



TEAM CONCERN

Jaarverslag bezwaren en klachten 2022

Gemeente Smallingerland

Drachten | Smallingerland

Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Bezwaren 2022	6
3.	Passend contact bezwaren	8
4.	Klachten 2022	10
5.	Passend contact klachten	12
6.	Nationale ombudsman	14
7.	Jaarverslag commissie bezwaren en klachten 2022 gemeente Smallingerland	16
	- Inleiding	
	- Kamer algemene zaken	
	- Bijzonderheden	
	- Kamer sociaal domein	
	- Bijzonderheden	
8.	Terugblik 2022, reactie op het jaarverslag commissie bezwaren en klachten 2022 gemeente Smallingerland en doorkijk 2023	24

1. INLEIDING

Dit is het gecombineerde jaarverslag bezwaren en klachten 2022 van de gemeente Smallingerland. Een kort cijfermatig overzicht van de bezwaren en klachten is opgenomen in de jaarrekening.

Het verschil tussen een bezwaar en een klacht is dat een bezwaar is gericht tegen een schriftelijk besluit van een bestuursorgaan. Een klacht is gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan, of bestuurder of medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is de basis waarin regels zijn opgenomen hoe wij als gemeentelijke overheid en inwoners en bedrijven met elkaar om gaan. Daarin staan ook de basisregels van bezwaar- en klachtbehandeling. Deze regels zijn uitgewerkt in de Verordening commissie bezwaren en klachten Smallingerland 2021.

In bovengenoemde verordening is een artikel opgenomen over passende geschilbeslechting. In artikel 7 staat: “Voordat een bezwaar of klacht ter advisering aan de commissie wordt voorgelegd wordt onderzocht of het bezwaar of de klacht in een gesprek kan worden opgelost of bijgelegd”.

Deze werkwijze, het eerst in gesprek gaan met de burger of het bedrijf over de bezwaren of klachten, noemen wij “passend contact”. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een oplossing dan wordt het bezwaar of de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke bezwaren- en klachtencommissie. De commissie bestaat uit twee kamers, een kamer sociaal domein, belast met de behandeling van bezwaren binnen het sociaal domein en een kamer algemene zaken, belast met de behandeling van de overige bezwaren en klachten.

In dit jaarverslag leest u eerst over het aantal en het onderwerp van de bezwaren in 2022. Vervolgens gaan we in op het passend contact bij bezwaren. In beide delen worden op hoofdlijnen ook de cijfers van 2020 en 2021 weergegeven zodat er een beeld ontstaat van de afgelopen jaren. Daarna geven we een overzicht van het aantal en het onderwerp van de klachten en beschrijven we het passend contact bij klachten. Ook gaan we hierbij in op de rol van de Nationale ombudsman. Deze delen van het jaarverslag vallen onder de verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders.

De onafhankelijke commissie van advies voor bezwaren en klachten heeft haar eigen zelfstandige inbreng in het gedeelte ‘jaarverslag commissie bezwaren en klachten’.

Tot slot volgt een terugblik op 2022, waarbij ook een reactie wordt gegeven op de inbreng van de commissie en een doorkijk naar 2023. Deze onderdelen vallen onder de verantwoordelijkheid van het college.

In dit jaarverslag gebruiken we verschillende afkortingen. Hieronder een toelichting:

AK	Kamer algemene zaken
APV	Algemene plaatselijke verordening
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BRP	Basisregistratie Personen
Jw	Jeugdwet
Pw	Participatiewet
SK	Kamer sociaal domein
Tozo	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers
Wabo	Wet algemene bepalingen omgevingsrecht
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wob	Wet openbaarheid van bestuur
WOO	Wet Open Overheid
WVW	Wegenverkeerswet

2. BEZWAREN 2022

In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van het aantal behandelde zaken in de afgelopen drie jaren. In de tabel is aangegeven wat de uitkomst was.

Uitkomst aantal behandelde bezwaren in	2020	2021	2022
Ingetrokken na Passend Contact totaal	61	133	80
- Na bemiddeling/mediation:	9	33	44
- Ingetrokken op een ander moment:	51	100	36
- Na hoorzitting bezwarencommissie:	1		
Niet ontvankelijk	9	32	20
Gegronnd	5	53	4
Ongegrond	48	89	49
Gedeeltelijk (on)gegrond	4	12	2
Totaal	127	319	155
In behandeling per 31-12 (dit is de werkvoorraad)	162	95	68

Qua onderwerpen is de verdeling als volgt:

	Wmo	Pw	Jw	Diver- sen SK	Wabo	APV/ Kap	WVW	Hand- having	Diver- sen AK	Totaal
Totaal overzicht 2022										
In 2022 afgehandeld	15	58	10	10	6	16	26	3	6	155
In behandeling op 31-12-2022	6	26	6	3	14	2	0	3	3	68
Totaal aantal bezwaren	21	84	16	13 ¹	20	18	26	6	9 ²	223

Over de afgelopen drie jaren is er een lichte daling te zien in de werkvoorraad. De daling wordt veroorzaakt doordat het tijdig beslissen op bezwaar in 2022 een aandachtspunt is geweest. Dit heeft als resultaat gehad dat in het algemeen domein 82% en in het sociaal domein 92% van de bezwaren die in 2022 zijn binnengekomen binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld. Hiermee wordt voldaan aan het in 2021 door de directie vastgestelde plan van aanpak om 80% van de bezwaren binnen de wettelijke termijn af te handelen.

¹ Dit zijn 11 TOZO en 2 Leerlingenvervoer bezwaren

² Dit zijn 1 APV, 5 Planschade en 3 WOB/AVG bezwaren

3. PASSEND CONTACT BEZWAREN

Onder passend contact verstaan wij de verschillende mogelijkheden die er zijn om tot een laagdrempelige geschiloplossing te komen wanneer er een bezwaar of klacht is ingediend. Wij zetten in op bemiddeling en mediation. In 2021 zijn wij gestart met het opleiden van gespreksbegeleiders die zijn geselecteerd uit de gemeentelijke organisatie. Door personele wisselingen is er in 2022 een aantal nieuwe gespreksbegeleiders opgeleid.

De gespreksbegeleider is er om de deelnemers het best mogelijke gesprek te laten voeren door er voor de bezwaarmaker en de vertegenwoordiger van de gemeente te zijn. De gespreksbegeleider is onafhankelijk en heeft geen belang bij de uitkomst van het gesprek.

Het vertrekpunt is dat alle bezwaren die binnenkomen geschikt zijn voor passend contact tenzij er een uitzondering is. Die uitzondering kan bijvoorbeeld zijn dat het een politiek gevoelig besluit is, dat het een fraudesituatie betreft of dat het om een last onder dwangsom gaat. Ook kan het zijn dat bezwaarmaker geen gesprek wenst: het meedoen aan een gesprek gebeurt namelijk op vrijwillige basis.

Het inzetten van gespreksbegeleiders waarbij maatwerk wordt geleverd past naadloos in de kabinetsaankondiging om maatregelen te treffen voor de versterking van “maatwerk en de menselijk maat in het bestuursrecht”. Die maatregelen betekenen dat wijzigingen in de Awb zullen worden aangebracht. De verwachting³ is dat in de wet explicieter wordt opgenomen dat er zo snel als mogelijk contact moet worden opgenomen bij een ingediend bezwaar. Andere wijzigingen zijn gericht op het waarborgen en versterken van het oplossingsgerichte karakter van de bezwaarprocedure.

³ De minister van Binnenlandse Zaken heeft op 20 januari 2023 ter kennisname aan de Tweede Kamer teksten gestuurd van de pre-consultatie wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Awb.

3.1 Intrekkingen

In 2022 zijn van de 155 behandelde bezwaren 80 bezwaren ingetrokken. Dit is een percentage van 52%. Deze bezwaren zijn niet ter advisering aangeboden aan de commissie. In 2021 lag het percentage op 41% en in 2020 was het 48%.

3.2 Oplossing na bemiddeling of mediation

Voor bemiddeling of mediation zijn in totaal 58 bezwaren in aanmerking gekomen. In 2021 waren dat 56 bezwaren. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de uitkomst.

Jaar	2022	2021
Algemeen domein	22	31
Ingetrokken	13	20
Naar de commissie	9	11
Sociaal domein	36	25
Ingetrokken	25	13
Naar de commissie	11	12

Nieuw ten opzichte van 2021 is dat is bijgehouden hoeveel bezwaren er zijn ingetrokken omdat er een nieuw besluit is genomen. Van de 13 ingetrokken bezwaren bij het algemeen domein was er 12 keer sprake van een gewijzigd besluit. Bij het sociaal domein is van de 25 ingetrokken besluiten 8 keer sprake van een gewijzigd besluit. De reden van wijziging is meestal gelegen in het feit dat er nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn geworden.

De reden waarom een bezwaar alsnog wordt ingetrokken, waarbij het besluit in stand blijft, is dat er dan (alsnog) uitleg is gegeven over de totstandkoming van het besluit⁴. Een andere mogelijkheid is dat de kans op een geslaagd bezwaar laag ingeschat wordt door de bezwaarmaker en daardoor alsnog wordt afgezien van verdere behandeling van het bezwaar.

⁴ Het betreft hier alle 12 keer een gewijzigd verkeersbesluit.

4. KLACHTEN 2022

Op grond van artikel 9:12a Awb heeft de gemeente een wettelijke verplichting om klachten te registreren en zorg te dragen voor een jaarlijkse publicatie. In deze publicatie worden de klachten over Carins als overheids B.V. meegenomen.

In 2022 ontvingen wij 76 klachten. In 2021 waren dit 98. En in 2020 waren er 103 klachten.

In 2020 ontvangen	103
In 2020 afgehandeld	101
In behandeling per 31-12-2020	2
In 2021 ontvangen	98
In 2021 afgehandeld	98
In behandeling per 31-12-2021	2
In 2022 ontvangen	76
In 2022 afgehandeld	73
In behandeling per 31-12-2022	5

Klachten kunnen zien op verschillende soorten gedragingen:

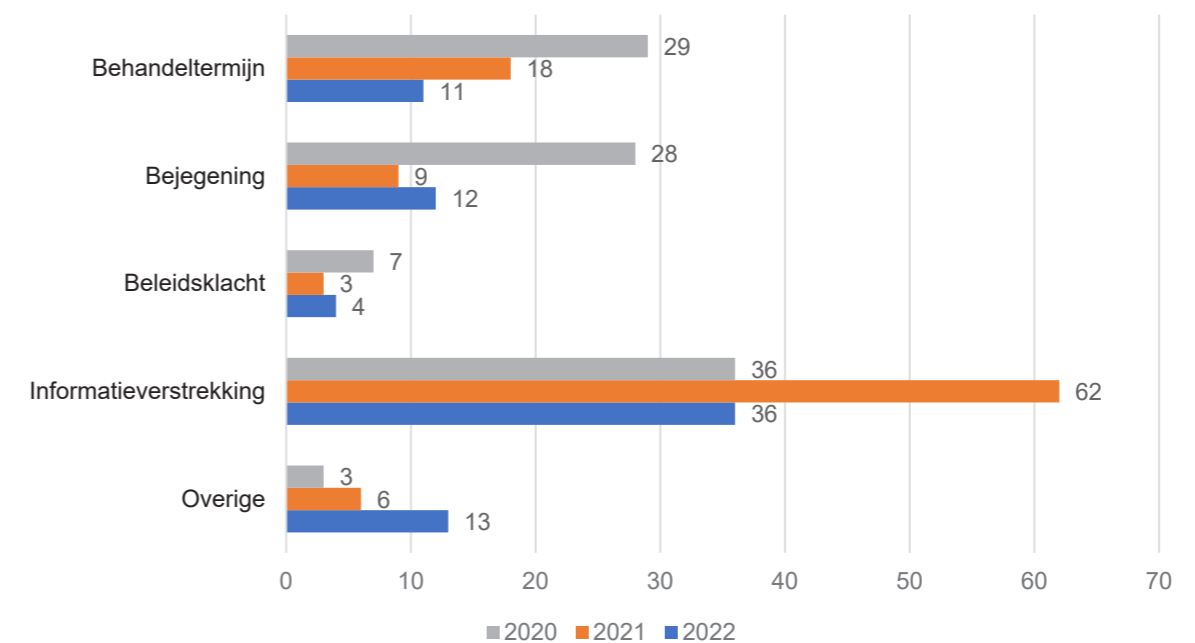
Behandeltermijn: Hierbij gaat het om het overschrijden van een termijn. De gemeente moet binnen een vastgestelde periode reageren op een aanvraag, brief of verzoek. Soms ligt de beslistermijn vast in de wet en als dat niet zo is dan geldt een 'redelijke termijn'. Wat redelijk is, hangt af van de soort beslissing en hoe ingewikkeld het is.

Bejegening: Bij deze categorie gaat het om klachten waarbij gedragingen als onbehoorlijk, beledigend of onredelijk worden ervaren.

Beleid: Bij deze klachten gaat het om gedragingen bij de uitvoering van beleid van de gemeente.

Informatieverstrekking: Bij deze categorie klachten gaat het om het (niet) verstrekken van informatie. Voorbeelden daarvan zijn het (niet) behandelen van brieven of mails, het (niet) reageren op terugbelverzoeken, het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie of miscommunicatie.

Overige: Deze klachten passen niet in bovenstaande categorieën.

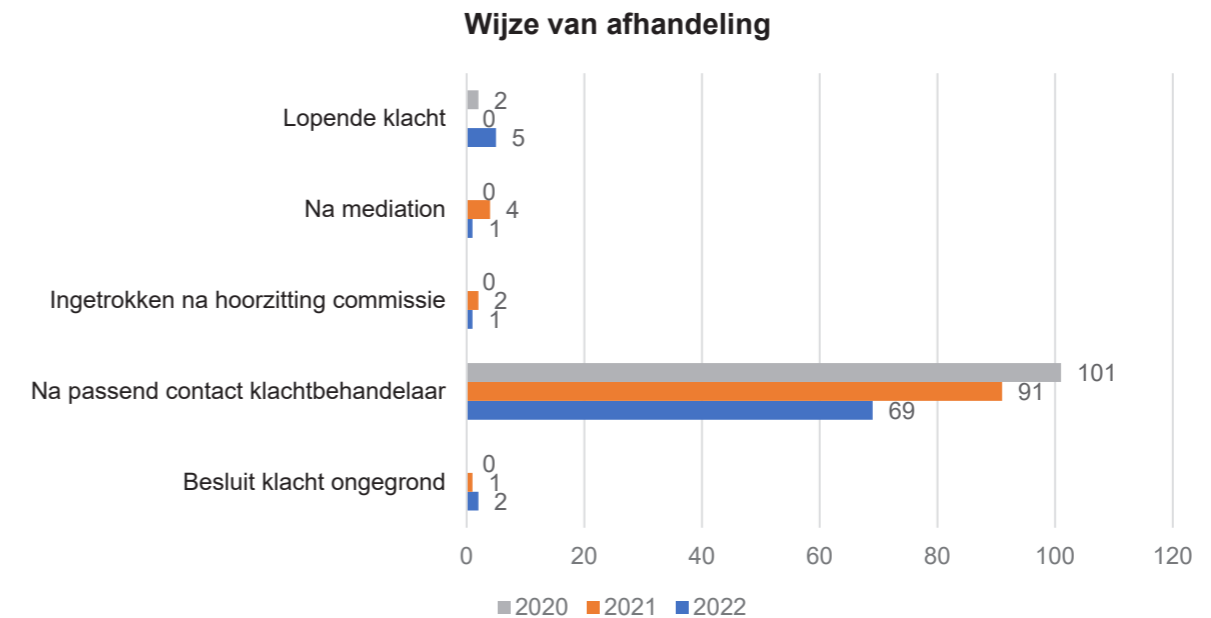


Het aantal klachten dat in 2022 is ingediend over informatieverstrekking, is ten opzichte van 2021 fors gedaald. Het gaat in totaal om 36 klachten, terwijl dit in 2021 om 62 klachten ging. Ook is er in 2022 ten opzichte van 2021 een aanzienlijke afname in het aantal klachten dat betrekking heeft op de behandeltermijn. Daarentegen is het aantal klachten in de categorie overige van 6 naar 13 gestegen. Ten aanzien van klachten over bejegening is een lichte toename geconstateerd ten opzichte van het jaar ervoor. In 2022 zijn hierover 12 klachten ingediend, terwijl dit aantal in 2021 lager lag. Het ging toen om 9 klachten.

5. PASSEND CONTACT KLACHTEN

De gemeente heeft een interne werkwijze voor de behandeling van klachten. Uitgangspunt hierbij is dat een klacht zo laagdrempelig mogelijk wordt opgelost. De klachtencoördinator bewaakt het proces van klachtbehandeling. De teammanager is doorgaans klachtbehandelaar. Deze probeert de klacht op te lossen door met de indiener(s) van de klacht in gesprek te gaan. Het is in deze fase ook mogelijk om te kiezen voor een bemiddelingsgesprek onder leiding van een onafhankelijke gemeentemediator.

Aan het einde van dit gesprek wordt in het bijzijn van de betrokkenen besproken of de beslissing over de klacht moet worden voorgelegd aan de klachtencommissie of dat de klacht door het gesprek is opgelost. Van de 73 afgehandelde klachten in 2022 is voor 97% (71 klachten) een oplossing voor de klacht gevonden en is de klacht ingetrokken. In één zaak was dit na tussenkomst van de klachtencommissie. Bij twee klachten heeft de klachtencommissie een advies tot ongegrondverklaring uitgebracht waarna het college dit advies in zijn besluitvorming heeft overgenomen. Voornoemd percentage van 97 is vergelijkbaar met 2021 en 2020. In 2021 ging het om 99% van de klachten, en in 2020 om 98%.



6. NATIONALE OMBUDSMAN

Wanneer een klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht dan kan hij de klacht laten beoordelen door de Nationale ombudsman. Soms kiest een burger ervoor om zijn klacht direct in te dienen bij de Nationale ombudsman.

In dat geval zal de ombudsman de gemeente vragen om de klacht eerst zelf te behandelen. Wanneer het naar het oordeel van de ombudsman echter om een dringende klacht gaat, dan zal hij proberen om de klacht door middel van een interventie op te lossen. De Nationale ombudsman informeert de gemeente jaarlijks over alle klachten en andere verzoeken die betrekking hebben op de gemeente.

Bij de Nationale ombudsman waren in 2022 in totaal 16 klachten en andere verzoeken voor de gemeente in behandeling, waarvan 16 nieuw in 2022. Deze 16 zaken zijn klachten die niet eerst zijn ingediend bij de gemeente. De Nationale ombudsman had op 31 december 2022 geen klachten meer in behandeling. Het aantal van 16 zaken is flink gedaald ten opzichte van 2021, toen sprake was van 32 zaken. In 2020 ging het om 25 zaken.

Smallingerland

Cijfermatig overzicht verzoeken	16
Ontvangen	16
Behandeld	
a. Oplossing door interventie	
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek waarvan met brief	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorvenwijzing	16
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

7. JAARVERSLAG COMMISSIE BEZWA- REN EN KLACHTEN 2022 GEMEENTE SMALLINGERLAND

7. Inleiding

7.1 De commissie voor bezwaren en klachten

Als het passend contact geen bevredigende oplossing oplevert of als geen passend contactgesprek wordt gevoerd, wordt het bezwaar of de klacht voor advies voorgelegd aan de commissie bezwaren en klachten gemeente Smallingerland (hierna: commissie). In 2020 is deze commissie ingesteld. De commissie bestaat uit een kamer algemene zaken die ook de klachten behandelt, en uit een kamer sociaal domein. De commissie hoort de indiener van het bezwaar of de klacht, de vertegenwoordiger van de gemeente en eventuele derde- belanghebbenden en brengt vervolgens advies uit aan het betrokken bestuursorgaan, meestal het college van burgemeester en wethouders en soms de raad of de burgemeester. Het bestuursorgaan beslist vervolgens op het bezwaar of de klacht.

7.2 De samenstelling van de commissie voor bezwaren en klachten

De commissie voor bezwaren en klachten is een onafhankelijke externe adviescommissie. Zij bestaat uit deskundigen die niet in dienst zijn van de gemeente Smallingerland en ook niet in de gemeente Smallingerland wonen. Zowel de Kamer algemene zaken als de Kamer sociaal domein bestaat uit 5 onafhankelijke leden. Bij elke hoorzitting zijn een voorzitter en 2 leden aanwezig.

Iedere Kamer wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die werkzaam is als jurist bij de gemeente, team Concern. De secretaris maakt geen deel uit van de commissie, maar ondersteunt de commissie in haar werkzaamheden.

Kamer algemene zaken

Voorzitter: mevrouw mr. J. Wiersma-Veenhoven

Plaatsvervangend voorzitters: mevrouw mr. H. Kruijze
de heer H. Roskammer

Leden: mevrouw mr. S.A. Scholten
de heer mr. J. B. Koops

Secretaris: de heer mr. P.J. Wijbenga

Kamer sociaal domein

Voorzitter: de heer drs. H.W. Wieringa

Plaatsvervangend voorzitter: mevrouw L. Hansma
mevrouw mr. drs. I.A.M. van Boezelaar-Gulyas
mevrouw mr. D. Wassens
mevrouw J. Tittel

Secretaris: mevrouw M.M. Hunnensen

7.3 De werkwijze van de commissie voor bezwaren en klachten

Op 28 mei 2021 is de Verordening van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Smallingerland houdende regels omtrent de commissie voor bezwaren en klachten (Verordening commissie bezwaren en klachten Smallingerland 2021) in werking getreden. In de Verordening staan de taken en de werkwijze van de commissie bezwaren en klachten beschreven.

Naar aanleiding van een ontvangen bezwaarschrift beoordeelt de commissie bezwaren en klachten het besluit waartegen bezwaar is gemaakt. De commissie geeft hierover een advies aan de raad, de burgemeester of het college. In haar adviezen gaat de commissie in op de ontvankelijkheid van het bezwaar en op de ingediende bezwaargronden. Bij klachten toetst de commissie of er sprake is van schending van behoorlijkheidsnormen.

7.3.1 De hoorzitting

Een belangrijke taak van de commissie bezwaren en klachten is het horen van de bezwaarmaker. Bezwaarmaker krijgt de kans om het bezwaar mondeling toe te lichten bij de commissie. Dit gebeurt in een hoorzitting. Ook eventuele derde-belanghebbenden en de vertegenwoordiger van de burgemeester of het college worden voor de hoorzitting uitgenodigd. Zij mogen inhoudelijk reageren op het ingediende bezwaar.

De commissie ziet het mede als haar taak op de zitting te bevorderen dat bij partijen over en weer meer begrip voor elkaars standpunten ontstaat en dat de burger zich ook daadwerkelijk gehoord voelt. Ook wordt geprobeerd te bewerkstelligen dat partijen ter zitting of daarbuiten zo mogelijk alsnog tot nadere afspraken of zelfs tot overeenstemming komen.

Na afloop van de hoorzitting beraadslaagt de commissie. Vervolgens worden de adviezen die uit de beraadslaging van de commissie voortvloeien, opgesteld door de secretaris. Tevens wordt van elke hoorzitting een schriftelijk verslag gemaakt of wordt een digitale opname gemaakt.

7.3.2 Het advies

De commissie kijkt of het bestuursorgaan in het betreffende besluit de wet en andere regelgeving correct heeft toegepast. Onderdeel van de beoordeling is de vraag of het bestuursorgaan in een specifiek geval tot het besluit heeft kunnen komen. In die zin wordt ook gekeken naar het beleid. Ook kijkt de commissie, als er sprake is van een belangenafweging, of het bestuursorgaan in redelijkheid tot die afweging kon komen. Voordat de commissie het bezwaar inhoudelijk bekijkt, beoordeelt de commissie of het bezwaar ontvankelijk is. Als het bezwaarschrift aan de wettelijke eisen voldoet, dient de commissie de inhoud van het bezwaar te beoordelen. Het advies van de commissie bezwaren en klachten richt zich in de eerste plaats op de rechtmatigheid van het besluit. De commissie bekijkt of het besluit inhoudelijk en procedureel op de juiste wijze tot stand is gekomen. In de tweede plaats kijkt de commissie naar de doelmatigheid van het besluit. Hiermee wordt bedoeld dat de commissie bijvoorbeeld kijkt naar beleid in brede zin, maatschappelijke opvattingen, effectiviteit en efficiëntie. Dit doet de commissie alleen als het gaat om besluiten met beleidsvrijheid.

Het advies en het verslag van de hoorzitting worden aangeboden aan het betrokken bestuursorgaan. Degene die het advies ontvangt neemt een beslissing op het bezwaarschrift. Hierbij moet het advies van de commissie bezwaren en klachten in acht worden genomen. Het is niet verplicht om het advies van de commissie te volgen. Afwijken van het advies mag, maar dat moet dan goed gemotiveerd worden. Het advies van de commissie (inclusief een eventueel verslag van de hoorzitting) wordt als bijlage bij de beslissing op het bezwaarschrift aan de bezwaarmaker en eventuele andere belanghebbenden gestuurd. Het advies maakt deel uit van de beslissing op het bezwaar.

Met het uitbrengen van haar advies is het werk van de commissie afgerond.

7.3.3 Aantal zittingen per kamer

	Kamer algemene zaken	Kamer sociaal domein	Totaal
Zittingen	16	12	28
Fysiek	14	7	21
Digitaal	2	5	7

7.3.4 Aantal adviezen per kamer

	Kamer algemene zaken	Kamer sociaal domein	Totaal
Aantal adviezen uitgebracht en nog in behandeling	27	59	86
Aantal adviezen uitgebracht en afgehandeld	32	61	93
Totaal aantal adviezen uitgebracht	59	120	179

7.3.5 Kamer algemene zaken

De kamer algemene zaken behandelt alle bezwaarschriften, behalve de bezwaarschriften vanuit de sociale regelgeving en bezwaarschriften gericht tegen besluiten vanuit regels over belastingen of de Wet waardering onroerende zaken. De commissie adviseert over bezwaarschriften op het gebied van bouwzaken, ruimtelijke ordening, milieu, de Wet open overheid, de Algemene Plaatselijke Verordening (APV), de Huisvestingsverordening, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en horeca- en verkeersbesluiten.

In 2022 hebben 16 hoorzittingen plaatsgevonden. Dit was 14 keer in het gemeentehuis en 2 keer digitaal.

In 2022 zijn er door de commissie 32 bezwaren behandeld. Van die bezwaren waren er 16 ongegrond, 15 niet-ontvankelijk en 1 gegrond.

Het advies tot gegrondverklaring had betrekking op een opgelegde dwangsom betreffende een overtreding van de toen geldende Covid-maatregelen. De commissie was van oordeel dat de opgemaakte bestuurlijke rapportage onvoldoende was om de opgelegde last te kunnen dragen. Het college heeft besloten om het advies van de commissie over te nemen en de last onder dwangsom in te trekken. Van de 16 adviezen die ongegrond waren is door de commissie wel in 4 zaken opgemerkt dat de motivering van het bestreden besluit aangevuld diende te worden. Dit advies is vervolgens ook verwerkt in het besluit op bezwaar.

De commissie adviseerde tot niet-ontvankelijk verklaren als bijvoorbeeld niet tijdig bezwaar was gemaakt of als de bezwaarmaker niet als belanghebbende kon worden aangemerkt.

Het college heeft alle adviezen van de commissie Algemene Zaken gevolgd.

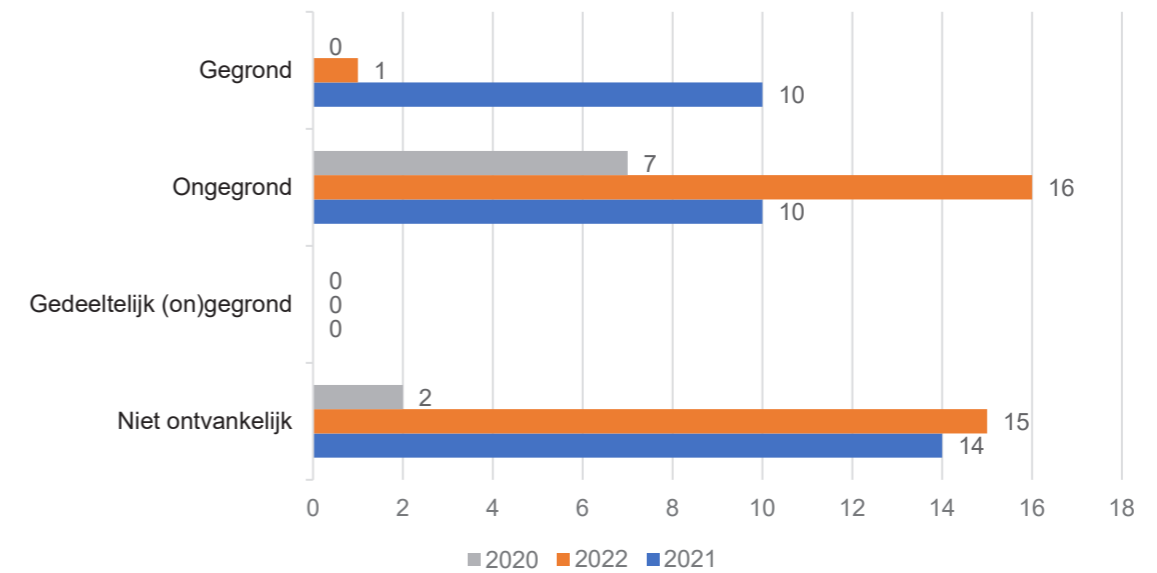
In 2022 zijn er door de commissie twee klachten behandeld. Beide keren heeft de commissie een advies tot ongegrondverklaring uitgebracht waarna het college dit advies in zijn besluitvorming heeft overgenomen.

De commissie kijkt met tevredenheid terug over hoe de hoorzittingen zijn verlopen. Door de complete dossiers en de verweerschriften die (bijna altijd) voor de zitting beschikbaar zijn, verlopen hoorzittingen gestructureerd en ordentelijk. Een compliment voor iedereen die hieraan bijdraagt, zowel bij het secretariaat als bij de vakafdeling, is op z'n plaats.

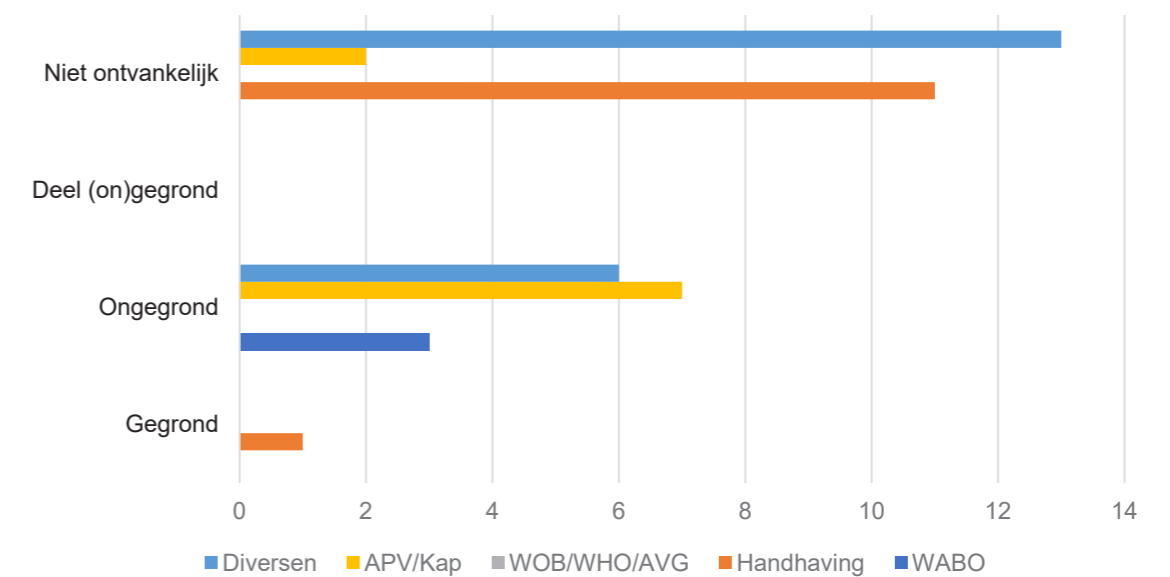
7.3.6 Bijzonderheden

In 2022 heeft de commissie vijf verschillende secretarissen gehad, dat is een hoog verloop op dit gebied. Met het oog op 2023 is het wenselijk dat eenzelfde scenario zich niet opnieuw voor gaat doen.

Totaal kamer Algemene zaken



Bezwaren Kamer Algemeen domein 2022



7.3.7 Kamer sociaal domein

De Kamer sociaal domein behandelt bezwaarschriften die zien op de Wmo 2015, Participatiewet, Jeugdwet, de Tozo en het Leerlingenvervoer.

In 2022 hebben 18 hoorzittingen plaatsgevonden. Dit was 13 keer in het gemeentehuis en 5 keer digitaal. In 2022 zijn er 134 bezwaren behandeld. Er zijn drie adviezen gegrond verklaard, maar het college heeft in al deze drie gevallen de adviezen van de commissie Sociale Kamer niet gevolgd. Dit waren twee bezwaren die als één zaak behandeld werd omdat het om een Jeugdwet voorziening ging voor twee personen uit één gezin en een Wmo-voorziening.

Er zijn vijf bezwaren als niet-ontvankelijk geadviseerd. De redenen die niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben zijn bijvoorbeeld niet tijdig bezwaar maken of dat de bezwaarmaker niet als belanghebbende kan worden aangemerkt.

7.3.8 Bijzonderheden

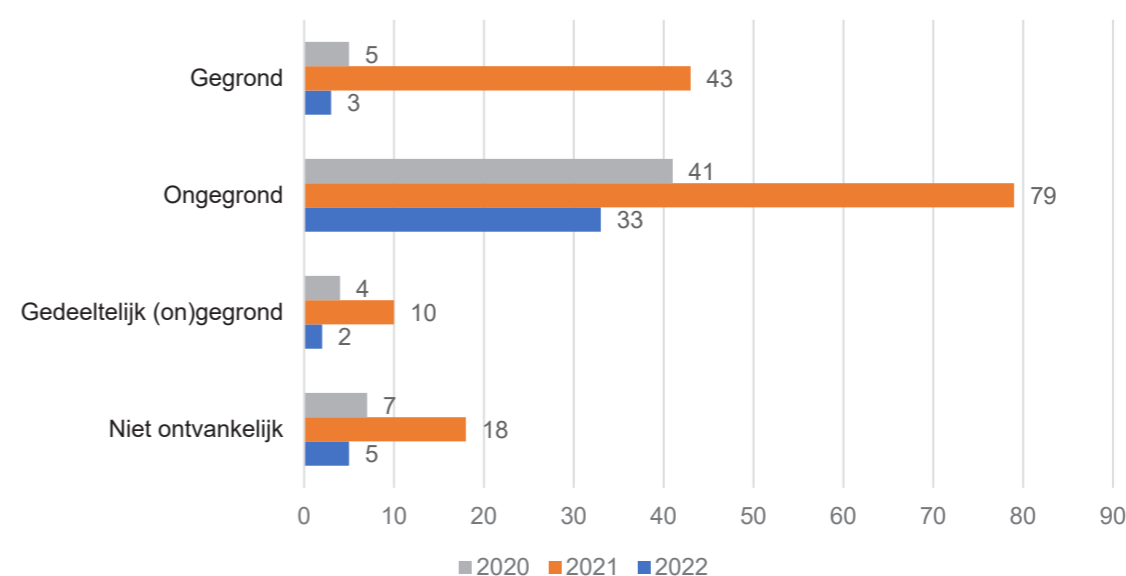
In 2022 heeft de sociale kamer te maken gehad met personele wisselingen. Niet alleen vertrokken de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter van de commissie omdat hun termijn voorbij was, maar ook de secretaris van de commissie vertrok naar een andere werkgever. Deze wisselingen hebben evenwel geen effect gehad op het geven van advies op bezwaarschriften. Door tijdelijke inhuur en het aanstellen van een nieuwe secretaris bleef de ondersteuning van de commissie op peil en op niveau. De nieuwe voorzitter komt uit de bestaande groep leden van de commissie.

Er is de afgelopen drie jaren een stijging van 8, via 12 naar 16 bezwaren Jeugdwet in 2022. Dit zijn in de regel complexe jeugdhulp bezwaren die voor advies aan ons als commissie worden voorgelegd. De bezwaarmakers zijn ouders die het niet eens zijn met het genomen besluit.

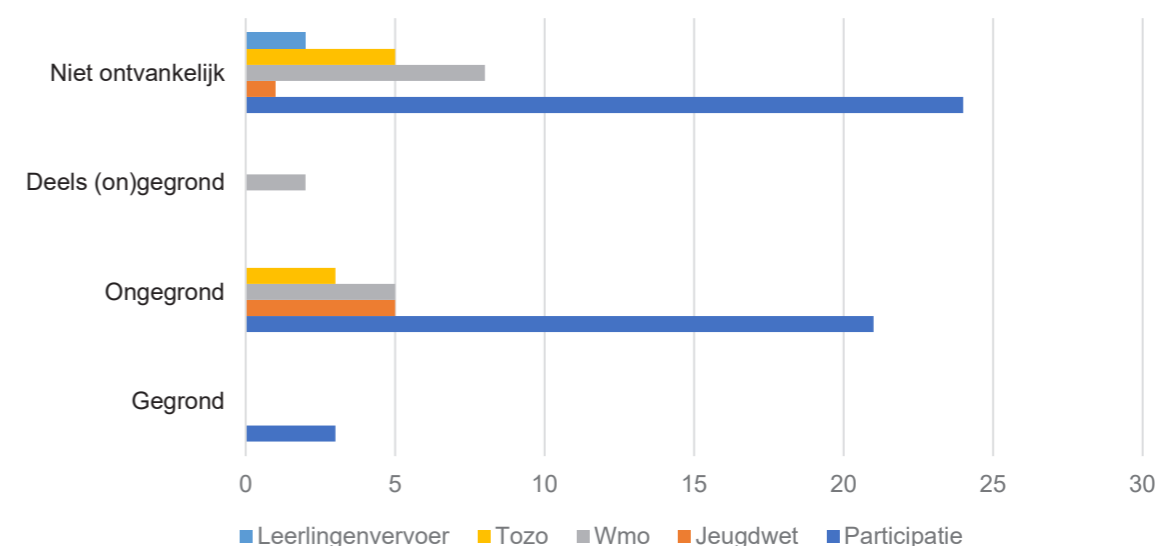
Het beeld van de commissie is dat mogelijk door de complexiteit van de situatie de doorlooptijd van de aanvragen langer is dan gewenst. Ons advies is om te onderzoeken of dit beeld klopt. Juist voor kwetsbare jongeren is het van belang dat snelheid geboden is bij een ondersteunings- of hulpvraag. Voor zowel de Jeugdwet als de Wmo willen wij adviseren om onderzoek te doen naar de kwaliteit van de indicaties. Achtergrond is dat wij niet altijd over voldoende informatie beschikken en dan vervolgens om een heronderzoek (moeten) vragen. Dit betekent dat bezwaarmakers nog langer moeten wachten op het advies van ons als bezwarencommissie en vervolgens het besluit van het college. Daarnaast ontvangen wij signalen dat de communicatie tussen Carins, aanvragers en de gemeentelijke organisaties mogelijk verbeterd kan worden.

De commissie kijkt met tevredenheid terug over hoe de hoorzittingen zijn verlopen. Door de complete dossiers en de verweerschriften die (bijna altijd) voor de zitting beschikbaar zijn, verlopen hoorzittingen gestructureerd en ordentelijk. Een compliment voor iedereen die hieraan bijdraagt, zowel voor het secretariaat als voor de vakafdeling, is op z'n plaats.

Totaal kamer Sociaal Domein



Bezwaren Kamer Sociaal domein 2022



8. TERUGBLIK 2022 WAARBIJ REACTIE OP HET JAARVER- SLAG BEZWAREN EN KLACHTEN 2022 EN DOORKIJK 2023

Ook in het begin van het jaar 2022 moest er gewerkt worden onder de Corona maatregelen. Gelukkig was het minder lang dan in 2021. Voor geschilbeslechting is naast telefonisch, digitaal en schriftelijk contact, het daadwerkelijk in persoon contact hebben met elkaar van meerwaarde. Echt contact hebben waardoor de gemeentelijke overheid een gezicht krijgt. Dit past in ons belangrijke perspectief van hoe wij willen dat onze medewerkers werken in Smalingerland. “De mens staat voorop”. Niet de klant, nee de mens. Daar doen we het voor.

8.1 Tijdig besluiten nemen op bezwaren

Het proces bezwaren en klachten is de afgelopen jaren op orde gebracht. Er is duidelijk zicht op de werkvoorraad, de behandeltermijn en er wordt gewerkt met heldere en duidelijke formats. De ambitie van 2022 om de bezwaren binnen 80% van de wettelijke behandeltermijn te behandelen blijft ook voor 2023 gelden.

8.2 Passende geschilbeslechting bezwaren

Het passend contact krijgt steeds meer vaste grond onder de voeten. Het passend contact in de bezwaarprocedure sluit naadloos aan zoals die in de Awb is bedoeld: een laagdrempelige, niet gejuridiseerde, kosteloze voorzieningen voor onze inwoner waarbij de gemeente nog eens goed kijkt of het genomen besluit terecht is. Iets meer dan de helft van alle bezwaren wordt niet voor advies aan de bezwarencommissie aangeboden. Het streven is om dit percentage vast te houden.

Het teruggeven aan de medewerkers wat opvalt bij de gesprekken en daardoor verbeteringen toe te passen zodat er een leereffect ontstaat is in 2022 niet verder uitgewerkt. Voor het jaar 2023 staat het op de planning, zeker nu wij het werkproces in de vingers hebben en er ruimte is voor de volgende stap. In het volgende jaarverslag zullen wij hier informatie over opnemen.

8.3 Reactie op het jaarverslag commissie bezwaren en klachten 2022

Wij waarderen de adviezen van de commissie bezwaren en klachten van onze gemeente die vanaf 2020 werkzaam is in onze gemeente. Naast het geven van deskundige adviezen waarbij een integrale heroverweging plaats vindt, zijn zij ook de ogen en oren van onze gemeente. Dit komt tot uiting door de manier van werken van de commissie. Tijdens de hoorzitting wordt ingezet op een laagdrempelige benadering van de betrokkenen.

Alle adviezen van de algemene kamer en nagenoeg van de sociale kamer zijn door het college overgenomen. Bij de sociale kamer hebben wij drie adviezen niet overgenomen. Dit komt omdat er bij twee adviezen een heronderzoek was geadviseerd. Omdat er meerdere onderzoeken waren uitgevoerd en gelet op de al lange behandeltermijn is met alle beschikbare informatie een besluit genomen. Het derde advies van de commissie is deels overgenomen. Het advies was om de oude indicatie zonder onderzoek voort te zetten, wij hebben besloten aanvullend onderzoek te doen naar de omvang om daarmee de indicatie nader te onderbouwen.

Verder is er door de Kamer sociaal domein advies gegeven om te onderzoeken of de aanvraagfase versneld kan worden. Hoewel dit niet tot de bezwaarfase behoort is het effect wel, zoals aangegeven door de bezwarencommissie, dat ouders die het niet eens zijn met het besluit in de bezwaarfase nog langer moeten wachten. Deze situatie zijn wij op dit moment aan het onderzoeken door zowel met de voorzitter van de sociale kamer, als met de betrokken leidinggevenden in gesprek te gaan. Daarbij wordt de kwaliteit van de indicaties en de communicatie uiteraard meegenomen. Wij zullen u hierover informeren in het volgende jaarverslag.

De opmerkingen die bij de adviezen van beide kamers van de commissie zijn gegeven hebben wij ter harte genomen en uitgevoerd. De volgende stap is, evenals bij de fase van passende geschilbeslechting dat wij in 2023 dit willen teruggeven aan de organisatie wat wij hieruit kunnen leren en eventueel kunnen wijzigen in de werkprocessen en instructies.

8.4 Bemensing van de ondersteuning

Het klopt dat het afgelopen jaar lastig is geweest om de bemensing op peil te houden vanwege personele wisselingen en ziekte. Vanaf september 2022 is voorzien in een “vaste” bemensing van beide kamers. Er zijn aanvullend afspraken gemaakt over onderlinge vervanging van beide voorzitters.

8.5 Klachten

In 2022 lag het aantal klachten dat was ingediend (76) lager dan de 98 in 2021 en 103 in 2020. Het percentage klachten dat in 2022 op een informele manier is afgedaan is vergelijkbaar met dat van 2021 en 2020, namelijk 97% ten opzichte van 99% in 2021 en 98% in 2020. Wij willen op dezelfde weg doorgaan.

Op 10 februari 2022 vond in het gemeentehuis een Workshop Professionele Klachtbehandeling plaats, met een inleiding van één van onze klachtencoördinatoren. De workshop werd gegeven door de coördinator lokale overheden van de Nationale ombudsman. Tijdens de workshop kregen de teammanagers praktische tips om als klachtbehandelaars toe te passen bij lastige gesprekken, conflicten en ingewikkelde klachten. Het vervolg is dat wij in 2023 gesprekken organiseren met klachtbehandelaars in de vorm van intervisie om zo het leereffect te versterken. Ook zal er contact gelegd worden met de gemeentelijke ombudsvrouw sociaal domein zodat we elkaar kunnen versterken in onze gemeentelijke dienstverlening.

Gemeente Smallingerland

Gauke Boelensstraat 2

9203 RM Drachten

Telefoon: (0512) 58 12 34