

Datum:	18 november 2025	Zaaknummer:	1540116
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Burgemeester Buijs		
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal		
Onderwerp:	Jaarverslag bezwaarschriftencommissies en andere commissies 2024		
Bijlage:	5		

Kennisnemen van

Het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie 2024 en de jaarverslagen van de commissie Ombudsman, de klachtencommissie Jeugd, de klachtencommissie Wmo Hbhplus en van de Regionale Geschillencommissie.

Inleiding

De bezwaarschriftencommissie is een door het college ingestelde onafhankelijke commissie die is ingesteld om te adviseren over genomen besluiten waarop bezwaarschriften zijn ingediend. De bezwaarschriften kunnen ingediend worden tegen besluiten die genomen zijn door ons college, de burgemeester of de raad. Jaarlijks brengt de bezwaarschriftencommissie een jaarverslag uit.

Dit geldt ook voor de commissie Ombudsman, de klachtencommissie Jeugd, de klachtencommissie Wmo Hbhplus en de Regionale Geschillencommissie.

Informatie/kernboodschap

Naast informatie over de samenstelling en werkwijze van de commissie, geeft het jaarverslag inzicht in het aantal ingekomen en behandelde bezwaarschriften, de zaken waar deze betrekking op hadden, en de inhoudelijke bevindingen van de commissie.

In het jaar 2024 is er ten opzichte van het jaar 2023 een stijging van het aantal ingediende bezwaren. Dit heeft te maken met de inwerkingtreding van de nieuwe Huisvestingsverordening Roosendaal 2023-2027, die op 01 december 2023 in werking is getreden.

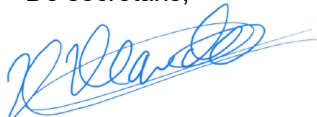
Jaarverslag klachtencommissie WMO Hbhplus

Gezien het beperkt aantal klachten dat terecht komt bij de klachtencommissie WMO en hbhplus vraagt de klachtencommissie om de klachtenprocedure nog eens goed onder de aandacht te brengen bij cliënten.

*in de andere jaarverslagen zijn geen aanbevelingen opgenomen.

Afsluiting en ondertekening

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,
De secretaris, De burgemeester,



drs. H.W.J. Klaucke



M. Buijs

Bijlagen:

1. Het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie.
2. Het jaarverslag van de commissie Ombudsman.
3. Het jaarverslag klachtencommissie Jeugd.
4. Het jaarverslag klachtencommissie WMO hbhplus.
5. Het jaarverslag regionale geschillencommissie.



Jaarverslag 2024

Algemene Bezwaarschriftencommissie

Team Juridische Zaken & Inkoop
Roosendaal, 13 oktober 2025

Opgesteld door:



Secretaris bezwaarschriftencommissie gemeente Roosendaal

Status: definitief

Woord vooraf

De voorzitter van de bezwaarschriftencommissie biedt hierbij het jaarverslag over 2024 aan. In dit jaarverslag rapporteert de commissie over de bezwaarschriften die in de periode van 1 januari tot en met 31 december 2024 zijn ingediend en waarover de commissie vervolgens heeft geadviseerd.

De commissie is een onafhankelijke adviescommissie die de bestuursorganen van de gemeente Roosendaal adviseert over de te nemen beslissingen naar aanleiding van bezwaarschriften tegen besluiten. Het jaarverslag geeft een beknopt overzicht van de werkzaamheden van de commissie, alsook inzicht in het aantal bezwaarschriften, de onderwerpen waarop de bestreden besluiten betrekking hebben en de inhoud van de adviezen. Het jaarverslag heeft mede tot doel dat de commissie, op basis van haar bevindingen en de opgedane ervaringen tijdens het kalenderjaar, conclusies trekt en eventueel aanbevelingen kan doen aan de bestuursorganen van de gemeente Roosendaal.

De commissie hoopt dat zij met haar adviezen – en de daaraan voorafgaande hoorzittingen – heeft kunnen bijdragen aan een consistente en transparante besluitvorming.

De commissie spreekt verder haar waardering uit in de richting van de secretarissen voor de aan de commissie verleende ondersteuning. Tevens dankt de commissie de ambtelijke vertegenwoordiging tijdens de hoorzittingen. Ook gaat onze dank uit naar het gemeentebestuur voor het in deze adviescommissie gestelde vertrouwen om over bestreden besluitvorming te adviseren.

Namens de bezwaarschriftencommissie,
Mr. Angelie de Bie

Inhoud

- 1 Samenvatting **1**
- 2 Inleiding **1**
- 3 De commissie **2**
 - 3.1 Samenstelling **2**
 - 3.2 Zittingsduur **2**
 - 3.3 Frequentie hoorzittingen **2**
 - 3.4 De werkwijze **3**
 - 3.5 Welke zaken worden aan de commissie voorgelegd **3**
 - 3.6 Vergoeding voor de commissieleden **4**
 - 3.7 De ambtelijke ondersteuning van de commissie **4**
- 4 De bezwaarschriften **4**
 - 4.1 De bezwaarschriftenprocedure en (hoger) beroep **4**
 - 4.2 De aantallen **5**
 - 4.3 Korte toelichting op de aantallen **6**
 - 4.4 Ambtelijk horen **6**
 - 4.5 Dwangsom en ingebrekestelling **6**
 - 4.6 Cijfers (hoger) beroep, voorlopige voorziening **6**
- 5 Conclusies en aanbevelingen **6**

1 Samenvatting

De bezwaarschriftencommissie van de gemeente Roosendaal is een adviescommissie die advies uitbrengt aan het bestuursorgaan naar aanleiding van bij hen ingediende bezwaarschriften. De bezwaarschriften worden ingediend tegen besluiten die door of namens het bestuursorgaan zijn genomen. De gemeente Roosendaal maakt gebruik van een externe bezwaarschriftencommissie. Dit betekent dat de voorzitter en de leden van de commissie niet in dienst zijn van de gemeente Roosendaal.

De bezwaarschriftencommissie behandelt alle bezwaarschriften die niet ambtelijk behandeld kunnen worden. Er is geen indeling naar onderwerp of rechtsgebied. De adviezen van de commissie over de ingediende bezwaren tegen besluiten bevatten een heroverweging van het primaire besluit, beoordelen de bezwaargronden, stellen een juridisch kader van het primaire besluit en trekken hieruit een conclusie. Vervolgens volgt hieruit een advies over welk besluit het bestuursorgaan naar het oordeel van de commissie op het bezwaarschrift zou moeten nemen: niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond.

Het totaal van de in 2024 ontvangen bezwaarschriften bedraagt 213. Hiervan zijn er 149 voorgelegd aan de commissie, de overige 64 zijn via ambtelijk horen afgedaan. Van de binnengekomen bezwaarschriften zijn er 69 ingetrokken, en zijn 36 bezwaren niet-ontvankelijk verklaard. Er zijn 49 bezwaren ongegrond, 48 bezwaren gegrond verklaard en 2 bezwaren gedeeltelijk gegrond verklaard. Er zijn 9 bezwaren niet behandeld.

In 2023 waren er 156 bezwaarschriften ingediend. De toename van het aantal bezwaarschriften in 2024 ten opzichte van 2023 is te verklaren door de in december 2023 in werking getreden Huisvestingsverordening.

Uit 2024 zijn er 70 bezwaarschriften voor behandeling doorgezet naar 2025 omdat de behandeling ervan niet was afgerond in 2024. Een deel van deze bezwaren hadden betrekking op de intrekkingen van omzettingsvergunningen, waartegen eind 2024 bezwaren waren ingediend. De wettelijke beslistermijn liep voor deze bezwaren pas in 2025 af.

2 Inleiding

Ingevolge artikel 19 van de Verordening voor de bezwaarschriften gemeente Roosendaal (hierna: Verordening) brengt het secretariaat desgevraagd aan de bestuursorganen van de gemeente verslag uit over de behandeling van de bezwaarschriften in het voorafgaande kalenderjaar. De secretarissen schrijven beurtelings het verslag.

Het jaarverslag is bedoeld om inzicht te geven in de inhoud en achtergrond van de ingekomen bezwaarschriften tegen beslissingen die zijn genomen door de burgemeester, de gemeenteraad of het college van burgemeester en wethouders. Alleen tegen schriftelijke beslissingen van deze bestuursorganen kan bezwaar worden gemaakt. In de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat een bestuursorgaan alvorens te beslissen op een bezwaarschrift advies vraagt aan een adviescommissie. Voor een kleine categorie bezwaarschriften is het advies van een dergelijke commissie niet nodig. Dit is vastgesteld in het Aanwijzingsbesluit categorieën van bezwaarschriften waarbij ambtelijk kan worden gehoord. Alles wat buiten de in het Aanwijzingsbesluit vastgestelde categorieën van bezwaarschriften valt, wordt voorgelegd aan de commissie.

In dit jaarverslag leest u hier meer over. In hoofdstuk 2 staat informatie over de commissie zelf, hoofdstuk 3 behandelt de aantallen bezwaarschriften en hoofdstuk 4 gaat in op de aanbevelingen.

De commissie legt hiermee verantwoording af over haar werk. In dit jaarverslag kijkt de commissie ook terug op de aanbevelingen die zij vorig jaar heeft gedaan en doet zij wederom aanbevelingen aan het college op basis van haar bevindingen in het afgelopen jaar.

3 De commissie

Ingevolge artikel 2 van de Verordening is in de gemeente Roosendaal een onafhankelijke adviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb ingesteld.

De bezwaarschriftencommissie is een adviescommissie die het bestuursorgaan adviseert over de te nemen beslissing op een bezwaarschrift. Dit doet de commissie door onafhankelijk en onpartijdig te oordelen over de rechtmatigheid en doelmatigheid van besluiten. Dit houdt in dat er niet alleen aan de wettelijke regels wordt getoetst, maar ook aan beleid en effectiviteit. Ook de menselijke maat en coudance-overwegingen kunnen aan de orde komen.

De gemeente Roosendaal maakt gebruik van een externe bezwaarschriftencommissie. Dit betekent dat de voorzitter en de leden van deze commissie niet in dienst zijn van de gemeente Roosendaal. Zij worden op een hoorzitting ondersteund door een secretaris die werkzaam is bij de gemeente Roosendaal. De bezwaarschriftencommissie wordt tevens ondersteund door administratieve medewerkers die ook werkzaam zijn bij de gemeente Roosendaal.

Tijdens een hoorzitting wordt de bezwaarmaker in de gelegenheid gesteld zijn bezwaarschrift toe te lichten. Ook degene die namens het bestuursorgaan verweer voert, kan zijn standpunt toelichten. Zo krijgt de commissie aan de hand van de ingediende stukken en de hoorzitting de benodigde informatie over de kwestie die speelt, zodat zij gedegen advies kan uitbrengen.

3.1 Samenstelling

De samenstelling van de bezwaarschriftencommissie is dezelfde als in 2023. De bezwaarschriftencommissie bestond in 2023 uit de volgende leden:

Mevrouw mr. A. de Bie (voorzitter)
Mevrouw mr. E.N. Em-Schotborg (lid)
De heer mr. J.S.W. van Vossen (lid)
Mevrouw mr. V.C.T. Verkroost (lid)
De heer mr. M.S.P. van den Hove (lid)
Mevrouw mr. drs. E.H. Heun (lid)

De ambtelijke ondersteuning bestond uit:

Mevrouw [REDACTED] (secretaris)
Mevrouw [REDACTED] (secretaris)
Mevrouw [REDACTED] (administratief medewerker)
Mevrouw [REDACTED] (administratief medewerker)

3.2 Zittingsduur

De zittingsduur voor de commissieleden is volgens de Verordening gesteld op vier jaar. De zittingsduur van de commissieleden kan op grond van de Verordening aansluitend éénmalig met vier jaar worden verlengd. Herbenoeming voor een nieuwe periode is mogelijk als na beëindiging van een zittingsperiode tenminste vier jaar zijn verstreken.

3.3 Frequentie hoorzittingen

In beginsel wordt eenmaal per maand een hoorzitting gehouden waarbij als uitgangspunt heeft te gelden dat twee kamers worden ingericht. In elke kamer worden tijdens de hoorzitting twee tot maximaal vier zaken behandeld. De commissie vergadert op een maandagavond en beslist over haar

advies in een samenstelling van de (plaatsvervangend) voorzitter en twee leden, bijgestaan door een ambtelijke secretaris. In het kalenderjaar 2024 heeft de commissie in totaal 9 maal een hoorzitting gehouden, met steeds een commissie in wisselende samenstelling. De hoorzittingen van de commissie zijn openbaar en kunnen door iedereen worden bijgewoond.

3.4 De werkwijze

Op grond van de Awb moet op een bezwaarschrift worden beslist door het bestuursorgaan dat ook het primaire besluit heeft genomen. Hierdoor kan de bezwaarschriftprocedure niet in zijn geheel als onafhankelijk worden aangemerkt. De wetgever heeft hier bewust voor gekozen. De gemeente Roosendaal heeft door het inschakelen van een extern samengestelde adviescommissie toch een onafhankelijk element in de bezwaarschriftprocedure ingebracht. De secretaris die de bezwaarschriftencommissie bijstaat, maakt in opdracht van de commissie een advies op. De secretaris is wel in dienst van de gemeente Roosendaal. De secretaris is echter niet betrokken bij de voorbereiding van het primaire besluit en is daarom ook als onafhankelijk te beschouwen.

De bezwaarschriftencommissie behandelt alle bezwaarschriften zonder indeling naar onderwerp of rechtsgebied. De adviezen van de commissie bevatten een heroverweging van het primaire besluit, beoordelen de bezwaargronden, stellen een juridisch kader van het primaire besluit en trekken op basis hiervan een conclusie. Vervolgens volgt hieruit een advies waarin staat welk besluit het bestuursorgaan naar het oordeel van de commissie op het bezwaarschrift zou moeten nemen.

De adviezen kunnen zijn dat het bezwaarschrift (kennelijk) niet-ontvankelijk is, ongegrond is waardoor het primaire besluit in stand blijft, of dat het primaire besluit volgens het advies van de commissie herroepen / ingetrokken kan worden. Ook kan het advies zijn dat er sprake is van een gedeeltelijke gegrondverklaring waardoor het primaire besluit volgens het advies van de commissie gedeeltelijk herroepen / ingetrokken kan worden. Tot slot kunnen bezwaarschriften ook worden ingetrokken. Vervolgens wordt het advies verstrekt aan het bestuursorgaan dat het primaire besluit heeft genomen en volgt een beslissing op bezwaar.

Het advies van de commissie wordt samen met de beslissing op bezwaar verzonden aan bezwaarmaker en bestuursorgaan, en indien van toepassing ook aan de derde-belanghebbenden.

3.5 Welke zaken worden aan de commissie voorgelegd

De commissie is een adviescommissie in de zin van artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht. Zij adviseert de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester over bezwaarschriften die tegen besluiten van deze bestuursorganen zijn ingediend. Welke categorieën besluiten in 2024 aan de commissie zijn voorgelegd, zijn:

- besluiten over voorkeursrecht
- besluiten over omgevingsvergunningen
- besluiten over omzettingsvergunningen
- besluiten over exploitatievergunningen
- besluiten over subsidie
- besluiten over handhaving
- verkeersbesluiten

Ook bezwaarschriften met betrekking tot de uitwerking van de regeling die strekt ter uitwerking van de toeslagenaffaire en bezwaren gericht tegen besluiten met een politiek gevoelige lading kunnen worden behandeld door de commissie.

De Huisvestingsverordening 2023-2027

Op grond van de Huisvestingswet en de Huisvestingsverordening gemeente Roosendaal 2023–2027 kan aan een aanvrager een vergunning worden verleend om zelfstandige woonruimte om te zetten in

onzelfstandige woonruimte. Deze vergunningsplicht geldt in Roosendaal sinds 1 december 2023. De vergunning is vereist wanneer een zelfstandige woonruimte wordt verbouwd tot meerdere onzelfstandige woonruimten. Dit geldt ook voor woonruimten die vóór de inwerkingtreding van de verordening al rechtmatig waren omgezet. Hiervoor is in artikel 13 van de Huisvestingsverordening een overgangsregeling opgenomen. Volgens deze regeling komen woonruimten die op 31 december 2022 al rechtmatig waren omgezet, in aanmerking voor een vergunning, mits vóór 31 december 2024 een aanvraag is ingediend. Een aanvullende voorwaarde is dat de woonruimten op het moment van de aanvraag nog steeds als onzelfstandige woonruimte in gebruik zijn. Aanvragen die na 31 december 2024 zijn ingediend, vallen niet onder de overgangsregeling. In deze zaken dienen het college en de commissie zich met name te buigen over de door aanvrager ingediende bezwaarstukken en de aannemelijkheid daarvan.

Wanneer de overgangsregeling van toepassing is, gelden de weigeringsgronden uit de Huisvestingsverordening niet. Op grond van de overgangsregeling zijn een aantal omzettingsvergunningen verleend.

Alle bezwaren die betrekking hebben op de intrekking, weigering, toekenning of buitenbehandelingstelling van omzettingsvergunningen zijn door de commissie behandeld.

De bezwaarschriften die niet behoren tot de bevoegdheid van de commissie worden voor behandeling aan de ambtelijke hoorcommissie voorgelegd. De zaken die aan de ambtelijke hoorcommissie worden voorgelegd zijn omschreven in het Aanwijzingsbesluit categorieën van bezwaarschriften waarbij ambtelijk kan worden gehoord.

3.6 Vergoeding voor de commissieleden

De leden van de commissie ontvangen een vergoeding voor de aanwezigheid bij de hoorzittingen ten bedrage van € 100,- per uur en daarnaast een vergoeding voor gemaakte reiskosten.

3.7 De ambtelijke ondersteuning van de commissie

De ambtelijke ondersteuning van de commissie is verzorgd door medewerkers in vaste dienst bij de gemeente Roosendaal, mevrouw mr. [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]. De samenwerking tussen de commissieleden, de secretarissen en de administratieve medewerkers verloopt goed. Dit is gebleken tijdens de jaarlijkse evaluatie die op 12 maart 2024 plaatsvond.

Het secretariaat van de commissie is ondergebracht bij groep Juridische Zaken en Inkoop.

De administratieve ondersteuning werd verzorgd door:

Mevrouw [REDACTED]

Mevrouw [REDACTED] beiden werkzaam in vaste dienst bij de gemeente Roosendaal.

4 De bezwaarschriften

4.1 De bezwaarschriften- en (hoger) beroepsprocedure

Een bezwaarschriftprocedure moet altijd gestart worden binnen zes weken na bekendmaking van een besluit. Overschrijding hiervan betekent in de meeste gevallen dat het bezwaarschrift niet-ontvankelijk wordt verklaard. Het bezwaarschrift wordt dan inhoudelijk niet behandeld.

Als een bezwaarschrift binnen zes weken na de bekendmaking van een besluit is ingediend, moet het bestuursorgaan het besluit volledig heroverwegen. Het bestuursorgaan wordt hierbij geadviseerd door een onafhankelijke commissie. Vervolgens neemt het bestuursorgaan een beslissing op het bezwaarschrift. In de meeste gevallen wordt het advies van de commissie bij de beslissing op bezwaar opgevolgd. Het bestuursorgaan mag afwijken van de adviezen van de commissie, en neemt dan een

contraire beslissing. Afwijken van een advies moet door het bestuursorgaan goed worden gemotiveerd.

De beslistermijn op het bezwaar bedraagt twaalf weken als er een commissie is ingesteld. Deze termijn kan eenmaal met zes weken worden verdaagd.

Omdat het maken van bezwaar geen schorsende werking heeft, bestaat er de mogelijkheid voor een bezwaarmaker om bij de rechtbank een verzoek tot het treffen van een voorlopige voorziening in te dienen. De voorzieningenrechter van de rechtbank kan in dat geval een voorlopige voorziening treffen en bij voorbeeld besluiten om de gevolgen van het besluit wel of niet op te schorten in afwachting van de beslissing op bezwaar.

Tegen de beslissing op bezwaar staat beroep open bij de rechtbank. En tegen de uitspraak van de rechtbank kan hoger beroep worden aangetekend bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

4.2 De aantallen

Het secretariaat van de commissie houdt een overzicht bij van welke bezwaarschriften zijn ontvangen en in hoeverre de behandeling is gevorderd. Afgehandelde bezwaarschriften zijn die waarop in 2024 een beslissing op bezwaar is genomen.

Deze paragraaf is gebaseerd op de gegevens uit de registratie van het secretariaat. Het secretariaat heeft op 26 augustus 2025 de tellingen voor het jaarverslag van 2024 gedaan om een zo volledig mogelijk beeld te geven van de behandeling van de bezwaarschriften die in 2024 zijn ingediend.

In deze paragraaf wordt weergegeven hoeveel bezwaarschriften er in 2024 zijn ontvangen en hoeveel van de bezwaarschriften er zijn afgehandeld. Hierbij zal voor zover mogelijk ook een vergelijking met het voorgaande jaar worden gemaakt. Hoe de adviezen van de commissie en de beslissingen op bezwaar luiden, zal worden besproken in paragraaf 3.3.

In het kalenderjaar 2024 zijn in totaal 213 bezwaarschriften ingediend waarvan er 144 bezwaarschriften zijn voorgelegd aan de commissie en 64 bezwaarschriften aan de ambtelijke hoorcommissie. Aan de commissie zijn bezwaren voorgelegd op de volgende gebieden:

<u>2024</u>		<u>2023</u>
● Handhaving	31	(26)
● Omgevingsrecht	33	(29)
● Huisvestingsverordening	60	(-)
● Voorkeursrecht	06	(04)
● Subsidie	04	(05)
● Overig	10	(08)

De commissie merkt op dat er 60 bezwaarschriften, gericht tegen omzettingsvergunningen of de intrekking daarvan, zijn ingediend.

Eind 2024 is er een toename van bezwaren geweest die gericht waren op de intrekking of weigering van omzettingsvergunningen op grond van de Huisvestingsverordening 2023-2027.

Van het totaal (inclusief ambtelijk) aantal bezwaarschriften (213) zijn er 48 bezwaarschriften gegrond verklaard, 49 bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard, 69 bezwaarschriften zijn ingetrokken en 36 bezwaarschriften zijn niet-ontankelijk verklaard.

Uit 2024 zijn er 70 bezwaarschriften voor behandeling doorgezet naar 2025 omdat de behandeling ervan niet is afgerond in 2024.

4.3 Korte toelichting op de aantallen

In het kalenderjaar 2024 zijn er 69 bezwaarschriften ingetrokken na informeel overleg tussen bezwaarmaker(s), de vakafdeling en de secretarissen van de commissie.

In 49 bezwaarschriften heeft de commissie geadviseerd om deze ongegrond te verklaren. In al deze zaken is door de burgemeester dan wel het college conform het advies van de commissie beslist. Er is één zaak op het gebied van het omgevingsrecht contrair beslist (900985).

Verder heeft de commissie ten aanzien van 48 bezwaarschriften geadviseerd om deze gegrond te verklaren.

4.4 Ambtelijk horen

In het kalenderjaar 2024 zijn er in totaal 69 bezwaarschriften ingediend die aan de ambtelijke hoorcommissie zijn voorgelegd. De volgende onderwerpen zijn hierbij aan bod gekomen:

2024		2023
• APV	02	(01)
• Verkeersbesluiten	33	(16)
• WOO	05	(05)
• Wmo	29	(25)

4.5 Dwangsom en ingebrekestelling

Niet de ontvangstdatum van het bezwaarschrift is bepalend voor de beslistermijn, maar de afloop van de bezwaartermijn. De reden hiervoor is dat de bezwaartermijn kan worden opgeschort oftewel stilgelegd als een bezwaarmaker een pro forma bezwaarschrift heeft ingediend en extra tijd nodig heeft om aanvullende gronden in te dienen.

De beslistermijn vangt aan na afloop van de bezwaartermijn. Zoals in paragraaf 3.1 staat vermeld bedraagt de beslistermijn op het bezwaar twaalf weken als er een commissie is ingesteld. Deze termijn kan eenmaal met zes weken worden verdaagd.

Indien een bestuursorgaan niet tijdig op een bezwaarschrift heeft besloten, kan een bezwaarmaker het bestuursorgaan in gebreke stellen. Het bestuursorgaan heeft vanaf dat moment nog twee weken de tijd om alsnog een beslissing te nemen, anders dient het bestuursorgaan een dwangsom te betalen.

4.6 Cijfers (hoger) beroep, voorlopige voorzieningen

Door bezwaarmakers kan tegen een beslissing op het bezwaarschrift beroep worden aangetekend bij de rechtbank. In het kalenderjaar 2024 is dit acht keer gebeurd. Er zijn 08 zittingen geweest bij de rechtbank. De behandeling van een beroepsprocedure bij de rechtbank neemt gemiddeld enkele maanden tot ruim een jaar in beslag, afhankelijk van de complexiteit van de zaak en de planning van de rechtbank.

Ook kan er hoger beroep worden aangetekend tegen de uitspraak van de rechtbank. In het kalenderjaar 2024 is dit één keer gebeurd. Die zaak is voordat een zitting heeft plaatsgevonden ingetrokken. Bij hoger beroep bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State kan de doorlooptijd nog langer zijn.

5 Conclusies

In vergelijking met het jaar 2023 is het aantal binnengekomen bezwaren op het gebied van Handhaving, Omgevingsrecht, Voorkeursrecht, Subsidie en overige rechtsgebieden licht gestegen. De grootste toename betreft de bezwaren tegen besluiten die zijn genomen op grond van de Huisvestingsverordening gemeente Roosendaal 2023-2027: van 0 bezwaren in 2023 naar 60 bezwaren in 2024. Deze stijging is te verklaren doordat de genoemde verordening op 1 december 2023 in werking is getreden.

Jaarverslag 2024 Commissie Ombudsman Roosendaal

20 januari 2025

Commissie Ombudsman

Mevrouw mr. D.G. Smiers, voorzitter
Mevrouw drs. J. Verbiesen, plv voorzitter
De heer mr. T.J. Vink, lid

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA

Jaarverslag Commissie Ombudsman

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman inzake de bevindingen ten aanzien van het klachtrecht over 2024.

Inleiding

In het klachtrecht krijgt de overheid te maken met mensen die zich niet gehoord voelen en daardoor boos, verontwaardigd en teleurgesteld of verdrietig en angstig kunnen zijn. Niet zelden houdt het verhaal achter de klacht klagers overdag, maar soms ook in de nacht bezig. Het onderliggende verhaal gaat immers gepaard met een probleem dat veel impact heeft op hoe iemand zich voelt en vervolgens op hoe iemand zich gedraagt.

In het klachtrecht komen we vaak gevoelens van machteloosheid tegen maar ook van moedeloosheid; iemand voelt zich niet gehoord of krijgt te maken met een gevoel van onrechtvaardigheid. Erkenning voor de impact die het probleem heeft op de klager door de ambtenaar of bestuurder, is veelal een onderliggende behoefte van de klager.

Deze behoefte moet niet onderschat worden omdat de situatie waarover uiteindelijk geklaagd wordt, mensen soms al voor langere tijd in een overlevingsmodus heeft gedwongen. Sommige mensen gaan vervolgens de strijd aan en pakken alle (juridische) procedures op, die zij binnen hun bereik hebben om aandacht te vragen voor hun probleem. Anderen hebben juist de neiging om niets te doen of uit het contact te gaan.

Beide uitersten zijn onwenselijk. Niet alleen voor de betrokkenen zelf, maar óók voor de overheid. Zij wil immers met haar dienstverlening graag bereikbaar en toegankelijk zijn voor haar inwoners, maar bovenal ook in contact zijn met alle inwoners. Daar is vertrouwen voor nodig. Vertrouwen in de overheid. Erkenning van de overheid voor de impact die een probleem waarover geklaagd wordt, heeft op betrokkenen, is daarom zo belangrijk. Immers, om verder te kunnen gaan en vertrouwen terug te kunnen krijgen in de overheid, is erkenning van het gevoel van klager nodig.

Dit betekent niet per definitie dat klager feitelijk altijd in het gelijk wordt gesteld, maar wel dat oprecht wordt geluisterd naar het verhaal achter het probleem en dat er begrip is voor wat het probleem met deze inwoner doet. Als dit bereikt wordt, ontstaat er ruimte om andersom ook de klager te vragen om te luisteren naar het verhaal van de overheid, zodat ook bij de klager begrip ontstaat voor het handelen van de gemeente en de betrokken medewerker.

De Commissie Ombudsman gaat het gesprek graag op deze wijze aan met klager en de betrokken medewerker, zodat het herstellen van het vertrouwen van de burger in de overheid een kans krijgt. Aan deze belangrijke opgave zal de Commissie ook dit jaar weer graag onze bijdrage vanuit het ombudswerk leveren. Dat kan de Commissie Ombudsman niet alleen, maar enkel samen met die overheid.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA

Algemeen

Het klachtrecht voorziet burgers in de mogelijkheid om beklag te doen over de bejegening door een bestuurder of een ambtenaar. De wettelijke basis van dit klachtrecht is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht 'Klachtbehandeling'. In de verordening kan de gemeente nadere regels vastleggen.

Artikel 9:1 van de Algemene Wet Bestuursrecht verwoordt het in lid 1 en 2 aldus:

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.

Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

De burger dient de bejegeningklacht eerst te melden bij de gemeente zelf. Op deze wijze kan de gemeente voorzien in een adequate en passende oplossing daar waar een burger de houding en/of het gedrag van een bestuurder of ambtenaar bespreekbaar wil maken.

Op het moment dat de burger niet tevreden is met de uitkomst van deze zogenoemde 'eerste lijn klachtbehandeling' bestaat de mogelijkheid om beroep in te stellen bij een onafhankelijke instantie, de ombudsman geheten.

Conform artikel 9:17 van de Algemene Wet Bestuursrecht is deze ombudsman de Nationale Ombudsman, dan wel een lokale ombudsman of ombudscommissie die krachtens de wet daartoe is ingesteld. Nadat de ombudsman de klacht heeft onderzocht, bestaat er geen mogelijkheid meer tot hoger beroep.

Taak van de Commissie Ombudsman

Het is de taak van de Commissie Ombudsman om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren of bestuurders te onderzoeken en hierover een oordeel te geven aan verzoeker en de beklaagde overheid.

De commissie onderzoekt of de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie naar behoren heeft gedragen. Met het onderzoek probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen of zo nodig te herstellen. Het eindoordeel kan in een rapportage opgenomen worden waarin de gegrondheid van een klacht wordt beoordeeld en aanbevelingen kunnen worden gegeven als daar aanleiding voor is.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA

Naast herstel van de verstandhouding wil de commissie met uitgesproken oordelen en aanbevelingen een bijdrage leveren aan een verbetering van de dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende doel is van een burger die zich beklaagt. Immers, daar waar gewerkt wordt, kunnen 'fouten' worden gemaakt. Veelal heeft de burger daar ook begrip voor. Maar een klacht zonder aandacht voor verbetering is een gemiste kans.

Hulpvraag

Een klacht is dan ook niet alleen een kritisch signaal, maar veel eerder een hulpvraag van de burger en vooral ook een uitnodiging aan de organisatie om de blik van 'buiten naar binnen' te richten: hoe komt de organisatie over als dienstverlener? En: kan dat misschien verbeterd of geoptimaliseerd worden?

De Commissie Ombudsman ziet dat de interventies in de klachtbehandeling, die gericht zijn op bemiddeling inmiddels een nadrukkelijker rol hebben gekregen en zeer goed inzetbaar zijn om de hiervoor beschreven doelstellingen van het klachtrecht te behalen. Immers, een verzoeker is niet zo zeer gediend met het eindoordeel beschreven in een rapportage, maar is veeleer op zoek naar het vinden van gehoor voor zijn of haar beklag. Het herstel van de betrekking tussen verzoeker en de overheid kan veelal juist daardoor plaatsvinden: begrijpt de gemeente mij daadwerkelijk, 'verstaat' ze mij in mijn hulpvraag, of hoort ze me alleen?

Ook de onderliggende wens van de burger dat de organisatie met het beklag 'zijn voordeel doet', de dienstverlening verbetert en er van leert, kan via een interventie op een veel meer organische wijze plaatsvinden dan (enkel) afgedwongen via een oordeel over de bejegening en eventueel één of meerdere aanbevelingen in een rapportage.

Ruim klachtbegrip en wettelijke kader

Voor de Commissie is elke uiting van ongenoegen een klacht. Hiermee gaat de Commissie uit van een ruim klachtbegrip, waarbij de beleving van de burger voorop staat. Dit is ook het uitgangspunt van de wetgever, zoals omschreven in de Memorie van Toelichting bij artikel 9:1 Algemene Wet Bestuursrecht.

Dit uitgangspunt voorkomt dat de burger wordt belast met onnodig formele vragen. De burger wil namelijk met zijn klacht een signaal afgeven. Dit signaal in een hokje stoppen van 'klacht', 'melding' of 'verzoek om informatie' kan er toe leiden dat de organisatie er van weerhouden wordt aandacht te geven aan de essentie van het afgegeven signaal en bijgevolg een lerende organisatie te zijn.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA

Aan de andere kant heeft ook de Commissie te maken met het wettelijk kader van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht waarin de bevoegdheden van de ombudsfunctie omschreven zijn.

In sommige gevallen past het niet om een klacht in beroep te onderzoeken. Bijvoorbeeld in het geval andere procedures open staan zoals bezwaar of beroep. Het klachtrecht mag niet gebruikt worden om andere (rechterlijke) procedures te omzeilen of te beïnvloeden. Ook klachten over algemeen regeringsbeleid of algemeen verbindende voorschriften mogen niet in behandeling genomen worden.

De Commissie beoordeelt het handelen op basis van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Hierin zijn 4 kernwaarden opgenomen: (1) 'open en duidelijk', (2) 'respectvol', (3) 'betrokken en oplossingsgericht' en (4) 'eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden zijn vervolgens uitgeschreven in 22 behoorlijkheidsnormen. Hieraan toetst de Commissie Ombudsman de bij haar aangedragen verzoeken als er daadwerkelijk een onderzoek wordt gestart.

Hoeveelheid klachten niet bepalend

Als er weinig klachten leiden tot een verzoek aan de Commissie om in beroep een onderzoek te doen, wil dat overigens niet automatisch zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit *kán* samenhangen met een goede, informele en adequate behandeling van problemen en klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van de burger ten opzichte van de gemeente kan debet zijn de terughoudendheid om te klagen.

Anderzijds betekent een toename van het aantal verzoeken in beroep niet automatisch dat een organisatie 'het niet goed doet'. Dit *kán* samen hangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers in de gemeente en ook met toegenomen mondigheid.

Op basis van een kritische blik op het overheidshandelen kan de overheid zelf tijdig haar dienstverlening of procedures optimaliseren; dit moet de overheid initiëren en ook omarmen. Deze zogenoemde georganiseerde 'tegenmacht' kan een belangrijk tegenwicht bieden, tegen een al te voortvarende overheid die – soms tegen beter weten in – de regels handhaaft.

De ongelijke positie van burgers ten opzichte van die overheid, op allerlei gebied, moet steeds gewaardeerd worden en van de juiste middelen worden voorzien om de zogenoemde 'gelijkwaardigheid' te organiseren. Een burger kan dat niet altijd en alleen zelf. Daarvoor zijn procedures vereist zoals het klachtrecht dat bijvoorbeeld biedt. Daar gaat het ombudswerk over en daar zet de Commissie Ombudsman zich graag voor in.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA

Klachtrecht binnen de gemeente

In deze alinea volgt een weergave van het aantal ontvangen klachten, als ook van de inhoudelijke afhandeling ervan.

In 2024 zijn 9 nieuwe verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnen gekomen. 7 Verzoekers konden na informatie-inwinning doorverwezen worden naar het juiste proces, te weten de klachtbehandeling door de gemeente zelf. Ten aanzien van 1 verzoek bleek een korte interventie afdoende en een andere klacht is tijdens het proces niet voortgezet. Evenwel is voorzien in een mogelijkheid tot inzien, c.q. verkrijging van het dossier dat van verzoeker bekend was bij de gemeente.

Een tweetal klachten was reeds in 2023 gestart en is in 2024 afgerond. De ene klacht betrof een ambtelijke toezegging die niet werd ingevuld over het verstrekken van informatie die verzoekers van belang achtte om een besluit van de gemeente te (kunnen) begrijpen en zo nodig op te reageren. De Commissie heeft met verzoekers en met de gemeente meerdere malen contact gehad, omdat ondanks de toezegging dat de informatie alsnog werd verstrekt, bleek dat een en ander steeds op zich liet wachten. Uiteraard een teleurstellend resultaat om het vertrouwen te doen herstellen en waarbij verzoekers de Commissie op de hoogte hielden van het verdere verloop.

In een tweede kwestie is de Commissie Ombudsman betrokken gebleven bij de beantwoording van vragen van verzoeker die onderdeel uitmaakte van de klacht die in 2023 inhoudelijk reeds was afgerond. De Commissie heeft veel moeite getroost de juiste antwoorden op de vragen van verzoeker te krijgen. Dit had te maken met diverse wisselingen in de bemensing van de gemeente die betrokken waren bij (de afloop van) de klachtbehandeling. Evenwel was de communicatie met verzoeker mede debet aan de onduidelijkheid die ontstond over datgene wat verzoeker nu daadwerkelijk wenste. De Commissie is in gesprek gebleven hierover met verzoeker en de gemeente.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2024 naast de gemeente Roosendaal ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de gemeenten Breda, Dongen, Etten-Leur, Moerdijk, Oosterhout, Rucphen en voor het Werkplein Hart van West-Brabant, het CJG Breda, het CJG Drimmelen – Geertruidenberg, de Belastingssamenwerking West-Brabant en de Regionale Samenwerking West-Brabant.

Dit maakt het werk voor de commissieleden zeer boeiend. De ervaring met klachten en bemiddeling bij de diverse organisaties – groot én klein, in de stad of een dorpsgemeenschap – geeft de mogelijkheid om de opgedane expertise nog meer uit te nutten en in te zetten voor de burgers van alle organisaties waarvoor de commissie de klachtbehandeling in beroep vorm geeft.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA

Jaarverslag 2024

Klachtencommissie Jeugd



MOERDIJK



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Klachtencommissie Jeugd van de gemeentes Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert. Sinds de inwerkingtreding van de Jeugdwet per 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor (de toegang tot) hulpverlening en zorg aan jeugd en jongeren.

Het is mogelijk dat over de wijze van uitvoering van die taken klachten worden ingediend. De negen genoemde gemeentes hebben voor de behandeling van deze klachten eind 2015 een Klachtenregeling Jeugd vastgesteld, waarin de klachtbehandeling is opgedragen aan de Klachtencommissie Jeugd. Vanaf 2016 hebben de voornoemde gemeentes tezamen één Klachtencommissie Jeugd.

De afgelopen jaren zijn de gemeentes geconfronteerd met de verschillende uitdagingen die de uitvoering van de Jeugdwet met zich brengen. Er zijn diverse partijen en belangen bij betrokken, er is sprake van complexe materie en ook beschikbaarheid van geldstromen spelen een rol bij de aanpak.

In de dagelijkse uitvoering door de jeugdprofessionals en de communicatie met de cliënten gaat het echter meestal gewoon goed. En als er al klachten worden geuit over de jeugdhulpverlening, worden die klachten vaak met een informeel bemiddelingsgesprek opgelost. In de afgelopen jaren heeft de commissie dan ook slechts een beperkt aantal klachten in behandeling gehad. In dit jaarverslag legt de Klachtencommissie Jeugd verantwoording af over haar werkzaamheden in het afgelopen jaar, zoals bepaald in artikel 11 van de Klachtenregeling Jeugd.

Namens de leden van de commissie,

Mevrouw mr. MAJ Timmermans-Roelands

voorzitter Klachtencommissie Jeugd

maart 2025

Inleiding

Als iemand niet tevreden is over het gedrag van of de behandeling door een medewerker van de gemeente, dan heeft men het recht een klacht in te dienen. In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is dit klachtrecht en de zorgplicht voor een behoorlijke klachtbehandeling nader geregeld. In paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet is bepaald dat de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling een regeling treffen voor de behandeling van klachten over hun gedragingen. Ten behoeve van een behoorlijke klachtenbehandeling in het kader van (de toegang tot) de jeugdhulpverlening hebben de gemeentes Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert een eensluidende Klachtenregeling Jeugd vastgesteld, waarbij de behandeling van en het adviseren over klachten over de toegang tot jeugdhulp dan wel het beslissen over klachten over jeugdhulpverlening is opgedragen aan de Klachtencommissie Jeugd.

Voordat tot klachtbehandeling door de commissie wordt overgegaan, wordt onderzocht of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt, met tussenkomst van de verantwoordelijk leidinggevende van de beklagde. Indien de klacht zich niet voor bemiddeling leent, dan wel als de bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, wordt deze voor behandeling voorgelegd aan de commissie.

Aan het in behandeling nemen van klachten door de Klachtencommissie Jeugd zijn overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht een aantal voorwaarden verbonden. De klacht mag geen betrekking hebben op gedragingen waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die is behandeld. Ook mag het niet langer dan een jaar geleden zijn dat de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden. Voorts wordt de klacht niet in behandeling genomen indien het om een gedraging gaat, waartegen bezwaar en beroep kan worden ingesteld, of een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie of administratieve rechter is onderworpen, of aan een strafrechtelijk onderzoek is onderworpen.

Indien de klacht in behandeling wordt genomen dient de commissie binnen acht weken een oordeel of advies over de gegrondheid van de klacht te geven. Na ontvangst van het advies en/of het oordeel dient het college van de gemeente binnen vier weken een besluit op het advies te nemen dan wel kenbaar te maken of en zo ja, welke maatregelen naar aanleiding van het oordeel worden genomen.

Het jaarverslag dat voor u ligt heeft betrekking op de 16 klachten die in 2024 bij de verschillende gemeentes zijn ingediend en/of afgehandeld. In verreweg de meeste gevallen (13) zijn klachten in een bemiddelingstraject alsnog opgelost dan wel niet-ontvankelijk verklaard. De 3 gevallen waarin de klacht door de Klachtencommissie Jeugd in behandeling is genomen worden in het verslag nader besproken. Daarbij wordt aandacht besteed aan de aard van de klacht, de wijze van afdoening, de termijn van behandeling, de uitgebrachte adviezen en de besluitvorming van het college.

De Klachtencommissie Jeugd

De Klachtencommissie Jeugd is een onafhankelijke commissie als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 4.2.1 lid 2 onder a van de Jeugdwet. Dit betekent dat geen van de leden bij een van de betreffende gemeentes werkzaam is. De commissie wordt ondersteund door een door elke gemeente aangewezen secretaris Klachtencommissie Jeugd. In de Klachtenregeling Jeugd is opgenomen dat de commissie bestaat uit ten minste drie leden.

De commissie bestond in 2024 uit de volgende leden:

- mw. mr. Wilma der Weduwe-de Groot, voorzitter - jurist (tot nov 24)
- dhr. mr. Ruben Brill, plv. voorzitter – jurist
- mw. drs. Saskia de Kroes, lid - (jeugd)arts (tot nov 24)
- mw. drs. Renée Poerink-Smolders, lid - (jeugd)arts (tot nov 24)
- mw. drs. Liesbeth Klaver, lid - gedragsdeskundige (tot nov 24)
- mw mr. Marjolein van der Salm, voorzitter- jurist (miv 1 nov 24)
- mw mr. Marianne Timmermans- Roelands, lid- jurist (miv 1 nov 24)
- mw Doris Nederlof, lid- jeugdhulpverlener (miv 1 nov 24)
- mw Barbara Hesselberth, lid- jeugdhulpverlener (miv 1 nov 24)

De commissie werd in 2024 bijgestaan door de volgende ambtelijk secretarissen:

- mw. mr. Sascha Aarts-Kerstens, gemeente Bergen op Zoom
- mw. Maria van Andel, gemeente Bergen op Zoom
- dhr. Arjen Klep, gemeente Etten-Leur
- mw. Marcella Gommers-Benamu, gemeente Etten-Leur
- dhr. Bram van de Corput, gemeente Halderberge
- dhr. Pim Wilde, gemeente Halderberge
- mw. Karin van Gils-Huijbregts, gemeente Moerdijk
- mw. E. Timmermans, gemeente Moerdijk
- mw. Jeanet Speters, gemeente Roosendaal
- mw. Angela Rens, gemeente Rucphen
- mw. Marije Busse, gemeente Steenbergen
- mw. Imke Hermans, gemeente Steenbergen
- dhr. Yován Navarro Garcia, gemeente Woensdrecht
- dhr. Jens Hermans, gemeente Woensdrecht
- mw. mr. Sacha Bruijnincx, gemeente Zundert

De Klachtafhandeling

16

totaal aantal klachten

3

aantal klachten
klachtencommissie



Behandeling door commissie: 1



Behandeling door commissie: 1



Behandeling door commissie: 1

13

aantal klachten
informele afhandeling/ niet-ontvankelijk



informele bemiddeling: 1

MOERDIJK

informele bemiddeling: 1



niet-ontvankelijk: 1



informele bemiddeling: 4



informele bemiddeling: 4



informele bemiddeling: 2

Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd

Het aantal klachten in 2024 (16) is ten opzichte van 2023 (24) flink gereduceerd. De klachtencommissie heeft er hiervan in 2024 twee afgehandeld. De klacht in de gemeente Bergen op Zoom d.d. 25 november 2024 wordt afgehandeld in 2025 en derhalve nog niet beschreven in dit jaarverslag.

De klacht in de gemeente Halderberge betrof een klacht over het handelen van een jeugdprofessional. De klacht is ingediend op 8 juli. Samengevat zijn de verwachtingen die klager had van de inzet van de jeugdprofessional niet waargemaakt. Omdat de bemiddelingspoging niet tot een oplossing heeft geleid is de klachtbehandeling overgedragen aan de commissie. De 8 weken termijn van afhandeling is in deze zaak ruimschoots overschreden wegens het opnieuw instellen en benoemen van de klachtencommissie na regionale afstemming. Hiervoor is aan klager excuses aangeboden. De hoorzitting heeft plaatsgevonden op 28 november 2024.

Door de commissie is advies uitgebracht waarbij de klacht jegens de jeugdprofessional ongegrond is geacht. Door de commissie is advies gegeven over de vindbaarheid van de contactgegevens van de klachten- coördinator op de website van de gemeente. Het advies is overgenomen in de beslissing op de klacht op 4 februari 2025.

In de gemeente Roosendaal is één klacht ontvangen. De klacht hield in dat de Thuiszorgorganisatie niet adequaat heeft gereageerd op hulpvraag van klager om huishoudelijk hulp. De klacht is gegrond verklaard. De gehele doorlooptijd van de klachtafhandeling bedroeg 10 weken.

Afhandeling klachten via informele bemiddeling

Verreweg de meeste klachten die in 2024 zijn ingediend hebben de klachtencommissie nooit bereikt. Naast de twee klachten die door de klachtencommissie zijn behandeld, zijn ook 13 klachten langs andere weg op informele wijze opgelost. Het gaat daarbij om klachten over de werkwijze, het traject, de communicatie, het zich niet gehoord voelen door en/of andere meldingen van ongenoegen over de jeugdprofessional. Na informeel overleg zijn deze klachten opgelost dan wel ingetrokken. 1 klacht is niet-ontvankelijk verklaard daar dit zich jaren terug zou hebben afgespeeld. De gemeente Rucphen heeft in 2024 geen enkele klacht over (toegang tot) jeugdhulpverlening ontvangen.

Jaarverslag 2024

**klachtencommissie Wmo Hbhplus
gemeente Roosendaal**

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD.....	3
2. ORGANISATIE, WERKWIJZE EN SAMENSTELLING.....	4
2.1 De regeling.....	4
2.2 Klachtenregelingen	4
2.3 Verschillende procedures.....	4
2.4 Samenstelling Klachtencommissie.....	5
2.5 Ambtelijk secretariaat.....	6
3. KLACHTENBEHANDELING.....	7
3.1 Aantal ingediende klachten	7
3.2 Aard en afhandeling van ingediende klachten.....	7
4. Activiteiten Klachtencommissie 2024.....	8
5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	9
6. OVERZICHT GEANONIMISEERDE KLACHTEN 2024	10

1. VOORWOORD

De Klachtencommissie informeert met de publicatie van dit verslag alle personen die binnen de verschillende organisaties betrokken zijn bij de afhandeling van klachten, alsmede alle personen die potentieel als klager kunnen optreden. Niet alleen worden deze partijen door kennis te nemen van dit jaarverslag geïnformeerd over de verschillende klachten, ook wordt inzicht gegeven in de werkwijze van de Klachtencommissie. Ten slotte wordt inzicht gegeven in het functioneren van de Klachtencommissie.

De afgelopen jaren hebben wij gezien dat veel van de klachten te maken hebben met communicatieproblemen of voortkomen uit aandacht of zorg voor de klanten dat als onvoldoende wordt ervaren.

De Klachtencommissie hecht groot belang aan het hanteren van een zo laag mogelijke drempel voor klagers. De commissie beijvert zich in het belang van de klager op de zitting actief om een duidelijke formulering en omlijning van de klachten te bereiken.

De samenwerking met de gemeentelijk organisatie en met name de ondersteuning van de medewerkers die de commissie secretariael en inhoudelijk bijstaan, verdient dit jaar alle waardering.

Een bijzonder woord van dank is op zijn plaats aan allen die in 2024 hebben bijgedragen aan de realisatie van een goede en toegankelijke klachtenbehandeling.

Uiteraard houden wij ons graag beschikbaar voor uw opmerkingen en adviezen.

Dhr. L.A. Heldens
Voorzitter

2. ORGANISATIE, WERKWIJZE EN SAMENSTELLING

2.1 De regeling

De uitvoering van klachtenregeling is vanaf de vaststelling hiervan opgedragen aan de onafhankelijke Klachtencommissie. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een secretariaat. Het college van B & W wijst tenminste een medewerker aan als secretaris van de commissie.

De Klachtencommissie oordeelt in beginsel na het houden van een hoorzitting over de aan haar voorgelegde klacht en rapporteert over haar bevindingen in de vorm van een advies aan het bevoegd gezag, te weten

In de regel neemt het bevoegd gezag het advies van de Klachtencommissie over, maar hij kan er ook gemotiveerd van afwijken in zijn definitieve oordeel

2.2 Klachtenregelingen

De klachtenregeling Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij het huishouden is inwerking getreden op 01-10-2019.

De klachtencommissie hoort de klager en de beklaagde en adviseert het college over de wijze van afhandeling van de klacht. Doelstelling is de klacht op te lossen, het vertrouwen in de gemeente en zorgaanbieder te herstellen en indien nodig de dienstverlening te verbeteren. Zie voor het klachtenproces ook de Klachtregeling.

De klachtenregeling heeft werd ingevoerd op 20.. en waarvan de uitvoering is opgedragen aan de onafhankelijke Klachtencommissie, dienen een tweeledig doel:

- (1) houvast te bieden aan hen die zich onheus bejegend voelen
- (2) de kwaliteit van de organisatie en de zorg te verbeteren.

Wat betreft het laatste, de mogelijkheid om te klagen heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot wat niet deugt in de zorg.

[Klachtenregeling Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij het huishouden | Lokale wet- en regelgeving](#)

2.3 Verschillende procedures

Binnen de Klachtencommissie wordt met een procedure gewerkt. Voorop staat dat de klachtenbehandeling in beginsel op de plek waar het probleem ontstaan is dient plaats te vinden (voorfase). Pas wanneer de voorfase is doorlopen en niet opgelost, niet slaagt is, kan een beroep worden gedaan op de onafhankelijke Klachtencommissie.

Als de aard van de klacht zich daadwerkelijk verzet tegen behandeling van de klacht op de plek waar die ontstaan is kan een klacht direct worden ingediend bij de Klachtencommissie.

Allereerst beoordeelt de commissie de ontvankelijkheid van de klacht.

Zoals bepaald in artikel 1, Begripsbepalingen, van de Klachtenregeling Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij het huishouden van de gemeente Roosendaal (hierna: de Klachtenregeling) wordt onder ‘Klacht’ verstaan een schriftelijke of digitale individuele uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een medewerker dan wel de zorgaanbieder of een medewerker daarvan, zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of een individuele uiting van ongenoegen over de wijze van afhandeling van de melding of de aanvraag of dienstverlening.

Ingevolge artikel 2, sub b en e, van de Klachtenregeling kan een klacht worden ingediend over de wijze van afhandeling en invulling door de zorgaanbieder van de geïndiceerde Wmo-maatwerkvoorziening in de vorm van hulp bij het huishouden en tevens over de wijze van uitvoering van de geïndiceerde Wmo-maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden door de zorgaanbieder of één van zijn medewerkers.

Ten slotte geldt dat voor zogenaamde personele kwesties geen beroep kan worden gedaan op de Klachtencommissie. Een bij de commissie ingediende klacht zal in beginsel betrekking moeten hebben op aspecten van het vlak van huishoudelijke hulp. De Klachtencommissie kan niet als forum worden beschouwd om juridische aanspraken met betrekking tot de rechtspositie van een werknemer te beoordelen. De personeelsleden hebben derhalve een klachtrecht over de (negatieve) bejegening die zij ondervinden, echter niet als het voornamelijk gaat om een rechtspositioneel geschil. Dan is de Klachtencommissie niet bevoegd.

Dit is schematisch weergegeven in onderstaand figuur:

	Toepasselijke regeling	Voorfase Klachtenbehandeling	Bevoegde instantie
Algemene klachten	Klachtenregeling	Voorfase van toepassing	Klachtencommissie
Melding van een misstand	Klokkenluidersregeling	Voorfase niet van toepassing	Klachten
Personele kwesties	Reglement bezwaar en beroep	Voorfase conform Reglement bezwaar en beroep	Beroepscommissie

2.4 Samenstelling Klachtencommissie

FUNCTIE	NAAM	AANGESTELD PER	Herbenoeming	VAKGEBIED
Voorzitter	Dhr. L. Heldens	01-10-2020		Mediator, Sociaal Domein
Lid	Mevr. I. van de Gevel	01-01-2020	Op eigen verzoek geen herbenoeming	Cliëntvertrouwenspersoon, Zorginstelling

Lid	Mevr. T. van Hagen	01-10-2020		Teamleider, GGzE
	Dhr. T. Bergmans	..-02-2024		Verpleegkundige /Vertrouwenspersoon

2.5 Ambtelijk secretariaat

Het ambtelijk secretariaat van de Klachtencommissie is ondergebracht bij de gemeente Roosendaal. Deze voert het secretariaat uit op een onafhankelijke en zelfstandige manier die geheel losstaat van de primaire processen binnen de gemeente. De ambtelijk secretaris heeft geen stem met betrekking tot het oordeel van de klacht. De secretariaatswerkzaamheden werden per 1 januari 2024 eerste uitgevoerd door Mevr. M. van Kooten, Jurist bezwaar en beroep en medio 2024 door Mevr. J. Speters, Klachtencoördinator en lid van de Werkgroep van klacht naar kracht.

3. Klachten ingediend bij de commissie

3.1 Aantal ingediende klachten

JAAR	INGEDIENDE KLACHTEN	OP- EN AANMERKINGEN
2020	1	
2021	0	
2022	0	
2023	1	
2024	1	

3.2 Aard en afhandeling van ingediend klachten

KKk

4 Activiteiten Klachtencommissie 2024

- Overleg interne 7 februari
- Sollicitatieprocedure
- Op 24 juli 2024 heeft de hoorzitting plaatsgevonden

5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op basis van een analyse van het aantal aan de commissie voorgelegde klachten en de werkwijze van de commissie en het secretariaat, kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Het creëren van meer bekendheid bij de klanten en medewerker van de WMO Hbhplus over de commissie
- Het plaatsen van een artikel in de nieuwsbrief waarin zij zich voorstelt
- Evalueren van de regeling en eventueel voorstel tot aanpassing aan het college van B & W voorleggen

6. OVERZICHT GEANONIMISEERDE KLACHTEN 2024

Klacht

De klacht komt er in de kern op neer dat de klager niet is geïnformeerd over het besluit van de zorgaanbieder dat de huishoudelijk hulp is gestopt. Bovendien voelt de klager zich niet serieus genomen omdat de zorgaanbieder geen contact hierover met klager heeft opgenomen.

Op 24 juli 2024 heeft de hoorzitting plaatsgevonden inzake de klacht.

Verweer

De zorgaanbieder geeft aan dat de huishoudelijke hulp onveiligheid heeft ervaren bij de thuissituatie van klager omdat het gedrag van de zoon is veranderd. De huishoudelijke hulp kan met vragen bij een vertrouwenspersoon terecht, maar daar heeft de hulp geen gebruik van gemaakt. De zorgaanbieder heeft klager gebeld om dit aan geven, maar hiervan is geen notitie gemaakt. Klager reageert boos omdat klager nooit een telefoontje heeft gekregen van de zorgaanbieder.

De zorgaanbieder geeft aan dat medewerkers het recht hebben om in dergelijk geval te stoppen met de werkzaamheden en niet langer door te werken. Vervolgens heeft de zorgaanbieder met betreffende medewerker gesproken. Tevens is de gemeente op de hoogte gebracht. De zorgaanbieder is van mening dat de gemeente aan zet is om aan te geven of de onderbreking terecht was. De gemeente heeft in samenspraak met de zorgaanbieder de huishoudelijke hulp tijdelijk stopgezet. De huishoudelijke hulp heeft vervolgens een MIM-melding gedaan.

WMO-gemeente betreurt het dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden tussen klager, de zorgaanbieder en hen over deze casus. Ook is men verbaasd dat er intern bij de zorgaanbieder een overleg heeft plaatsgevonden over deze casus en dat de gemeente hier niet bij betrokken is geweest.

Omdat klager al lange tijd geen huishoudelijke hulp heeft ontvangen, heeft de gemeente-WMO de hulpvraag van klager uitgezet bij een andere zorgaanbieder. Deze hulpvraag is naar tevredenheid opgepakt.

Oordeel van de klachtencommissie

De klager heeft negen jaar dezelfde hulp in het huishouden gehad en deze hulp is ineens weggebleven. De klager is niet geïnformeerd over het besluit van de zorgaanbieder dat de huishoudelijk hulp is gestopt. Er is door de zorgaanbieder ook niet gereageerd op de klacht van klager. Klager is van mening dat de hulp nooit last heeft gehad van het gezin en begrijpt niet waarom klager nooit meer iets heeft vernomen van zowel de huishoudelijke hulp zelf, als van de zorgaanbieder. De gemeente heeft in samenspraak met de zorgaanbieder de huishoudelijke hulp tijdelijk stopgezet maar zijn vergeten de klager in dit proces mee te nemen. De klager is met veel onduidelijkheden en vragen achtergebleven. De commissie betreurt het dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden tussen klager, de zorgaanbieder en Gemeente. De commissie vindt dit kwalijk en een gemiste kans.

Conclusie en advies

De commissie adviseert het college om de klacht van klager ontvankelijk en gegrond te verklaren.

Tevens doet de commissie de volgende aanbevelingen:

1. Het is noodzakelijk dat de verwachtingen van de gemeente Roosendaal en de zorgaanbieder over en weer goed met elkaar worden afgestemd.
2. Het is noodzakelijk dat de gemeente Roosendaal en de zorgaanbieder vastleggen wie waarvoor verantwoordelijk is in geval er sprake is van een situatie waarin er geen huishoudelijke hulp meer wordt geleverd.
3. Het is noodzakelijk dat de klant wordt meegenomen als de procedure 'stopzetten leveren van huishoudelijke hulp' wordt ingezet.

Het besluit van de zorgaanbieder

- De klacht van klager is gegrond.
- Binnen de zorgaanbieder zijn de processen m.b.t. het (tijdelijk) stopzetten van ondersteuning en klachtenbehandeling niet volledig gevolgd
(Zij betreuren dat dat voor klager geleid heeft tot onvrede en onduidelijkheid en bieden hiervoor hun excuses aan)
- Tussen de afdeling Wmo van de gemeente Roosendaal en de zorgaanbieder worden nieuwe afspraken gemaakt over het proces bij (tijdelijk) stopzetten van de ondersteuning en de (gezamenlijke) verantwoordelijkheden en communicatie naar de cliënt.
(Juist in een situatie als deze waarbij de belangen van medewerker en cliënt in het gedrang kunnen komen is een zorgvuldige samenwerking belangrijk)
- De Raad van Bestuur doet intern navraag over de afspraken tussen de gemeente Roosendaal en de zorgaanbieder.

1. Inleiding

Per 1 januari 2020 is de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) in werking getreden. Deze wet trekt de rechtspositie van ambtenaren zo veel mogelijk gelijk met de positie van werknemers in het bedrijfsleven. Per deze datum vallen de meeste ambtenaren onder het private arbeidsrecht dat is vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek. Daarom is ook het ambtenaren(bestuurs)recht vervallen voor het oplossen van arbeidsconflicten. Als hoofdregel geldt dat als werkgever en werknemer er niet uit komen, zij hun geschil kunnen voorleggen aan de kantonrechter.

In de Cao Gemeenten en de Cao Samenwerkende gemeentelijke organisaties is bepaald dat een geschillencommissie in het leven moet worden geroepen, aan welke in ieder geval drie type geschillen moeten worden voorgelegd voordat de gang naar de rechter gemaakt kan worden. Ook andere onderwerpen van geschil kunnen desgewenst voor bemiddeling worden voorgelegd alvorens de gang naar de kantonrechter gemaakt kan worden. Ten behoeve hiervan is de benoeming van een geschillencommissie noodzakelijk.

2. Benoeming geschillencommissie

Bij de implementatie van de Wnra is er in regionaal verband besloten een regionale geschillencommissie te benoemen die voor meerdere gemeenten en samenwerkingsverbanden in West-Brabant werkt. Reden hier was onder andere omdat er al goede ervaringen waren met de rechtspostionele kamer (voorloper van de geschillencommissie) in De6-verband. De gemeente Roosendaal heeft in 2019 het initiatief hiertoe genomen hetgeen heeft geleid tot benoeming van de huidige commissie per 1 januari 2020. Dezelfde commissie is per 1 januari 2024 herbenoemd. Inmiddels zijn 15 gemeenten aangesloten en 6 gemeenschappelijke regelingen (zie bijlage 2). De commissie wordt ondersteund door de gemeente Roosendaal.

3. Samenstelling van de commissie

De geschillencommissie bestaat uit zes leden. Er is gekozen voor een commissie, die is samengesteld op basis van deskundigheid en onafhankelijkheid en niet voor een paritair samengestelde commissie. Deze leden hebben diverse achtergronden, en hebben kennis op het gebied van arbeidsrecht en beschikken over bemiddelingsvaardigheden. Zij hebben inmiddels ook twee trainingen aangeboden gekregen om hun kennis up to date te houden. De leden zijn:

- Henk van Oosterbosch (voorzitter)
- Hans van Stel (plv. Voorzitter)
- Erik Norbart
- Esther Siebelink
- Raymond Eijsbach

De commissie wordt ondersteund vanuit de gemeente Roosendaal. Als secretarissen van de commissie zijn benoemd Marcella Gommers-Benamu (juriste van de gemeente Etten-Leur), Iman Boujamid en Maranke van Kooten (juristen van de gemeente Roosendaal). De administratief medewerkers zijn Gonny Dirne en Elise Zaanen van de gemeente Roosendaal.

4. Geschillen

De bevoegdheid van de geschillencommissie beperkt zich in ieder geval zoals gezegd tot een drietal geschillen tussen werkgever en werknemer. Dit is vastgelegd in artikel 11.5 van de Cao Gemeenten en de Cao Samenwerkende gemeentelijke organisaties (bijlage 1). Overige geschillen moeten direct worden voorgelegd aan de rechter. Het betreft:

- de individuele toepassing van het functiewaarderingssysteem,
- de individuele toepassing van een sociaal plan of sociaal statuut,
- of de uitvoering van een van-werk-naar-werktraject.

Werkgevers kunnen de bevoegdheid van de geschillencommissie verder uitbreiden indien gewenst. Voor alle deelnemers, behalve de gemeente Oosterhout, geldt dat de bevoegdheid van de geschillencommissie zich beperkt tot deze 3 geschillen. De gemeente Oosterhout heeft hier nog de geschillen over de uitvoering van de Vitaliteitsregeling aan toegevoegd.

5. Werkwijze

Er is een Reglement vastgesteld (zie bijlage 3). Conform dit Reglement kan een geschil digitaal of schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de geschillencommissie bij de gemeente Roosendaal of bij de eigen werkgever die het verzoek direct doorstuurt naar het secretariaat. Het verzoek wordt in zaaksysteem.nl ingeboekt. Een onderdeel van dit systeem is specifiek ingericht voor dergelijke verzoeken en is volledig gescreend en veilig conform de AVG. Vanuit dit systeem worden de verzoeken uitgezet richting werkgever en uiteindelijk de commissie. De werkgever wordt verzocht een dossier aan te leveren als ook een verweer. Dit dossier en de stukken van de verzoeker vormen het procesdossier dat als basis dient voor de commissie.

Als het dossier compleet is plant het secretariaat een hoorzitting waar zowel werkgever als werknemer aanwezig zijn. De commissie heeft als eerste taak te onderzoeken of bemiddeling mogelijk is. Is dat niet het geval, dan formuleert de commissie een zogenaamd zwaarwegend advies dat naar beide partijen wordt verzonden. Met dit advies kan definitieve besluitvorming plaatsvinden en kunnen vervolgstappen worden gezet richting bijvoorbeeld de kantonrechter. Er geldt voor de commissie geen uiterste termijn om te adviseren. Wel zijn er termijnen opgenomen in de deelprocessen.

6. Geschillen in 2024

Op 16 mei 2024 is er een verzoek ontvangen van een werknemer van de gemeente Bergen op Zoom. Het betrof een geschil inzake de individuele toepassing van het functiewaarderingssysteem HR21. Het advies is op 16 juli 2024 uitgebracht en bekend gemaakt door verzending aan werkgever en werknemer op 9 augustus 2024.

Op 12 juni 2024 zijn er twee dezelfde verzoeken ontvangen van twee werknemers van de gemeente Bergen op Zoom. Het betrof een geschil inzake de individuele toepassing van het functiewaarderingssysteem HR21 van eenzelfde functie. Op verzoek van beide verzoekers is er op 5 augustus 2024 een zitting georganiseerd waarin beide verzoekers tegelijk met hun werkgever zijn gehoord. Het advies is op 9 augustus 2024 gereed gebracht en bekend gemaakt door verzending aan werkgever en werknemer op 27 augustus 2024.

Op 18 juni 2024 zijn er twee verzoeken ontvangen van twee werknemers van de gemeente Bergen op Zoom. Het betrof een geschil inzake de individuele toepassing van het functiewaarderingssysteem HR21. Verzoekers hebben verschillende functies. Op 21 augustus 2024 is er een zitting georganiseerd

waar werknemers apart van elkaar met hun werkgever zijn gehoord. Het advies is op 17 oktober 2024 gereed gebracht en bekend gemaakt door verzending aan werkgever en werknemer op 28 oktober 2024.

Op 24 juli 2024 is er verzoek ontvangen van een werknemer van de gemeente Breda. Het betrof een geschil inzake over de individuele toepassing van het functiewaarderingssysteem VBalans. Op 3 september 2024 is er een zitting georganiseerd waar werknemer en werkgever zijn gehoord. Het advies is op 5 september 2024 gereed gebracht en bekend gemaakt door verzending aan werkgever en werknemer op 24 september 2024.

Op 18 juni 2024 zijn er drie verzoeken ontvangen van drie werknemers van de gemeente Breda. Het betrof een geschil inzake de individuele toepassing van het functiewaarderingssysteem VBalans. Verzoekers hebben dezelfde functie. Op verzoek van alle drie de verzoekers is er op 5 november 2024 een zitting georganiseerd waarin alle drie de verzoekers tegelijk met hun werkgever zijn gehoord. Het advies is op 25 november 2024 gereed gebracht en bekend gemaakt door verzending aan werkgever en werknemer op 26 november 2024.

Op donderdag 7 november 2024 heeft er een overleg plaatsgevonden waarbij er onder meer afspraken zijn gemaakt over een te volgen training en over de communicatie. De notulen van dit overleg zijn overlegd aan de leden en de voorzitter van de commissie.

7. Griffies

Begin 2020 is er bij de griffiers discussie ontstaan over deelname aan de geschillencommissie. Dit betrof met name het onbekend zijn met de commissie, het gebonden zijn aan de commissie en ook de samenstelling van de commissie werd ter discussie gesteld. Voor de griffies geldt dat de raad (in de praktijk vaak gedelegeerd aan een werkgeverscommissie) de werkgever is. Veelal is door de raad voor de personele regelingen aangesloten bij de regelingen door het college vastgesteld voor de ambtelijke organisatie. Hierin is opgenomen dat er aangesloten is bij de regionale geschillencommissie. Bij veel gemeenten bleek echter niet expliciet met de gemeenteraad/werkgeverscommissie en griffie te zijn gesproken over deelname aan deze geschillencommissie.

Tijdens een toelichting vanuit de gemeente Roosendaal op de regionale geschillencommissie heeft de regionale griffierskring een aantal zorgen geuit:

- Kennis over raadsgriffies en het specifieke karakter van die functie in het duale systeem is geen onderdeel geweest bij de werving van leden. De landelijke beroepsvereniging van raadsgriffiers (VvG) adviseert om te zorgen voor voldoende specifieke kennis binnen een geschillencommissie;
- Er is in het verleden geen ervaring opgedaan met zaken die op raadsgriffies speelden;
- Er is niet van alle in gebruik zijnde functiewaarderingssystemen kennis en kunde in de commissie aanwezig; over de beschrijving van de functieraadsgriffier in het HR21-systeem bestaat landelijk gezien onenigheid;
- Enkele leden van de commissie en het secretariaat van de geschillencommissie zijn personen die in dienst zijn van colleges van burgemeester en wethouders, een constructie waarvan niet op voorhand duidelijk is hoe die zich verhoudt tot het dualisme.

Afgesproken is dat na 1 jaar de aansluiting van de griffies bij de commissie geëvalueerd wordt en zonodig gaan de griffiers zich beraden of zij verbetervoorstellen doen of toch een “eigen” commissie gaan benoemen. Wel is voor de tussenliggende periode afgesproken dat wanneer de

geschillencommissie een geschil voorgelegd krijgt vanuit de griffie, door de commissie, indien noodzakelijk, specifieke kennis kan worden ingehuurd. De commissie ziet wel graag welke deelnemende organisaties, lees griffies, hebben besloten hun geschillen voor te leggen aan de commissie. Via het secretariaat is hier navraag naar gedaan.

De griffies stellen dat, gezien het zeer beperkte aantal malen dat een kwestie een griffie betreft, op dat moment een extern deskundige/adviseur aan de commissie wordt toegevoegd.

8. Tot slot

In 2024 zijn er negen geschillen behandeld. Dit betroffen zaken met betrekking tot medewerkers van een ambtelijke organisatie. Er is nog geen geschil voorgelegd van een medewerker van een griffie.

Een leerpunt voor de commissie uit deze geschillen is dat de poging tot bemiddeling, naar het oordeel van de betrokken werkgever niet voldoende is benut. Dit is tijdens een evaluatiebijeenkomst met de commissie besproken en er is afgesproken dat het secretariaat bij ontvangst van een adviesverzoek in eerste instantie actief zal nagaan of bemiddeling al heeft plaatsgevonden. In tweede instantie zal dan de commissie dit toetsen en beoordelen of er ruimte is voor nog een bemiddelingspoging. De commissie merkt hierbij wel op dat een functiewaardingprocedure zich lastig leent voor bemiddeling. Ook de praktische doorloop van de procedure is tijdens een overleg op 7 november 2024 besproken en hierin zijn verbeterpunten aangebracht voor wat betreft de onderlinge communicatie en het plannen van de hoorzittingen. Het is een continu proces van verbetering, waar telkens het proces kritisch gezien moet worden. De basis is in ieder geval verder uitgebreid.

In november 2025 zal er wederom een overleg plaatsvinden. Dit jaarverslag zal na akkoord naar alle deelnemende gemeenten worden verzonden.

Bijlage 1

Artikel 11.5 | Geschilbeslechting Cao Gemeenten en Cao samenwerkende gemeentelijke organisaties

- 1.** De werkgever en de werknemer werken mee aan bemiddeling om een geschil tussen hen op te lossen.
- 2.** Als deze bemiddeling niet tot een oplossing heeft geleid, is een geschillencommissie bevoegd om kennis te nemen van een geschil genoemd in lid 3. Het advies van de geschillencommissie is zwaarwegend.
- 3.** De werkgever stelt een geschillencommissie in, of sluit zich aan bij een regionale geschillencommissie, voor de behandeling van individuele geschillen tussen de werkgever en de werknemer over:
 - a. de individuele toepassing van een functiewaarderingssysteem;
 - b. afspraken in het Van werk naar werk-traject;
 - c. de individuele toepassing van een sociaal plan of een sociaal statuut.

De werkgever kan de bevoegdheid van de geschillencommissie met andere onderwerpen uitbreiden.

Bijlage 2 Deelnemers

Gemeenten

Geertruidenberg

Bergen op Zoom

Zundert

Drimmelen

Etten-Leur

Breda

Tholen

Steenbergen

Moerdijk

Oosterhout

Rucphen

Woensdrecht

Altena

ABG gemeenten

Roosendaal

Samenwerkingsverbanden

Werkplein Hart van West-Brabant

Belastingsamenwerking West-Brabant

Westbrabants Archief

Gemeenschappelijke regeling ICT

Regio West-Brabant

CJG Geertruidenberg en Drimmelen

Bijlage 3 Reglement

Reglement Regionale geschillencommissie West-Brabant

1. Bevoegdheid

De geschillencommissie, verder te noemen: 'de commissie', als bedoeld in artikel 11.5 van de cao Gemeenten en de Cao samenwerkende gemeentelijke organisaties is ingesteld om bij een geschil tussen de werknemer en de werkgever over de individuele toepassing van een functiewaarderingssysteem, de uitvoering van een Van werk naar werk-traject, de individuele toepassing van een sociaal plan of sociaal statuut (*facultatief: en eventuele andere door de werkgever bij afzonderlijke beslissing te benoemen onderwerpen*), te bemiddelen en – als die bemiddeling geen resultaat heeft – een zwaarwegend advies te geven.

De procedure bij de commissie staat niet open voor geschillen die betrekking hebben op beslissingen van de werkgever, die voortvloeien uit een wettelijk voorschrift of afspraken die door of namens de werkgever zijn gemaakt met de vakbonden, voor zover het geschil ziet op de inhoud daarvan.

De commissie wordt aangeduid als "Regionale geschillencommissie West-Brabant". De commissie bezit geen rechtspersoonlijkheid.

2. Benoeming en samenstelling van de commissie

De gemeente Roosendaal benoemt de commissie die bestaat uit ten minste drie leden waaronder een voorzitter. Tot voorzitter is niet benoembaar een persoon die deel uitmaakt of werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de aan deze Regionale geschillencommissie deelnemende werkgevers. De andere leden zijn tevens plaatsvervangend voorzitter. De leden van de commissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de gemeente Roosendaal. Zij worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn eenmaal herbenoembaar. In bijzondere gevallen is de gemeente Roosendaal bevoegd hiervan af te wijken.

De leden van de commissie kunnen slechts van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Het lid maakt per direct geen deel meer uit van de commissie.

De leden van de commissie kunnen op enig moment tijdens hun benoemingsperiode zelf terugtreden. Zij stellen de gemeente Roosendaal schriftelijk op de hoogte. Het vertrekkend lid blijft aan totdat in zijn of haar opvolging is voorzien, tenzij sprake is van ernstige onvoorzienbare omstandigheden.

De leden van de commissie treden niet op in geschillen, waarbij zij persoonlijk betrokken zijn, een persoonlijk belang hebben of indien zij werkzaam zijn voor de betrokken werkgever.

De leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een door de gemeente Roosendaal te bepalen honorarium en vergoeding van reis- en verblijfkosten.

3. Secretariaat

De commissie heeft een secretariaat. De gemeente Roosendaal wijst minimaal twee secretarissen en hun plaatsvervangers aan. De secretarissen en hun plaatsvervangers zijn geen lid van de commissie.

De commissie bepaalt de taak en werkwijze van het secretariaat.

Het post- en emailadres van het secretariaat is Postbus 5000, 4700 KA ROOSENDAAL en geschillencommissie@roosendaal.nl.

4. Procedure

Een procedure voor de commissie wordt gestart met de toezending van een adviesverzoek over een geschil aan het secretariaat. Het adviesverzoek vermeldt in ieder geval:

- de naam en het adres van de werknemer
- een duidelijke omschrijving van het geschil
- de redenen waarom het geschil bestaat
- de redenen waarom werkgever en werknemer het geschil in onderling overleg niet hebben kunnen beslechten
- de redenen waarom de bemiddeling als bedoeld in artikel 11.5 van de CAO niet tot een oplossing heeft geleid
- een duidelijke conclusie en/of verzoek

Als het adviesverzoek niet aan deze vereisten voldoet, geeft de commissie de indiener de gelegenheid om het adviesverzoek binnen een bepaalde termijn aan te vullen. De behandeling van het adviesverzoek kan door de commissie worden geweigerd als de indiener het verzuim niet heeft hersteld binnen de hem daartoe gestelde termijn. De gevolgen hiervan zijn voor rekening en risico van de indiener.

Het secretariaat bevestigt de ontvangst van het adviesverzoek en zendt een kopie van het adviesverzoek aan de commissie en de werkgever.

De werkgever kan binnen vier weken na toezending van het adviesverzoek door het secretariaat een verweerschrift aan het secretariaat sturen. Het secretariaat zendt een kopie van het verweerschrift aan de commissie en de werknemer. De voorzitter kan de werknemer daarna vragen om een schriftelijke reactie, waarna ook de werkgever weer schriftelijk mag reageren, steeds met een termijn van maximaal twee weken. Het secretariaat zendt kopieën van de reacties van de commissieleden en de andere partij.

De werknemer kan zich tijdens de gehele procedure laten bijstaan. De kosten voor die bijstand zijn voor rekening van de werknemer.

De procedure wordt gevoerd in de Nederlandse taal. De procedure heeft geen schorsende werking.

De voorzitter is bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten inwinnen. Hij of zij kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op de hoorzitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van de werkgever vereist.

Werkgever en werknemer kunnen tot tien dagen voor de hoorzitting stukken indienen. Het secretariaat zendt kopieën van de stukken aan de commissieleden en de andere partij.

5. Hoorzitting

De commissie stelt de werknemer en de werkgever in de gelegenheid zich door de commissie te laten horen. De commissie hoort partijen in principe met drie leden waaronder de voorzitter of diens plaatsvervanger. In uitzonderingsgevallen kan het horen worden opgedragen aan de voorzitter of diens plaatsvervanger samen met één commissielid. Het zwaarwegend advies wordt altijd uitgebracht door drie commissieleden waaronder de voorzitter of diens plaatsvervanger.

Binnen vier weken na de schriftelijke voorbereiding bepaalt de voorzitter plaats en tijdstip van de hoorzitting en nodigt de werkgever en de werknemer ten minste twee weken voor de zitting schriftelijk uit. Binnen drie werkdagen na de uitnodiging kunnen de werkgever en de werknemer onder opgaaf

van redenen de voorzitter verzoeken het tijdstip van de zitting te wijzigen. De beslissing op dit verzoek wordt uiterlijk één week voor het tijdstip van de zitting aan de werkgever en de werknemer meegedeeld.

De commissie kan tijdens de hoorzitting ook anderen horen, als zij dat nodig vindt. Ook de werkgever en de werknemer kunnen getuigen of deskundigen voordragen om tijdens de hoorzitting te worden gehoord. Een verzoek daartoe moet uiterlijk twee weken voor de hoorzitting bij de commissie worden ingediend. De commissie neemt hierover een besluit. De commissie informeert de werkgever en de werknemer als getuigen of deskundigen worden gehoord.

Tijdens de hoorzitting probeert de commissie een minnelijke schikking tussen de werkgever en de werknemer te bereiken. De commissie kan daartoe de behandeling aanhouden en partijen een termijn voor beraad geven.

Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt in de vorm van een geluidsopname. Op verzoek van de werkgever of de werknemer wordt de geluidsopname aan hen verstrekt.

6. Zwaarwegend advies

Als de behandeling door de commissie niet tot overeenstemming tussen de werkgever en de werknemer leidt, doet de commissie binnen vier weken na de hoorzitting uitspraak in de vorm van een schriftelijk, zwaarwegend advies aan de werkgever en de werknemer. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

7. Verwerking persoonsgegevens

De persoonsgegevens die de commissie nodig heeft voor de behandeling van het geschil worden geregistreerd door de gemeente Roosendaal. Het verzoekschrift en alle bijbehorende stukken worden verwerkt in een afgeschermd deel van het Zaaksysteem van de gemeente Roosendaal. Hiervoor wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten. Nadat de commissie haar advies heeft uitgebracht, worden de gegevens aan partijen geretourneerd. De gegevens worden tot uiterlijk 1 april van het daaropvolgende jaar bewaard in verband met een eventueel door de commissie uit te brengen jaarverslag.

8. Overige

De werknemer die een adviesverzoek aan de commissie voorlegt, zal daardoor op geen enkele wijze in zijn positie bij de werkgever worden benadeeld. Dit geldt ook voor een werknemer die als vertrouwenspersoon, getuige of deskundige is betrokken bij een procedure.

De commissie en de medewerkers werkzaam binnen het secretariaat zijn gehouden tot geheimhouding.

De commissie kan van de bij dit reglement vastgestelde termijnen afwijken of een betrokken partij afwijking daarvan toestaan. De commissie informeert partijen over afwijkende termijnen.

Als zich omstandigheden voordoen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie.