

Onderwerp: Jaarverslagen bezwaar, klachten en ombudsman 2025
Datum: 8 september 2026
Portefeuillehouder: Erik Boog
Team: Bestuurs- en Directieadvies
Steller: Lieke Schuurman

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

De visie op dienstverlening van de gemeente Diemen luidt: 'Onze dienstverlening is gemakkelijk, mensgericht, en betrouwbaar. Wij zijn duidelijk in ons contact met inwoners. We verbeteren onze dienstverlening continu'.

Klachten en bezwaarschriften vormen een belangrijke graadmeter voor de wijze waarop de gemeentelijke dienstverlening in de praktijk wordt ervaren. Zij geven inzicht in knelpunten die inwoners en bedrijven tegenkomen in hun contact met de gemeente. De voorliggende jaarverslagen geven een beeld van het aantal ontvangen bezwaarschriften en eerste- en tweedelijns klachten, en hoe deze zijn afgehandeld. Daarmee vormen deze verslagen een belangrijke informatiebron voor het gericht verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.

In overeenstemming met de Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden de jaarverslagen van de Algemene commissie voor bezwaarschriften, de Sociale Kamer en de klachtbehandeling jaarlijks ter kennisgeving aan de raad aangeboden. Dit jaar is hier voor het eerst het Jaaroverzicht Bezwaren Afvalstoffenverordening aan toegevoegd. Tegelijkertijd ontvangt de raad ook de jaarbeschouwing van de Ombudsman Metropool Amsterdam.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 8 september 2026

Samenvatting

Algemene commissie voor bezwaarschriften

Als inwoners of ondernemers zich niet kunnen vinden in een besluit dat de burgemeester, de gemeenteraad of het college van B&W heeft genomen - bijvoorbeeld naar aanleiding van een vergunningaanvraag of de vaststelling van de WOZ-waarde -, hebben zij de mogelijkheid om hiertegen bezwaar te maken.

De gemeente Diemen heeft een onafhankelijke commissie die deze bezwaarschriften behandelt, ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze commissie is verantwoordelijk voor het horen van inwoners en adviseert over de afhandeling van ingediende bezwaarschriften.

Jaarverslag 2025 Algemene commissie voor bezwaarschriften gemeente Diemen

In 2025 heeft de Algemene commissie voor de bezwaarschriften van de gemeente Diemen in totaal 214 nieuwe bezwaarschriften ontvangen, waarvan er 175 in 2025 konden worden afgehandeld. Dat betekent dat er ten opzichte van 2024 sprake is van een forse stijging in het aantal bezwaarschriften dat werd afgehandeld (namelijk 68 meer dan in 2024). Deze stijging is mede beïnvloed door een groot aantal bezwaren tegen één en dezelfde omgevingsvergunning, die werd verleend voor de bouw van een garagepark.

Het merendeel van de afgehandelde bezwaren werd niet-ontvankelijk (45%) of ongegrond (39%) verklaard, terwijl slechts een klein deel (deels) gegrond was (circa 3%). Dit bevestigt dat besluiten zorgvuldig worden voorbereid en doorgaans juridisch standhouden.

Tegelijkertijd signaleert de commissie ook aandachtspunten: de gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van een bezwaarschrift bedroeg in 2025 21,6 weken. Dat is langer dan wenselijk. In het verlengde daarvan ziet de commissie dat de druk op de hoorzittingen toeneemt door het stijgend aantal zaken. In het verslag wordt daarom geadviseerd om de frequentie van hoorzittingen structureel op te voeren. Positieve aandacht is er voor de inzet op informele afhandeling en voor de goede procesvertegenwoordiging tijdens de hoorzittingen.

Afvalkamer

Tot 2025 werden bezwaarschriften tegen besluiten in het kader van de Afvalstoffenverordening afgehandeld door de Algemene commissie voor bezwaarschriften. Dit bleek een te zwaar middel voor relatief kleine overtredingen. Op 17 december 2024 heeft het college daarom besloten dat het horen van bezwaarmakers over overtredingen van de Asv voortaan ambtelijk gebeurt. Dit gebeurt door de medewerkers van Team JZ van Duo+. Deze ontwikkeling heeft geleid tot een apart jaaroverzicht bezwaren Afvalstoffenverordening.

Jaaroverzicht bezwaren Afvalstoffenverordening Diemen 2025

In 2025 zijn 20 bezwaarschriften tegen besluiten op basis van de Afvalstoffenverordening afgehandeld. Het merendeel daarvan (70%) is ongegrond verklaard, 10% bleek niet-ontvankelijk en 20% is ingetrokken. Er werden in 2025 geen bezwaren over afval gegrond verklaard.

In één geval heeft het college zelf besloten om het besluit in te trekken. Dit stond los van de rechtmatigheid van het besluit en was het gevolg van het toepassen van 'de menselijke maat'. Ten opzichte van 2024 is het aantal afgehandelde bezwaren duidelijk gestegen (van 12 naar 20). Hoewel het aantal bezwaarschriften in 2025 significant toenam, is er geen stijging in het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften. Daaruit kan geconcludeerd worden dat de besluitvorming bij het toepassen van bestuursdwang met betrekking op overtredingen van de Afvalstoffenverordening over het algemeen zorgvuldig verloopt.

De introductie van ambtelijk horen per eind 2024 heeft geleid tot een laagdrempelige en efficiënte behandeling, maar de gemiddelde afhandelingstermijn (van circa 10 weken) blijft een aandachtspunt. Hoewel geen van de zaken uit de (verlengde) termijn is gelopen, streven we in 2026 naar het verkorten van de afhandeltermijn.

Sociale Kamer

Inwoners, bedrijven en instellingen kunnen ook bezwaar maken tegen besluiten van het college van B&W over socialezekerheidswetten. Een ambtelijke commissie (de 'Sociale Kamer') behandelt de bezwaarschriften die zich richten op besluiten in het kader van de Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Huisvestingswet, de Jeugdwet en het leerlingenvervoer. In Diemen is er bewust voor gekozen om als voorzitter van deze commissie een wethouder aan te wijzen, om zo de aandacht voor de menselijke maat te waarborgen.

Jaarverslag Bezwaarschriften Sociale Kamer gemeente Diemen 2025

In 2025 ontving de gemeente Diemen 38 bezwaarschriften met betrekking op het sociaal domein, waarvan er 37 in 2025 zijn afgehandeld. Het overgrote deel hiervan had betrekking op de Participatiewet (24 zaken), gevolgd door onder andere urgentieverklaringen (4), leerlingenvervoer (4) en Wmo (3).

Ook in 2025 is ervoor gekozen om eerst een informeel gesprek aan te gaan na ontvangst van een bezwaarschrift. In dit verslagjaar zijn 11 bezwaarschriften ingetrokken in verband met het herroepen van een besluit. In deze gevallen werd de bezwaarmaker tegemoetgekomen en was er daardoor geen procesbelang meer bij het voortzetten van de formele bezwaarprocedure.

Van de formeel afgehandelde zaken werden er 11 ongegrond en 6 gegrond verklaard, bleken er 6 niet-ontvankelijk en 2 deels gegrond/ deels ongegrond.

Niet alle in 2025 afgehandelde bezwaarschriften zijn binnen de termijn van 12 weken na indiening van het bezwaarschrift afgehandeld, omdat de bezwaartermijn in een aantal gevallen met akkoord van bezwaarmaker is stilgelegd. Een bezwaarmaker kan om verschillende redenen akkoord gaan met het stilleggen van de beslistermijn. Voorbeelden hiervan zijn nader onderzoek, een verlengde termijn voor aanlevering van nadere gronden, of afhankelijkheid van medische expertise.

In 2025 is éénmaal een ingebrekestelling ontvangen. Aangezien er daarna binnen 14 dagen alsnog beslist is, was er geen dwangsom verschuldigd.

In het verslag wordt het belang van persoonlijk contact met inwoners benadrukt, zowel voor als tijdens de bezwaarprocedure, omdat dit aantoonbaar bijdraagt aan begrip en vertrouwen. Daarbij wordt - mede naar aanleiding van een bijzondere zaak waarin een beroep op het vertrouwensbeginsel slaagde - wel ook extra aandacht gevraagd voor het zorgvuldig omgaan met uitspraken die tijdens dat contact kunnen worden opgevat als toezegging.

In het verslag is positieve aandacht voor de vooruitgang in de uitvoering van de brede ondersteuning. Door het samenstellen van een vast team met vaste aanspreekpunten voor inwoners heeft het college verbetering aangebracht in de wijze waarop de brede ondersteuning in Diemen wordt ingezet.

Klachtbehandeling

Als gemeente bieden we een breed scala aan producten en diensten, zoals het verstrekken van vergunningen, paspoorten, rijbewijzen, inkomensvoorzieningen en het verzorgen van de inrichting en het onderhoud van de leefomgeving.

Het contact tussen inwoners en de gemeente verloopt in Diemen over het algemeen soepel. Toch kunnen zich situaties voordoen waarin een inwoner niet tevreden is over de dienstverlening, of over de manier waarop hij of zij behandeld is. In dat geval kan de inwoner een klacht indienen.

Jaarverslag Klachtbehandeling 2025

Van de 95 klachten die in 2025 in eerste instantie als klacht werden geregistreerd, zijn er uiteindelijk 72 daadwerkelijk als klacht gedefinieerd.

Bij de behandeling daarvan zette de ontwikkeling naar een meer informele en oplossingsgerichte aanpak van klachten in 2025 door: met snel persoonlijk contact, uitleg of een passende oplossing kan onvrede vaak worden weggenomen zonder formele procedure.

De meeste klachten kwamen binnen bij teams met veel direct inwonercontact, zoals Burgerzaken/KCC, Infra, Sociale Zaken en team Wmo en hadden betrekking op de uitvoering van beleid of het resultaat van een geleverde dienst. Processen waarover meerdere klachten binnenkwamen onderzoeken we, om na te gaan waar kansen voor verbetering liggen.

De doorlooptijden voor het afhandelen van klachten blijft een aandachtspunt. De voornaamste verklaring daarvoor is het ontbreken van een eenduidig administratief werkproces. Inwoners worden doorgaans snel en oplossingsgericht geholpen, maar de administratieve afwikkeling van klachten heeft onvoldoende prioriteit.

Betere registratie geeft beter inzicht in de specifieke aard van klachten, en daarmee ook in hoe de organisatie kan leren van klachten. We harmoniseren daarom in 2026 de klachtencoördinatie voor de drie DUO-gemeenten, waarbij Duo+ de klachtencoördinatie (dat wil zeggen de registratie, bewaking van termijnen, administratieve afhandeling en waar nodig advisering) ook voor Diemen op zich zal nemen. Diemen blijft zelf verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling van en betrokkenheid bij klachten. Op deze wijze dragen we zorg voor meer consistentie en continuïteit in het klachtenproces, waardoor we beter zicht krijgen op kansen om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Ombudsman Metropool Amsterdam

In het klachtrecht is vastgelegd dat iemand met een klacht het recht heeft om de ombudsman te vragen onderzoek te doen naar de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en/of een klacht over die gedraging heeft behandeld. Gemeente Diemen heeft zich daartoe aangesloten bij de Ombudsman Metropool Amsterdam. De ombudsman fungeert als tweedelijns klachteninstantie. Jaarlijks brengt hij een jaarbeschouwing uit over zijn activiteiten in de verschillende gemeenten waarvoor hij werkt. Diemen is daar één van.

Jaarbeschouwing Ombudsman 2025

De ombudsman signaleert dat gemeenten en uitvoeringsorganisaties steeds meer onder druk staan door toenemende complexiteit, schaarse en groeiend wantrouwen van inwoners richting de overheid. Hierdoor ontstaat het risico op 'bureaucratische ongelukken', waarbij inwoners niet goed worden geholpen en problemen onnodig escaleren. Hij benadrukt dat klachtbehandeling juist kansen biedt om problemen sneller op te lossen, te leren van fouten en het vertrouwen te herstellen. Hij pleit daarom voor een fundamentele versterking van klachtbehandeling, en roept gemeente en rijksoverheid op om te onderzoeken wat hiervoor nodig is.

Specifiek voor Diemen ontving de ombudsman in 2025 17 klachten. In 11 gevallen ging het om klachten die nog niet door de gemeente zelf waren behandeld en waarbij de ombudsman inwoners heeft gewezen op de eerstelijnsprocedure, de klacht warm overdroeg of heeft geadviseerd de lopende bezwaarprocedure af te wachten.

Bij zes klachten is de backoffice van de ombudsman betrokken geweest. Slechts in twee gevallen zag de ombudsman aanleiding tot nader onderzoek door schriftelijke vragen te stellen. Daarnaast heeft op verzoek van de burgemeester bij één casus -die als klacht al door de gemeente was behandeld- een rondetafelgesprek plaatsgevonden, om te kijken of de inwoner in kwestie anderszins geholpen kon worden.

De ombudsman constateert dat de klachtbehandeling in Diemen overwegend op orde is: klachten en bezwaren worden doorgaans tijdig afgehandeld, inwoners wenden zich zelden opnieuw tot de ombudsman en de samenwerking tussen de medewerkers van de ombudsman en de gemeente verloopt vlot en gemakkelijk.

Ter inzage in iBabs

- EINDE -