

Jaarverslag bezwaren en klachten Peel en Maas 2023



Achtergrondinformatie

In de gemeente Peel en Maas adviseert een onafhankelijke adviescommissie over de bezwaarschriften (belastingzaken uitgezonderd).

Voorzitter van de commissie is de heer mr. C.W.C.A. Bruggeman.

De commissie beoordeelt niet alleen de rechtmatigheid maar ook de doelmatigheid van het besluit: dat wil zeggen de gevolgde werkwijze en de door het bestuur gemaakte keuze.

De commissie werkt procedureel volgens de bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht en de Verordening commissie bezwaarschriften en klachten Peel en Maas en toetst verder aan de inhoudelijk toepasselijke regels.

Nadat de burgemeester, burgemeester en wethouders of de raad een beslissing op het bezwaarschrift hebben genomen, staat voor bezwaarmaker de weg open naar de Rechtbank Limburg. Daarna kan hoger beroep ingesteld worden bij de Centrale Raad van Beroep (in sociale zekerheidsgeschillen), dan wel de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (in overige zaken). Het streven van de gemeente Peel en Maas is om zoveel mogelijk bezwaren zelf definitief af te handelen.

Klachten worden eveneens behandeld volgens de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Hoofdstuk 9). Een interne klachtinstructie regelt hoe dit in de gemeente Peel en Maas gebeurt. Het uitgangspunt is dat de teammanager klachtbehandelaar is. In het geval de klacht zich richt tegen een bestuurder, of als de teammanager of klager daarvoor kiezen, behandelt de onafhankelijke klachtadviescommissie de klacht en brengt er advies over uit. Over een klacht wordt door de klachtbehandelaar een schriftelijk en gemotiveerd eindoordeel gegeven, tenzij klager daar geen behoefte meer aan heeft. Als de klager ontevreden is over de klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

Met de interne klachtenregeling en de afspraken die met andere instanties zijn of worden gemaakt, de onafhankelijke adviescommissie voor de bezwaarschriften en klachten en de aansluiting bij de Nationale ombudsman is voorzien in een dekkend met waarborgen omkleed systeem voor de behandeling van klachten en bezwaren op elk taakveld van de gemeente.

Om te onderzoeken of verbetering mogelijk is, heeft de gemeente Peel en Maas in 2022 deelgenomen aan een onderzoek in opdracht van de Raad voor Rechtsbijstand, uitgevoerd door de vakgroep Staatsrecht, Bestuursrecht en Bestuurskunde van de Rijksuniversiteit Groningen in samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam, naar de vraag hoe de gemeente geschillen over hun besluiten in het sociaal domein zo effectief mogelijk kunnen voorkomen dan wel beslechten. De onderzoekers hebben in kaart gebracht hoe besluitvorming en geschilbeslechting zijn ingericht en hoe dat in praktijk werkt. De resultaten van het onderzoek en de reflecties daarop zijn neergelegd in een artikel in de Gemeentestem (uitgave van december 2023, afl. 7567).

Bij de behandeling van bezwaren, klachten en zienswijzen is de informele behandeling uitgangspunt. De informele aanpak houdt in dat van gemeentezijde snel en op informele wijze contact wordt gezocht met bezwaarmaker of klager om te beoordelen of er een oplossing is buiten een juridische procedure om. De formele procedure wordt daarvoor met twee weken geparkeerd. Als blijkt dat een informele oplossing mogelijk is, kan de procedure in onderling overleg voor onbepaalde tijd worden opgeschort. De afspraken worden goed vastgelegd, zodat duidelijk is wie wat wanneer doet en de gemeente niet in gebreke kan worden gesteld vanwege te laat beslissen.

Cijfers 2023

In bijlage 1 zijn de cijfers van de **bezwaarschriften** uitgesplitst naar vakgebied en resultaat van de behandeling.

Het aantal bezwaren is met 98 hoger in vergelijking met het voorgaande jaar (78) doordat tegen een aantal besluiten om omgevingsvergunning te verlenen door een meerdere omwonenden bezwaar is gemaakt.

Het merendeel van de bezwaren (76) heeft opnieuw betrekking op beschikkingen die zijn voorbereid door de teams WIJZ (24) en VTHV (52).

Van de in totaal 98 bezwaarschriften heeft de commissie geadviseerd om er 7 niet-ontvankelijk te verklaren (te laat ingediend, geen voor bezwaar vatbaar besluit of indiener was geen belanghebbende bij het besluit). 11 bezwaarschriften zijn doorgestuurd naar de bevoegde instantie (BsGW). Dat betekent dat er 80 inhoudelijk zijn beoordeeld.

Van de 80 bezwaarschriften zijn er 26 ingetrokken na informele behandeling (tegen 14 in 2022). De commissie heeft geadviseerd om 10 bezwaarschriften gegrond te verklaren (tegen 17 in 2022). Het college is in twee zaken afgeweken van het advies van de commissie. Het college heeft aan 8 bezwaarmakers een proceskostenvergoeding toegekend (waaronder samengevoegde zaken en/of meerdere bezwaarmakers tegen één besluit).

De commissie heeft geadviseerd om 19 bezwaarschriften ongegrond te verklaren (tegen 16 in 2022). 25 Bezwaarschriften zijn begin 2024 nog in behandeling, soms omdat er nog gesprekken lopen. De wettelijke doorlooptijd van een bezwaarschrift is door de aanwezigheid van de externe commissie 18 weken, met de mogelijkheid om de termijn met 6 weken te verlengen. Het streven is om een bezwaarschrift zo snel mogelijk af te handelen, maar er wordt met instemming van betrokkenen ook tijd uitgetrokken voor de informele behandeling. De gemiddelde doorlooptijd is daardoor vaak lang. De ervaring is echter dat bezwaarmakers de informele aanpak waarderen en dat deze voor bezwaarmakers en de organisatie veel oplevert.

In 2023 heeft de gemeente eenmaal een dwangsom verbeurd vanwege te laat besluiten. In 2023 is in 7 zaken beroep ingesteld tegen de beslissing op bezwaar (WIJZ 2, OO 0, VTH 5, tegen 5 in 2022). Er is in 7 bezwaarprocedures een proceskostenvergoeding toegekend.

In bijlage 2 zijn de cijfers van de **klachtbehandeling** uitgesplitst naar vakgebied en resultaat van de behandeling. Het aantal klachten is gelijk gebleven.

In 2023 is de klachtadviescommissie 4 keer gevraagd om advies uit te brengen over een klacht. Het advies was 3 keer om de klacht gegrond te verklaren. Het college is 3 keer afgeweken van het advies. Van de klachten zijn er 29 door de klachtbehandelaar op informele wijze opgelost (de klachtbehandeling is in dat geval "afgebroken").

3 Klachten zijn gegrond verklaard. De gegrond verklaarde klachten vragen volgens de commissie om een aanpassing van de werkwijze.

5 Klachten zijn ongegrond verklaard.

4 Klachten bleken niet-ontvankelijk.

11 Klachten zijn doorgestuurd aan de BsGW.

Nationale ombudsman

Het overzicht van de Nationale ombudsman van de **verzoekschriften** betrekking hebbende op de gemeente Peel en Maas is bijgevoegd in bijlage 3. Er zijn met betrekking tot de gemeente Peel en Maas in 2023 in totaal 8 verzoekschriften ingediend (tegen 11 in 2022), waarvan in 8 gevallen verzoekers zijn geïnformeerd of terugverwezen naar de gemeente Peel en Maas voor interne klachtbehandeling. Naar aanleiding van 2 verzoeken is de nationale ombudsman een onderzoek gestart (weigering verkoop gemeentegrond, gang van zaken rondom afhandeling van een verzoek op grond van de Wet open overheid).

Bijlage 1

Aantal bezwaarschriften, uitgesplitst naar vakgebied

	2022	2023	2023	
Werk, inkomen, jeugd en zorg (WIJZ)	20	24	Niet ontvankelijk	1
			Gegronnd	3
			Ongegrond	4
WMO 2015: 6 (5)			Ingetrokken	
Participatiewet: 12 (14)			(informeel opgelost)	13
Jeugd: 3			In behandeling	
Bbz-2008: 1 (1))			(of aangehouden)	3
Schuldhelpverlening: 1				
Leerlingenvervoer: 1				
Vergunningen, toezicht, handhaving en veiligheid (VTHV)	43	52	Niet ontvankelijk	4
			Gegronnd	7
			Ongegrond	15
			Ingetrokken	
			(informeel opgelost)	8
			In behandeling	
			(of aangehouden)	18
Omgevingsontwikkeling (OO)	6	3	Niet-ontvankelijk	1
			Gegronnd	
			Ongegrond	
			Ingetrokken (informeel opgelost)	1
			In behandeling of aangehouden	1
Overig:	9	19	Niet-ontvankelijk	1
Openbare Ruimte 1			Ingetrokken	
Maatschappelijke ontwikkeling 4			(informeel opgelost)	4
Raad/College 3			In behandeling	3
Doorgestuurd: 11			Doorgestuurd:	11
Totaal	78	98		

Als door middel van de informele behandeling een oplossing is gevonden, is het bezwaar geregistreerd als "ingetrokken".

Bijlage 2

Aantal klachten, uitgesplitst naar vakgebied

	2022	2023	2023	
Werk, inkomen, jeugd, zorg en onderwijs WIJZ	12	21	Niet-ontvankelijk	2
			Gegronnd	3
			Ongegrond	3
Wmo: 8 (6)			Afgebroken	11
Pw: 4 (6)			In behandeling	1
Jeugd 7				
Bbz-2008:1				
Schuldhelpverlening: 1				
Openbare ruimte OR (1)	10	8	Gegronnd	3
			Afgebroken	5
Omgevingsontwikkeling OO	10	4	Ongegrond	2
			Afgebroken	7
			In behandeling	1
Vergunningen, toezicht, handhaving en veiligheid (VTHV)	6	8	Gegronnd	2
			Afgebroken	6
Overig	1	2	Niet-ontvankelijk	2
Totaal	40	43		

Als door middel van informele behandeling een oplossing is bereikt, is de klacht geregistreerd als "afgebroken".

In 2023 hebben twee klagers zich na interne klachtbehandeling gewend tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft een onderzoek gestart en een bezoek aan de gemeente Peel en Maas gebracht.

- (1) Klachten over de woonomgeving en milieu (afvalinzameling, overlast bomen, geluid e.d.) worden apart geregistreerd als "melding" en zijn geen onderdeel van dit overzicht. Tenzij een dergelijke melding niet tijdig wordt afgehandeld o.i.d. Dan is wel sprake van een klachtwaardige gedraging in de betekenis van de Algemene wet bestuursrecht.

Peel en Maas

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2023 t/m 31 december 2023 over uw organisatie heeft ontvangen en afgedaan.

Naast een cijfermatig overzicht wordt per klacht, vraag of verzoek aangegeven wanneer en op welke wijze deze is ontvangen en afgedaan. Tevens is een omschrijving toegevoegd. In sommige gevallen is die omschrijving beperkt. Bijvoorbeeld omdat er alleen telefonisch contact heeft plaatsgevonden.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan Jan Prins, via dco@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

Jan Prins
Strategisch adviseur lokale ombudsfunctie

Peel en Maas

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	10
Behandeld	8
a. Oplossing door interventie	
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorverwijzing	8
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

Peel en Maas

Zaaknummer	1615371
Datum ontvangst	28-11-22
Datum afgehandeld	10-02-23
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Peel en Maas m.b.t. discriminatie

Zaaknummer	1727131
Datum ontvangst	06-04-23
Datum afgehandeld	13-04-23
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht gemeente Peel en Maas mbt verlopen indicatie

Zaaknummer	1737353
Datum ontvangst	25-04-23
Datum afgehandeld	02-05-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Peel en Maas mbt vergunning

Peel en Maas

Zaaknummer	1746559
Datum ontvangst	12-05-23
Datum afgehandeld	12-05-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Peel en Maas over niet verkopen grond

Zaaknummer	1773914
Datum ontvangst	21-06-23
Datum afgehandeld	03-07-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over Gemeente Peel en Maas m.b.t. bouw toestemming

Zaaknummer	1775754
Datum ontvangst	22-06-23
Datum afgehandeld	27-06-23
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Peel en Maas mbt Wmo aanvraag

Peel en Maas

Zaaknummer	1821839
Datum ontvangst	12-09-23
Datum afgehandeld	07-11-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Peel en Maas over handhaving

Zaaknummer	1871667
Datum ontvangst	29-11-23
Datum afgehandeld	29-11-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Peel en Maas over een voorschot

Postbus 7088
5980 AB Panningen
Wilhelminaplein 1
5981 CC Panningen
T 077 - 306 66 66
E info@peelenmaas.nl
www.peelenmaas.nl