

Aan de raad van de gemeente Heerenveen  
Postbus 15000  
8440 GA HEERENVEEN

uw brief van:                      ons kenmerk:                      bijlage(n):                      datum:

Z.25.491059

1

Onderwerp: Jaarverslag 2024 Commissie bezwaarschriften

Beste raad,

De Commissie bezwaarschriften (Commissie) heeft haar jaarverslag 2024 aan het college uitgebracht. Dit jaarverslag treft u bijgaand.

#### **Waarom ontvangt u dit jaarverslag?**

De Commissie brengt jaarlijks verslag uit. Deze brengt zij uit aan de bestuursorganen van de gemeente. Dit staat in artikel 17 van de Regeling Commissie bezwaarschriften.

#### **Wat is het jaarverslag van de Commissie?**

Met het jaarverslag 2024 geeft de Commissie inzicht in de door haar behandelde bezwaarschriften, haar werkwijze en doet – waar zij dit nodig vindt – aanbevelingen. In dit jaarverslag staat onder meer informatie over het aantal en de aard van de in 2024 afgehandelde bezwaarschriften.

#### **De Commissie doet ook een aantal aanbevelingen in het jaarverslag 2024**

In deze brief leest u wat het college met deze aanbevelingen doet.

#### **Aanbeveling 1**

Verbeteren van de tijdige aanlevering van verweerschriften en dossiers aan het secretariaat, zodat er voldoende ruimte is voor aanvullingen of wijzigingen.

#### *Reactie van het college:*

Deze aanbeveling geldt niet voor alle teams. De teammanagers binnen het Sociaal Domein geven aan dit niet te herkennen. Zij ontvangen hier juist complimenten over. Een aantal andere teammanagers heeft te kampen met een veelheid aan complexe bezwaren en een capaciteitstekort. Zij geven aan dat planning en het bewaken van deadlines continue aandacht vragen.

#### **Aanbeveling 2**

De besluiten die zien op (omgevings)vergunningen worden ervaren als weinig toegankelijk en moeilijk leesbaar. Een moderniseringslag is hier op zijn plaats.

#### *Reactie van het college:*

Bij de invoering van het applicatiesysteem CLO is specifiek gelet op de leesbaarheid van juridische teksten, dit blijft echter complex. Mogelijk kan centraal een project/training worden opgestart om de leesbaarheid van juridische teksten concernbreed verder te verbeteren.

#### **Aanbeveling 3**

Goede voorlichting en motivering aan de voorkant bij besluitvorming blijft belangrijk.

*Reactie van het college:*

De teammanagers die werken in het Sociaal Domein geven aan dat deze aanbeveling al wordt opgepakt. De overige teammanagers geven aan dat dit continu onder de aandacht is binnen hun vakteams. Een goed verwachtingsmanagement, ook m.b.t. proces, planning en disclaimer is van belang.

**Aanbeveling 4**

De motivatie waarom bijzondere bijstand is afgewezen graag beter in het besluit vermelden.

*Reactie van het college:*

De teammanagers die werken in het Sociaal Domein geven aan deze aanbeveling te herkennen. De Teammanager Inkomen bespreekt dit in het teamoverleg om dit onder de aandacht te brengen bij de betreffende medewerkers.

**Aanbeveling 5**

Dat er, indien mogelijk, vaker gebruik wordt gemaakt van pre-mediation. Dit geldt met name voor de algemene kamer.

*Reactie van het college:*

Binnen het Sociaal Domein wordt al regelmatig pre-mediation ingezet. Dit is ook zichtbaar in het jaarverslag. De overige teammanagers geven aan dat aan de voorkant van de zaak moet worden gescreend op mogelijkheid pre-mediation. De bezwaarsecretaris algemene kamer attendeert en begeleidt vakteams daarop.

**Aanbeveling 6**

Dat de afdelingen tijdig, ruim voor het versturen van grote aantallen besluiten in verband met een nieuwe of gewijzigde regeling, dit melden aan het secretariaat zodat hiermee rekening kan worden gehouden.

*Reactie van het college:*

De teammanagers die werken in het Sociaal Domein geven aan dit aandachtspunt mee te nemen in het wekelijkse afstemmingsoverleg. De overige teammanagers geven aan het belangrijk te vinden om hier in de communicatie aandacht voor te hebben. Dit vergt actie van vakteams en van de secretarissen om dit onderwerp te agenderen.

**Aanbeveling 7**

Dat procesdossier op de juiste wijze worden geanonimiseerd en met een duidelijke inventarislijst of benaming van de documenten en in welke volgorde ze moeten worden gelezen, worden aangeleverd.

*Reactie van het college:*

De teammanagers die werken in het Sociaal Domein geven aan dat zij de opmerking ontvangen dat er te veel wordt geanonimiseerd. Er is een werkinstructie door team Juridische Zaken opgesteld over de juiste wijze anonimiseren van een procesdossier. Via het wekelijkse afstemmingsoverleg willen zij deze werkwijze verbeteren en op concrete dossiers feedback ophalen en geven. Overige teammanagers herkennen dat er afspraken en werkinstructies zijn over het lakken van tekst. Een teammanager geeft aan graag algemene ondersteuning vanuit JZ&I te willen ontvangen.

**Aanbeveling 8**

Dat de communicatie van de afdelingen met het secretariaat van de algemene kamer over ontwikkelingen voor de hoorzitting en eventuele daaruit voortvloeiende aanhoudingen en opschortingen die invloed hebben op termijnen, wordt verbeterd zodat de wettelijke beslistermijn beter kan worden gehaald.

*Reactie van het college:*

Teammanagers geven aan dat het goed is om altijd te blijven werken aan betere communicatie. Dit vraagt om coachen van medewerkers. Hier afspraken over maken tussen vakteams en JZ&I en dit bewaken. Proces van binnenkomst van bezwaar tot afhandeling bezwaar integraal optekenen inclusief wie doet wat. De voorlichting en motivering meenemen als stap of aandachtspunt in dit proces. Actie door JZ&I in samenwerking met vakteams.

**Wij geven ons standpunt mee aan concerndirecteuren en teammanagers**

De concerndirecteuren en teammanagers sturen op de aanbevelingen en bespreken dit met betreffende medewerkers. Dit zorgt ervoor dat de (juridische) kwaliteit verder wordt versterkt.

**Bel gerust als u vragen heeft**

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op met Annelien de Groot door te bellen naar 14 05 13.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Heerenveen.

De gemeentesecretaris,

De burgemeester,

Signed By: Wietse Kalma  
20/06/2025 14:31:13 CEST  
ID: 1da1b6de-a4c0-4ac9-bf44-756ee9f251d0  
Auth: Scribble

T. van Lenthe



Signed By: M.A. Fokkens-Kelder  
22/06/2025 11:18:15 CEST  
ID: 1da1b6de-a4c0-4ac9-bf44-756ee9f251d0  
Auth: Scribble

M.A. Fokkens-Kelder



