

ADVIESNOTA voor burgemeester en wethouders
Openbare besluitenlijst
Zaaknummer: 31684-2023

Medewerker	:	Mirjam Engels
Team	:	Bedrijfsvoering en Communicatie
Datum	:	19 september 2023
Portefeuillehouder	:	wethouder H. Olthof

BIJLAGEN:	
☒	Bijlage 1 - Jaarverslag klachten - – werkproces 31660-2023
☒	Bijlage 2 - Jaarverslag bezwaarschriften - – werkproces 31660-2023
☒	Bijlage 3 - Jaarverslag Overijsselse Ombudsman – werkproces 27304-2023
AFSTEMMING MET	
☒	Portefeuillehouder, H. Olthof
☒	Directie
☒	Actief openbaar
☐	Niet actief openbaar
☐	Actief openbaar, eerst contact met steller van deze adviesnota
ONDERWERP	
Vaststelling jaarverslagen klachten en bezwaarschriften 2022	

BESLUIT burgemeester en wethouders

- Het jaarverslag bezwaarschriften 2022 voor kennisgeving aan te nemen;
- Het jaarverslag klachten 2022 voor kennisgeving aan te nemen;
- Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman voor kennisgeving aan te nemen;
- De bovengenoemde jaarverslagen met de raad te delen via de lijst ingekomen stukken;
- Kennis te nemen van de verbeteraanpak die door het management is ingezet.

SAMENVATTING

Jaarlijks legt de Bezwarenadviescommissie (commissie) verantwoording af over de afhandeling van de bezwaarschriften. Ook wordt ieder jaar een vergelijking gemaakt met de resultaten van voorgaande jaren. Het jaarverslag geeft verder inzicht in de resultaten van de verzoeken om voorlopige voorzieningen, beroep- en hoger beroep-procedures.

Daarnaast wordt jaarlijks een rapportage over de klachten uitgebracht. Deze verplichting komt voort uit de Klachtenregeling. De rapportage moet minimaal een overzicht bevatten van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtbehandeling (voor zover noodzakelijk). Klachten worden in tweede aanleg behandeld door de Overijsselse Ombudsman (OO). Zij rapporteren aan de aangesloten overheidsinstanties over de afhandeling van de klachten.

Het college heeft de drie jaarverslagen voor kennisgeving aangenomen en deelt deze met de raad via de lijst van ingekomen stukken.

INLEIDING

Jaarlijks wordt een jaarverslag uitgebracht over de klachten en de bezwaarschriften. De klachten coördinator schrijft het jaarverslag voor de klachten, en de secretaris van de commissie schrijft het jaarverslag voor de bezwaarschriften. Deze verplichting komt voort uit de klachtenregeling en de Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften Olst-Wijhe. De jaarverslagen geven een overzicht weer van het aantal ingediende klachten en bezwaarschriften en de wijze van afdoening.

BEOOGD RESULTAAT

De jaarverslagen delen met uw college en de gemeenteraad om op deze wijze de voortgang van beide processen binnen de gemeente Olst-Wijhe te bewaken.

KADER

- Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 7 (bezwaar) 9 (klachten).
- Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe.
- Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften Olst-Wijhe.

ARGUMENTEN

Gemeente breed beeld

De beide jaarverslagen geven een beeld van de juridische procedures die vorig jaar hebben gelopen. Omdat het jaarverslag bezwaarschriften ook inzicht geeft in het aantal beroeps- en hoger beroepszaken geeft het een breder beeld over wat er op juridisch vlak in de organisatie speelt. In zijn algemeenheid valt het volgende op:

- Het aantal procedures neemt toe. Dit is een landelijke trend waarbij we ook zien dat meerdere juridische procedures worden ingezet. Zoals zowel een Woo-verzoek als een bezwaarschrift. Ook moet het aantal procedures worden gezien in het licht van het vele werk dat wordt verricht door de organisatie.
- Het lukt ons niet altijd om ons te houden aan de wettelijke termijnen.
- Voor een deel van de zaken geldt dat een juridische procedure te voorkomen was door zorgvuldiger handelen bij het primaire proces.
- De kwaliteit en snelheid waarmee de vakafdeling de juridische procedures afwikkelt verschilt. Dit komt doordat we veel processen in de vakafdeling hebben belegd, in plaats van centraal georganiseerd.
- De uitkomst van de meeste klachten en bezwaarschriften is ongegrond. De meeste besluiten en handelingen zijn dus (juridisch) juist geweest.

Jaarverslag klachten;

- Er worden relatief veel klachten ingediend die niet te kwalificeren zijn als klacht conform de Awb. Het gaat hier om zaken die bijvoorbeeld niet gaan over een gedraging maar over een besluit waarmee men het niet eens is.
- Meer dan de helft van de klachten wordt te laat afgehandeld.
- Klachten gaan veel over communicatie, geschepte verwachtingen en onzorgvuldigheid.
- Een deel van de klachten was te voorkomen. Hier wordt lering uit getrokken.
- Inwoners dienen regelmatig klachten in tegen besluiten waar ook bezwaar tegen open staat, zij zijn regelmatig onvoldoende op de hoogte van de juiste procesgang.
- Het lukt ons om veel klachten informeel op te lossen door persoonlijk contact te zoeken met klager.
- De taken van de klacht coördinator en behandelaar zijn niet altijd duidelijk afgebakend. De klachtenregeling vraagt om aanpassingen, onder andere op dit punt.
- Informele afdoening wordt regelmatig niet schriftelijk bevestigd aan klager maar veelal mondeling besproken.

Jaarverslag bezwaren

- De commissie hamert wederom op zorgvuldigheid en gedegen onderzoek in het voortraject.
- Veel bezwaarzaken zijn formeel opgepakt. De Andere Aanpak (mediation) is weinig ingezet.
- Het secretariatschap wordt nu door meerdere (externe) personen uitgevoerd. Dit zorgt voor een rommeliger proces. Er wordt gezocht naar een duurzame oplossing met één secretaris.
- Binnen de vakafdeling is soms onvoldoende juridische kennis om een goede beslissing op bezwaar te schrijven.

Duiding directie leerpunten en vervolgstappen

De jaarverslagen geven aanleiding om zowel het proces van de afhandeling van klachten als ook het proces van de bezwaarschriften te verbeteren. Hoewel dit jaarverslagen zijn over 2022 zien we dat dit alleen maar urgenter wordt nu de aantallen in 2023 aanzienlijk zijn gestegen ten opzichte van 2022. Bij het gebruik van Woo-verzoeken zien we dat deze stijging een landelijke trend is. Zowel de kwantitatieve aandachtspunten (personeelsvraagstuk) als de kwalitatieve aandachtspunten (wijze van afhandeling, inhoudelijke expertise) geven aanleiding de juridische kwaliteitszorg verder onder de loep te nemen. Dit is dus een breder vraagstuk dan de afhandeling van klachten en bezwaarschriften.

Afgelopen zomer is hierover analyse uitgevoerd. Deze analyse geeft aanleiding om te kijken naar de inrichting van de juridische werkzaamheden, oftewel waar beleggen we welk werk (vakafdeling versus team bedrijfsvoering). Hiernaast geeft het aanleiding te kijken naar de personele inzet. Die is op juridisch vlak in onze organisatie, in vergelijking met andere gemeenten, laag. Daarnaast zien we dat het gebruik van juridische procedures toeneemt maar deze ook vaak gecombineerd worden voor één zaak/kwestie en complexer zijn. Ook zien we dat het ons niet altijd lukt de wettelijke termijnen te behalen.

Deze analyse is aanleiding om in breder verband, binnen het management (DTO), dit vervolgproces op te pakken om te komen tot een betere inrichting en bezetting van de juridische kwaliteitszorg. Dit proces is inmiddels in gang gezet en moet resulteren in een plan van aanpak, vast te stellen door de directie.

Vooruitlopend op dit proces is de directie van opvatting dat dit ook op korte termijn om bijsturing vraagt omdat het vraagstuk steeds actueler wordt. Om deze reden wordt verkend op welke wijze voor de korte termijn de grootste druk van worden weggenomen om hiermee de deze tak van dienstverlening voor inwoners op een hoger niveau te krijgen, en worden hierin acties ondernomen.

De keuzes die voortvloeien uit deze vervolgstappen worden aan uw college voorgelegd en in voorbereiding daarop doorgesproken met de portefeuillehouder. Over de effectuering en de resultaten van de verbeteraanpak wordt gerapporteerd aan de portefeuillehouder.

DRAAGVLAK

DUURZAAMHEID

-

RISICO'S (financieel/juridisch)

-

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

-

AANPAK/UITVOERING

Nadat de jaarverslagen met u zijn gedeeld wordt voorgesteld om de jaarverslagen ter kennisgeving te delen met de raad via de lijst van ingekomen stukken. Tevens worden de jaarverslagen klachten en bezwaarschriften gepubliceerd op onze gemeentelijke website.