

# Rekenkamercommissie Bergeijk

## Rapport klachten, bezwaarschriften en beroepschriften Gemeente Bergeijk

Een onderzoek naar de impact en afhandeling van klachten, bezwaarschriften en  
beroepschriften

### Rekenkamercommissie Bergeijk

S. (Sander) Hannen – extern lid/voorzitter

I. (Yfke) Froentjes – intern lid/raadslid

B.A. (Ben) Groenen – intern lid/raadslid

### Datum

concept: november 2022

definitief: december 2022

## **Colofon**

De Rekenkamercommissie Bergeijk heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. Ons doel is de gemeenteraad een extra handvat te bieden bij zijn controlerende, kaderstellende en beleidsinhoudelijke taak door middel van het doen van onderzoek. Daarbij willen wij antwoord krijgen op vragen zoals:

- Zijn de doelen van het gemeentelijk beleid bereikt?
- Zijn de voorbereiding en de uitvoering van het beleid efficiënt verlopen?
- Welke aanbevelingen zijn nodig om de doeltreffendheid te vergroten?
- Is er sprake van rechtmatig handelen?

Een onderzoek naar de impact en afhandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften was één van de suggesties die via het presidium vanuit de raad naar voren zijn gekomen. De Rekenkamercommissie spreekt hierbij zijn erkentelijkheid uit voor de verstrekking van documenten en beantwoording van vragen door mevrouw Poetai, Heefer en Van Heist.

Sander Hannen, Yfke Froentjes en Ben Groenen.

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	p. 5
2.	Afhandeling van klachten	p. 7
2.1.	Inleiding	p. 7
2.2.	De afhandeling van klachten in de gemeente Bergeijk	p. 8
2.3.	Aantal klachten en kosten	p. 11
2.3.1.	Aantal klachten gemeente Bergeijk 2018 – 2021	p. 11
2.3.2.	Klachten bij vergelijkbare gemeenten	p. 13
2.3.3.	Klachten bij de Nationale Ombudsman	p. 13
2.4.	Aantal klachten Kempenplus/Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten	p. 15
2.4.1	Kempenplus	p. 15
2.4.2.	Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten	p. 15
2.5	Afhandeling van klachten in de praktijk	p. 17
2.6.	Betrokkenheid gemeenteraad	p. 19
3.	Afhandeling van bezwaarschriften	p. 20
3.1.	Inleiding	p. 20
3.2.	Afhandeling van bezwaarschriften in Bergeijk	p. 20
3.2.1.	Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk	p. 21
3.3.	Aantal bezwaarschriften en kosten	p. 25
3.3.1.	aantal bezwaarschriften per jaar en kosten ingediend bij de Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk	p. 25
3.3.2	Vergelijking met andere gemeenten	p. 29
3.3.3.	Aantal bezwaarschriften in het sociaal domein	p. 32
3.3.3.1.	Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) de Kempen	p. 32
3.3.3.2.	Samenwerking Kempengemeenten	p. 32
3.3.3.3.	Bezwaarschriften KempenPlus	p. 33
3.3.4	Aantal bezwaarschriften gemeentelijke heffingen	p. 34
3.4.	Afhandeling van bezwaarschriften in de praktijk	p. 36
3.5.	Betrokkenheid gemeenteraad	p. 39
4.	Beroepschriften	p. 42
4.1	Aantal beroepschriften in het sociaal domein	p. 43
4.1.1	beroepschriften KempenPlus	p. 43
4.1.2.	beroepschriften Samenwerking Kempengemeenten	p. 43
4.2.1.	Beroepschriften	p. 43
4.3.	betrokkenheid gemeenteraad	p. 45

5.	Conclusies en aanbevelingen	p. 46
5.1.1.	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen met betrekking tot klachten	p. 46
5.1.2.	Conclusies en aanbevelingen rondom klachten	p. 52
5.2.1	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen met betrekking tot bezwaarschriften	p. 55
5.2.2.	Conclusies en aanbevelingen rondom bezwaarschriften	p. 61
5.3.1.	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen met betrekking tot beroepschriften	p. 63
5.4.	Centrale vraag	p. 66
	Bijlagen	p. 67

## 1. Inleiding

De Rekenkamercommissie heeft als nieuw onderzoek gekozen voor een suggestie vanuit de raad, namelijk een onderzoek naar de impact en afhandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften.

Met het rekenkameronderzoek wordt inzichtelijk gemaakt hoe vaak zich juridische procedures afspelen tussen bestuur en inwoners, om wat voor onderwerpen het gaat en welke uitkomst de procedures opleveren, hoe vaak er in hoger beroep wordt gegaan en hoeveel kosten (en arbeidsuren) dit van de gemeente vraagt. Het onderzoek heeft betrekking op een periode van 4 jaar.

Zoals gebruikelijk is dit onderzoek gestart met een gesprek, dat de voorzitter op 17 februari 2022 heeft gehad met de gemeentesecretaris en de juridisch adviseur/secretaris van de Commissie Bezwaarschriften en de klachtencoördinator over de onderzoeksopzet. De onderzoeksopzet is vervolgens per brief d.d. 11 maart 2022 aangeboden aan de gemeenteraad. Tevens heeft de brief op de lijst ingekomen stukken van de raad van 21 april 2022 gestaan.

Zoals in de onderzoeksopzet van februari 2022 is verwoord, heeft de Rekenkamercommissie de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

*Hoe doelmatig en doeltreffend is het proces op het gebied van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften?*

Om tot beantwoording van deze onderzoeksvraag te komen zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- *Heeft de gemeente Bergeijk (beleids)doelstellingen, regels en richtlijnen geformuleerd voor de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften?*
- *Hoe is de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften organisatorisch ingericht?*
- *Hoeveel klachten, bezwaarschriften en beroepschriften zijn er jaarlijks en wat is de verhouding tot andere vergelijkbare gemeenten?*
- *Hoe is de verhouding van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften naar taakveld/beleidsterrein en wat is de aard van de klachten, bezwaarschriften en beroepschriften?*
- *Hoeveel klachten en bezwaarschriften hebben geresulteerd in vervolgprocedures ((bestuurs)rechter of Nationale ombudsman) en wat was de uitkomst van de vervolgprocedures?*
- *Is er inzicht in de kosten van de afhandeling klachten, bezwaarschriften en beroepschriften?*
- *Past de gemeente Bergeijk bij de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften (pre)mediation toe? Zo ja, welke effecten heeft dit?*
- *Hoe wordt de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften gewaardeerd door betrokken burgers/klanten?*
- *Op welke manier wordt er een evaluatie gedaan door de gemeente Bergeijk bij klachten, bezwaarschriften en beroepschriften?*
- *Op welke manier wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften ter vervulling van de kaderstellende en controlerende taken?*

Het onderzoek heeft betrekking op klachten, bezwaarschriften en beroepsprocedures in de gemeente Bergeijk gedurende de periode 2018 – 2021.

Bij klachten gaat het om gedragingen van ambtenaren of bestuurders waar iemand een klacht over heeft. Hierbij moet met name worden gedacht aan klachten over de persoonlijke behandeling door medewerkers of bestuurders, het niet reageren op vragen etc. of het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie.

Dit verschil is van belang omdat iets in de volksmond een klacht kan worden genoemd maar bijvoorbeeld een melding is. Bij meldingen kan worden gedacht aan een losliggende stoeptegels, niet werkende verlichting, afval, wateroverlast, verkeersoverlast, achterstallig onderhoud of schade in de openbare ruimte, overlast van geluid/hangjeugd, hondenpoep etc. De afhandeling van meldingen is in het onderhavige rekenkameronderzoek niet meegenomen. Hier kan over worden geklaagd, maar dit zijn geen klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).

Bezwaarschriften zien op beslissingen van een bestuursorgaan waar iemand bezwaar tegen maakt bij het bestuursorgaan dat de beslissing heeft genomen. Na de beslissing op een bezwaarschrift kunnen door middel van (hoger) beroep stappen worden gezet naar de rechter. In sommige situaties is er rechtstreeks beroep bij de rechter.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de behandeling van klachten. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de afhandeling van bezwaarschriften en in hoofdstuk 4 wordt ingegaan op beroepschriften. In hoofdstuk 5 wordt een samenvatting gegeven met betrekking tot de afhandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften en worden de conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven op grond van hetgeen is beschreven in eerdere hoofdstukken. De hoofdlijnen van de rapportage zijn dan ook in hoofdstuk 5 beschreven alsmede de beantwoording van de centrale vraag.

## 2. Afhandeling van klachten

### 2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op welke manier de gemeente Bergeijk klachten afhandelt. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.<sup>1</sup>

Het gaat hier dus om gedragingen van ambtenaren of bestuurders waar iemand een klacht over heeft. Hierbij moet worden gedacht aan klachten over de persoonlijke behandeling door medewerkers of bestuurders, het niet reageren op vragen etc. of het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie. Het klachtrecht heeft geen betrekking op klachten in het kader van de openbare ruimte, zoals over een losliggende stoeptegels of een kapotte lantaarnpaal.

De wettelijke regels voor de afhandeling van klachten is opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb. Indien het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen vervalt de verplichting tot het volgen van de klachtenprocedure.<sup>2</sup>

De klachtenprocedure ziet er op grond van de Awb als volgt uit: Er dient zorg te worden gedragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.<sup>3</sup> Zo moet o.a. de indiener van een klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging ontvangen, de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord en moet hier een verslag van worden gemaakt.<sup>4</sup>

Een klager moet schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die eraan worden verbonden.<sup>5</sup> Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.<sup>6</sup>

Een klacht dient in beginsel binnen 6 weken te worden afgehandeld en verdaging is met ten hoogste vier weken mogelijk, verder uitstel is mogelijk indien een klager ermee instemt.<sup>7</sup> Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.<sup>8</sup> Het bestuursorgaan dient zorg te dragen voor de registratie van ingediende klachten en de geregistreerde klachten dienen jaarlijks te worden gepubliceerd.<sup>9</sup>

---

<sup>1</sup> Art. 9 lid 1 Awb

<sup>2</sup> art. 9:5 Awb

<sup>3</sup> art. 9:2 Awb

<sup>4</sup> artt. 9:6, 9:10 lid 1, art. 9:10 lid 3 Awb

<sup>5</sup> art. 9:12 lid 1 Awb

<sup>6</sup> art. 9:12 lid 2 Awb

<sup>7</sup> art. 9:11 Awb

<sup>8</sup> art. 9:3 Awb

<sup>9</sup> art. 9:12a Awb

## 2.2. De afhandeling van klachten in de gemeente Bergeijk

De gemeente Bergeijk heeft in een (interne) klachtenprocedure vastgelegd hoe klachten worden afgehandeld. De regels omtrent de afhandeling van klachten in de gemeente Bergeijk zijn vastgelegd in de verordening “Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011”. In de raadsvergadering van 22 december 2011 is besloten deze verordening vast te stellen.

Het gaat dan met name om klachten die zich richten op het gedrag van een bestuurder of ambtenaar. In de klachtenregeling wordt o.a. ingegaan op de rol van de klachtcoördinator, en het proces van binnenkomst van een klacht tot en met de afhandeling van een klacht.

Met name de volgende passages zijn relevant in de verordening. De verordening kent de mogelijkheid van mondelinge klachten, maar ziet met name op de procedure van schriftelijke klachten.<sup>10</sup> De klachtcoördinator registreert de klacht en legt deze ter behandeling voor aan de klachtbehandelaar.<sup>11</sup>

In de klachtenregeling is opgenomen wie de klacht in behandeling neemt, namelijk:

- a. het afdelingshoofd indien het een gedraging van een medewerker van zijn afdeling betreft;
- b. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
- c. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
- d. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeenteraad, een commissie of (een lid van) het college van burgemeester en wethouders betreft;
- e. de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
- f. het hoofd van de afdeling Bedrijfsvoering indien het een gedraging van de heffingsambtenaar of invorderingsambtenaar betreft.<sup>12</sup>

De klachtbehandelaar is bevoegd over de klacht aan het bestuursorgaan te adviseren.<sup>13</sup>

Verder bevat de klachtenregeling spelregels over de procedure van het horen van de klager over de klacht alsmede het uitbrengen van bevindingen en de kennisgeving van het oordeel van het bestuursorgaan.<sup>14</sup>

Hiervoor staat reeds aangegeven wie op grond van de klachtenregeling een klacht in behandeling moet nemen. Als een klacht formeel wordt behandeld zal de klachtbehandelaar een hoorzitting houden en zijn bevindingen en een advies opstellen aan het college van burgemeester en wethouders. Aan de klager moet vervolgens door het college schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld wat het oordeel over de klacht is alsmede eventuele conclusies die er aan worden verbonden. Als een klager het niet eens is met de beslissing over de klacht staat de weg open naar de Nationale Ombudsman. De gemeente Bergeijk beschikt in dit kader niet over een gemeentelijke ombudsman. In principe kan een klager pas bij de Nationale Ombudsman terecht als er eerst is geklaagd bij de gemeente. Dat is slechts anders als dat redelijkerwijs niet gevraagd kan worden. Burgers kunnen ook contact opnemen met de Nationale Ombudsman over vragen en de gemeente ontvangt hier ook meldingen van echter betreft het hier veelal geen zaken waar eerst door de gemeente zelf een klachtenprocedure voor is doorlopen.

<sup>10</sup> Hoofdstuk 2 en 3 van de Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011

<sup>11</sup> art. 3.2. van de Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011

<sup>12</sup> art. 3.4 lid 1 van de Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011

<sup>13</sup> art. 3.4 lid 3 van de Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011

<sup>14</sup> artt. 3.6, 3.7 van de Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011



De gemeente Bergeijk heeft op haar website onder het kopje “Inwoners” en vervolgens bij “melden aan de gemeente” informatie staan over het indienen van een klacht. Hier staat aangegeven waar een klacht over kan worden ingediend (de persoonlijke behandeling door medewerkers of bestuurders, het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie, het niet reageren op vragen). Het is mogelijk om via deze webpagina direct een klacht in te dienen met DigiD of eHerkenning. Aangegeven staat verder hoe een klacht moet worden ingediend en hoe lang de behandeling van de klacht duurt en de mogelijkheid om (indien men het niet eens is met het antwoord van de gemeente) een oordeel te vragen aan de Nationale ombudsman. Op de webpagina die betrekking heeft op klachten wordt ook verwezen naar de mogelijkheid om een melding te doen (zaken in de publieke ruimte die stuk zijn of opgeruimd moeten worden). Het onderscheid tussen een melding en klacht wordt op de gemeentelijke website aangegeven.

Op 9 juni 2022 heeft er ter verdieping een interview plaatsgevonden over de behandeling van klachten met de juristen/klachtencoördinator van de gemeente Bergeijk. Tijdens het interview is het volgende aangegeven door geïnterviewden:

In de gemeente Bergeijk zijn er behalve de klachtenregeling en hetgeen in de Awb is opgenomen geen andere regels en richtlijnen geformuleerd voor de afhandeling van klachten. De intentie is er om de klachtenregeling te actualiseren, aangezien er een stuk informele afhandeling wordt gemist in de klachtenregeling en de praktijk leert dat juist veel klachten informeel worden opgelost. Een andere reden voor de actualisatie is de manier van invulling van de klachtbehandelaar. In de huidige regeling is het afdelingshoofd klachtbehandelaar van een klacht over een medewerker van zijn/haar afdeling, voorzien is om dit de gemeentesecretaris te maken voor klachten die over een medewerker van een afdeling gaan.

De huidige regeling is gangbaar, maar afdelingshoofden zijn erg nauw betrokken bij de medewerkers waar ze vervolgens onafhankelijk en onpartijdig een klacht over moeten behandelen. Dat wordt als lastig ervaren door de afdelingshoofden en medewerkers.

Er is ook bekeken om de klachtenbehandeling bij de Commissie Bezwaarschriften te leggen. Het kan voorkomen dat er een klacht en een bezwaar wordt ingediend door dezelfde persoon. De behandeling van de klacht en bezwaar door de Commissie Bezwaarschriften kan volgens geïnterviewden dan de schijn tegen krijgen op het gebied van onafhankelijkheid. Er is kort ook met de Kempengemeenten bekeken of er een klachtencommissie kan worden opgezet. Dit blijkt ook wel lastig volgens geïnterviewden omdat elke gemeente een eigen organisatie heeft. Er is ook wel eens gesproken over een externe klachtencommissie. Dit is praktisch gezien echter moeilijk op te zetten volgens geïnterviewden. Het huidige systeem met aanpassing van de klachtbehandelaar wordt toch als beste systeem gezien volgens geïnterviewden. Een formele klachtenprocedure, waarbij een onafhankelijke commissie aan de orde zou komen, komt niet vaak voor in de gemeente Bergeijk.

Tijdens het interview is aangegeven dat iets vaak een klacht wordt genoemd, maar dat dit dan geen klacht is in de zin van de Awb (maar bijvoorbeeld een melding over iets in het openbaar gebied). Meldingen worden doorgezet naar de afdeling die hier over gaat (voor de klachtencoördinator is er dan geen verdere actie vereist). Geïnterviewden geven aan dat het soms een beetje grijs gebied is omdat iemand bijvoorbeeld een klacht heeft over de afhandeling van een melding. Aangegeven is dat een afdelingshoofd vaak contact opneemt met een klager. Als dit geen oplossing oplevert wordt er vaak via e-mail contact opgenomen en uitgelegd hoe een formele klachtenprocedure in zijn werk gaat. Er wordt dan ook aangegeven dat er een hoorzitting komt voor de behandeling van de klacht.

Aangegeven is dat dit vaak een reden is om af te zien van een verdere procedure door een klager. De eerste stap wordt dan ook vaak zonder klachtencoördinator gedaan. Indien mensen met een klacht echt verder willen komt de klachtencoördinator in beeld en wordt ook de klachtenregeling toegepast. Tijdens het interview is aangegeven dat meestal een telefoontje voldoende is voor de afhandeling van een klacht en vaak hoogstens een gesprek met de klager nog nodig is. Op het moment dat er een informeel gesprek komt zit de klachtencoördinator al aan tafel. Als er dan nog geen oplossing komt volgt een formele procedure met een hoorzitting. Aangegeven is dat bij een informele oplossing altijd een mailtje of brief volgt dat de klacht is opgelost.

Op het moment dat een document wordt ingediend als klacht dan komt het bij de klachtencoördinator terecht. Tijdens het interview is aangegeven dat als het een klacht is en niet expliciet "klacht" als onderwerp in een brief of e-mail staat er dan niet echt een proces op is ingeregeld. Dit heeft tot op heden geen problemen opgeleverd. De indruk is dat inhoudelijke medewerkers bij het vermoeden van een klacht al snel contact met de klachtencoördinator opnemen met de vraag of iets als een klacht in behandeling moet worden genomen. Bij een klacht is er een eigen afwegingskader bij de klachtencoördinator met als doel om de klager zo goed mogelijk tegemoet te komen, in de zin dat een klager op korte termijn wordt gehoord (dit kan ook informeel telefonisch of per e-mail zijn).

Met betrekking tot het aantal klachten en de verhouding tot andere gemeenten en naar taakveld is tijdens het interview aangegeven dat het aantal klachten wordt opgenomen in de gemeentelijke jaarrekening (en niet in een afzonderlijk jaarverslag over klachten en dat er geen informatie beschikbaar is over de verhouding van het aantal klachten tot vergelijkbare gemeenten bij de klachtencoördinator).

Met betrekking tot (pre)mediation is tijdens het interview aangegeven dat het eerste telefoontje naar een klager een vorm van premediation is en dit in de praktijk een goed effect heeft waarmee het overgrote deel wordt afgehandeld. Tijdens het interview is verder aangegeven dat bij een actualisatie van de klachtenregeling (en verordening bezwaarschriften) het de bedoeling is dat er een regeling komt om klachten (en bezwaren) meer informeel op te lossen. Het eerste contact wordt vaak vanuit het afdelingshoofd of een coördinator gelegd en bij een bezwaar vaak vanuit de secretaris van de bezwaarschriften. Dit vergt een aanpassing van de verordeningen.

Met betrekking tot de waardering van afhandeling van klachten door klanten/burgers is tijdens het interview aangegeven dat de bevestiging van de afhandeling van een klacht per e-mail wordt gedaan en de reactie meestal is dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Tijdens het interview is opgemerkt dat de tevredenheid over de afhandeling van een klacht mogelijk ook verband kan houden met de uitkomst van de klacht. Aangegeven is dat vanuit de klachtencoördinator wordt gestuurd op het proces en om op korte termijn na ontvangst op een klacht in te gaan. Bij een formele procedure is er meer tijd nodig omdat er meer dingen georganiseerd moeten worden maar een eerste contact is er volgens geïnterviewden al binnen 2-3 dagen en dat vinden mensen prettig. Aangegeven is tenslotte dat binnen de gemeente Bergeijk verder geen evaluatie wordt gedaan over de afhandeling van klachten.

Een recente ontwikkeling waar de Rekenkamercommissie aandacht voor vraagt is de Wet open overheid (Woo). Sinds 1 mei 2022 vervangt de Wet open overheid (Woo) de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Schriftelijke oordelen in klachtenprocedures moeten actief openbaar gemaakt

worden met inachtneming van (o.a.) de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen (art. 5.1 lid 2 sub e Woo). Het gaat om de schriftelijke oordelen (art. 3.3 lid 2 sub I Woo). Optioneel is een overzicht met de wezenlijke onderdelen van de schriftelijke oordelen (zie daarover art. 3.3a lid 3 Woo). Mondelinge 'klachtoordelen' (klachtafhandeling) hoeven niet actief openbaar te worden gemaakt. De klacht zelf hoeft niet actief openbaar te worden gemaakt. Alle schriftelijk ingediende klachten moeten op grond van 9:12a Awb worden geregistreerd. Indien de klachtenregeling wordt aangepast verdient het aanbeveling om rekening te houden met de laatste actuele wetgeving en inzichten.

## **2.3. Aantal klachten en kosten**

### *2.3.1. Aantal klachten gemeente Bergeijk 2018 - 2021*

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht dient een overzicht van geregistreerde klachten te worden gepubliceerd en vanuit de organisatie is aangegeven dat dit jaarlijks wordt gedaan door dit op te nemen in de jaarrekening. Ten aanzien van de klachten wordt er geen apart jaarverslag opgesteld.

#### *2018*

In 2018 zijn bij de bestuursorganen (college, burgemeester, raad) van de gemeente Bergeijk vijf klachten ingediend. Eén klacht is informeel afgehandeld. Drie klachten zijn via de formele weg afgehandeld. De drie klachten zijn ongegrond verklaard. Eén klacht is overgenomen naar 2019.

In 2018 heeft de Nationale ombudsman zeven klachten ontvangen. Allen zijn zonder onderzoek afgedaan.

#### *2019*

In 2019 zijn bij de bestuursorganen van de gemeente Bergeijk zeven klachten ingediend. Zes klachten zijn informeel afgehandeld. Eén klacht is overgenomen naar 2020. Eén klacht uit 2018 is in 2019 formeel afgehandeld. Deze klacht was deels gegrond.

In 2019 heeft de Nationale ombudsman twaalf klachten ontvangen. Negen daarvan zijn zonder onderzoek afgedaan. Drie zijn na rapportbrief of tussentijdse interventie afgedaan.

#### *2020*

In 2020 zijn bij de bestuursorganen van de gemeente Bergeijk tien klachten ingediend. Alle klachten zijn informeel afgehandeld.

In 2020 heeft de Nationale ombudsman negen klachten ontvangen. Zeven daarvan zijn zonder onderzoek afgedaan. Eén is met tussentijdse interventie afgedaan en één is doorgeschoven naar 2021.

#### *2021*

In 2021 zijn bij de bestuursorganen van de gemeente Bergeijk tien klachten ingediend. Zeven klachten zijn informeel afgehandeld. 2 zijn formeel behandeld (1 gegrond en 1 ongegrond), 1 klacht is ingetrokken. 1 klacht uit 2020 is informeel afgehandeld in 2021.

In 2021 heeft de Nationale ombudsman vijf klachten ontvangen en 1 doorgeschoven klacht uit 2020. De 6 klachten zijn zonder onderzoek afgedaan.

Hieronder is een overzicht opgenomen van het aantal klachten die bij de gemeente en de Nationale ombudsman zijn ingediend in de periode 2018 – 2021. Uit het overzicht is af te leiden dat het aantal klachten vrij laag is en in 2020 en 2021 steeg. Als iemand niet tevreden is over de afhandeling van een klacht door de gemeente kan diegene een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. In het overzicht zijn de klachten bij de Nationale ombudsman opgenomen.

Klachten gemeente Bergeijk	Klacht ingediend bij gemeente	Klacht ingediend bij de Nationale ombudsman
Klachten 2018	5	7
Klachten 2019	7	12
Klachten 2020	10	9
Klachten 2021	10	5

#### Uren en kosten

Bij de ambtelijke organisatie is nagevraagd hoeveel tijd is gemoeid voor de behandeling van klachten, bezwaarschriften en beroepsprocedures. Vanuit de organisatie is nagegaan hoeveel tijd er gemiddeld nodig is voor de behandeling van een klacht. Dit levert het volgende beeld op voor klachten.

Functie	Urenindicatie gemiddelde per klacht	Urenindicatie raming klacht
Klachtencoördinator	1,5 <sup>15</sup>	12-16 <sup>16</sup>
Beklaagde /klachtbehandelaar		8-12

De behandeling van klachten blijkt in de praktijk zeer wisselend in moeilijkheid, vandaar dat ook een kolom met een raming is opgenomen. Enkel het gemiddelde zou een vertekend beeld kunnen geven.

Hierna wordt specifiek ingegaan op de urenindicatie voor de behandeling van klachten. Hierbij is vanuit de organisatie aangegeven dat de afhandeling van klachten erg afhankelijk is van de aard van de klacht. Aangegeven is dat veel klachten telefonisch zijn op te lossen. Op het moment dat er een formele klachtenprocedure doorlopen moet worden dan zijn de uren aanzienlijk meer. De tweede kolom 'urenindicatie raming' moet worden gelezen als de uren bij een formele klachtenprocedure (dus met hoorzitting, advies aan/door klachtbehandelaar en besluit van het college). Hieruit kan tevens worden opgemaakt dat het vanuit het perspectief van de gemeente voordelen kan hebben om een klacht informeel op te lossen.

<sup>15</sup> Bij een informele klachtafhandeling.

<sup>16</sup> Bij een formele klachtenprocedure.

Hierna worden het aantal klachten afgezet tegen de indicatieve raming van uren. Dit levert het volgende beeld op.

Klachten gemeente Bergeijk	Klacht ingediend bij gemeente	Urenindicatie raming klacht	Totale indicatie behandeling klachten
<b>Klachten 2018</b>			
Formele procedure	3	20-28	60-84
Informele procedure	1	1,5	1,5
<b>Klachten 2019</b>			
Formele procedure	1	20-28	20-28
Informele procedure	6	1,5	9
<b>Klachten 2020</b>			
Formele procedure	0	20-28	0
Informele procedure	10	1,5	15
<b>Klachten 2021</b>			
Formele procedure	2	20-28	40-56
Informele procedure	7	1,5	10,5
<b>Totaal 2017-2021</b>			
Formele procedure	<b>6</b>	<b>20-28</b>	<b>120-168</b>
Informele procedure	<b>24</b>	<b>1,5</b>	<b>36</b>

### 2.3.2. Klachten bij vergelijkbare gemeenten

De Rekenkamercommissie heeft bij diverse gemeenten informatie opgevraagd over het aantal klachten. Met betrekking tot klachten is vanuit enkele gemeenten informatie verstrekt die hierna is verwerkt. Hierbij moet worden opgemerkt dat elke gemeente anders is ingericht qua dienstverlening en daardoor geen absolute vergelijking mogelijk is. Desalniettemin is voor uw beeldvorming getracht de aantallen op te nemen op grond van de informatie die de Rekenkamercommissie heeft ontvangen.

Ingediende klachten	2018	2019	2020	2021
Reusel – De Mierden	6	11	7	-
Cranendonck	12	7	7	-
Heeze-Leende	1	3	1	-
Gemeente Someren	-	-	14	21
<b>Gemeente Bergeijk</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

Uit een vergelijk van het aantal klachten in de gemeente Bergeijk met de bovenstaande gemeenten komt het beeld naar voren dat de gemeente Bergeijk vergelijkbaar/gemiddeld scoort op het gebied van het aantal klachten. E.e.a. ligt grotendeels binnen dezelfde bandbreedte. Alleen de gemeente Heeze-Leende scoort aanzienlijk lager.

### 2.3.3. Klachten bij de Nationale Ombudsman

Indien een klager niet tevreden is over de wijze van afhandeling dan wel het resultaat daarvan, kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman, mits deze bevoegd is klachten over gedragingen van het desbetreffende bestuursorgaan in behandeling te nemen. De klachtprocedure

werkt dan als een voorprocedure voorafgaand aan die bij de Nationale Ombudsman. Er bestaat derhalve de verplichting voor de klager om, voorafgaand aan het verzoek om een onderzoek door de Nationale Ombudsman eerst een klacht als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb in te dienen.

De Nationale Ombudsman behoeft in beginsel pas na de afhandeling van de interne klachtprocedure de klacht in behandeling te nemen. In de gevallen waarin hij optreedt als externe klachtinstantie zal hij toetsen of de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb zijn gevolgd.

De Rekenkamercommissie heeft het aantal ingediende klachten bij de Nationale Ombudsman opgevraagd voor referentiegemeenten. De Nationale ombudsman heeft een overzicht van ontvangen klachten en/of vragen aangeleverd die de Nationale ombudsman heeft ontvangen in de periode van 1 januari 2018 t/m 31 december 2021. Dit levert het volgende beeld op.

Ingediende klachten/vragen Nationale ombudsman	Totaal 2018 - 2021
Gemeente Asten	8
Gemeente Bladel	14
Gemeente Eersel	16
Gemeente Geertruidenberg	29
Gemeente Hilvarenbeek	41
Gemeente Laarbeek	32
Gemeente Oirschot	20
Gemeente Reusel – De Mierden	13
Gemeente Someren	21
Gemeente Son en Breugel	24
Gemeente Waalre	22
<b>Gemeente Bergeijk</b>	<b>33</b>

Het gaat hier om een verscheidenheid aan onderwerpen. Dit gaat van klachten over de afhandeling of gedragingen, maar ook over inhoudelijke aspecten of zaken die betrekking hebben op een bezwaar of beroepsprocedure. Veelal worden zaken door de Nationale Ombudsman afgedaan door te verwijzen of informeren of door terug te verwijzen naar de interne klachtenprocedure. In sommige gevallen is er reeds sprake van een juridische procedure, bezwaar of beroep, en ligt een zaak bij de rechter.

Uit een vergelijk van het aantal klachten/aanmeldingen bij de Nationale ombudsman komt het beeld naar voren dat meer klachten/vragen uit de gemeente Bergeijk (33x) bij de Nationale ombudsman zijn ingediend dan het gemiddelde van de referentiegemeenten (gemiddeld 22 meldingen).

## 2.4. Aantal klachten Kempenplus/Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten

### 2.4.1 Kempenplus

De gemeente Bergeijk maakt gebruik van het participatiebedrijf KempenPlus dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Participatiewet en de Wet sociale werkvoorziening voor de Kempengemeenten, Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot, Reusel-De Mierden. Voorheen werden een groot deel van deze taken verricht door de Intergemeentelijke Sociale Dienst de Kempen (ISD de Kempen).

De Rekenkamercommissie heeft bij KempenPlus informatie opgevraagd over het aantal klachten, bezwaren en beroepsprocedures. Vanuit KempenPlus is met betrekking tot het aantal ingekomen klachten het volgende overzicht verstrekt.

Gemeente	Bergeijk	Bladel	Eersel	Oirschot	Reusel – De Mierden	Totaal
Klachten 2017	2	0	1	1	0	4
Klachten 2018	0	3	1	1	1	6
Klachten 2019	0	7	0	3	0	10
Klachten 2020	0	1	1	0	4	6
Klachten 2021	0	3	10	6	1	20

Uit dit overzicht is te concluderen dat er vanuit de gemeente Bergeijk het minste aantal klachten is ingediend bij KempenPlus.

### 2.4.2. Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten

Naast de samenwerking KempenPlus wordt er door de gemeenten Bergeijk, Bladel, Eersel, Reusel-De Mierden en Oirschot vanaf 1 juli 2019 binnen de (Gemeenschappelijke Regeling) Samenwerking Kempengemeenten (GRSK) samengewerkt op een aantal vakgebieden zoals Maatschappelijke Dienstverlening.

Aangezien deze werkzaamheden voorheen bij de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) De Kempen waren ondergebracht zijn de klachten die destijds daar zijn ingediend opgevraagd.

	Totaal
Klachten 2017	2
Klachten 2018	0

De Rekenkamercommissie heeft bij de Samenwerking Kempengemeenten informatie opgevraagd over het aantal klachten. Vanuit de Samenwerking Kempengemeenten is met betrekking tot het aantal ingekomen klachten het volgende overzicht verstrekt. Het gaat hierbij om de gezamenlijke klachten over de vijf gemeenten die betrekking hebben op handelingen van de Maatschappelijke Dienstverlening en/of gedragingen van een MD-medewerker (en dus niet alleen uitgesplitst voor de gemeente Bergeijk).

	Totaal
Klachten 2019	9
Klachten 2020	14
Klachten 2021	31

Met betrekking tot de rapportages op het gebied van klachten over Kempenplus en de gemeenschappelijke regeling Samenwerking Kempengemeenten is gebleken dat er geen informatie wordt verstrekt aan de gemeenteraad op dit gebied. Deze instanties verrichten echter belangrijke werkzaamheden voor de gemeente Bergeijk in het sociaal domein.



## 2.5 Afhandeling van klachten in de praktijk

Over de periode 2020, 2021 zijn de indieners van klachten en bezwaarschriften door de Rekenkamercommissie aangeschreven met het verzoek een enquête in te vullen. Er is bewust gekozen om niet te lang in tijd terug te gaan aangezien het dan wellicht te lang geleden is voor indieners om de beleving over de doorlopen procedures actief te herinneren.

Over deze periode zijn 16 adressen aangeschreven. Er zijn in totaal 4 ingevulde enquêtes ingezonden (25%). Hierbij moet worden opgemerkt dat het aantal reacties beperkt is waardoor er geen absolute consequenties kunnen worden getrokken uit de enquêtes. De reacties zijn verwerkt en voor uw beeldvorming betrokken bij het onderzoek.

### 1. *Wat was de belangrijkste aanleiding van uw klacht?*

De aanleiding van de klachten zijn divers. Dit varieert van meerdere redenen, tot het onbehoorlijk te woord zijn gestaan door een medewerker en te lang wachten op een reactie/niet te worden teruggebeld.

### 2. *Op welke wijze heeft u de klacht ingediend?*

In 3 van de 4 gevallen is de klacht schriftelijk ingediend (75%).

### 3. *Was het u duidelijk op welke manier u een klacht kon indienen?*

In 3 van de 4 gevallen was het niet duidelijk op welke manier een klacht kon worden ingediend.

### 4. *Heeft de gemeente u geholpen om de klacht op een juiste manier in te dienen?*

In alle gevallen was dit niet het geval. 1 indiener van de klacht had dit wel gewild.

### 5. *Heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een klacht verloopt?*

### 6. *Waar heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een klacht verloopt?*

75% geeft aan geen informatie over de klachtprocedure te hebben opgezocht. Waar dit wel is gedaan is met name gekeken naar websites (gemeenten en overige websites).

### 7. *Heeft iemand van de gemeente contact opgenomen zodat u de klacht kon toelichten of om u het proces verder toe te lichten*

In 75% van de gevallen is aangegeven dat er contact is opgenomen om de klacht toe te lichten of het proces verder toe te lichten. Op 1 enquête formulier is handmatig geschreven dat achteraf bleek dat het gesprek een andere insteek had (namelijk met de klachtencommissie) dan dat de klager had verwacht.

### 8. *Hoe tevreden bent u over de vindbaarheid en duidelijkheid van informatie over de procedure van het indienen van de klacht?*

### 9. *Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid omtrent het proces van de afhandeling van de klacht?*

Uit de reacties blijkt dat de meerderheid ontevreden is over de vindbaarheid, duidelijkheid over het indienen van een klacht of het proces. In 1 geval is men hier wel tevreden over.

### 10. *Heeft de gemeente samen met u geprobeerd om uw klacht informeel op te lossen?*

### 11. *Hoe tevreden bent u over de informele afhandeling*

3 van de 4 reacties geven aan dat de gemeente niet heeft geprobeerd om informeel op te lossen. Daar waar dit wel is geprobeerd is men ook tevreden over de informele afhandeling.

*12. Heeft u een hoorzitting gehad op het gemeentehuis?*

*13. Hoe tevreden bent u over de hoorzitting (indien ja ingevuld onder 12)?*

De mensen die hebben gereageerd hebben geen hoorzitting gehad.

*14. Is uw klacht gegrond verklaard? U heeft in dat geval gelijk gekregen*

*21. welk cijfer geeft u de gemeente Bergeijk voor de afhandeling van uw klacht?*

Deze reacties zijn samengepakt. De cijfers voor de afhandeling van klachten varieert. Het gemiddelde cijfer voor de afhandeling van klachten is 4,75 (op een schaal van 10). Het aantal gegronde en ongegronde klachten is 50%.

Was de uitkomst gegrond dan is het gemiddelde cijfer een 6, was de uitkomst ongegrond dan is het gemiddelde cijfer een 3,5. Hier lijkt dus een bepaalde samenhang te zijn tussen het cijfer en de uitkomst.

*15. Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke opstelling van de behandelaar van de klacht?*

*16. Hoe tevreden bent u over de mate waarin u op de hoogte bent gehouden van de afhandeling?*

*17. Hoe tevreden bent u over de mate waarin de gemeente echt iets doet met uw klacht?*

*18. Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw klacht?*

De mate van tevredenheid over de onafhankelijke opstelling van de behandelaar, het op de hoogte worden gehouden over de afhandeling en de mate dat iets met een klacht wordt gedaan hangt samen met de algemene tevredenheid over de afhandeling van de klacht. Hier lijkt ook een relatie te liggen tussen de uitkomst gegrond/ongegrond en de waardering van de procedure. In 1 geval is de uitkomst (klacht gegrond) anders dan de waardering van de procedure die relatief lager ligt.

*19. Indien uw klacht niet gegrond/ongegrond is verklaard (u hebt geen gelijk gekregen). Bent u door de gemeente gewezen op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman?*

*20. Heeft u de klacht voorgelegd aan de Nationale ombudsman?*

Uit de reacties is de beleving dat men niet is geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht neer te leggen bij de Nationale ombudsman. In 1 geval is er wel vooraf contact geweest met de Nationale ombudsman maar staat aangegeven dat men over dit contact ook niet tevreden is.

Ondanks dat het aantal reacties beperkt is kan als algemene lijn op grond van de beschikbare informatie worden geconcludeerd dat het niet altijd duidelijk is hoe een klacht kan worden ingediend en hoe het proces verloopt. Met betrekking tot informatie is aangegeven dat er wordt gekeken naar de gemeentelijke website. Het gemiddelde cijfer voor de afhandeling van klachten is een 4,75. Was de uitkomst gegrond dan is het gemiddelde cijfer een 6, was de uitkomst ongegrond dan is het gemiddelde cijfer een 3,5. Hier lijkt dus een bepaalde samenhang te zijn tussen het cijfer en de uitkomst.

Op de gemeentelijke website is eenvoudig informatie te vinden over hoe een klacht kan worden ingediend. De Rekenkamercommissie heeft derhalve een ander beeld dan uit de enquête blijkt over de vindbaarheid op de gemeentelijke website van deze informatie.

## 2.6. Betrokkenheid gemeenteraad

Op grond van de klachtenregeling dient het college van burgemeester en wethouders jaarlijks geanonimiseerd een jaarverslag uit te brengen over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening. In de klachtenregeling staat dat het jaarverslag, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, ter kennisname wordt aangeboden aan de gemeenteraad.

De gemeenteraad in Bergeijk wordt t.a.v. de ingediende klachten geïnformeerd in de jaarrekening (in de paragraaf bedrijfsvoering, onder klachten). Hier wordt met name ingegaan op het aantal klachten en hoe deze zijn afgedaan. Er wordt geen apart jaarverslag omtrent klachten opgesteld. In de jaarrekening wordt niet ingegaan op de aard van de klachten of welke beleidsmatige aanbevelingen zijn te doen. Hiermee wordt, naar mening van de Rekenkamercommissie, te summier invulling gegeven aan hetgeen staat opgenomen in de (toelichting bij de) verordening. Door het opstellen van een jaarverslag en dit ter kennisname aan te bieden aan de gemeenteraad kan er meer inzicht gegeven worden aan de gemeenteraad/raadsleden over de aard van de klachten en is het leereffect om klachten in de toekomst te voorkomen groter. Door het opstellen van een jaarverslag zou de gemeenteraad beter in positie kunnen worden gebracht en kunnen bijsturen. Door een jaarverslag over klachten ontstaat een beter beeld voor de gemeenteraad waar veel over wordt geklaagd (onderwerp/taakveld) etc. en of hier conclusies uit te trekken zijn en of er ruimte voor verbetering van de dienstverlening is.

Tijdens de zomerperiode hebben met de diverse raadsfracties gesprekken plaatsgevonden over het onderwerp. Er is bij de deelnemende raadsleden opgehaald wat de beleving is bij het onderwerp en welke behoeften er zijn op dit gebied. Deze informatie is gebundeld verwerkt onder paragraaf 3.5 van dit rapport.

### 3. Afhandeling van bezwaarschriften

#### 3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk gaat de Rekenkamercommissie in op de afhandeling van bezwaarschriften door de gemeente Bergeijk en daarbij met name op het gebied van bezwaarschriften in het sociaal domein en het fysieke domein alsmede heffingen en lokale belastingen.

De wettelijke regels voor de afhandeling van bezwaren staan beschreven in hoofdstuk 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht. De Awb stelt procedurele eisen aan de bezwarenprocedure. De volgende hoofdpunten zijn van belang in de bezwaarprocedure. De termijn voor het indienen van een bezwaar bedraagt zes weken.<sup>17</sup> Het bestuursorgaan waarbij het bezwaarschrift is ingediend moet de ontvangst schriftelijk bevestigen.<sup>18</sup> Belanghebbenden moeten voordat op het bezwaar is beslist in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.<sup>19</sup> Van het horen (hoorzitting) moet een verslag worden gemaakt.<sup>20</sup> In art. 7:4 Awb zijn verdere inhoudelijke voorwaarden opgenomen, zo kunnen belanghebbenden tot 10 dagen voor de hoorzitting nadere stukken indienen (lid 1), de stukken dienen tenminste 1 week voorafgaand aan de hoorzitting voor belanghebbenden ter inzage te liggen. Het bestuursorgaan moet binnen 6 weken of indien een externe commissie is ingesteld binnen twaalf weken na afloop van de indieningstermijn beslissen, verdagen met 6 weken is mogelijk.<sup>21</sup>

In de voorgaande beschrijving zijn met name de hoofdpunten beschreven van de bezwaarschriftenprocedure. Het zal u duidelijk zijn dat het organiseren van de procedure de nodige (ambtelijke) capaciteit vergt alsmede inspanning van een bezwaarmaker.

#### 3.2. Afhandeling van bezwaarschriften in Bergeijk

De gemeente Bergeijk beschikt over een eigen Commissie Bezwaarschriften. De Commissie Bezwaarschriften adviseert de bestuursorganen van de gemeente Bergeijk over ingediende bezwaarschriften. Het gaat hier met name om bezwaarschriften op het gebied van de fysieke leefomgeving en algemene zaken (subsidies, Wob/WOO etc.).

Bezwaarschriften die zijn ingediend tegen gemeentelijke heffingen (o.a. op grond van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ)) worden door de heffingsambtenaar afgehandeld (en daarmee niet door de gemeentelijke bezwaarschriftencommissie).

Naast de hiervoor omschreven bezwaarschriften worden er ook taken uitgevoerd buiten de gemeentelijke organisatie die vatbaar zijn voor bezwaar en beroep. Zo wordt er binnen de (Gemeenschappelijke Regeling) Samenwerking Kempengemeenten (GRSK) samengewerkt door de gemeente Bergeijk, Bladel, Eersel, Reusel-De Mierden en Oirschot op een aantal vakgebieden zoals Maatschappelijke Dienstverlening, Shared Service Center, Vergunningen Toezicht en Handhaving, P&O. Hierbij moet worden opgemerkt dat de taken op het gebied van Vergunningen, Toezicht en

---

<sup>17</sup> art. 6:7 Awb

<sup>18</sup> art. 6:14 lid 1 Awb

<sup>19</sup> art. 7:2 Awb

<sup>20</sup> art. 7:7 Awb

<sup>21</sup> Art. 7.10 lid 1 en 2 Awb

Handhaving in de gemeente Bergeijk niet zijn ondergebracht in de gemeenschappelijke regeling Samenwerking Kempengemeenten maar door de gemeente Bergeijk zelfstandig worden uitgevoerd.

Daarnaast is er het participatiebedrijf KempenPlus dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Participatiewet en de Wet sociale werkvoorziening voor de Kempengemeenten, Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot, Reusel-De Mierden. Voorheen werden een groot deel van deze taken verricht door de Intergemeentelijke Sociale Dienst de Kempen (ISD de Kempen).

ISD de Kempen/KempenPlus maakt gebruik van de bezwaarschriftencommissie Sociaal Domein. Het secretariaat van deze bezwaarschriftencommissie zat tot 1 juli 2019 bij ISD de Kempen en vanaf 1 juli 2019 bij de Samenwerking Kempengemeenten (SK). Zowel Kempenplus (Participatiewet algemene bijstand) en afdeling Maatschappelijke Dienstverlening van de Samenwerking Kempengemeenten (Wmo, Jeugd, Participatiewet bijzondere bijstand, Wgs en minimaregelingen) maken gebruik van dezelfde bezwaarschriftencommissie.

Een groot deel van de afhandeling van bezwaarschriften in het sociaal domein is daarmee op afstand geplaatst bij de Gemeenschappelijke Regelingen. In het onderhavige onderzoek zijn de bezwaarschriften bij de heffingsambtenaar en de voornoemde samenwerkingsverbanden betrokken in verband met de kwantitatieve analyse (aantallen) en is daarnaast de diepgang gezocht bij de bezwaarschriften bij de gemeentelijke Commissie Bezwaarschriften. Bezwaarschriften bij de Personele Kamer zijn buiten het bestek van het onderzoek gelaten omdat deze minder betrekking hebben op dienstverleningsaspecten en meer op bedrijfsvoeringskwesties.

Hierna volgt een beschrijving van de werkwijze van de Commissie Bezwaarschriften in Bergeijk, de bezwaarschriftencommissie Sociaal Domein van de gemeenschappelijke regelingen en van de bezwaarschriften op het gebied van lokale belastingen en heffingen.

### *3.2.1. Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk*

De gemeenteraad van de gemeente Bergeijk heeft op 19 april 2012 besloten de Verordening Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk 2012 vast te stellen (zie bijgevoegd) en deze is op 2 mei 2012 gepubliceerd.

De Verordening beschrijft de samenstelling van de commissie en de bevoegdheden en “spelregels” zoals de hoorzitting, de verslaglegging en advies. De Commissie Bezwaarschriften bestaat uit tenminste één voorzitter en ten minste twee leden.<sup>22</sup> De Commissie Bezwaarschriften wordt bijgestaan door een secretaris / plaatsvervangend secretaris die door het college wordt aangewezen.<sup>23</sup>

De Commissie Bezwaarschriften is niet bevoegd ten aanzien van bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten op grond van een wettelijk voorschrift inzake belastingen of de Wet waardering onroerende zaken, personele aangelegenheden en aangelegenheden op het gebied van werk,

---

<sup>22</sup> Art. 3 lid 1 Verordening Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk 2012.

<sup>23</sup> Art. 4 lid 1 en 2 Verordening Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk 2012.

inkomen en zorg.<sup>24</sup> Gelet op de specifieke materie zijn bezwaarschriften tegen besluiten van de (destijds) Intergemeentelijke Sociale Dienst de Kempen (werk, inkomen en zorg) en Personeel en Organisatie (personele aangelegenheden) uitgezonderd van de behandeling bij de Commissie Bezwaarschriften. Voor deze besluiten bestaan afzonderlijke bezwaarschriftencommissies (zie hierna). Ook belastingzaken en WOZ-zaken zijn uitgezonderd van de algemene Commissie Bezwaarschriften.

De Commissie Bezwaarschriften kan onderzoeken of laten onderzoeken of de zaak in der minne kan worden geschikt alvorens de zaak in behandeling wordt genomen, waarbij de secretaris de daartoe nodige handelingen verricht.<sup>25</sup> De mogelijkheid tot bemiddeling is hiermee opgenomen in de verordening. Door deze bepaling is de mogelijk om (pre)mediation of een andere aanpak van geschilbeslechting toe te passen opgenomen. Hierbij kan worden gedacht aan het opnemen van contact met de bezwaarmaker om misverstanden recht te zetten of het besluit nader toe te lichten wat kan resulteren tot intrekking van een bezwaarschrift. De Commissie Bezwaarschriften heeft deze keuze en het is aan de Commissie Bezwaarschriften om te beoordelen of een bemiddelingspoging zinvol is. In de praktijk heeft de secretaris van de Commissie Bezwaarschriften hier een initiërende rol in (bemiddelingsvoorstel voorleggen aan de Commissie Bezwaarschriften en de behandelende afdeling).

De Commissie Bezwaarschriften brengt jaarlijks aan de bestuursorganen van de gemeente verslag uit van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. In de toelichting van de verordening staat dat dit jaarverslag ook wordt uitgebracht aan de gemeenteraad en dat het voor de hand ligt dat in het jaarverslag wordt aangegeven welke aantallen bezwaren zijn ingediend, wat de werkvoorraad was bij aanvang van het kalenderjaar, hoeveel adviezen zijn uitgebracht, wat de adviezen inhielden (niet)-ontvankelijk, (deels) gegrond etc., of het bestuursorgaan contrair heeft besloten, in welke gevallen beroep wordt ingediend en wat de uitkomst van het beroep is. Ook klachten tegen de Commissie Bezwaarschriften worden in het jaarverslag gemeld en het jaarverslag is een instrument voor de Commissie Bezwaarschriften om aan de bestuursorganen adviezen te geven over de verbeterpunten op het gebied van juridische kwaliteit.

Op 9 januari 2019 heeft er een evaluatie plaatsgevonden met de Commissie Bezwaarschriften. In de evaluatie is met name ingegaan op de manier van interne verwerking. Tevens is opgemerkt dat: *“Met name de kwaliteit van de omgevingsvergunningen minder/onder de maat zijn. Dit geldt niet voor iedere zaak, maar het komt met regelmaat voor. Motivering van deze besluiten moet veelal worden aangepast of worden uitgebreid. Met name de inzichtelijkheid in de stappen die genomen worden om tot daadwerkelijke vergunningverlening over te gaan, ontbreken. Tijdens de hoorzitting kan ambtelijke vertegenwoordiging niet altijd bezwaren weerleggen of op de vragen van de commissie in gaan.*

*Tip: cursus Motiveren kun je leren en z.s.m. duidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie.”*

Met betrekking tot klachtenafhandeling is voorgesteld om de advisering omtrent klachten onder te brengen bij de commissie of de commissievoorzitter. Aangegeven staat dat de voorzitter en secretaris samen een procesvoorstel gaan schrijven en hier op terug komen. Op 12 februari 2020

<sup>24</sup> Art. 2 lid 2 Verordening Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk 2012.

<sup>25</sup> Art. 7 Verordening Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk 2012.

heeft er eveneens een evaluatie plaatsgevonden tussen de Commissie Bezwaarschriften echter is hier alleen een agenda van beschikbaar en geen notulen. Uit navraag bij de huidige secretaris van de commissie bezwaarschriften is gebleken dat dit geen opvolging heeft gekregen.

Binnen de gemeente Bergeijk zijn er diverse procesbeschrijvingen beschikbaar voor de secretaris van de Commissie Bezwaarschriften alsmede de behandelende ambtenaren die zien op de stappen die gezet moeten en kunnen worden en de registratie van bezwaarschriften (zie bijgevoegd). Tevens zijn er infographics beschikbaar voor de indieners van bezwaarschriften (zie bijgevoegd). Door deze infographics krijgt de indiener van een bezwaarschrift een beeld wat men kan verwachten bij de behandeling van het bezwaarschrift en op een hoorzitting.

Wat opvalt is dat in de procesbeschrijvingen voor zowel secretaris, behandelend ambtenaar en indiener van een bezwaarschrift de mogelijkheid van informeel oplossen duidelijk naar voren wordt gebracht.

Op 9 juni 2022 heeft er ter verdieping een interview plaatsgevonden over de behandeling van bezwaarschriften met de juristen/secretaris van de Commissie Bezwaarschriften van de gemeente Bergeijk. Tijdens het interview is in relatie tot het rekenkameronderzoek het volgende aangegeven door geïnterviewden:

Het stellen van doelstellingen rondom bezwaarschriften wordt als een moeilijke opgave gezien, aangezien het moeilijk is om concrete doelstellingen of resultaten aan de afhandeling van bezwaarschriften te hangen. Er is een werkwijze opgesteld voor de behandeling van een bezwaarschrift bij de Commissie Bezwaarschriften alsmede een handelswijze voor de behandelend ambtenaar wanneer een bezwaarschrift is binnengekomen. Hoofdregel bij de behandeling van een bezwaar is dat er wordt ingezet op het informeel oplossen voordat het tot een hoorzitting komt. Aangegeven is dat dit ook is ingebakken in de organisatie.

Organisatorisch is de afhandeling van bezwaarschriften zo ingericht dat een bezwaarschrift binnenkomt op de postkamer en er twee groepen worden ingelicht, namelijk de afdeling waar het besluit van afkomstig is en de secretaris van de bezwaarschriften. Op deze manier weten direct meerdere mensen van de aanwezigheid van het bezwaarschrift af. In de rolverdeling toetst de secretaris van de bezwaarschriftencommissie formeel op ontvankelijkheid en zendt een bericht van ontvangst naar de bezwaarmaker. Eventueel kan in dit kader ook om aanvullende gegevens worden gevraagd. De secretaris neemt bij ontvangst contact op met de behandelend ambtenaar met de vraag wat de inschatting is of een zaak informeel kan worden afgehandeld, door bijvoorbeeld extra uitleg te geven over het genomen besluit aan een bezwaarmaker. Een inschatting van de behandelend ambtenaar is nodig om te kijken hoe een bezwaarschrift kan worden afgehandeld. Aangegeven is dat het soms zo kan zijn dat er al meerdere keren contact is geweest en een behandelend ambtenaar weet dat een bezwaarmaker "echt" een bezwaarschrift wil indienen.

Aangegeven is dat als er nog geen contact is geweest er zeker wordt getracht contact te zoeken met een bezwaarmaker. De secretaris kijkt of een bezwaarschrift voldoet aan de eisen vanuit de wet, een inhoudelijk ambtenaar kijkt naar de inhoud om te bezien of er nog informeel iets kan worden gedaan aan de afhandeling van een bezwaar. Het komt regelmatig voor dat de behandelend ambtenaar een bezwaarmaker nog uitnodigt voor een gesprek op het gemeentehuis voor een toelichting of om te kijken of er een oplossing mogelijk is. De secretaris kijkt vervolgens of een bezwaarschrift wordt



ingetrokken of niet. Aangegeven is dat dit ook terug te vinden is in de jaarverslagen van de Commissie Bezwaarschriften en dat te zien is dat er diverse intrekkingen hebben plaatsgevonden. Tijdens het interview is aangegeven dat het voor de secretaris van de Commissie Bezwaarschriften, na een inhoudelijk gesprek met de behandelend ambtenaar met de bezwaarmaker, relevant is dat wordt verzocht om het bezwaar in te trekken. Als een bezwaarschrift niet formeel wordt ingetrokken moet een inhoudelijke behandeling plaatsvinden en wordt een zitting gehouden. Als een bezwaarschrift formeel wordt ingetrokken wordt er vanuit de secretaris van de Commissie Bezwaarschriften naar de bezwaarmaker een bevestiging verzonden van het beëindigen van de bezwaarprocedure.

Er zijn twee infographics voor de indieners van een bezwaarschrift. 1 wordt met de ontvangstbevestiging/verzoek om aanvullende informatie meegestuurd en 1 wordt bij de uitnodiging voor de hoorzitting verzonden (uitnodiging van de hoorzitting). Deze infographics zijn niet expliciet gedeeld binnen de organisatie (maar een behandelend ambtenaar kan dit wel bij de stukken zien) maar wel binnen de Commissie Bezwaarschriften.

Met betrekking tot het aantal bezwaarschriften dat er jaarlijks zijn, zijn de jaarverslagen van de Commissie Bezwaarschriften de belangrijkste documenten. Het kan voorkomen dat een enkele persoon meerdere zaken aanhangig maakt. In die gevallen wordt aangegeven dat het moeilijk is om informeel op te lossen. Dit omdat de contacten soms moeizaam verlopen. Het gesprek zou gevoerd moeten worden over de inhoud en niet over de procedures.

Met betrekking tot de verhouding van bezwaarschriften naar taakveld/beleidsterrein en wat de aard is van de bezwaarschriften binnen de Commissie Bezwaarschriften is tijdens het interview aangegeven dat dit met name het Omgevingsrecht is. Bij omgevingsvergunningen bij afwijken van het bestemmingsplan is meermaals geadviseerd om het primaire besluit beter te motiveren. Besproken is dat het er ook op lijkt dat in de corona-jaren een toename van bezwaarschriften was. De oorzaak is onduidelijk maar het kan het gevolg zijn van het meer thuis zitten en ervaren van mogelijke overlast. In de corona-jaren is er bijna sprake van een verdubbeling van het aantal bezwaarschriften.

Met betrekking tot de aantallen bezwaarschriften is tijdens het interview besproken dat dit terugkomt in de jaarverslagen van de Commissie Bezwaarschriften.

Tijdens het interview over bezwaarschriften is besproken of de gemeente Bergeijk bij de afhandeling van bezwaarschriften premediation toepast en welke effecten dit heeft. Aangegeven is dat echte mediation door een onafhankelijke derde niet standaard wordt toegepast in de gemeente Bergeijk. Wel wordt er contact opgenomen door de behandelend ambtenaar. Bij stelselmatige bezwaarmakers is mediation in het verleden wel eens aangeboden vanuit de organisatie, maar ook afgewezen. Mediation kost veel tijd en het omgevingsrecht heeft vaak haast. Zo wordt er vaak ook een voorlopige voorziening gevraagd, waardoor het lastig wordt om mediation toe te passen.

Tijdens het interview is aangegeven dat mediation bij burenruzies effect zou kunnen hebben omdat het onderliggende probleem blijft. Door de Commissie Bezwaarschriften wordt ook aangegeven dat er wel een advies kan worden gegeven over een zaak maar een onderliggend conflict kan blijven



bestaan. Soms kan er dan een gesprek plaatsvinden tussen partijen en een oplossing worden gevonden. De Commissie Bezwaarschriften stuurt ook op de interpersoonlijke relatie tussen burens en dat een advies of beslissing op bezwaar niet altijd resulteert in een oplossing.

Tijdens het interview is besproken op welke manier er een evaluatie wordt gedaan door de gemeente Bergeijk bij bezwaarschriften. Aangegeven is dat dit niet richting burgers of bezwaarmakers wordt gedaan maar wel door de commissie onderling en gezamenlijk met burgemeester/gemeentesecretaris tijdens een jaarlijkse bijeenkomst. De Commissie Bezwaarschriften evalueert over procedures of er dingen moeten worden aangepast en over adviezen aan de bestuursorganen en over het informeel oplossen. Tijdens het interview is aangegeven dat het college de adviezen per bezwaarschrift heel serieus neemt alsmede hetgeen in het jaarverslag staat. Dit wordt nauwkeurig gelezen en bekeken wordt hoe dingen in de toekomst beter kunnen. Hierbij wordt door de Rekenkamercommissie opgemerkt dat de Commissie Bezwaarschriften meerdere keren heeft geadviseerd om goed te kijken naar de motivering van het primaire besluit. Doordat dit advies van de Commissie Bezwaarschriften vaker terugkomt ontstaat de indruk bij de Rekenkamercommissie dat op dat punt er weinig opvolging zit.

Met betrekking tot de informatieverschaffing aan de gemeenteraad ter vervulling van de kaderstellende en controlerende taken is tijdens het interview aangegeven dat dit wordt gedaan door het verzenden van de jaarverslagen naar de gemeenteraad en dit over het algemeen geen raadvragen oplevert.

### 3.3. Aantal bezwaarschriften en kosten

#### 3.3.1. aantal bezwaarschriften per jaar en kosten ingediend bij de Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk

Hierna wordt ingegaan op het aantal bezwaarschriften per jaar dat is ingediend bij de Commissie Bezwaarschriften van de gemeente Bergeijk. Hiervoor is gebruik gemaakt van de jaarverslagen van de Commissie Bezwaarschriften.

2018

In 2018 zijn in totaal **22 bezwaarschriften** ontvangen. De Commissie Bezwaarschriften heeft in 11 gevallen advies uitgebracht, 5 bezwaren zijn ingetrokken en zes bezwaarschriften zijn overgenomen naar 2019. De bezwaarschriften waren grotendeels gericht tegen besluiten van het college van burgemeester en wethouders. In vier gevallen werd een bezwaarschrift ingediend tegen een besluit van de burgemeester.

Bezwaarschriften 2018	Aantal	Percentage
Advies	11	50%
Nog in behandeling	6	27%
Ingetrokken	5	23%
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

In het jaarverslag van de Commissie Bezwaarschriften staat dat het merendeel van de behandelende

bezwaarschriften gericht is tegen besluiten met betrekking tot handhaving of verlening van een omgevingsvergunning. Daarnaast was sprake van een bezwaarschrift tegen een besluit met betrekking tot subsidieverlening, de sluiting van een drugspan, een Wob-verzoek, een ontheffing van het sluitingsuur, een Drank- en Horecaverunning (DHW-vergunning) en een verzoek om planschade.

De Commissie bezwaarschriften adviseerde ten aanzien van de bezwaarschriften als volgt: 1 keer gegrond, 9 keer ongegrond en 1 keer niet ontvankelijk.

Met betrekking tot de 5 ingetrokken bezwaarschriften wordt door de Commissie Bezwaarschriften opgemerkt dat wordt vastgehouden om in onderling overleg te trachten een oplossing te bereiken. Hiermee wordt ook een procedure in beroep en hoger beroep voorkomen.

Aard advies	Aantal	Percentage
Ongegrond	9	82%
Gegrond	1	9%
Gedeeltelijk ongegrond/gegrond	0	0%
Niet ontvankelijk	1	9%
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

In het jaarverslag staat dat het betreffende bestuursorgaan in 2018 in alle gevallen het advies van de commissie heeft overgenomen. De gemiddelde termijn waarbinnen een bezwaarschrift door de Commissie Bezwaarschriften is afgedaan bedraagt 12 weken. De gemiddelde termijn waarbinnen een bezwaarschrift door het bestuursorgaan in 2018 is afgedaan bedraagt 17 weken.

In het jaarverslag adviseert de Commissie Bezwaarschriften omgevingsrechtelijke besluiten die afwijken van een bestemmingsplan bij het primaire besluit beter te motiveren waardoor beweegredenen over de belangenafweging duidelijker zijn waardoor een mogelijk gevolg is dat een derde die het niet eens is met een besluit daar desondanks in berust. Tevens wordt in het jaarverslag van 2018 aangegeven dat in 2019 wordt onderzocht of de advisering omtrent klachten tevens bij de Commissie Bezwaarschriften kan worden belegd. Uit navraag bij de secretaris is gebleken dat dit geen opvolging heeft gekregen.

#### 2019

In 2019 zijn in totaal **32 bezwaarschriften** bij de gemeente Bergeijk ontvangen en 6 bezwaarschriften overgenomen uit 2018.

De Commissie Bezwaarschriften heeft in 24 gevallen advies uitgebracht, 8 bezwaren zijn ingetrokken en 11 bezwaarschriften zijn overgenomen naar 2020.

Bezwaarschriften 2019	Aantal	Percentage
Advies	24	56%
Nog in behandeling	11	25%
Ingetrokken	8	19%
<b>Totaal</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

De Commissie Bezwaarschriften adviseerde in 2019 ten aanzien van de bezwaarschriften als volgt: 7 keer (deels) gegrond, 14 keer ongegrond en 3 keer niet ontvankelijk.<sup>26</sup>

Aard advies	Aantal	Percentage
Ongegrond (gedeeltelijk)	14	58%
Gegrond (gedeeltelijk)	7	29%
Niet ontvankelijk	3	13%
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

2020

In 2020 ontving de gemeente **52 bezwaarschriften** en waren er 11 overgenomen uit 2019.

De Commissie Bezwaarschriften heeft in 2020 in 30 gevallen advies uitgebracht, 12 bezwaren zijn ingetrokken en 20 bezwaarschriften zijn overgenomen naar 2021. 1 bezwaarschrift is ter behandeling doorgezonden naar de rechtbank.

Bezwaarschriften 2020	Aantal	Percentage
Advies	30	48%
Nog in behandeling	20	32%
Ingetrokken	12	19%
Behandeling rechtbank	1	1%
<b>Totaal</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

De Commissie Bezwaarschriften adviseerde in 2020 ten aanzien van de bezwaarschriften als volgt: 6 keer gegrond, 17 keer ongegrond en 7 keer niet ontvankelijk.

Aard advies	Aantal	Percentage
Ongegrond (gedeeltelijk)	17	57%
Gegrond (gedeeltelijk)	6	20%
Niet ontvankelijk	7	23%
<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

<sup>26</sup> Bij de ambtelijke check op het rapport is opgemerkt dat er een verschil zit tussen het jaarverslag van de Commissie bezwaarschriften en de jaarrekening (6 i.p.v. 7 gegrond). Aangegeven is dat de verschillen in cijfers tussen de weergave in de jaarrekening en het jaarverslag kan liggen aan de wijze van tellen. Tegen 1 besluit kunnen meerdere bezwaren worden ingediend. De bezwaren werden in het verleden soms in 1 advies en soms in meerdere adviezen behandeld. Sinds 2021 wordt de uitkomst per bezwaarschrift bijgehouden, maar wordt per bestreden besluit 1 advies uitgebracht ongeacht het aantal bezwaarschriften. In de rapportage is uitgegaan van de aantallen opgenomen in de jaarrekening van de gemeente.



In het jaarverslag 2019-2020 staat dat het aantal ontvangen bezwaarschriften fors is gestegen en niet zeker is welke oorzaak of oorzaken deze stijging heeft. Ten aanzien van het jaar 2018 (22 bezwaarschriften) is er sprake van een stijging van 45,5% (2019) en 62,5% (2020). In het jaarverslag staat dat de stijging onder meer is gelegen in een aantal bezwaren in hetzelfde geschil en een toenemende juridificering van conflicten. Vanaf 2019 is merkbaar dat de corona pandemie ook consequenties lijkt te hebben voor de wijze van behandeling van bezwaarschriften en de mogelijkheid tot openbare hoorzittingen. De mogelijkheid om bezwaarmakers te horen bleef bestaan tijdens de coronamaatregelen. Tijdens de ambtelijke feitencheck is aangegeven dat een aantal bezwaarmakers ervoor koos om de behandeling zonder hoorzitting (dus schriftelijk) te doen.

In het jaarverslag 2019 en 2020 concludeert de Commissie Bezwaarschriften wederom dat met name de motivering van omgevingsvergunningen waarbij wordt afgeweken van de regels van het bestemmingsplan nadere motivering behoeft. Hierbij moet gedacht worden aan de onderbouwing en onderzoeken die horen bij de motivering om af te wijken. Dit is blijkbaar een terugkerend aandachtspunt dat onvoldoende lijkt te worden opgepakt.

#### 2021

Op het moment van onderzoek was er nog geen jaarverslag beschikbaar over het jaar 2021. Desalniettemin zijn de jaarcijfers wel aangeleverd bij de Rekenkamercommissie en gecommuniceerd naar de gemeenteraad (o.a. in de jaarrekening van de gemeente).

In 2021 ontving de gemeente **31 bezwaarschriften** en waren er 18 bezwaarschriften overgenomen uit 2020.

De Commissie Bezwaarschriften heeft in 2021 in 30 gevallen advies uitgebracht, 10 bezwaren zijn ingetrokken en 7 bezwaarschriften zijn overgenomen naar 2022.

Bezwaarschriften 2020	Aantal	Percentage
Advies	30	64%
Nog in behandeling	7	15%
Ingetrokken	10	21%
<b>Totaal</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

De Commissie Bezwaarschriften adviseerde in 2021 ten aanzien van de bezwaarschriften als volgt: 8 keer gegrond, 16 keer ongegrond en 6 keer niet ontvankelijk.

Aard advies	Aantal	Percentage
Ongegrond (gedeeltelijk)	16	53%
Gegrond (gedeeltelijk)	8	27%
Niet ontvankelijk	6	20%
<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Over de periode 2018 – 2021 is inzake de advisering de volgende verhouding te zien.

Aard advies	Aantal	Percentage
Ongegrond (gedeeltelijk)	56	59%
Gegrond (gedeeltelijk)	22	23%
Niet ontvankelijk	17	18%
<b>Totaal</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Op grond van de uitgebrachte adviezen heeft de Commissie Bezwaarschriften in nagenoeg 60% van de gevallen geadviseerd het bezwaarschrift (gedeeltelijk) ongegrond te verklaren. In 23% van de gevallen is geadviseerd om het bezwaarschrift (gedeeltelijk) gegrond te verklaren. In 18% van de gevallen is geadviseerd het bezwaarschrift niet ontvankelijk te verklaren. Hieruit is op te maken dat de Commissie Bezwaarschriften in het merendeel van de gevallen van mening is dat een bezwaar ongegrond is of niet ontvankelijk 3/4 en in circa 1/4 van de gevallen van mening is dat een bezwaar gegrond moet worden verklaard.

### 3.3.2 Vergelijking met andere gemeenten

Hierna wordt ingegaan op het aantal ingediende bezwaarschriften in de gemeente Bergeijk in vergelijking met andere referentiegemeenten. Hierbij moet worden opgemerkt dat het schema indicatief en illustratief is opgenomen omdat niet alle gemeenten op dezelfde manier zijn georganiseerd omtrent de behandeling van bezwaarschriften. Getracht is hier een zo goed mogelijk beeld van te geven.

Bezwaarschriften met betrekking tot WOZ/belastingen zijn bij de analyse buiten beschouwing gelaten.

Ingekomen bezwaarschriften	2018	2019	2020	2021
Gemeente Asten	23	47	25	
Gemeente Someren	52	55	73	
Gemeente Laarbeek	15	31	75	32
Gemeente Reusel –De Mierden	26	40	31	
Gemeente Cranendonck	50	85	85	
Gemeente Heeze-Leende	49	42	74	
Gemeente Bladel	44	59	66	48
<b>Gemeente Bergeijk</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>31</b>
<b>Gemiddeld</b>	<b>35</b>	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>37</b>

In vergelijking met de gekozen referentiegemeenten ligt het aantal bezwaarschriften in de gemeente Bergeijk onder het gemiddelde van de gemeenten.

#### Uren en kosten

Met de ambtelijke organisatie is getracht inzichtelijk te maken hoeveel tijd is gemoeid met de behandeling van bezwaarschriften. Vanuit de organisatie is nagegaan hoeveel tijd er gemiddeld nodig is voor de behandeling. Dit levert het onderstaande beeld op. Dit overzicht heeft betrekking op de uren van de secretaris en behandelend ambtenaren (en daarmee niet op de uren en vergoedingen van de leden van de commissie bezwaarschriften).

Functie	Urenindicatie gemiddelde per bezwaarschrift	Urenindicatie raming bezwaarschrift
Secretaris Commissie Bezwaarschriften	18	16-20
Behandelend ambtenaar – bezwaar	13,5	8-16

De behandeling van bezwaren blijkt in de praktijk zeer wisselend in omvang en moeilijkheid, vandaar dat ook een kolom met een raming is opgenomen. Enkel het gemiddelde zou een vertekend beeld kunnen geven.

Hierna wordt specifiek ingegaan op de urenindicatie voor de behandeling van bezwaren bij de Commissie Bezwaarschriften van de gemeente Bergeijk. De indicatie van bezwaarschriften in het sociaal domein is buiten beschouwing gelaten (externe partijen zijn hier verantwoordelijk voor de afhandeling) alsmede de indicatie van bezwaarschriften met betrekking tot WOZ/belastingen aangezien dit een andere procedure doorloopt via de heffingsambtenaar. Vanuit de organisatie is aangegeven dat de afhandeling van bezwaren erg afhankelijk is van de aard van de bezwaren.

Op grond van voorgaande indicatie zien wij dat de behandeling van een bezwaarschrift (secretaris en behandelend ambtenaar) indicatief tussen de 24 – 36 uur kost.

Op het moment dat het aantal **ingediende bezwaren** wordt afgezet tegen de indicatieve raming van uren levert dit het volgende beeld op.

Bezwaren gemeente Bergeijk	Bezwaren ingediend bij gemeente	Urenindicatie raming bezwaar	Totale indicatie behandeling bezwaren
Bezwaren 2018	22	24 – 36	528 – 792
Bezwaren 2019	32	24 – 36	768 – 1152
Bezwaren 2020	52	24 – 36	1248 – 1872
Bezwaren 2021	31	24 – 36	744 – 1116
<b>Totaal 2018-2021</b>	<b>137</b>	<b>24 – 36</b>	<b>3288 - 4932</b>

Als wij het aantal ingediende bezwaren afzetten tegen de indicatie voor de behandeling van bezwaarschriften dan valt te concluderen dat er een aanzienlijke belasting gepaard gaat met de behandeling van bezwaarschriften voor de secretaris van de Commissie Bezwaarschriften en de behandelend ambtenaar. De formele arbeidsduur van 1 fulltime functie is circa 1.800 uren, in de praktijk wordt vaak met een norm van 1.500 effectieve uren gewerkt bij 1 fulltime functie. De impact van de behandeling van bezwaarschriften is gelet op kosten en uren op grond van voorgaande indicatieve berekening aanzienlijk. Hierbij is geen rekening gehouden met de belasting van de Commissie Bezwaarschriften zelf. Het schikken van bezwaarschriften (i.p.v. het doorlopen van een bezwaarschriftenprocedure) levert in de ogen van de Rekenkamercommissie dan ook bedrijfseconomische voordelen op. Een zorgvuldige en correcte procedure blijft hierbij voorop staan.

### *3.3.3. Aantal bezwaarschriften in het sociaal domein*

Naast de gemeentelijke Commissie Bezwaarschriften en de bezwaarschriften die door de gemeente Bergeijk zelfstandig worden afgehandeld zijn er ook bezwaren die worden ingediend tegen besluiten op het gebied van het sociaal domein. Tot 1 juli 2019 zat het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie in het sociaal domein bij de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) de Kempen. Vanaf 1 juli 2019 zijn deze taken ondergebracht bij de gemeenschappelijke regeling (Samenwerking Kempengemeenten). Bij de Samenwerking Kempengemeenten is de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening van de Samenwerking Kempengemeenten (Wmo, Jeugd, Participatiewet bijzondere bijstand, Wgs en minimaregelingen) ondergebracht. Een deel van de taken op het gebied van de Participatiewet (algemene bijstand) is ondergebracht bij Kempenplus. Hierna wordt getracht een zo correct mogelijk beeld te geven van het aantal bezwaarschriften binnen het sociaal domein.

#### *3.3.3.1. Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) de Kempen*

De bezwaarschriftencommissie van ISD de Kempen adviseerde op alle onderdelen van het sociale domein, te weten de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet, Wet kinderopvang, Minimaregelingen, Wet Inburgering en gehandicaptenparkeerkaarten.

#### *2017*

In 2017 zijn er bij de ISD voor de gemeente Bergeijk 20 bezwaarschriften afgehandeld en in 2 gevallen was er sprake van een gegrondverklaring. In 10 gevallen heeft de klant (na pre-mediation) het bezwaarschrift ingetrokken.

#### *2018*

In 2018 zijn er bij de ISD voor de gemeente Bergeijk 22 bezwaarschriften afgehandeld en in 4 gevallen was er sprake van een gegrondverklaring. In 9 gevallen heeft de klant (na pre-mediation) het bezwaarschrift ingetrokken.

In de jaarverslagen van de ISD staat aangegeven dat het aantal bezwaarschriften in verhouding tot het aantal genomen besluiten (minimaal 10.000 besluiten) laag is te noemen en dat door middel van minnelijke heroverweging veel bezwaren worden opgelost.

#### *2019*

Gelet op de overgang van de Intergemeentelijke Sociale Dienst naar de gemeenschappelijke regeling Samenwerking Kempengemeenten is er in 2019 geen jaarverslag beschikbaar/opgesteld.

#### *3.3.3.2. Samenwerking Kempengemeenten*

Vanaf 1 juli 2019 zijn de meeste taken in het sociaal domein ondergebracht bij de gemeenschappelijke regeling (Samenwerking Kempengemeenten). Bij de Samenwerking Kempengemeenten is de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening van de Samenwerking Kempengemeenten (Wmo, Jeugd, Participatiewet bijzondere bijstand, Wgs en minimaregelingen) ondergebracht.



Bezwaarschriften met betrekking tot voorgaande zaken komen aan de orde in de Bezwaarschriftencommissie Sociaal Domein Kempengemeenten. De bezwaarschriftencommissie werkt op basis van de Regeling commissie bezwaarschriften Sociaal Domein 2019, welke op 25 juni 2019 is vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de Samenwerking Kempengemeenten. De jaarverslagen worden ter kennisname voorgelegd aan het management van de Afdeling Maatschappelijke Dienstverlening en vervolgens aan het portefeuillehoudersoverleg (poho) en het Dagelijks Bestuur van de Samenwerking Kempengemeenten.

#### 2020

In 2020 zijn er 79 bezwaarschriften ingediend, waarvan **11 bezwaarschriften** betrekking hadden op de gemeente Bergeijk.

#### 2021

In 2021 zijn er 38 bezwaarschriften ingediend, waarvan **7 bezwaarschriften** betrekking hadden op de gemeente Bergeijk.

#### 3.3.3.3. Bezwaarschriften KempenPlus

Het participatiebedrijf KempenPlus is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet en de Wet sociale werkvoorziening voor de Kempengemeenten, Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot, Reusel-De Mierden. Voorheen werden een groot deel van deze taken verricht door de Intergemeentelijke Sociale Dienst de Kempen (ISD de Kempen).

De Rekenkamercommissie heeft bij KempenPlus informatie opgevraagd over het aantal klachten, bezwaren en beroepsprocedures. Vanuit KempenPlus is met betrekking tot het aantal ingekomen bezwaarschriften het volgende overzicht verstrekt.

Gemeente	Bergeijk	Bladel	Eersel	Oirschot	Reusel – De Mierden	Totaal (per jaar)
Bezwaarschriften 2017	15	14	7	8	5	49
Bezwaarschriften 2018	26	18	26	17	13	100
Bezwaarschriften 2019	11	13	8	13	7	52
Bezwaarschriften 2020	4	8	7	12	3	34
Bezwaarschriften 2021	10	18	16	10	4	58
Totaal per gemeente 2017-2021	<b>66</b>	<b>71</b>	<b>64</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	293

Uit dit overzicht is te concluderen dat er vanuit de gemeente Bergeijk, na de gemeente Bladel de meeste bezwaarschriften binnenkomen bij KempenPlus.

Verder is vanuit KempenPlus aangegeven dat er 46 bezwaarschriften in 2021 zijn afgehandeld. Van de afgehandelde bezwaren waren 12 gevallen gegrond/gedeeltelijk gegrond, 28 ongegrond en 3 niet ontvankelijk verklaard. In 3 gevallen is, na mediation, het bezwaarschrift ingetrokken.

Met betrekking tot de rapportages op het gebied van bezwaarschriften over Kempensplus en de gemeenschappelijke regeling Samenwerking Kempengemeenten is gebleken dat er geen informatie wordt verstrekt aan de gemeenteraad op dit gebied.

### 3.3.4 Aantal bezwaarschriften gemeentelijke heffingen.

Bezwaren tegen belastingaanslagen worden door de heffingsambtenaar van de afdeling bedrijfsvoering afgehandeld. Om u een beeld te geven van de totalen heeft de Rekenkamercommissie het aantal WOZ bezwaren opgevraagd.

Dit geeft het volgende beeld.

WOZ bezwaren	gegrond	ongeground	Ingetrokken/ Compromis
2018	75	35	3
2019	25	72	2
2020	84	94	4
2021	62	153	
<b>Totaal 2018-2021</b>	<b>246</b>	<b>354</b>	<b>9</b>

Gedurende de periode 2018 – 2021 zijn er 609 WOZ bezwaren ingediend. Hiervan zijn 246 WOZ bezwaren gegrond verklaard (circa 40%).

In 8 zaken is een uitspraak gedaan in beroep en hiervan is in slechts 2 gevallen het beroep gegrond verklaard. Hieruit is op te maken dat van de ingediende WOZ bezwaren er relatief weinig beroep is ingesteld (in 3% van de gevallen) en slechts in 2 gevallen een beroepschrift succesvol is gebleken.

Op de gemeentelijke website staat een vrij uitvoerige beschrijving over de onroerendzaakbelasting en wat men kan doen indien de WOZ-waarde te hoog wordt gevonden of er vragen zijn over de beschikking. Via de website worden burgers gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen over de aanslag, dit kan telefonisch of via een reactieformulier. De taxateur neemt dan contact op om tekst en uitleg te geven. Er wordt hiermee actief gestuurd op het indienen van informeel bezwaar. Hierbij wordt er gewezen op de voordelen voor de gemeente en de voordelen van een bezwaarmaker (snellere doorlooptijd etc.).

Op de website wordt naast het informeel bezwaar gewezen op de mogelijkheid om formeel WOZ-bezwaar in te dienen. Hierbij wordt aangegeven hoe een en ander in zijn werk gaat en dat alle bezwaren op dezelfde manier worden afgehandeld. Verder wordt er aangegeven dat het niet nodig is om een gespecialiseerd bedrijf in te schakelen en dat dit resulteert in hogere kosten vanwege de onkostenvergoeding die naar het bedrijf gaat bij een aanpassing. Deze aanpak creëert duidelijkheid voor een bezwaarmaker en streeft naar een probleemoplossing (indien er een grondslag is). Tevens wordt voorkomen dat er onnodig maatschappelijk geld naar bedrijven gaat in het kader van onkostenvergoedingen.

In de beginperiode van het onderzoek is bij het consulteren van de website gebleken dat onder het kopje inwoners, belastingen, de tekst onder de tegel/link “bezwaar maken” niet kon worden gevonden. Bij hernieuwde raadpleging in november 2022 is deze informatie aangevuld met algemene informatie over bezwaar en beroep. Hier wordt ook algemene informatie gegeven over

(hoger) beroep. Daar belastingzaken niet bij de Commissie Bezwaarschriften terecht komen maar bij de heffingsambtenaar geeft dit mogelijk een verkeerd beeld aan burgers over de procedure. Daarnaast merkt de Rekenkamercommissie op dat bij verschillende producten informatie over bezwaar maken staat echter onder het kopje inwoners op de website geen link/informatie staat over “bezwaar maken”. Onder bestuur en organisatie staat een link adviescommissies waar wel uitgelegd staat wat de Commissie Bezwaarschriften doet echter is dit niet de meest logische plek voor inwoners om informatie over bezwaar maken te raadplegen. De Rekenkamercommissie adviseert om de link/informatie op de website inzake “bezwaar maken” te bezien/aanvullen zodat deze informatie voor burgers makkelijker raadpleegbaar is.

### 3.4. Afhandeling van bezwaarschriften in de praktijk

Over de periode 2020, 2021 zijn de indieners van klachten en bezwaarschriften aangeschreven met het verzoek een enquête in te vullen. Er is bewust gekozen om niet te lang in tijd terug te kijken aangezien het dan wellicht te lang geleden is voor indieners om de beleving over de doorlopen procedures actief te herinneren.

Over de periode 2020, 2021 zijn 44 adressen aangeschreven. Er zijn in totaal 7 enquêtes ingevuld (16%). Hierbij moet worden opgemerkt dat het aantal reacties beperkt is waardoor er geen absolute conclusies kunnen worden getrokken uit de enquêtes. De reacties zijn verwerkt en voor uw beeldvorming betrokken bij het onderzoek.

#### *1. Was het u duidelijk op welke manier u een bezwaar kon indienen?*

Voor alle indieners van een bezwaar die de enquête hebben ingevuld was het duidelijk op welke manier een bezwaar kon worden ingediend.

#### *2. Heeft de gemeente u geholpen om uw bezwaar op een juiste manier in te dienen?*

In 1 geval heeft de gemeente geholpen met het indienen van een bezwaar, in 5 gevallen niet (en was dit niet nodig) en in 1 geval niet maar had men dat wel gewild.

#### *3. Heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een bezwaarschrift verloopt?*

#### *4. Waar heeft u informatie gezocht over hoe het proces van een bezwaarschrift verloopt?*

Alle indieners van een bezwaar hebben informatie opgezocht over hoe het proces van een bezwaarschrift verloopt. Dit is gedaan door de gemeentelijke website of andere websites te raadplegen, contact op te nemen of op een andere manier (niet nader omschreven, maar denkbaar is via een adviseur).

#### *5. Hoe tevreden bent u over de vindbaarheid en duidelijkheid van informatie over de procedure van het indienen?*

57% is tevreden over de vindbaarheid en duidelijkheid van informatie over de procedure van het indienen. 29% neutraal en 14% ontevreden.

#### *6. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid omtrent het proces van de afhandeling van het bezwaar?*

Over de duidelijkheid omtrent het proces van de afhandeling van het bezwaar is 43% tevreden, 28,5% neutraal en 28,5% ontevreden tot zeer ontevreden.

#### *7. Heeft iemand van de gemeente contact opgenomen zodat u uw bezwaar kon toelichten of om u het proces verder toe te lichten?*

In 6 van de 7 gevallen (86%) is aangegeven dat iemand van de gemeente contact heeft opgenomen zodat het bezwaar kan worden toegelicht of om het proces verder toe te lichten. In 1 geval is aangegeven dat dit niet het geval is.

#### *8. Heeft de gemeente samen met u geprobeerd om uw bezwaar informeel op te lossen?*

#### *9. Hoe tevreden bent u over de informele afhandeling?*

In 57% van de reacties is aangegeven dat de gemeente heeft geprobeerd om zaken informeel op te lossen. Dit levert een wisselend beeld op van zeer tevreden, neutraal tot ontevreden.

De volgende reacties zijn gegeven t.a.v. het proces rondom de hoorzitting.

1 bezwaarschrift is niet-ontvankelijk en deze heeft ook geen hoorzitting gehad. De overige 6 reacties geven aan dat dit wel het geval is geweest en het bezwaarschrift ontvankelijk was. Uit de analyse van de reacties blijkt dat het voor de indieners van de enquêtes niet altijd duidelijk lijkt te zijn. Er wordt in sommige gevallen door de Rekenkamercommissie geconstateerd dat de samenhang in reacties niet overeenkomt. Dit bijvoorbeeld door vragen over de hoorzitting te beantwoorden, terwijl deze niet heeft plaatsgevonden. De tegenstrijdigheden in reacties maakt dat (ook voor het presenteren van de beleving van bezwaarmakers) onvoldoende mogelijk is om een correct beeld te geven over het proces rondom de hoorzitting door de Commissie Bezwaarschriften.

*16. Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw bezwaar?*

57% van de mensen die gereageerd hebben geven aan zeer ontevreden of ontevreden te zijn over de afhandeling van het bezwaar. 29% is tevreden of zeer tevreden. 14% is neutraal.

*17. Is uw bezwaar (gedeeltelijk) gegrond verklaard? U heeft dan (gedeeltelijk) gelijk gekregen.*

Bij 66% van de mensen die (zeer) ontevreden zijn over de afhandeling van het bezwaar is het bezwaar ook ongegrond verklaard. Bij de 33% van tevreden of zeer tevreden personen over de afhandeling van het bezwaar is de uitkomst ook dat het bezwaar gegrond is verklaard. Dit maakt dat de afhandeling van een bezwaar samen lijkt te hangen met de uitkomst (hetgeen ook wel enigszins te verwachten en begrijpelijk is). In 1 geval heeft de bezwaarmaker ongelijk gekregen, maar de procedure neutraal beoordeeld. Het lijkt dan ook dat in de meeste gevallen de uitkomst en de behandeling van een bezwaar niet los van elkaar worden gezien.

18. ziet op procedure bij de bezwaarschriftencommissie (zie eerdere opmerking over betrouwbaarheid van de reacties).

*19. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u op de hoogte bent gehouden gedurende de procedure?*

*20. Hoe tevreden bent u over de mate waarin de gemeente echt iets doet met uw bezwaar?*

Met betrekking tot de tevredenheid over de procedure en de mate dat de gemeente echt iets doet met het bezwaar komt hetzelfde beeld terug als bij de algemene tevredenheid van de afhandeling van de bezwaren. In de gevallen waar men heeft aangegeven gelijk te hebben gekregen is men tevreden tot zeer tevreden en in de gevallen waar is aangegeven dat dit niet het geval is, is aangegeven dat men vaker ontevreden is. De beleving van de procedure lijkt daarmee sterk verband te houden met de uitkomst van de procedure. In 1 geval heeft iemand geen gelijk gekregen (bezwaar ongegrond) maar is men toch tevreden over de informatieverstopping tijdens de procedure en de mate dat er iets wordt gedaan met het bezwaar.

Met betrekking tot de mogelijkheid van een beroepsprocedure is in 2 gevallen aangegeven dat de gemeente heeft geïnformeerd dat deze mogelijkheid er is en bij de overige reacties is aangegeven dat dit niet is gebeurd. In ieder geval heeft geen van de indieners van bezwaren die hebben gereageerd op de enquête beroep ingediend. Hierbij speelt mee dat uit sommige reacties blijkt dat men in het gelijk is gesteld. Bij 1 reactie is aangegeven dat het zonde van de kosten en een onbegonnen zaak was.



Het gemiddelde cijfer van de mensen die gereageerd hebben met een cijfer voor de afhandeling van het bezwaar (1 reactie heeft geen cijfer gegeven) is een 5,7. Ook hierbij geldt dat daar waar is aangegeven in de enquête dat een bezwaar gegrond is verklaard de waardering hoger is (8,25) dan waar is aangegeven dat de bezwaren ongegrond zijn verklaard en de waardering lager is (3,33). In 1 geval is ondanks dat het bezwaar ongegrond is verklaard de procedure positief gewaardeerd met een 7,5.

### 3.5. Betrokkenheid gemeenteraad

Het jaarverslag van de Commissie Bezwaarschriften gaat naar de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en naar de gemeenteraad. Het laatste jaarverslag (2019-2020) staat op de lijst van ingekomen stukken van de raadsvergadering van 2 november 2021.

Overige informatie over het aantal bezwaarschriften met name in het sociaal domein gaat niet naar de gemeenteraad (Samenwerking Kempengemeenten, Kempenplus).

Tijdens de zomerperiode hebben met de diverse raadsfracties gesprekken plaatsgevonden over het onderwerp. Er is bij de deelnemende raadsleden opgehaald wat de beleving is bij het onderwerp en welke behoeften er zijn op dit gebied. Tijdens de gesprekken is de afhandeling van klachten en bezwaren samengepakt en zijn de raadsfracties gevraagd naar hun beleving bij het onderwerp. De hoofdpunten zijn hierna weergegeven. Voor de goede orde benadrukken wij dat de opgedane inzichten de samengevatte opvattingen van de aanwezige raadsleden betreffen. Dat is niet gelijk aan de opvattingen van de gemeenteraad.

De beleving over de afhandeling van klachten en bezwaren verschilt niet wezenlijk, derhalve is er voor gekozen om de informatieverstrekking over de afhandeling van klachten en bezwaarschriften ter vervulling van de kaderstellende en controlerende taken samen te pakken.

Met betrekking tot de afhandeling van klachten is een algemeen beeld te schetsen dat er niet proactief over de afhandeling van klachten wordt geïnformeerd. Het onderwerp wordt belangrijk gevonden echter komt ook het beeld terug dat er al zo veel informatie wordt verstrekt. Er komt terug dat raadsleden op de hoogte worden gesteld, maar hierin inzichten over de beleidsterreinen niet altijd duidelijk zijn waardoor het minder makkelijk is om te leren van fouten of het moeilijker is te toetsen of aanpassing van beleid noodzakelijk is o.i.d. De beleving is dan ook dat er mogelijk meer gedaan zou kunnen worden met de informatie en het interessant is om te weten waar klachten en bezwaren over worden ingediend. Dit met name vanuit het kader van het lerende effect en de mogelijkheid om te sturen in beleid.

Het beeld dat dit oplevert is dat de raadsleden graag korte en bondige informatie op hoofdlijnen ontvangen en meer vanuit de beleidsmatige en volksvertegenwoordigende /maatschappelijke invalshoek die de gemeenteraad in dit kader heeft.

Met betrekking tot de afhandeling van bezwaarschriften komt een min of meer zelfde beeld terug. Men neemt kennis van de jaarverslagen en overige aangeboden informatie. Wel is het daarbij vaak de vraag wat de rol is als raadslid ten aanzien van bezwaarschriften aangezien het vaak ook een juridisch inhoudelijke afhandeling is die via de Commissie Bezwaarschriften loopt en deze commissie er niet voor niets is. Het is daarmee dan ook een proces dat op afstand van de raadsleden afspeelt, terwijl er ook een verantwoordelijkheid ligt binnen de gemeenteraad. De attentiewaarde neemt toe op het moment dat het gaat om grotere (complexere) juridische dossiers of op het moment dat raadsleden worden gecontacteerd door inwoners. Dit laatste komt wel eens voor en er wordt dan een beroep gedaan op de raadsleden. Het beeld hierbij is dat de raadsleden de intentie hebben om de burgers te helpen maar dit niet altijd van raadsleden kan worden verwacht. Ook hier geldt dat er

behoefte is aan informatieverstrekking op hoofdlijnen zodat raadsleden weten op welke politiek gevoelige dossiers gevoeligheden liggen.

Met betrekking tot de beleving op het gebied van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften komt een divers beeld terug. Over het algemeen is er wel behoefte aan een actievere informatieverstrekking vanuit het perspectief van de gemeenteraad. Er is geen eenduidig beeld te geven over de afhandeling van klachten. Dit varieert van een beeld dat er heel serieus wordt omgegaan met klachten tot het beeld dat klachten in sommige situaties minder serieus worden opgepakt. Met name in politiek gevoelige dossiers zou een actieve informatieverstrekking op dit punt meerwaarde kunnen hebben.

Met betrekking tot de behoefte op het gebied van klachten, bezwaren en beroepsprocedures komt een algemeen beeld terug dat er behoefte is aan actuele, korte en bondige informatie. Hierbij lijkt minder de juridische invalshoek een rol te spelen maar meer de invalshoek wat de consequenties zijn voor de dienstverlening en de consequenties beleidsmatig zijn. Dit omdat zaken betrekking hebben op beleid dat door de gemeenteraad is vastgesteld het goed is om te weten of bijsturing wenselijk is indien er veel klachten of bezwaren over hetzelfde onderwerp gaan. Ook het tussentijds informeren speelt een rol. Over het algemeen wordt de informatieverstrekking dan ook gezien als een mogelijkheid om als gemeenteraad bij te sturen indien er iets uit de pas zou gaan lopen. Het gaat daarbij niet alleen over afgeronde zaken maar ook tussentijds over lopende zaken of in grotere dossiers.

Er is ook gevraagd of er inzicht is over klachten en bezwaren bij verbonden partijen. Meer specifiek is, gelet op het onderzoek, gekeken naar dit onderwerp bij de samenwerking Kempengemeenten en Kempenplus. Hieruit volgt het beeld dat over dit onderwerp weinig tot geen beeld bestaat bij de raadsleden en ook hier geldt dat dit informatie zou kunnen opleveren om bij te sturen. Hierbij is ook duidelijk dat het een bewuste keuze is om bepaalde taken "op afstand" te plaatsen. Opgemerkt is dat de informatieverstrekking op dit moment met name financieel ingestoken is en er weinig tot geen beeld is over het aantal klachten en bezwaren. Het ontbreekt in ieder geval aan het verschaffen van rapportages op dit onderdeel. De invloed van de gemeenteraad is minder bij partijen die taken meer op afstand uitvoeren en in de praktijk blijkt het ook moeilijk om in alle samenwerkingsverbanden heel erg te verdiepen.

Met betrekking tot het informeel oplossen van klachten en bezwaren is het volgende beeld aanwezig. Het beeld is dat men overwegend positief is t.o.v. het informeel afhandelen en oplossen van klachten en bezwaarschriften. Hierbij wordt o.a. aangegeven dat bij een kleine gemeente persoonlijk contact belangrijk is en je moet blijven investeren op de relaties. Wel wordt opgemerkt dat de mogelijkheid om de formele weg te bewandelen uiteraard ook altijd open moet staan, maar het zoeken naar oplossingen om klachten en bezwaren op te lossen wordt positief gezien. Het wordt dan ook als iets positiefs gezien om zaken in der minne te schikken en een neveneffect is dat de belasting op het ambtelijk apparaat minder is en er bij consensus een hoop geld en tijd kan worden bespaard.



Nadelen van het informeel oplossen is dat het risico kan ontstaan dat er niet geheel objectief naar de zaak wordt gekeken of grijs gebied wordt opgezocht. Hier speelt het fair play-beginsel een rol en mensen moeten geen voordeel of nadeel ondervinden. Voorkomen moet worden dat het gevoel ontstaat dat het doel is om de klacht of bezwaar te laten intrekken of dat er verwarring/onduidelijkheid ontstaat over de te doorlopen procedure.

Meer in algemene zin speelt dat mensen raadsleden eenvoudig en snel kunnen benaderen en de intentie in die gevallen van raadsleden is om een helpende hand te bieden. Dit levert een spanningsveld op omdat raadsleden hier niet altijd een rol in hebben maar de intentie er is om mensen te helpen. Daarnaast wordt aangegeven dat niet ieder raadslid jurist is en men ook lopende procedures niet wil doorkruisen. Een belangrijk onderdeel hierin is dan ook de informatieverschaffing. Het beeld is dat er wel veel informatie wordt verschaft maar het, zoals hiervoor is aangegeven, meerwaarde kan hebben om actief vooraf de raad te informeren over procedures. Deze informatie zou meer betrekking moeten hebben op de essentie van zaken en niet onnodig moeilijk en gecompliceerd (juridisch) moeten zijn maar eenvoudig en intuïtief.

#### 4. Beroepschriften

Na het doorlopen van de bezwaarschriftenprocedure wordt er een beslissing op bezwaar genomen. Indien een bezwaarmaker het niet eens is met de uitkomst van deze procedure bestaat er nog de mogelijkheid tot het indienen van beroep (en hoger beroep) bij de bestuursrechter. Het proces verloopt dan niet meer bij de gemeente (zoals bij de bezwaarschriftenprocedure) maar via de rechter. In hoofdstuk 8 van de Algemene wet bestuursrecht zijn bepalingen opgenomen over de wijze van procederen bij de bestuursrechter. Daarnaast staat er in sommige situaties geen bezwaarschriftenprocedure open en staat in dat geval rechtstreeks beroep open bij de rechter (denk bijvoorbeeld aan beroep tegen een bestemmingsplan dat rechtstreeks loopt via de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State).

Een beroepsprocedure start in de meeste gevallen door het indienen van een beroepschrift waarin meestal aan de rechter wordt verzocht om de beslissing van het bestuursorgaan te vernietigen. Een beroepschrift moet binnen zes weken na de dag van verzending van de beslissing van het bestuursorgaan worden verzonden. De rechter vraagt vervolgens alle stukken op bij het bestuursorgaan dat de beslissing op het bezwaar heeft genomen en onderzoekt de zaak. De rechter kan, eventueel na horen, de zaak afhandelen op basis van de stukken of de zaak verwijzen naar de zitting. In dat laatste geval wordt een openbare rechtszitting gehouden, waarbij de zaak wordt besproken met de indiener van het beroep en een vertegenwoordiger van het bestuursorgaan. Na de behandeling op de zitting volgt een uitspraak. Tegen deze uitspraak staat in veel gevallen hoger beroep open. Afhankelijk van het type zaak staat hoger beroep open bij de Centrale Raad van Beroep, het College van Beroep voor het bedrijfsleven of bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. De periode vanaf het moment van indienen van een bezwaarschrift tot een uitspraak op een beroepschrift kan zeer lang duren, waardoor langlopende juridische conflicten kunnen ontstaan.

Alhoewel de afhandeling van beroepschriften in principe buiten de gemeente Bergeijk om verloopt (namelijk via de rechter) zal de gemeente verweer moeten voeren. Deze rol van verweerder in een zaak is anders dan bij een klacht of bezwaar waar de gemeente ook zorg moet dragen voor een correcte procedure. Hierna wordt marginaal getoetst aan de deelvragen van het rekenkameronderzoek. Dit omdat de beroepsprocedure minder bij de gemeente afspeelt en de gemeente "slechts" als verwerende partij deelneemt aan het proces.

#### 4.1 Aantal beroepschriften in het sociaal domein

##### 4.1.1 beroepschriften KempensPlus

De Rekenkamer heeft bij KempensPlus informatie opgevraagd over het aantal klachten, bezwaren en beroepsprocedures. Vanuit KempensPlus is met betrekking tot het beroepschriften het volgende overzicht verstrekt.

Gemeente	Bergeijk	Bladel	Eersel	Oirschot	Reusel – De Mierden	Totaal (per jaar)
Beroep 2017	2	3	2	1	2	10
Beroep 2018	5	2	6	7	2	22
Beroep 2019	7	0	2	2	1	12
Beroep 2020	0	5	0	2	1	8
Beroep 2021	3	2	3	3	0	11
<b>Totaal per gemeente 2017-2021</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>63</b>

Uit dit overzicht is te concluderen dat er vanuit de gemeente Bergeijk, van de participerende gemeenten, de meeste beroepschriften zijn ingediend over besluiten vanuit KempensPlus.

##### 4.1.2. beroepschriften Samenwerking Kempengemeenten

Het aantal ingediende beroepschriften bij de Samenwerking Kempengemeenten is voor de deelnemende partijen beperkt. In 2020 en 2021 zijn in totaal 6 beroepschriften ingediend. Dit heeft betrekking op alle deelnemende gemeenten.

##### 4.2.1. Beroepschriften

Hierna wordt ingegaan op het aantal beroepschriften die bij de gemeente Bergeijk zijn ingediend. Om deze informatie te raadplegen kunnen een tweetal documenten worden geraadpleegd. Zo wordt in algemene zin gerapporteerd over het aantal (hoger) beroepen en voorlopige voorzieningen in de jaarrekening van de gemeente in de paragraaf bedrijfsvoering onder juridische kwaliteit. Tevens wordt in de jaarrekening van de bezwaarschriften aangegeven welke beroepschriften zijn ingediend waar een beslissing op bezwaar aan ten grondslag heeft gelegen (en dus is voorafgegaan door een bezwarenprocedure). Dit levert het volgende beeld op.

##### 2018

In de programmarekening 2018 staat dat in 2018 er 12 beroepen en 6 hoger beroepen bij de rechter zijn ingesteld. Door de gemeente is in een 2-tal zaken (incidenteel) beroep ingesteld.

In het jaarverslag 2018 van de Commissie Bezwaarschriften staat dat in zes gevallen (hoger) beroep is ingesteld tegen een besluit waaraan een advies van de Commissie Bezwaarschriften ten grondslag ligt.

##### 2019

In de programmarekening 2019 staat dat in 2019 er 11 beroepen en 3 hoger beroepen bij de rechter zijn ingesteld. Door de gemeente is in één zaak voorwaardelijk incidenteel beroep ingesteld. Dit

beroep is ingetrokken. In het jaarverslag van de Commissie Bezwaarschriften staat dezelfde informatie opgenomen.

#### 2020

In de programmarekening 2020 staat dat in 2020 er 25 beroepszaken hebben gespeeld. Door de gemeente is in één zaak hoger beroep ingesteld. Dit beroep is gegrond verklaard. In het jaarverslag van de Commissie Bezwaarschriften staat dezelfde informatie opgenomen.

#### 2021

In 2021 hebben 26 beroepszaken gespeeld. Door de gemeente is in 2 zaken hoger beroep ingesteld. Bij 1 hoger beroep zaak is het besluit door de andere partij ingetrokken, het andere hoger beroep is overgedragen naar 2022.

Op het moment van opstellen van onderhavig rekenkameronderzoek was er nog geen jaarverslag van de Commissie Bezwaarschriften beschikbaar over 2021.

In algemene zin kan worden opgemerkt dat het onderwerp van de beroepschriften heel divers is. In de aantallen van de beroepschriften zoals hiervoor genoemd zitten o.a. WOZ-bezwaren, maar ook veelal beroepschriften tegen vergunningen/ruimtelijke besluiten, handhaving en op grond van de Wob/Woo.

#### uren en kosten

Met de ambtelijke organisatie is inzichtelijk gemaakt hoeveel tijd is gemoeid met de behandeling van beroepsprocedures. Vanuit de organisatie is nagegaan hoeveel tijd er gemiddeld nodig is voor de behandeling. Dit levert het volgende beeld op.

Functie	Urenindicatie gemiddelde per beroepschrift	Urenindicatie raming beroepschrift
Behandelend ambtenaar – beroep	20,5	13,5-30

De behandeling van beroepen blijkt in de praktijk zeer wisselend in moeilijkheid, vandaar dat ook een kolom met een raming is opgenomen. Enkel het gemiddelde zou een vertekend beeld kunnen geven.

Hierna wordt specifiek ingegaan op de urenindicatie voor de behandeling van beroepen. Aangezien een beroepsprocedure extern is georganiseerd zijn hier geen ondersteunende werkzaamheden nodig. Wel dienen de behandelend ambtenaren de beroepsprocedure te begeleiden.

Op grond van voorgaande indicatie zien wij dat de behandeling van een beroepschrift indicatief tussen de 13,5 – 30 uur kost. Op het moment dat het aantal beroepschriften wordt afgezet tegen de indicatieve raming van uren levert dit het volgende beeld op.

Beroepsprocedures gemeente Bergeijk	Beroep ingediend bij gemeente	Urenindicatie raming beroep	Totale indicatie behandeling beroepsprocedures
Beroepschriften 2018	18	13,5-30	243 - 540
Beroepschriften 2019	14	13,5-30	189 - 420

Beroepschriften 2020	25	13,5-30	337,5 - 750
Beroepschriften 2021	26	13,5-30	351 - 780
Totaal 2018-2021	83	13,5-30	1120,5 - 2490

Op grond van de indicatieve berekening op grond van het aantal (hoger) beroepschriften valt te concluderen dat hier ook een aanzienlijke last van het ambtelijk apparaat samengaat met de behandeling van de beroepsprocedures. Hierbij merkt de Rekenkamercommissie op dat daar waar voorafgaand aan een beroepsprocedure ook een bezwaarprocedure is doorlopen de ambtelijke inzet in een dossier dubbel is (bezwaar en vervolgens beroep). Het proberen te komen tot een oplossing in dergelijke procedures levert in de ogen van de Rekenkamercommissie dan ook bedrijfseconomische voordelen op. Een zorgvuldige en correcte procedure blijft hierbij voorop staan.

Aangezien de procedure van (hoger) beroepsprocedures buiten de gemeente om verloopt (veelal bij de rechtbank en Raad van State) is er geen enquête verricht over hoe men dit proces heeft ervaren. Vanuit de fractie LPB zijn begin 2022 vragen gesteld over aantallen rechtszaken en de kosten die hiermee gemoeid zijn. Door het college is aangegeven dat er geen systeem van tijdschrijven is waarin de uren voor het voeren van gerechtelijke (beroeps)procedures apart wordt bijgehouden en dat dientengevolge niet kan worden aangegeven wat de kosten zijn op jaarbasis. Op grond van de indicatie die de Rekenkamercommissie heeft gemaakt met de ambtelijke organisatie en dit afgezet tegen het aantal beroepschriften valt op te maken dat er een aanzienlijke belasting op het ambtelijk apparaat is met het voeren van beroepsprocedures (maar ook bezwaarschriftenprocedures). Veelal wordt een norm van 1.500 uren aangehouden voor 1fte.

#### 4.3. betrokkenheid gemeenteraad

Over het aantal beroepschriften wordt gerapporteerd in de programmarekening van de gemeente Bergeijk. De informatie is te vinden onder de paragraaf bedrijfsvoering onder juridische kwaliteit onder beroepen/hoger beroepen/voorlopige voorzieningen.

In het verleden werd er ook aandacht geschonken in het jaarverslag van de Commissie Bezwaarschriften. Hierbij werd met name gekeken naar het aantal beroepschriften en de uitkomst hiervan dat volgde nadat een bezwaarschriftenprocedure was doorlopen. In het laatste concept jaarverslag 2021 is dit niet meer opgenomen.

## 5. Conclusies en aanbevelingen

De Rekenkamercommissie heeft door middel van onderhavig onderzoek getracht het proces rondom klachten, bezwaarschriften en beroepschriften zo goed mogelijk in beeld te brengen. De intentie is om de gemeenteraad op deze manier een zo volledig mogelijk beeld te geven over de manier waarop klachtafhandeling en de afhandeling van bezwaar- en beroepschriften is georganiseerd in de gemeente Bergeijk.

Het onderzoek is tot stand gekomen door middel van documentenstudies, interviews met het ambtelijk apparaat en raadsleden. Daarnaast heeft de Rekenkamercommissie informatie opgevraagd bij referentiegemeenten en bij de Nationale Ombudsman. Ook heeft de Rekenkamercommissie een enquête uitgevoerd onder de indieners van een klacht en onder bezwaarmakers. Dit alles met het doel om inzichtelijk te maken hoe doelmatig en doeltreffend het proces op het gebied van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften is.

In dit hoofdstuk wordt door de Rekenkamercommissie ingegaan op de voornaamste conclusies en aanbevelingen die worden getrokken. Gelet op de volgorde in de rapportage wordt door de Rekenkamercommissie eerst ingegaan op klachten, vervolgens op bezwaarschriften en tenslotte op de beroepschriften.

### **5.1.1. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen met betrekking tot klachten**

De algemene wet bestuursrecht (Awb) stelt in hoofdstuk 9 regels voor de afhandeling van klachten. De gemeente Bergeijk voldoet aan deze regels. De gemeente Bergeijk beschikt over een klachtenprocedure die is vastgelegd in een door de gemeenteraad vastgestelde verordening, waarin staat omschreven hoe klachten worden afgehandeld. Indieners van een klacht die het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht kunnen zich wenden tot de Nationale ombudsman.

De klachtenregeling/verordening heeft met name betrekking op de afhandeling van formele klachten. De insteek en praktijk die ambtelijk wordt aangegeven (en waar veelal draagvlak voor lijkt te zijn bij de geïnterviewde raadsleden mits er voldoende waarborgen zijn dat het proces correct wordt doorlopen) ziet op het informeel afhandelen van klachten. In de huidige klachtenregeling ontbreekt het aan een regeling om klachten informeel op te lossen. Er is niet echt een duidelijke procesbeschrijving beschikbaar over hoe wordt omgegaan met het informeel oplossen van klachten. Met betrekking tot de Wet open overheid (Woo) wordt de verplichting om schriftelijk ingediende klachten actief openbaar te maken. In de gemeente Bergeijk wordt inzicht gegeven over aantallen klachten in de gemeentelijke jaarrekening en er wordt derhalve geen apart jaarverslag opgesteld dat wordt verzonden naar de gemeenteraad.

Door de Rekenkamercommissie is getracht een beeld te geven hoe het aantal klachten zich verhouden tot referentiegemeenten. Hierbij merkt de Rekenkamercommissie op dat het aantal klachten op zichzelf niet het allerbelangrijkste is, maar meer de manier waarop je omgaat met de afhandeling van klachten. Desalniettemin is de Rekenkamercommissie van mening dat deze informatie relevant is omdat het iets zegt over de mate van dienstverlening.

Uit de vergelijking van het aantal klachten in de gemeente Bergeijk met de referentiegemeenten komt het beeld naar voren dat de gemeente Bergeijk vergelijkbaar/gemiddeld scoort op het gebied van het aantal klachten met de referentiegemeenten. Veelal ligt dit binnen dezelfde bandbreedte, alleen de gemeente Heeze-Leende scoort aanzienlijk lager op het gebied van klachten.

Uit een vergelijk van het aantal klachten/aanmeldingen bij de Nationale ombudsman komt het beeld naar voren dat meer klachten/vragen uit de gemeente Bergeijk (33x) bij de Nationale ombudsman zijn ingediend dan het gemiddelde van de referentiegemeenten (gemiddeld 22 meldingen).

Met betrekking tot het aantal klachten dat is ingediend bij KempenPlus valt te concluderen dat er vanuit de gemeente Bergeijk het minste aantal klachten zijn ingediend. De samenwerking Kempengemeenten beschikt niet over aantallen op gemeenteniveau.

Door de gemeente Bergeijk wordt er na afronding van de klachtenprocedure geen schriftelijke evaluatie gedaan over het doorlopen proces (wel vraagt de klachtencoördinator of de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd). Het ontbreekt hierdoor aan informatie onder klagers hoe men het proces heeft ervaren. De Rekenkamercommissie heeft derhalve onder de indieners van een klacht verzocht een enquête in te vullen. De Rekenkamercommissie merkt hierbij op dat het aantal reacties beperkt is waardoor er geen absolute consequenties kunnen worden getrokken uit de enquêtes. De reacties zijn verwerkt en voor uw beeldvorming betrokken bij het onderzoek.

Ondanks dat het aantal reacties van de enquêtes beperkt zijn kan als algemene lijn op grond van de beschikbare informatie worden geconcludeerd dat het voor klagers niet altijd duidelijk is hoe een klacht kan worden ingediend en hoe het proces verloopt. Voor informatie is aangegeven dat er wordt gekeken naar de gemeentelijke website. Het gemiddelde cijfer voor de afhandeling van klachten is een 4,75. Was de uitkomst gegrond dan is het gemiddelde cijfer een 6, was de uitkomst ongegrond dan is het gemiddelde cijfer een 3,5. Hier lijkt dus een bepaalde samenhang te zijn tussen het cijfer en de uitkomst van de klacht.

Met betrekking tot de ervaringen van de geïnterviewde raadsleden wordt verwezen naar paragraaf 3.5. van het rapport.

Als de Rekenkamercommissie naar de deelvragen kijkt levert dit het volgende beeld op.

*- Heeft de gemeente Bergeijk (beleids)doelstellingen, regels en richtlijnen geformuleerd voor de afhandeling van klachten?*

Onder 2.2. is ingegaan hoe de gemeente Bergeijk de (interne) klachtenprocedure inzake de afhandeling van klachten heeft vastgelegd. De voornaamste regels omtrent de afhandeling van klachten in de gemeente Bergeijk zijn vastgelegd in de verordening "Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011". Voor het overige zijn er geen regels en richtlijnen geformuleerd voor de afhandeling van klachten. In de praktijk wordt met name ingezet op informele afhandeling van klachten. Er is binnen de gemeente Bergeijk geen duidelijke schriftelijke procesbeschrijving op het informeel afhandelen van klachten.

*- Hoe is de afhandeling van klachten organisatorisch ingericht?*

Onder 2.2. is ingegaan hoe de afhandeling van klachten organisatorisch is ingericht. Dit op grond van

hetgeen is opgehaald uit het interview met de ambtelijke organisatie en op hetgeen is vastgelegd in de klachtenregeling.

- Hoeveel klachten zijn er jaarlijks en wat is de verhouding tot andere vergelijkbare gemeenten?

Onder 2.3 is ingegaan op het aantal klachten in de gemeente Bergeijk. Onder 2.3.2. zijn het aantal klachten vergeleken met referentiegemeenten. Daarnaast is onder 2.3.2. ingegaan op het aantal klachten bij Kempenplus/de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten. Tenslotte is onder 2.3.3. gekeken naar het aantal klachten bij de Nationale Ombudsman.

Ingediende klachten	2018	2019	2020	2021
Reusel – De Mierden	6	11	7	-
Cranendonck	12	7	7	-
Heeze-Leende	1	3	1	-
Gemeente Someren	-	-	14	21
<b>Gemeente Bergeijk</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

Uit een vergelijk van het aantal klachten in de gemeente Bergeijk met referentiegemeenten komt het beeld naar voren dat de gemeente Bergeijk vergelijkbaar/gemiddeld scoort op het gebied van het aantal klachten. E.e.a. ligt grotendeels binnen dezelfde bandbreedte. Alleen de gemeente Heeze-Leende scoort aanzienlijk lager.

Het aantal klachten in de gemeente Bergeijk is vrij laag. Wel is gebleken bij het opvragen van de gegevens dat de informatie in de jaarrekening over het aantal klachten niet overeen kwam met het aantal behandelde klachten. Een betere registratie op dit punt in samenhang met een jaarverslag zou hier naar mening van de Rekenkamercommissie meerwaarde kunnen hebben.

Ingediende klachten/vragen Nationale ombudsman	Totaal 2018 - 2021
Gemeente Asten	8
Gemeente Bladel	14
Gemeente Eersel	16
Gemeente Geertruidenberg	29
Gemeente Hilvarenbeek	41
Gemeente Laarbeek	32
Gemeente Oirschot	20
Gemeente Reusel – De Mierden	13
Gemeente Someren	21
Gemeente Son en Breugel	24
Gemeente Waalre	22
<b>Gemeente Bergeijk</b>	<b>33</b>

Uit een vergelijk van het aantal klachten/aanmeldingen bij de Nationale ombudsman komt het beeld naar voren dat meer klachten/vragen uit de gemeente Bergeijk (33x) bij de Nationale ombudsman zijn ingediend dan het gemiddelde van de referentiegemeenten (gemiddeld 22 meldingen).



De Rekenkamercommissie heeft het aantal klachten ingediend bij KempenPlus. Dit is hierna weergegeven.

Gemeente	Bergeijk	Bladel	Eersel	Oirschot	Reusel – De Mierden	Totaal
Klachten 2017	2	0	1	1	0	4
Klachten 2018	0	3	1	1	1	6
Klachten 2019	0	7	0	3	0	10
Klachten 2020	0	1	1	0	4	6
Klachten 2021	0	3	10	6	1	20

Uit dit overzicht is te concluderen dat er vanuit de gemeente Bergeijk het minste aantal klachten is ingediend bij KempenPlus.

Met betrekking tot de Samenwerking Kempengemeenten is er geen overzicht beschikbaar van het aantal klachten per gemeente.

*- Hoe is de verhouding van klachten naar taakveld/beleidsterrein en wat is de aard van de klachten?*

Er wordt binnen de gemeente Bergeijk niet uitvoerig gerapporteerd over de aard van de klachten.

Derhalve is behalve aantallen weinig zicht op de inhoud en aard van de klachten. Een jaarverslag met meer inhoudelijke informatie zou op dit punt meerwaarde kunnen hebben.

*- Hoeveel klachten hebben geresulteerd in vervolgpcedures (Nationale ombudsman) en wat was de uitkomst van de vervolgpcedures?*

Onder 2.3 is ingegaan op het aantal klachten bij de Nationale ombudsman. Daarnaast is onder 2.3.3. gekeken naar het aantal klachten bij de Nationale ombudsman in vergelijking tot referentiegemeenten (zie hiervoor).

- Is er inzicht in de kosten van de afhandeling klachten?

Onder 2.3.1 is ingegaan op de kosten van de afhandeling van klachten. Dit op grond van een indicatieve benadering van de tijd die bij klachtafhandeling is gemoeid.

Klachten gemeente Bergeijk	Klacht ingediend bij gemeente	Urenindicatie raming klacht	Totale indicatie behandeling klachten
<b>Klachten 2018</b>			
Formele procedure	3	20-28	60-84
Informele procedure	1	1,5	1,5
<b>Klachten 2019</b>			
Formele procedure	1	20-28	20-28
Informele procedure	6	1,5	9
<b>Klachten 2020</b>			
Formele procedure	0	20-28	0
Informele procedure	10	1,5	15
<b>Klachten 2021</b>			
Formele procedure	2	20-28	40-56
Informele procedure	7	1,5	20
<b>Totaal 2017-2021</b>			
Formele procedure	<b>6</b>	<b>20-28</b>	<b>120-168</b>
Informele procedure	<b>24</b>	<b>1,5</b>	<b>36</b>

De impact van de behandeling/afhandeling van klachten is gelet op voorgaande beperkt te noemen.

- Past de gemeente Bergeijk bij de afhandeling van klachten (pre)mediation toe? Zo ja, welke effecten heeft dit?

Binnen de gemeente Bergeijk wordt ingestoken op het informeel afhandelen van klachten. Mits dit wordt geborgd met voldoende onafhankelijkheid en onpartijdigheid levert dit informeel oplossen voor alle betrokkenen voordeel op. Het ontbreekt aan voldoende reacties onder indieners van klachten om hier uitspraken te doen over ervaringen van indieners op dit punt. Uit de reacties bij de enquêtes blijkt dat in de meeste gevallen er wel door de gemeente contact is opgenomen maar dit (in de beleving van de klagers) niet zo zeer betrekking had op het informeel oplossen van een klacht. Het zou meerwaarde kunnen hebben om na afronding van klachtenprocedures een evaluatie te verrichten hoe men de afhandeling van de klacht heeft ervaren.

- Hoe wordt de afhandeling van klachten gewaardeerd door betrokken burgers/klanten?

Onder 2.4. wordt ingegaan op de afhandeling van klachten in de praktijk o.g.v. de ingevulde enquêtes. Gelet op de beperkte reacties geeft e.e.a. een beperkt beeld en kan daarmee niet als de absolute werkelijkheid worden gezien. Het gemiddelde cijfer voor de afhandeling van klachten is een 4,75. Was de uitkomst gegrond dan is het gemiddelde cijfer een 6, was de uitkomst ongegrond dan is het gemiddelde cijfer een 3,5. Er lijkt een bepaalde samenhang te zijn tussen het cijfer en de uitkomst van de klacht.

*- Op welke manier wordt er een evaluatie gedaan door de gemeente Bergeijk bij klachten?*

Binnen de gemeente Bergeijk wordt er geen onafhankelijke evaluatie gedaan onder de indieners van klachten. Wel wordt gekeken op het einde van het traject of de klacht naar tevredenheid is afgerond. Een onafhankelijke periodieke monitoring over de afhandeling van klachten maakt geen deel uit van het proces rondom klachtafhandeling.

*- Op welke manier wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de afhandeling van klachten ter vervulling van de kaderstellende en controlerende taken?*

De gemeenteraad in Bergeijk wordt t.a.v. de ingediende klachten geïnformeerd in de jaarrekening (in de paragraaf bedrijfsvoering, onder klachten). Hier wordt met name ingegaan op het aantal klachten en hoe deze zijn afgedaan. Er wordt geen apart jaarverslag omtrent klachten opgesteld. In de jaarrekening wordt niet ingegaan wat de aard van de klachten is of welke beleidsmatige aanbevelingen zijn te doen. Onder 2.5. en paragraaf 3.5. van dit rapport wordt tevens ingegaan op de beleving van het onderwerp bij de gemeenteraad.

Door het ontbreken van een jaarverslag en evaluaties onder indieners van klachten lijkt het te ontbreken aan handvatten voor lering en bijsturing.

### 5.1.2. Conclusies en aanbevelingen rondom klachten

**Conclusie:** De informele afhandeling bij klachten heeft een belangrijke rol in het proces en de ervaringen uit de praktijk zijn op diverse fronten positief. De intenties zijn er om zaken informeel af te handelen binnen de gemeente Bergeijk. Het ontbreekt echter aan duidelijke spelregels over hoe dit proces wordt doorlopen bij klachten. Daarnaast kent de huidige klachtenregeling geen regeling voor het informeel afhandelen van klachten waardoor de theorie en praktijk uit elkaar lijkt te lopen en informele afhandeling in strijd kan zijn met de klachtenverordening. Uit de enquêtes blijkt dat het informeel oplossen niet zo positief wordt gewaardeerd.

**Aanbeveling:** werk duidelijke (interne) procesafspraken uit voor het informeel afhandelen van klachten en pas de (gedateerde) klachtenregeling op dit punt aan. Uitgangspunt hierbij is en blijft dat de klager/burger snel en rechtstreeks wordt benaderd.

**Conclusie:** De huidige verordening gaat uit van een hiërarchische behandeling van klachten (behandeling door afdelingshoofd van een klacht door een medewerker etc.). Hierdoor zou er sprake kunnen komen (dit is overigens niet aangetoond of onderzocht) van een loyaliteitsconflict of de schijn van partijdigheid. Dit zou kunnen worden voorkomen door meer afstand tussen de klachtbehandelaar en beklagde te creëren door bijvoorbeeld de afhandeling van klachten bij een klachtencommissie (bijv. door de huidige bezwarencommissie ook als klachtencommissie te benoemen).

**Aanbeveling:** Aanbevolen wordt de verordening aan te passen door meer afstand te creëren in de hiërarchische verdeling tussen klachtbehandelaar en beklagde.

**Conclusie:** De rapportage van het aantal klachten is momenteel verwerkt in de programmarekening van de gemeente. De klachtenregeling spreekt over een jaarverslag, zo nodig met beleidsmatige aanbevelingen, dat ter kennisname wordt aangeboden aan de gemeente en ondernemingsraad met daarin geanonimiseerd een verslag over het aantal ingediende klachten, de aard en de wijze van afdoening. De praktijk sluit niet aan bij de klachtenverordening en er lijkt behoefte te zijn aan dergelijke informatie. Door een jaarverslag over klachten ontstaat een beter beeld voor de gemeenteraad waar over wordt geklaagd (onderwerp/taakveld) etc. en of hier conclusies uit te trekken zijn en of er ruimte voor verbetering van de dienstverlening is. Daarnaast is bij het uitzetten van de enquête geconstateerd dat in een enkel geval de administratie van het aantal klachten niet overeenkomt met de verantwoording in de programmarekening, dergelijke omissies kunnen bij het opstellen van een jaarverslag wellicht eerder worden gesignaleerd.

**Aanbeveling:** Aanbevolen wordt, om het lerende vermogen te verbeteren, de gemeenteraad te informeren door middel van een jaarverslag over de behandeling van klachten. Door het opstellen van een jaarverslag en dit ter kennisname aan te bieden aan de gemeenteraad kan er meer inzicht gegeven worden aan de gemeenteraad/raadsleden over de aard van de klachten en is het leereffect om klachten in de toekomst te voorkomen groter. Door het opstellen van een jaarverslag zou de gemeenteraad beter in positie kunnen worden gebracht en kunnen bijsturen. Door een jaarverslag over klachten ontstaat een beter beeld voor de gemeenteraad waar veel over wordt geklaagd (onderwerp/taakveld) etc. en of hier conclusies uit te trekken zijn en of er ruimte voor verbetering van de dienstverlening is

**Conclusie:** De klachtenregeling uit 2011 is functioneel echter niet alle laatste ontwikkelingen zijn in de regeling verwerkt. Zo heeft o.a. de Wet open overheid (Woo) consequenties voor het openbaar maken van klachten.

**Aanbeveling:** Indien de verordening wordt aangepast als gevolg van onderhavig onderzoek adviseert de Rekenkamercommissie de verordening op actualiteit te bezien.

**Conclusie:** De tijdsbesteding van de behandeling van klachten is op grond van de aangeleverde indicatie beperkt (gelet op het beperkte aantal geregistreerde klachten). Uit de tijdsindicatie is op te maken dat het vanuit het perspectief van de gemeente (vanuit bedrijfsvoering) voordelen heeft om klachten informeel op te lossen. Uit de interviews met de ambtelijke organisatie alsmede met de raadsfracties is op te maken dat er een voorkeur is voor het informeel oplossen van zaken mits dit wordt gedaan met voldoende waarborgen. Het uitgangspunt hierbij is het verkennen van het probleem van de burger en indien een oplossing mogelijk is: oplossen! Is er geen oplossing mogelijk geef dan een oordeel. Rond de procedure altijd af door gemotiveerd duidelijkheid te geven over de afhandeling van de klacht.

**Aanbeveling:** De Rekenkamercommissie adviseert de huidige praktijk van het informeel oplossen van klachten te behouden en te versterken. Hierbij adviseert de Rekenkamercommissie meer duidelijkheid in te bouwen over de stappen bij het informeel oplossen in de totale klachtenprocedure.

**Conclusie:** Bij het uitzetten van de enquêtes is gebleken dat er t.a.v. de klachten die zijn binnengekomen volgens de jaarrekening en de klachten die zijn geregistreerd in Corsa (het document informatie systeem) er voor het jaar 2020 3 klachten verschil zit. Op grond van art. 9:12a Awb dient de gemeente zorg te dragen voor de registratie van klachten. Met betrekking tot het leereffect van de klachtbehandeling is dit proces te verbeteren.

**Aanbeveling:** De Rekenkamercommissie adviseert het proces rondom de registratie van klachten te evalueren, zodat de gemeenteraad wordt voorzien van betrouwbare informatie.

**Conclusie:** Met betrekking tot de rapportages op het gebied van klachten over Kempenplus en de gemeenschappelijke regeling Samenwerking Kempengemeenten is gebleken dat er geen informatie wordt verstrekt aan de gemeenteraad op dit gebied. Deze instanties verrichten belangrijke werkzaamheden voor de gemeente Bergeijk in het sociaal domein.

**Aanbeveling:** De Rekenkamercommissie adviseert te onderzoeken op welke manier deze informatie (en voor overige verbonden partijen) ter beschikking gesteld kan worden aan de gemeenteraad.

**Conclusie:** Het gemiddelde cijfer voor de afhandeling van klachten is een 4,75. Was de uitkomst gegrond dan is het gemiddelde cijfer een 6, was de uitkomst ongegrond dan is het gemiddelde cijfer een 3,5. Hier lijkt dus een bepaalde samenhang te zijn tussen het cijfer en de uitkomst. De respons op de enquête is te beperkt om hieruit bindende conclusies te trekken.

**Aanbeveling:** De Rekenkamercommissie adviseert om de ervaringen van klagers rondom het proces van klachtafhandeling periodiek te monitoren en evalueren in het kader van de dienstverlening en de gemeenteraad hier op hoofdlijnen over terug te koppelen (bijv. in een jaarverslag).

### **5.2.1 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen met betrekking tot bezwaarschriften**

Hierna gaat de Rekenkamercommissie in op de samenvatting van de belangrijkste conclusies en aanbevelingen op het gebied van het proces rondom de afhandeling van bezwaarschriften. De Algemene wet bestuursrecht stelt in hoofdstuk 6 en 7 wettelijke regels voor de afhandeling van bezwaren en de Commissie Bezwaarschriften houdt zich aan deze regelingen en daarnaast ook aan de door de gemeenteraad vastgestelde Verordening Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk 2012. Bezwaarschriften die betrekking hebben op het sociaal domein worden met name door het participatiebedrijf KempenPlus en de Samenwerking Kempengemeenten afgehandeld en bezwaarschriften tegen gemeentelijke heffingen door de heffingsambtenaar.

Binnen de gemeente Bergeijk wordt ingezet op informele afhandeling waardoor getracht wordt te bemiddelen bij bezwaren in het fysiek domein. De geïnterviewde raadsleden zijn veelal ook van mening dat dit een prima aanpak is, mits er voldoende waarborgen zijn voor de procedure. Ondanks dat het aantal reacties van de enquêtes beperkt zijn is in 57% van de gevallen aangegeven dat de gemeente heeft getracht een zaak informeel af te handelen. Hieruit maakt de Rekenkamercommissie op dat er een breed besef aanwezig lijkt te zijn voor de meerwaarde van informeel zaken afhandelen (mits met voldoende waarborgen) en dit ook in de praktijk wordt toegepast.

Voor de indieners van een bezwaarschrift zijn infographics beschikbaar over de bezwaarschriftenprocedure. Deze infographics staan niet op de website van de gemeente Bergeijk. De Rekenkamercommissie constateert dat de Commissie Bezwaarschriften meermaals het advies geeft om de primaire besluiten beter te motiveren, hierbij wordt door de Rekenkamercommissie opgemerkt dat hierdoor de indruk ontstaat dat op dit punt er weinig opvolging zit in deze adviezen.

De Rekenkamercommissie constateert dat de Commissie Bezwaarschriften in het merendeel van de gevallen adviseert om de bezwaarschriften (gedeeltelijk) ongegrond te verklaren. Op grond van de uitgebrachte adviezen heeft de Commissie Bezwaarschriften in nagenoeg 60% van de gevallen geadviseerd het bezwaarschrift (gedeeltelijk) ongegrond te verklaren. In 23% van de gevallen is geadviseerd om het bezwaarschrift (gedeeltelijk) gegrond te verklaren. In 18% van de gevallen is geadviseerd het bezwaarschrift niet ontvankelijk te verklaren. Hieruit is op te maken dat de Commissie Bezwaarschriften in het merendeel van de gevallen van mening is dat een bezwaar ongegrond is of niet ontvankelijk 3/4 en in circa 1/4 van de gevallen van mening is dat een bezwaar gegrond moet worden verklaard.

De Rekenkamercommissie constateert verder dat het aantal bezwaarschriften in vergelijking tot de gekozen referentiegemeenten onder het gemiddelde van deze gemeenten ligt. Met betrekking tot de samenwerking Kempengemeenten wordt opgemerkt dat er geen informatie beschikbaar is op gemeentelijk niveau. Met betrekking tot het participatiebedrijf Kempenplus valt te concluderen dat er vanuit de gemeente Bergeijk, na de gemeente Bladel de meeste bezwaarschriften binnenkomen bij KempenPlus.

Met betrekking tot de website constateert de Rekenkamercommissie dat in de beginperiode van het onderzoek is bij het consulteren van de website gebleken dat onder het kopje inwoners, belastingen, de tekst onder de tegel/link "bezwaar maken" niet kon worden gevonden. Bij hernieuwde raadpleging in november 2022 is deze informatie aangevuld met algemene informatie over bezwaar en beroep. Hier wordt ook algemene informatie gegeven over (hoger) beroep. Daar belastingzaken niet bij de Commissie Bezwaarschriften terecht komen maar bij de heffingsambtenaar geeft dit mogelijk een verkeerd beeld aan burgers over de procedure. Daarnaast merkt de

Rekenkamercommissie op dat bij verschillende producten informatie over bezwaar maken staat echter onder het kopje inwoners op de website geen link/informatie staat over “bezwaar maken”. Onder bestuur en organisatie staat een link adviescommissies waar wel uitgelegd staat wat de Commissie Bezwaarschriften doet echter is dit niet de meest logische plek voor inwoners om informatie over bezwaar maken op te zoeken. De Rekenkamercommissie adviseert om de link/informatie op de website inzake “bezwaar maken” te bezien/aanvullen zodat deze informatie voor burgers makkelijker raadpleegbaar is en logischer gepositioneerd. De Rekenkamercommissie adviseert deze informatie ook algemeen op te nemen op de website, daar deze nu onder de link belastingen en vervolgens bezwaar maken staat (en derhalve geen algemene positie heeft op de website). Daarnaast staat bij verschillende producten informatie over bezwaar maken echter is het verstandig om de link/informatie op de website inzake “bezwaar maken” te bezien/aanvullen zodat deze informatie voor burgers makkelijker raadpleegbaar is. Hierbij zou er ook meer informatie over de procedure kunnen worden gegeven. Op de website staat informatie over de bezwaarprocedure onder de verschillende producten. Het zou, naar mening van de Rekenkamercommissie, verstandig zijn om deze informatie te herzien (wellicht met input van vernoemde infographics) met algemene informatie over de bezwaarprocedure bij de gemeente Bergeijk. Uit de enquête blijkt dat alle indieners van een bezwaar informatie hebben opgezocht over hoe het proces van een bezwaarschrift verloopt. Dit is gedaan door de gemeentelijke website of andere websites te raadplegen, contact op te nemen of op een andere manier (niet nader omschreven, maar denkbaar is via een adviseur). De Rekenkamercommissie adviseert dan ook de informatie op de website uit te breiden met algemene informatie en deze een meer prominenter positie te geven op de website onder de informatie voor inwoners.

Ondanks dat het aantal reacties van de enquêtes beperkt zijn kan als algemene lijn op grond van de beschikbare informatie worden geconcludeerd dat over de duidelijkheid omtrent het proces van de afhandeling van het bezwaar 43% tevreden is, 28,5% neutraal en 28,5% ontevreden tot zeer ontevreden is.

Bij 66% van de mensen die (zeer) ontevreden zijn over de afhandeling van het bezwaar is het bezwaar ook ongegrond verklaard. Bij de 33% van tevreden of zeer tevreden personen over de afhandeling van het bezwaar is de uitkomst ook dat het bezwaar gegrond is verklaard. Dit maakt dat de afhandeling van een bezwaar samen lijkt te hangen met de uitkomst (hetgeen ook wel enigszins te verwachten en begrijpelijk is). In 1 geval heeft de bezwaarmaker ongelijk gekregen, maar de procedure neutraal beoordeeld. Het lijkt dan ook dat in de meeste gevallen de uitkomst en de behandeling van een bezwaar niet los van elkaar worden gezien

Met betrekking tot de tevredenheid over de procedure en de mate dat de gemeente echt iets doet met het bezwaar komt hetzelfde beeld terug als bij de algemene tevredenheid van de afhandeling van de bezwaren. In de gevallen waar men heeft aangegeven gelijk te hebben gekregen is men tevreden tot zeer tevreden en in de gevallen waar is aangegeven dat dit niet het geval is, is aangegeven dat men vaker ontevreden is. De beleving van de procedure lijkt daarmee sterk verband te houden met de uitkomst van de procedure. In 1 geval heeft iemand geen gelijk gekregen (bezwaar ongegrond) maar is men toch tevreden over de informatieverstopping tijdens de procedure en de mate dat er iets wordt gedaan met het bezwaar.

Het gemiddelde cijfer van de mensen die gereageerd hebben met een cijfer voor de afhandeling van het bezwaar (1 reactie heeft geen cijfer gegeven) is een 5,7. Ook hierbij geldt dat daar waar is aangegeven in de enquête dat een bezwaar gegrond is verklaard de waardering hoger is (8,25) dan waar is aangegeven dat de bezwaren ongegrond zijn verklaard en de waardering lager is (3,33). In 1



geval is ondanks dat het bezwaar ongegrond is verklaard de procedure positief gewaardeerd met een 7,5.

De Rekenkamercommissie merkt op dat er na afronding van de bezwaarschriftenprocedure geen evaluatie wordt verricht over hoe een burger de procedure heeft ervaren en of er leerpunten zijn. Een dergelijke evaluatie zou belangrijke leerpunten kunnen opleveren.

Tenslotte merkt de Rekenkamercommissie dat het jaarverslag van de Commissie Bezwaarschriften over 2021 op het moment van afronding van het onderhavige onderzoek nog niet was uitgebracht en adviseert dit in de toekomst eerder op te leveren. Ook eerdere jaarverslagen zijn relatief laat aangeboden aan de gemeenteraad.

Met betrekking tot de ervaringen van de geïnterviewde raadsleden wordt verwezen naar paragraaf 3.5. van het rapport.

Als de Rekenkamercommissie naar de deelvragen kijkt levert dit het volgende beeld op.

*- Heeft de gemeente Bergeijk (beleids)doelstellingen, regels en richtlijnen geformuleerd voor de afhandeling van bezwaarschriften?*

Onder 3.2. is ingegaan hoe de gemeente Bergeijk de bezwaarschriftenprocedure heeft vastgelegd en vorm heeft gegeven. De voornaamste regels omtrent de afhandeling van bezwaarschriften in de gemeente Bergeijk zijn vastgelegd in de verordening Commissie Bezwaarschriften. Voor het overige zijn er geen regels en richtlijnen geformuleerd voor de afhandeling van bezwaarschriften, naast hetgeen is opgenomen in hoofdstuk 6 en 7 van de Awb.

*- Hoe is de afhandeling van bezwaarschriften organisatorisch ingericht?*

Onder 3.2. is ingegaan hoe de afhandeling van bezwaarschriften organisatorisch is ingericht. Dit op grond van hetgeen is opgehaald uit het interview met de ambtelijke organisatie en op hetgeen is vastgelegd in de verordening Commissie Bezwaarschriften.

*- Hoeveel bezwaarschriften zijn er jaarlijks en wat is de verhouding tot andere vergelijkbare gemeenten?*

Onder 3.3. is ingegaan op het aantal bezwaarschriften per jaar. Tevens is ingegaan op het aantal ingediende bezwaarschriften in verhouding tot andere vergelijkbare gemeenten.

Ingekomen bezwaarschriften	2018	2019	2020	2021
Gemeente Asten	23	47	25	
Gemeente Someren	52	55	73	
Gemeente Laarbeek	15	31	75	32
Gemeente Reusel –De Mierden	26	40	31	
Gemeente Cranendonck	50	85	85	
Gemeente Heeze-Leende	49	42	74	
Gemeente Bladel	44	59	66	48
<b>Gemeente Bergeijk</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>31</b>
<b>Gemiddeld</b>	<b>35</b>	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>37</b>

In vergelijking met de gekozen referentiegemeenten ligt het aantal bezwaarschriften in de gemeente Bergeijk onder het gemiddelde van de gemeenten.

Vanaf 1 juli 2019 zijn de meeste taken in het sociaal domein ondergebracht bij de gemeenschappelijke regeling (Samenwerking Kempengemeenten). In 2020 zijn er 79 bezwaarschriften ingediend, waarvan 11 bezwaarschriften betrekking hadden op de gemeente Bergeijk. In 2021 zijn er 38 bezwaarschriften ingediend, waarvan 7 bezwaarschriften betrekking hadden op de gemeente Bergeijk.

Het participatiebedrijf KempenPlus is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet en de Wet sociale werkvoorziening voor de Kempengemeenten, Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot, Reusel-De Mierden.

Gemeente	Bergeijk	Bladel	Eersel	Oirschot	Reusel – De Mierden	Totaal (per jaar)
Bezwaarschriften 2017	15	14	7	8	5	49
Bezwaarschriften 2018	26	18	26	17	13	100
Bezwaarschriften 2019	11	13	8	13	7	52
Bezwaarschriften 2020	4	8	7	12	3	34
Bezwaarschriften 2021	10	18	16	10	4	58
<b>Totaal per gemeente 2017-2021</b>	<b>66</b>	<b>71</b>	<b>64</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>293</b>

Uit dit overzicht is te concluderen dat er vanuit de gemeente Bergeijk, na de gemeente Bladel de meeste bezwaarschriften binnenkomen bij KempenPlus.

Bezwaren tegen belastingaanslagen worden door de heffingsambtenaar van de afdeling bedrijfsvoering afgehandeld. Om u een beeld te geven van de totalen heeft de Rekenkamercommissie het aantal WOZ bezwaren opgevraagd. Dit geeft het volgende beeld.

WOZ bezwaren	gegrond	ongegronnd	Ingetrokken/ Compromis
2018	75	35	3
2019	25	72	2
2020	84	94	4
2021	62	153	
<b>Totaal 2018-2021</b>	<b>246</b>	<b>354</b>	<b>9</b>

Gedurende de periode 2018 – 2021 zijn er 609 WOZ bezwaren ingediend. Hiervan zijn 246 WOZ bezwaren gegrond verklaard (circa 40%).

*- Hoe is de verhouding van bezwaarschriften naar taakveld/beleidsterrein en wat is de aard van de bezwaarschriften?*

Onder 3.3. is hier op ingegaan. Bij de gemeentelijke Commissie Bezwaarschriften hebben de meeste

zaken betrekking op het omgevingsrecht (ruimtelijke besluiten) of algemene zaken (subsidies, Wet open overheid etc.).

*- Hoeveel bezwaarschriften hebben geresulteerd in vervolgpcedures (bestuurs)rechter en wat was de uitkomst van de vervolgpcedures?*

Dit aspect komt terug onder beroepsprocedures.

*- Is er inzicht in de kosten van de afhandeling van bezwaarschriften?*

Dit aspect komt voor de bezwaarschriften bij de Commissie Bezwaarschriften terug onder 3.3. Op grond van een indicatie voor de behandeling van een bezwaarschrift (secretaris en behandelend ambtenaar) kost de behandeling van een bezwaarschrift indicatief tussen de 24 – 36 uur. Op het moment dat het aantal ingediende bezwaren wordt afgezet tegen de indicatieve raming van uren levert dit het volgende beeld op.

Bezwaren gemeente Bergeijk	Bezwaren ingediend bij gemeente	Urenindicatie raming bezwaar	Totale indicatie behandeling bezwaren
Bezwaren 2018	22	24 – 36	528 – 792
Bezwaren 2019	32	24 – 36	768 – 1152
Bezwaren 2020	52	24 – 36	1248 – 1872
Bezwaren 2021	31	24 – 36	744 – 1116
<b>Totaal 2018-2021</b>	<b>137</b>	<b>24 – 36</b>	<b>3288 - 4932</b>

Als wij het aantal ingediende bezwaren afzetten tegen de indicatie voor de behandeling van bezwaarschriften dan valt te concluderen dat er een aanzienlijke belasting gepaard gaat met de behandeling van bezwaarschriften voor de secretaris van de Commissie Bezwaarschriften en de behandelend ambtenaar. De formele arbeidsduur van 1 fulltime functie is circa 1.800 uren, in de praktijk wordt vaak met een norm van 1.500 uren effectieve uren gewerkt bij 1 fulltime functie. De impact van de behandeling van bezwaarschriften is gelet op kosten en uren op grond van voorgaande indicatieve berekening aanzienlijk. Hierbij is geen rekening gehouden met de belasting van de Commissie Bezwaarschriften zelf. Het schikken van bezwaarschriften (i.p.v. het doorlopen van een formele bezwaarschriftenprocedure) levert in de ogen van de Rekenkamercommissie dan ook bedrijfseconomische voordelen op. Een zorgvuldige en correcte procedure blijft hierbij voorop staan.

*- Past de gemeente Bergeijk bij de afhandeling van bezwaarschriften premediation toe? Zo ja, welke effecten heeft dit?*

Ook in de bezwaarschriftenprocedure wordt er getracht om door middel van informeel oplossen te komen tot een oplossing met bezwaarmakers. Het is echter niet concreet meetbaar gebleken in hoeveel gevallen dit heeft geresulteerd in het komen tot een oplossing of het wegnemen van bezwaren.

*- Hoe wordt de afhandeling van bezwaarschriften gewaardeerd door betrokken burgers/klanten?*

Onder 3.4. wordt ingegaan op de afhandeling van bezwaarschriften in de praktijk o.g.v. de ingevulde enquêtes. Gelet op de beperkte reacties geeft e.e.a. een beperkt beeld en kan daarmee niet als de absolute werkelijkheid worden gezien.

In de gevallen waar men heeft aangegeven gelijk te hebben gekregen is men tevreden tot zeer tevreden en in de gevallen waar is aangegeven dat dit niet het geval is, is men vaker ontevreden. De beleving van de procedure lijkt daarmee sterk verband te houden met de uitkomst van de procedure. In 1 geval heeft iemand geen gelijk gekregen (bezwaar ongegrond) maar is men toch tevreden over de informatieverstopping tijdens de procedure en de mate dat er iets wordt gedaan met het bezwaar.

Het gemiddelde cijfer van de mensen die gereageerd hebben met een cijfer voor de afhandeling van het bezwaar (1 reactie heeft geen cijfer gegeven) is een 5,7. Ook hierbij geldt dat daar waar is aangegeven dat een bezwaar gegrond is verklaard de waardering hoger is (8,25) dan waar is aangegeven is dat de bezwaren ongegrond zijn verklaard (3,33). In 1 geval is ondanks dat het bezwaar ongegrond is verklaard de procedure positief gewaardeerd met een 7,5.

*- Op welke manier wordt er een evaluatie gedaan door de gemeente Bergeijk bij bezwaarschriften?*

Er wordt binnen de gemeente Bergeijk bij bezwaarschriften geen officiële evaluatie gedaan van de beleving en waardering van de procedure bij bezwaarmakers. Wel is er een periodieke evaluatie tussen de gemeente en de Commissie Bezwaarschriften. Het ontbreekt hierbij overigens aan notulen waardoor niet geheel duidelijk is wat er besproken is of met hetgeen is besproken is gedaan.

*- Op welke manier wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de afhandeling van bezwaarschriften ter vervulling van de kaderstellende en controlerende taken?*

Onder 3.5. wordt hier op ingegaan en is ook ingegaan op de beleving bij het onderwerp. Het jaarverslag van de Commissie Bezwaarschriften gaat naar de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en naar de gemeenteraad. Overige informatie over het aantal bezwaarschriften met name in het sociaal domein gaan niet naar de gemeenteraad (Samenwerking Kempengemeenten, Kempenplus).

### 5.2.2. Conclusies en aanbevelingen rondom bezwaarschriften

**Conclusie:** De Verordening Commissie Bezwaarschriften gemeente Bergeijk 2012 is ruim 10 jaar oud. Dit is best een lange periode, waardoor het verstandig kan zijn de verordening te bezien op actualiteit.

**Aanbeveling:** De Rekenkamercommissie adviseert de verordening Commissie Bezwaarschriften te bezien op actualiteit.

**Conclusie:** Van de evaluaties met de Commissie Bezwaarschriften blijkt dat hier niet altijd notulen van beschikbaar zijn. De evaluaties krijgen daardoor een informeel karakter. Dit hoeft op zichzelf geen probleem te zijn echter is het verstandig om afspraken/bespreekpunten goed te documenteren. Dit voorkomt ook dat de Commissie Bezwaarschriften aanbevelingen blijft herhalen in het jaarverslag (zoals bijvoorbeeld het beter motiveren van het primaire besluit).

**Aanbeveling:** De Rekenkamercommissie adviseert de evaluaties met de Commissie Bezwaarschriften goed te documenteren zodat de opvolging van acties kan worden gemonitord.

**Conclusie:** Met betrekking tot de website constateert de Rekenkamercommissie dat in de beginperiode van het onderzoek is bij het consulteren van de website gebleken is dat onder het kopje inwoners, belastingen, de tekst onder de tegel/link "bezwaar maken" niet kon worden gevonden. Bij hernieuwde raadpleging in november 2022 is deze informatie aangevuld met algemene informatie over bezwaar en beroep. Hier wordt ook algemene informatie gegeven over (hoger) beroep. Hier wordt gesproken over de Commissie Bezwaarschriften echter belastingzaken lopen via de heffingsambtenaar. Onder het kopje bestuur en organisatie is onder de tegel adviescommissies informatie te vinden over de Commissie Bezwaarschriften en bij de producten staat een toelichting over bezwaar maken. Uit de enquête is gebleken dat bezwaarmakers de website raadplegen, het is dan wenselijk om duidelijke informatie te verschaffen over de bezwaarprocedure.

**Aanbeveling:** De Rekenkamercommissie adviseert deze informatie ook algemeen op te nemen op de website, daar deze nu onder de link belastingen en vervolgens bezwaar maken staat (en derhalve geen algemene positie heeft op de website). Daarnaast staat bij verschillende producten informatie over bezwaar maken echter is het verstandig om de link/informatie op de website inzake "bezwaar maken" te bezien/aanvullen zodat deze informatie voor burgers makkelijker raadpleegbaar is. Hierbij zou er ook meer informatie over de procedure kunnen worden gegeven. Op de website staat informatie over de bezwaarprocedure onder de verschillende producten. Het zou, naar mening van de Rekenkamercommissie, verstandig zijn om deze informatie te herzien (wellicht met input van voornoemde infographics) met algemene informatie over de bezwaarprocedure bij gemeente Bergeijk. Uit de enquête blijkt dat alle indieners van een bezwaar informatie hebben opgezocht over hoe het proces van een bezwaarschrift verloopt. De Rekenkamercommissie adviseert dan ook de informatie op de website uit te breiden met algemene informatie en deze een meer prominentere positie te geven op de website onder de informatie voor inwoners.

**Conclusie:** Met betrekking tot de rapportages op het gebied van bezwaarschriften over Kempenplus en de gemeenschappelijke regeling Samenwerking Kempengemeenten is gebleken dat er geen informatie wordt verstrekt aan de gemeenteraad op dit gebied. Deze instanties verrichten belangrijke werkzaamheden voor de gemeente Bergeijk in het sociaal domein. Ook vanuit de gemeenteraad is aangegeven dat er weinig tot geen informatie over juridische kwesties wordt gegeven bij deze partijen en stukken veelal financieel van aard zijn.

**Aanbeveling:** De Rekenkamercommissie adviseert te onderzoeken op welke manier deze informatie ter beschikking gesteld kan worden aan de gemeenteraad.

**Conclusie:** Met betrekking tot de informatieverstrekking over bezwaarprocedures naar de gemeenteraad lijkt er behoefte aan actuele, korte en bondige informatie op hoofdlijnen en meer vanuit de invalshoek vanuit de beleidsmatige en volksvertegenwoordigende /maatschappelijke rol die de gemeenteraad in dit kader heeft dan juridisch. Over het algemeen wordt de informatieverstrekking dan ook gezien als een mogelijkheid om als gemeenteraad bij te sturen indien er iets uit de pas zou gaan lopen.

**Aanbeveling:** De Rekenkamercommissie adviseert bij de verslaglegging/informatieverstrekking naar de gemeenteraad ook aandacht te geven aan de beleidsmatige invalshoek.

**Conclusie:** Met name bij grotere, complexe (juridische) dossiers lijkt de attentiewaarde toe te nemen. Ook worden raadsleden weleens gecontacteerd door inwoners. Vanuit raadsleden lijkt er in dat kader dan ook de behoefte te zijn aan een actievere informatieverstrekking vanuit het perspectief van de gemeenteraad. Met name in politiek gevoelige dossiers zou een actieve informatieverstrekking op dit punt meerwaarde kunnen hebben. De Rekenkamercommissie realiseert zich dat een zeer actieve informatieverstrekking een moeilijke opgave is aangezien niet vooraf altijd duidelijk zal zijn wat achteraf complex of politiek gevoeliger is. Hierbij gaat het met name om de intentie om raadsleden actief te informeren over mogelijke politiek gevoelige onderwerpen. De Rekenkamercommissie kan hier overigens geen concrete aanbeveling over doen aangezien dit grotendeels intuïtief is.

### 5.3.1. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen met betrekking tot beroepschriften

De Rekenkamercommissie is tenslotte summier ingegaan op de afhandeling van beroepschriften. Dit omdat de procedure van (hoger) beroepsprocedures buiten de gemeente om verloopt (veelal bij de rechtbank en Raad van State). In die gevallen moet de gemeente in de meeste gevallen als verweerder een standpunt verdedigen. In sommige gevallen is een (hoger) beroepsprocedure het gevolg van een bezwaarprocedure. Daarnaast is er in sommige gevallen rechtstreeks beroep mogelijk tegen een besluit. De beroepsprocedures zijn gelet op voorgaande summier in beschouwing genomen. Wel zien wij dat in het verleden hier raadsvragen over zijn gesteld (fractie LPB) en dit onderdeel belangstelling van de politiek heeft. De algemene beschouwingen van de geïnterviewde raadsleden onder 3.5. is naar mening van de Rekenkamercommissie ook van toepassing op beroepschriften.

- Heeft de gemeente Bergeijk (beleids)doelstellingen, regels en richtlijnen geformuleerd voor de afhandeling van beroepschriften?

Voor de afhandeling van beroepschriften zijn geen specifieke richtlijnen of regels geformuleerd, naast hetgeen is opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht.

- Hoe is de afhandeling van beroepschriften organisatorisch ingericht?

De behandeling van beroepschriften loopt via de rechtbank of Raad van State. De gemeente is in de meeste gevallen verwerende partij en in de praktijk heeft dit tot gevolg dat een ambtenaar de verdediging van een zaak op zich neemt.

- Hoeveel beroepschriften zijn er jaarlijks en wat is de verhouding tot andere vergelijkbare gemeenten?

Zie hiervoor onder 4.2.2. Gelet op de diversiteit aan mogelijke beroepschriften heeft een benchmark naar mening van de Rekenkamercommissie weinig meerwaarde.

Beroepsprocedures gemeente Bergeijk	Beroep ingediend bij gemeente
Beroepschriften 2018	18
Beroepschriften 2019	14
Beroepschriften 2020	25
Beroepschriften 2021	26
Totaal 2018-2021	83

Vanuit KempenPlus is met betrekking tot het beroepschriften het volgende overzicht verstrekt.

Gemeente	Bergeijk	Bladel	Eersel	Oirschot	Reusel – De Mierden	Totaal (per jaar)
Beroep 2017	2	3	2	1	2	10
Beroep 2018	5	2	6	7	2	22
Beroep 2019	7	0	2	2	1	12
Beroep 2020	0	5	0	2	1	8
Beroep 2021	3	2	3	3	0	11
<b>Totaal per gemeente 2017-2021</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>63</b>

Uit dit overzicht is te concluderen dat er vanuit de gemeente Bergeijk, van de participerende gemeenten, de meeste beroepschriften zijn ingediend over besluiten vanuit KempenPlus.

Het aantal ingediende beroepschriften bij de Samenwerking Kempengemeenten is voor de deelnemende partijen beperkt. In 2020 en 2021 zijn in totaal 6 beroepschriften ingediend. Dit heeft betrekking op alle deelnemende gemeenten.

*- Hoe is de verhouding van beroepschriften naar taakveld/beleidsterrein en wat is de aard van de beroepschriften?*

Het onderwerp van de beroepschriften is heel divers. In de aantallen van de beroepschriften zoals hiervoor genoemd zitten o.a. WOZ-bezwaren, maar ook veelal beroepschriften tegen vergunningen/ruimtelijke besluiten, handhaving en op grond van de Wob/Woo.

*- Hoeveel klachten en bezwaarschriften hebben geresulteerd in vervolgpcedures ((bestuurs)rechter of Nationale ombudsman) en wat was de uitkomst van de vervolgpcedures?*

Zie onder 4.2.2.

*- Is er inzicht in de kosten van de afhandeling beroepschriften?*

Op grond van een indicatieve berekening voor de belasting bij een beroepsprocedure i.r.t. het aantal ingediende beroepen levert dit het volgende beeld op.

Beroepsprocedures gemeente Bergeijk	Beroep ingediend bij gemeente	Urenindicatie raming beroep	Totale indicatie behandeling beroepsprocedures
Beroepschriften 2018	18	13,5-30	243 - 540
Beroepschriften 2019	14	13,5-30	189 - 420
Beroepschriften 2020	25	13,5-30	337,5 - 750
Beroepschriften 2021	26	13,5-30	351 - 780
<b>Totaal 2018-2021</b>	<b>83</b>	<b>13,5-30</b>	<b>1120,5 - 2490</b>

Op grond van de indicatieve berekening op grond van het aantal (hoger) beroepschriften valt te concluderen dat hier ook een aanzienlijke last van het ambtelijk apparaat samengaat met de behandeling van de beroepsprocedures. Hierbij merkt de Rekenkamercommissie op dat daar waar voorafgaand aan een beroepsprocedure ook een bezwaarprocedure is doorlopen de ambtelijke inzet



in een dossier dubbel is (bezwaar en vervolgens beroep). Het proberen te komen tot een oplossing in dergelijke procedures levert in de ogen van de Rekenkamercommissie dan ook bedrijfseconomische voordelen op. Een zorgvuldige en correcte procedure blijft hierbij voorop staan.

*- Past de gemeente Bergeijk bij de afhandeling van beroepschriften (pre)mediation toe? Zo ja, welke effecten heeft dit?*

Bij beroepschriften is er sprake van een inhoudelijke beoordeling door de rechter. In de meeste gevallen heeft er dan een voorprocedure plaats gevonden en wordt er bij een beroep een rechterlijk oordeel gevraagd. Het staat partijen vrij om met elkaar in overleg te blijven om te komen tot een oplossing echter is dit aspect in het kader van de diversiteit van beroepschriften niet nader verdiept.

*- Hoe wordt de afhandeling van beroepschriften gewaardeerd door betrokken burgers/klanten?*

Aangezien de procedure van (hoger) beroepsprocedures buiten de gemeente om verloopt (veelal bij de rechtbank en Raad van State) is er geen enquête verricht over hoe men dit proces heeft ervaren. Vanuit de fractie LPB zijn begin 2022 vragen gesteld over aantallen rechtszaken en de kosten die hiermee gemoeid zijn. Door het college is aangegeven dat er geen systeem van tijdschrijven is waarin de uren voor het voeren van gerechtelijke (beroeps)procedures apart wordt bijgehouden en dat dientengevolge niet kan worden aangegeven wat de kosten zijn op jaarbasis. Op grond van de indicatie die de Rekenkamercommissie heeft gemaakt met de ambtelijke organisatie en dit afgezet tegen het aantal beroepschriften valt op te maken dat er een aanzienlijke belasting op het ambtelijk apparaat is met het voeren van beroepsprocedures (maar ook bezwaarschriftenprocedures).

*- Op welke manier wordt er een evaluatie gedaan door de gemeente Bergeijk bij beroepschriften?*

Dit is niet het geval onder indieners van een beroepschrift.

*- Op welke manier wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de afhandeling van beroepschriften ter vervulling van de kaderstellende en controlerende taken?*

Met betrekking tot de betrokkenheid van de gemeenteraad wordt over het aantal beroepschriften gerapporteerd in de programmarekening van de gemeente Bergeijk. De informatie is te vinden onder de paragraaf bedrijfsvoering onder juridische kwaliteit onder beroepen/hoger beroepen/voorlopige voorzieningen.

In het verleden werd er ook aandacht geschonken in het jaarverslag van de Commissie Bezwaarschriften. Hierbij werd met name gekeken naar het aantal beroepschriften en de uitkomst hiervan dat volgde nadat een bezwaarschriftenprocedure was doorlopen. In het laatste concept jaarverslag 2021 is dit niet meer opgenomen.

#### 5.4. Centrale vraag

*Hoe doelmatig en doeltreffend is het proces op het gebied van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften?*

Op grond van de deelvragen is de Rekenkamercommissie van mening dat over het algemeen genomen het proces op het gebied van klachten, bezwaarschriften en beroepschriften doelmatig en doeltreffend is ingericht. Met name de insteek om zaken informeel op te lossen wordt als een positief punt gezien, mits dit wordt gedaan met voldoende waarborgen. Het aantal procedures in verhouding tot referentiegemeenten alsmede de waardering voor de procedures is in lijn met referentiegemeenten en hetgeen gangbaar is (gelet op de uitkomst van een klacht of bezwaar).

De Rekenkamercommissie concludeert dat er ook enkele verbeterpunten zijn rondom het actualiseren van verordeningen, de evaluatie bij burgers over de procedure en de informatieverschaffing naar burgers alsmede naar de gemeenteraad. Hiervoor heeft de Rekenkamercommissie enkele aanbevelingen gedaan.



## **Bijlagen**