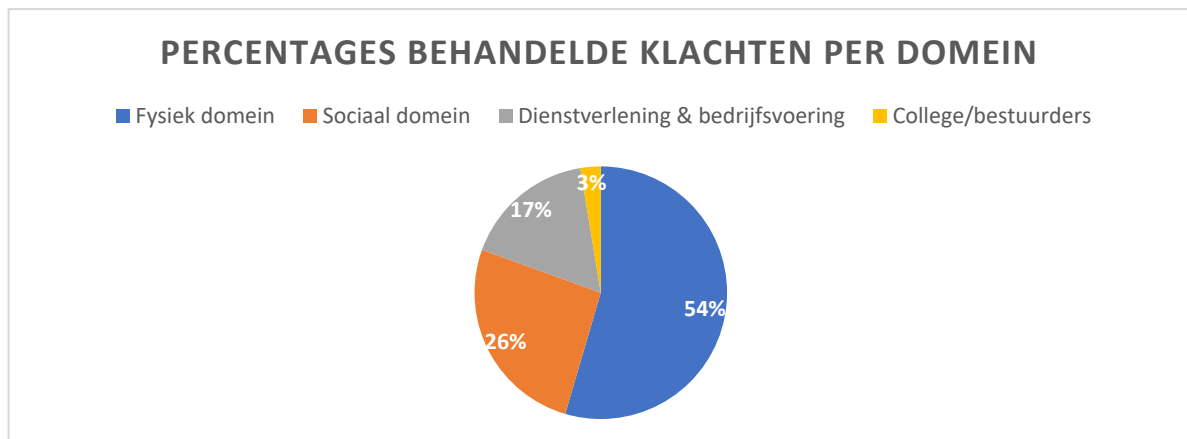
Van de klachten die binnen de scope vallen zijn er 4 ingetrokken, 3 doorgestuurd naar de Nationale Ombudsman, 12 buiten behandeling gelaten, 72 informeel behandeld en 5 formeel behandeld. In totaal zijn er dus **77** klachten behandeld in 2024.





Van de 77 behandelde klachten vallen er 42 binnen het fysieke domein, 20 binnen het sociaal domein, 13 binnen dienstverlening & bedrijfsvoering en 2 binnen het college.

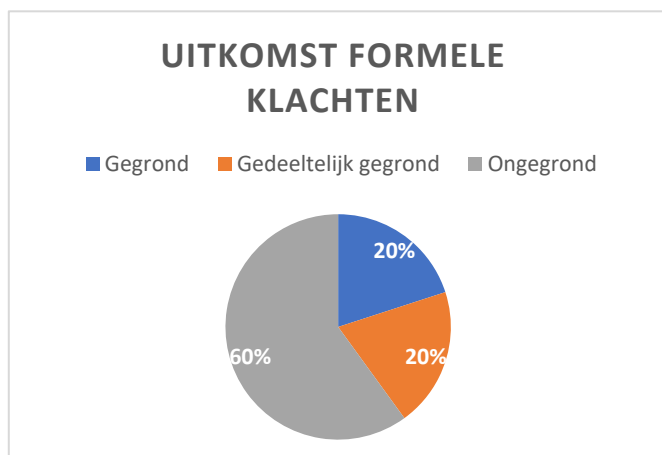
In 2024 zijn er géén klachten ingediend tegen de staf, de griffie en de gemeenteraad.

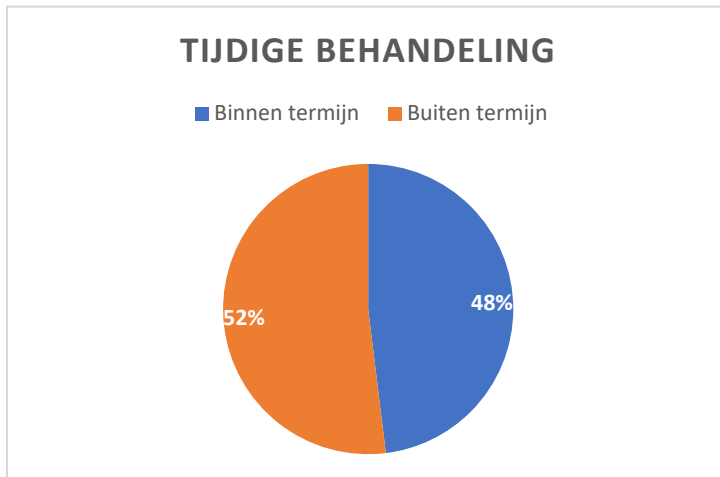


Van de 77 behandelde klachten in 2024, zijn er **5 formeel** behandeld en **72 informeel** behandeld. Van de klachten die formeel zijn behandeld zijn er 3 ongegrond, 1 gedeeltelijk gegrond en 1 gegrond.

Van de formele klachten vallen er 2 binnen het sociaal domein, 2 binnen het college en 1 binnen het fysieke domein.

In 2024 hebben we 77 klachten behandeld. We zien dat het bij 40 klachten niet is gelukt om de klacht binnen de termijn af te handelen. Bij 37 klachten is het wel gelukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.





In de meeste gevallen lukt het de klachtbehandelaren om de klacht informeel af te doen. Het valt echter op dat de informele behandeling vaak veel tijd kost. De formele klachtenprocedure duurt daardoor ook langer, aangezien we eerst de informele procedure doorlopen en daarna pas de formele procedure.

Terugblik 2024

In 2024 hebben we niet stilgezeten. We zijn bezig geweest met het herinrichten van het klachtenproces. Daarom is het proces herschreven en in Engage (een programma waarin procedures worden beschreven) gezet. Naar aanleiding daarvan zijn er formatbrieven opgesteld en gekoppeld aan de stappen van het proces. Ook hebben we in 2024 voorbereidingen getroffen voor het actief openbaar maken van klachtoordelen in het kader van de Wet open overheid. Naar verwachting worden we in 2026 verplicht om de klachtoordelen te publiceren. Eind 2024 hebben we het klachtenjaarverslag 2023 opgesteld. Door verschillende redenen had dit vertraging opgelopen. Daarom heeft de klachtencoördinator gezocht naar mogelijkheden waardoor het opstellen van het jaarverslag makkelijker en sneller gaat. Ook zijn we in 2024 bezig geweest met het aanpassen van de interne klachtenregeling. De nieuwe klachtenregeling is onlangs inwerking getreden.

Conclusie

In 2024 hadden we 109 lopende klachten, waarvan er 96 zijn afgehandeld. Als we kijken naar voorgaande jaren, moeten we concluderen dat het aantal klachten toeneemt. Het merendeel van de klachten kan informeel worden afgedaan.

We zien dat de klachten betrekking hebben op alle drie de domeinen. Tegen medewerkers van de staf, de griffie en tegen de raadsleden zijn geen klachten ingediend. In totaal hebben we 77 klachten behandeld. Iets meer dan de helft hiervan is buiten de termijn afgehandeld.

Aanbevelingen voor 2025

We hebben gezien dat iets meer dan de helft van de klachten niet tijdig wordt afgedaan. Dat betekent dat de tijdige afhandeling van klachten aandacht vraagt. Daarom gaan we in 2025 extra sturen op de termijnen, ook bij de informele afhandeling van klachten. Dat gaan we doen door actief de termijnen bij te houden, bij het uitzetten van de klacht een deadline mee te geven aan de klachtbehandelaar voor de informele behandeling en het sturen van een rappel op het moment dat deze termijn (bijna) verstrijkt.

Het klachtenjaarverslag 2023 laat is aangeleverd. Daarom verzocht het college om het klachtenjaarverslag 2024 voor mei 2025 aan te leveren. Om het opstellen van het klachtenjaarverslag in de toekomst sneller te laten verlopen, zal de klachtencoördinator in 2025 onderzoeken of het zaakstelsel zo ingericht kan worden, dat alle benodigde cijfers (met één klik op de knop) uit het zaakstelsel gehaald kunnen worden. Dit vergemakkelijkt het proces, omdat er niet meer handmatig geteld hoeft te worden.

4. De Wet open overheid binnen de gemeente Zevenaar in 2024

Op 1 mei 2022 heeft de Wet open overheid (hierna: Woo) de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) vervangen. Het jaar 2024 is daarmee het tweede volledige jaar dat de gemeente Zevenaar de Woo uitvoert, wat betekent dat we voor het eerst statistieken van twee volle Woo-jaren met elkaar kunnen vergelijken. De Woo is bedoeld om overheden transparanter te maken.

De Woo verplicht bestuursorganen tot het actief en passief openbaar maken van bepaalde informatie. Actieve openbaarmaking houdt in dat het bestuursorgaan op eigen beweging informatie openbaart. Passieve openbaarmaking houdt in dat het bestuursorgaan op verzoek van een betrokkene informatie openbaart. Openbaarmaking vindt plaats door publicatie daarvan op de website van de gemeente. Op deze manier wordt de informatie openbaar voor iedereen.

Actieve openbaarmaking in 2024

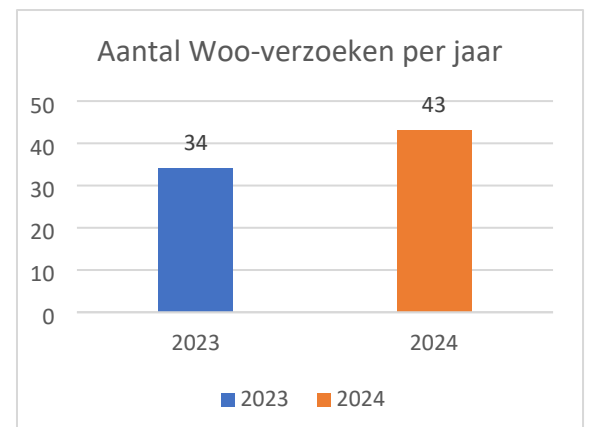
Sinds 1 november 2024 is het verplicht om de eerste categorieën informatie actief openbaar te maken. Het gaat daarbij om wet- en regelgeving, besluiten van algemene strekking, organisatiegegevens incl. organogram en bereikbaarheidsgegevens. De gemeente Zevenaar voldeed op 1 november aan die verplichting. Daarnaast lopen we vooruit op de landelijke planning door ook Woo-verzoeken en besluiten, evenals de convenanten te publiceren.¹ Tenslotte zijn we met voorbereidingen gestart voor het publiceren van klachtoordelen, de college agenda en de collegevoorstellen.

Woo-verzoeken (passieve openbaarmaking) in 2024

Aantal verzoeken

In 2024 zijn er in totaal 43 Woo-verzoeken ingediend bij de gemeente Zevenaar. Dat zijn 9 Woo-verzoeken meer dan in 2023. Van deze Woo-verzoeken zijn er 33 verzoeken afgehandeld als formeel Woo-verzoek, en zijn er 10 verzoeken afgehandeld als informatieverzoek. Informatieverzoeken zijn informeel, wat betekent dat er geen wetgeving aan ten grondslag ligt en dat er geen besluit genomen wordt. Dit betekent dat de informatie die wordt verstrekt in het kader van een informatieverzoek, niet op de website wordt gepubliceerd en openbaar wordt gemaakt voor iedereen. Dat is een wezenlijk verschil met het behandelen van Woo-verzoeken.

Een Woo-verzoek wordt alleen afgehandeld als informatieverzoek wanneer de verzoeker hier expliciet mee instemt. In sommige gevallen is een verzoeker beter geholpen door afhandeling als informatieverzoek. Het moet dan gaan om informatie waarin niet meer dan persoonsgegevens geanonimiseerd hoeven te worden en waarin geen informatie van derden voorkomt, zodat er geen zienswijzeprocedure noodzakelijk is. Een voordeel van behandeling als informatieverzoek is dat de doorlooptijd doorgaans korter is, omdat er voor de afhandeling minder (administratieve) handelingen noodzakelijk zijn. Voor wat betreft de informatie die de verzoeker ontvangt ervaart hij geen verschil met behandeling als Woo-verzoek. De verzoeker ontvangt de informatie immers in dezelfde (geanonimiseerde) vorm als bij behandeling als Woo-verzoek.



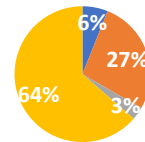
¹ Zie ook: <https://zevenaar.bestuurlijkeinformatie.nl/Reports>.

Wijze van afdoen

Er zijn twee Woo-verzoeken buiten behandeling gesteld. Het eerste Woo-verzoek is buiten behandeling gesteld omdat deze niet via de juiste route was ingediend, ook niet na een herstelgelegenheid. Het andere Woo-verzoek is buiten behandeling gesteld omdat de verzoeker geen gebruik heeft gemaakt van de gelegenheid tot precisering van het verzoek. Er zijn 9 Woo-verzoeken afgewezen, omdat er geen documenten waren om te verstrekken of omdat een verzoeker vroeg om zijn eigen (al beschikbare) documenten. Er werd één keer een Woo-verzoek ingetrokken. De overige verzoeken zijn in behandeling genomen en (gedeeltelijk) toegekend.

WIJZE VAN AFDOEN

- Buiten behandeling
- Afgewezen
- Ingetrokken
- (Gedeeltelijk) toegekend



Doorlooptermijn

De Woo kent strikte beslistermijnen. In beginsel dient ieder Woo-verzoek binnen vier weken na ontvangst afgehandeld te worden. Deze termijn kan éénmaal worden verlengd (verdaagd) met twee weken, als blijkt dat de omvang of complexiteit van het Woo-verzoek dat rechtvaardigt. De beslistermijn kan daarnaast worden opgeschort wanneer er om zienswijzen moet worden gevraagd. Eventuele derde-belanghebbenden bij de openbaarmaking worden dan in de gelegenheid gesteld om hun mening te geven over de voorgenomen openbaarmaking. Zij krijgen hiervoor een redelijke termijn. In de praktijk is die termijn doorgaans twee tot vier weken. Verder is in enkele gevallen in overleg met de verzoeker een langere beslistermijn gehanteerd.

De gemiddelde doorlooptijd van het afhandelen van een Woo-verzoek in 2024 was 43 dagen. In die termijn zitten een aantal uitschieters, waarbij de langste doorlooptermijn 176 dagen betrof, en de kortste 1 dag. Het was mogelijk om dit Woo-besluit binnen 1 dag te nemen, omdat deze verzoeker al meerdere Woo-verzoeken had lopen. Er is toen één besluit genomen op deze Woo-verzoeken gezamenlijk. Het besluit met de langste doorlooptermijn betrof een zeer omvangrijk Woo-verzoek. In dat kader is er ook een beroep ingediend bij de rechtbank wegens niet tijdig beslissen. De rechtbank heeft toen een nieuwe termijn gesteld, waarbinnen wel een besluit is genomen.

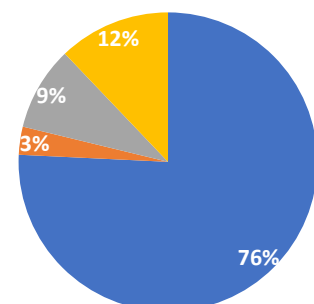
Verdeling binnen de gemeentelijke organisatie

Woo-verzoeken kunnen betrekking hebben op onderwerpen die zich uitspreiden over de gehele gemeentelijke organisatie. Desalniettemin worden veruit de meeste Woo-verzoeken ingediend over bestuurlijke aangelegenheden die raken aan Vergunningen, Toezicht of Handhaving (37%) en Beheer Ontwikkeling Ruimte (21%). Verder valt op dat 12% van de Woo-verzoeken domeinoverstijgend was. Dit betekent dat teams binnen de organisatie moesten samenwerken om een Woo-verzoek af te handelen.

WOO-VERZOEKEN PER DOMEIN

- Fysiek domein
- Sociaal domein
- Dienstverlening bedrijfsvoering
- Overstijgend

en



Conclusies en aanbevelingen

In 2024 is wel gebleken dat het (succesvol) afhandelen van Woo-verzoeken valt of staat met goed overleg met de verzoeker. Zo hebben we in enkele gevallen de inventarislijst van documenten, voorafgaand aan het besluit, toegestuurd aan de verzoeker. De verzoeker kon op die manier aangeven naar welke documenten hij op zoek was. Zo kan een verzoeker gericht geholpen worden, kunnen besluiten sneller genomen worden en wordt de werklast die anonimiseren van documenten met zich meebrengt verlicht.

Verder is een Woo-verzoek niet altijd nodig. Meestal wordt informatie opgevraagd omdat iemand deze informatie voor zichzelf nodig heeft. Door het leggen van contact met een verzoeker bij binnenkomst van een Woo-verzoek, kunnen aan de voorkant soms al vragen beantwoord worden of kan afgesproken worden dat een verzoek informeel wordt afgedaan.

Daarnaast wordt steeds meer informatie actief openbaar gemaakt. De verwachting bestaat dat de actieve openbaarmaking van documenten, de omvang van Woo-verzoeken zal terugdringen.