

Geldrop	30 juni 2026	onderwerp	Raadsinformatiebrief Jaarverslag Commissie voor de Bezwaarschriften en Klachten 2025
		registratienr	3719382

Beste leden van de raad van de gemeente Geldrop-Mierlo,

Inleiding

Jaarlijks informeert de Commissie voor de Bezwaarschriften en Klachtencommissie uw raad, ons college en de burgemeester schriftelijk over de hoeveelheid en aard van de bezwaarschriften en klachten die zijn ontvangen in het voorgaande kalenderjaar, de aard van de adviezen van de commissie, haar bevindingen en haar aanbevelingen. Het jaarverslag geeft uw raad, ons college en de burgemeester een beeld van de kwaliteit van de besluitvorming. Aan de hand van het jaarverslag kan een indicatie worden gegeven welke onderdelen of taken van de gemeentelijke organisatie extra aandacht behoeven.

De Commissie voor de Bezwaarschriften is ingesteld door zowel raad, college als burgemeester en is bevoegd de bezwaarzaken te behandelen tegen besluiten van alle drie de organen. De Klachtencommissie is ingesteld om de klachten te behandelen die zijn gericht tegen een bestuursorgaan van de gemeente Geldrop-Mierlo of ambtenaren die onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werken.

Samenvatting

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van de Commissie voor de Bezwaarschriften en de Klachtencommissie.

- De commissie constateert dat er in 2025 minder bezwaarschriften zijn ingediend dan in het jaar 2024. Dit is het tweede jaar op rij dat er minder bezwaarschriften werden ontvangen. Hiervoor was telkens sprake van een toename. Het totaal aantal bezwaren dat is behandeld is ook gedaald, dit komt omdat in 2024 alle bezwaarschriften werden afgehandeld die zich richtten tegen het verlenen van een omgevingsvergunning voor de (tijdelijke) opvang van alleenstaande minderjarige vreemdelingen. Het aantal ingetrokken bezwaarschriften is bij beide kamers verhoudingsgewijs gestegen.

- Ondanks de extra aandacht die er naar aanleiding van eerdere evaluaties is geweest voor het tijdig aanleveren van een compleet procesdossier, beveelt de commissie opnieuw aan om hier verbetering in aan te brengen. De commissie raadt in dit kader aan het verweerschrift zo te schrijven dat de tijdlijn en feiten en omstandigheden duidelijk worden gemaakt. Het verweerschrift moet ook zorgvuldig onderbouwd worden en zo nodig aangevuld worden met jurisprudentie, zodat de commissie niet naar deze zaken hoeft te vragen tijdens een hoorzitting.

- De commissie acht het raadzaam om af en toe twee vertegenwoordigers naar de hoorzitting te



laten komen, zodat gemachtigden elkaar feedback kunnen geven en lering kunnen trekken uit elkaars optreden tijdens een hoorzitting. Dit is met name belangrijk wanneer het gaat om nieuwe vertegenwoordigers van een bestuursorgaan.

- De commissie blijft aandacht houden en vragen voor een minnelijke oplossing van geschillen en finale geschillenbeslechting in de bezwaarfase. De commissie beveelt bestuursorganen aan zich hiervan bewust te zijn en er waar mogelijk op te anticiperen.

- Het totale aantal in 2025 ontvangen klachten is gedaald ten opzichte van eerdere jaren, maar in verband met een groot aantal doorzendingen in deze jaren is het aantal klachten dat zich feitelijk richt tegen gedragingen van een bestuursorgaan van de gemeente Geldrop-Mierlo nagenoeg gelijk gebleven. Een ruime meerderheid van de ontvangen klachten werd op informele wijze naar tevredenheid van klager afgehandeld. Het is ook belangrijk om uit deze zaken lering te trekken. De klachten werden weliswaar ingetrokken, maar zijn nog altijd begonnen als klacht. De intrekking die dan volgt, volgt in de regel na excuses, uitleg, een aanpassing in het werkproces of het oplossen van een probleem. Het is van belang om de inzichten die hieruit volgen te laten landen in de organisatie.

Vervolgstappen

De conclusies en aanbevelingen van de Commissie voor de Bezwaarschriften en de Klachtencommissie krijgen een plaats in het uitvoeringsplan Juridische Kwaliteitszorg.

Bijlagen

Jaarverslag Commissie voor de Bezwaarschriften en Klachtencommissie 2025

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Geldrop-Mierlo
secretaris, burgemeester,

N.J.H. Scheltens

J.C.J. van Bree

Valid Signed door M. Elbersen
op 30-06-2026

Valid Signed door J.C.J. van Bree
op 30-06-2026

Jaarverslag 2025

*Commissie voor de Bezwaarschriften en
Klachtencommissie*



Geldrop-Mierlo

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Commissie voor de Bezwaarschriften en Klachten 2025. Dit verslag biedt inzicht in de manier waarop de commissie in het afgelopen jaar uitvoering heeft gegeven aan haar taak.

De commissie heeft zich ingezet voor een zorgvuldige, onafhankelijke en transparante behandeling van bezwaarschriften.

In het jaar 2025 zijn meer bezwaarschriften informeel afgedaan dan in het voorgaande jaar. De commissie ziet het informeel afhandelen van bezwaarschriften als een waardevolle aanvulling op de formele bezwaarprocedure en waardeert deze ontwikkeling. Hiermee worden zaken sneller en naar tevredenheid van beide partijen afgehandeld.

In dit verslag wordt verder ingegaan op de samenstelling van de commissie, de werkwijze en de trends. Er wordt afgesloten met een aantal bevindingen.

Tim Wijgergans

Voorzitter van de Algemene kamer

Rudy van de Maat

Voorzitter van de Sociale kamer en Klachten

Inhoudsopgave

Jaarverslag 2025	1
<i>Commissie voor de Bezwaarschriften en Klachtencommissie</i>	<i>1</i>
Voorwoord	2
1 Inleiding	4
1.1 Commissie voor de Bezwaarschriften	4
1.2 Klachtencommissie	4
1.3 Leeswijzer	4
2 De commissies	5
2.1 Commissie voor de Bezwaarschriften	5
Samenstelling	5
Werkwijze	6
2.2 Klachtencommissie	7
Samenstelling	8
3 Kamer Sociale Zaken	10
3.1 Aantallen bezwaarschriften	10
3.2 Inhoud adviezen	11
3.3 Bevindingen	13
4 Kamer Algemene Zaken	14
4.1 Aantallen bezwaarschriften	14
4.2 Inhoud adviezen	15
4.3 Bevindingen	17
5 Klachten	19
5.1 Aantallen klachten	19
5.2 Inhoud adviezen	20
5.3 Bevindingen	22
6 Evaluatie	24
6.1 Evaluatie kamer Algemene Zaken Commissie voor Bezwaarschriften	24
Conclusies en aanbevelingen	26

1 Inleiding

1.1 Commissie voor de Bezwaarschriften

De Commissie voor de Bezwaarschriften (verder te noemen: de commissie) is ingesteld om de bestuursorganen van de gemeente Geldrop-Mierlo te adviseren over bezwaarschriften op alle beleidsterreinen, met uitzondering van bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten op grond van een wettelijk voorschrift inzake belastingen of de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) en de Participatiewet, onderdeel algemene bijstand. De bezwaarschriften in het kader van de gemeentelijke belastingen en de WOZ worden door de Heffingsambtenaar behandeld zonder tussenkomst van de commissie. Bezwaarschriften met betrekking tot een primair besluit op grond van de Participatiewet (algemene bijstand), Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijke arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW) en Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) dat is genomen door Senzer worden behandeld door de bezwaarschriftencommissie van Senzer en ook door die commissie verantwoord.

1.2 Klachtencommissie

De Klachtencommissie (verder te noemen: de klachtencommissie) is belast met het adviseren van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Geldrop-Mierlo over de afhandeling van ontvangen klachten betreffende de gedragingen van een bestuursorgaan of van ambtenaren die onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werken.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit jaarverslag wordt aandacht geschonken aan de samenstelling, de verordeningen en de werkwijze van de commissies. Hoofdstuk 3 bevat de kerngegevens met betrekking tot de behandeling van bezwaarschriften door de kamer Sociale Zaken in 2025. De kerngegevens van de kamer Algemene Zaken over deze periode zijn opgenomen in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 wordt een overzicht gegeven van de klachten die zijn behandeld door de klachtencommissie in 2025. Vervolgens wordt de evaluatie van de kamer Algemene zaken besproken in hoofdstuk 6 en worden er gezamenlijke conclusies en aanbevelingen gegeven in hoofdstuk 7.

2 De commissies

2.1 Commissie voor de Bezwaarschriften

De commissie heeft een adviserende bevoegdheid ter voorbereiding van de beslissing op bezwaar.¹ De bezwaarschriften worden behandeld door twee gespecialiseerde kamers, te weten de kamer Sociale Zaken en de kamer Algemene Zaken.

Samenstelling

Op 11 december 2023 is door de gemeenteraad de geactualiseerde Verordening bezwaar- en klachtencommissie Geldrop-Mierlo vastgesteld. Deze is op 28 december 2023 in werking getreden. Krachtens deze verordening worden de voorzitter en de leden van de commissie benoemd voor een termijn van vier jaar. Het is mogelijk één keer herbenoemd te worden.

De commissieleden zijn afkomstig uit de advocatuur, het openbaar bestuur en de private sector. Zij hebben geen binding met de gemeente Geldrop-Mierlo, waardoor de onafhankelijkheid van de commissie is geborgd.

Sinds juni 2022 bestaat de commissie uit een gespecialiseerde kamer Algemene Zaken en een gespecialiseerde kamer Sociale Zaken. De gedachte en het doel achter deze strikte scheiding van de kamers is dat de kamers over de specifieke kennis en vaardigheden beschikken die passen bij de zaken die door hen worden behandeld.

De kamer Algemene Zaken bestaat uit de volgende leden:

<i>Functie</i>	<i>Naam</i>
<i>Voorzitter en lid</i>	De heer mr. T.F.M. (Tim) Wijnergans
<i>Lid</i>	De heer mr. J.A.M. (Jan) van Heijningen
<i>Lid</i>	De heer mr. G.D. (Tjeerd) van Leeuwen
<i>Lid</i>	De heer mr. A.A.M. (Alphons) Kuijken

¹ Zoals bedoeld in artikel 1:5 jo. 7:13 Awb.

De kamer Sociale Zaken bestaat uit de volgende leden:

<i>Functie</i>	<i>Naam</i>
<i>Voorzitter en lid</i>	Mevrouw mr. E.G. (Rudy) van de Maat
<i>Lid</i>	Mevrouw mr. S. (Susan) Bijsterveld
<i>Lid</i>	Mevrouw mr. M. (Marloes) van Galen
<i>Lid</i>	De heer mr. P. (Pascal) Haex

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. In 2025 waren mevrouw mr. E. Teunissen, mevrouw mr. M. Boertjes, mevrouw mr. A. Aug en mevrouw S. Leijssen secretaris. De heer mr. M.P.H. Gofers was plaatsvervangend secretaris.

Werkwijze

De bezwaarschriftenprocedure kenmerkt zich door een volledige heroverweging van het bestreden besluit. Aan de hand van het bezwaar worden de beslissing van het bestuursorgaan en de voorbereiding daarvan getoetst op zowel rechtmatigheids- als doelmatigheidsaspecten.

De taak van de commissie is het uitbrengen van adviezen over de te nemen beslissingen op bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten van bestuursorganen van de gemeente. De bezwaarschriftenprocedure vindt haar grondslag in hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht (verder te noemen: Awb). De Verordening Bezwaar- en Klachtencommissie Geldrop-Mierlo 2023 kadert de werkwijze van de commissie verder in.



Na de ontvangst van een bezwaarschrift informeert de secretaris een medewerker van het verantwoordelijke taakveld en wordt de ontvankelijkheid getoetst. In eerste instantie poogt de behandelend ambtenaar het bezwaar informeel op te lossen. Een informeel traject kan inhouden dat het bestreden besluit nader wordt toegelicht en in sommige gevallen wordt bij nadere bestudering van een besluit direct aanleiding gezien voor actie, zoals het (opnieuw) vragen om advies, het aanvullen van de motivering van het besluit of het nemen van een nieuw besluit.

Indien het minnelijke traject partijen niet tevreden stemt, wordt de formele bezwaarschriftenprocedure voortgezet.

De behandelend ambtenaar stelt een digitaal dossier samen met daarin alle voor de zaak relevante stukken. De secretaris deelt het dossier via iBabs met de commissieleden. Er volgt in beginsel een hoorzitting.² Deze vindt in principe plaats in het gemeentehuis.³ Alle betrokkenen worden ten minste twee weken voorafgaand aan de hoorzitting uitgenodigd. Tijdens de hoorzitting worden partijen in de gelegenheid gesteld tot het geven van een mondelinge toelichting over de aan de orde zijnde kwestie. De commissie stelt vragen aan partijen zodat zij een compleet beeld krijgt alvorens zij overgaat tot adviseren. Van de hoorzittingen van de commissie wordt een geluidsopname gemaakt. Het protocol omtrent deze digitale verslagen is vastgelegd in het Besluit geluidsopnamen hoorzittingen Commissie voor Bezwaarschriften Geldrop-Mierlo.⁴ Na de hoorzitting volgt een besloten beraadslaging door de commissie, wat resulteert in een advies aan het bestuursorgaan dat het bestreden besluit genomen heeft. Het advies wordt in conceptvorm opgesteld door de secretaris.

Na instemming van de commissie zendt de secretaris het advies aan de behandelend ambtenaar toe. Het is de verantwoordelijkheid van het team(onderdeel) dat het bestreden besluit namens het bestuursorgaan genomen heeft om het advies met een voorstel voor de beslissing op bezwaar voor te leggen aan het bestuursorgaan dat de beslissing op bezwaar moet nemen. Gelijktijdig met het toezenden van het advies aan de behandelend ambtenaar wordt bezwaarmaker bericht over het feit dat de commissie aan het bestuursorgaan haar advies heeft uitgebracht. Bezwaarmaker en eventuele derde-belanghebbende(n) ontvangen een kopie van het advies bij de beslissing op bezwaar.

2.2 Klachtencommissie

Op grond van artikel 9:14, eerste lid, Awb heeft de gemeente Geldrop-Mierlo een klachtencommissie in het leven geroepen die belast is met de behandeling van en de advisering over klachten in de zogeheten “eerstelijns klachtbehandeling”.

² In bepaalde gevallen kan de voorzitter afzien van horen op grond van artikel 7:3 Awb jo. artikel 9 lid 1 aanhef en onder f Verordening Bezwaar- en Klachtencommissie Geldrop-Mierlo 2023.

³ In voorkomende gevallen is in het gemeentehuis geen geschikte ruimte beschikbaar, dan wordt uitgeweken naar een alternatieve locatie zoals cultuurcentrum De Weeffabriek.

⁴ Het maken van een digitaal audioverslag blijft op grond van het genoemde besluit onder d achterwege indien daarvoor naar het oordeel van de voorzitter zwaarwegende redenen zijn.

Samenstelling

De kamer Sociale Zaken treedt tevens op als klachtencommissie. De klachtencommissie bestond in 2025 uit de volgende leden:

Functie	Naam
<i>Voorzitter en lid</i>	Mevrouw mr. E.G. (Rudy) van de Maat
<i>Lid</i>	Mevrouw mr. S. (Susan) Bijsterveld
<i>Lid</i>	Mevrouw mr. M. (Marloes) van Galen
<i>Lid</i>	De heer mr. P. (Pascal) Haex

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. In 2025 waren mevrouw mr. E. Teunissen en mevrouw mr. M. Boertjes secretaris. De heer mr. M.P.H. Gofers was plaatsvervangend secretaris. De secretarissen werden ondersteund in hun werkzaamheden door mevrouw S.J.M. Leijssen.

Werkwijze

De klachtenprocedure vindt haar grondslag in hoofdstuk 9 van de Awb. Het is een laagdrempelige, aanvullende rechtsbescherming voor de klager die vindt dat een bestuursorgaan zich jegens hem of een ander onbehoorlijk heeft gedragen. De taak van de klachtencommissie is het uitbrengen van adviezen over de afhandeling van ontvangen klachten. De Verordening Bezwaar- en Klachtencommissie Geldrop-Mierlo 2023 kadert de werkwijze van de commissie verder in.



Na ontvangst van een klaagschrift informeert de secretaris de behandelend ambtenaar van het bestuursorgaan⁵ waar de klacht over gaat. Indien de klacht betrekking heeft op een specifieke ambtenaar, wordt diegene daar ook van op de hoogte gebracht. Er is dan de gelegenheid om met de klager in gesprek te gaan om de klacht informeel op te lossen. Als de klacht naar de

⁵ In de praktijk betekent dit dat bij een klacht bestemd voor het college, deze gedeeld wordt met de teammanager van het team dat de klacht aangaat.

mening van de klager niet of niet volledig naar tevredenheid is opgelost, wordt de formele klachtenprocedure voortgezet.⁶

De behandelend ambtenaar stelt een digitaal dossier samen met daarin alle voor de zaak relevante stukken. De secretaris deelt het dossier via iBabs met de commissieleden. Er volgt in beginsel een hoorzitting⁷. De hoorzitting vindt in principe plaats in het gemeentehuis.⁸ Alle betrokkenen worden ten minste twee weken voorafgaand aan de hoorzitting uitgenodigd. Tijdens de hoorzitting worden partijen in de gelegenheid gesteld de kwestie toe te lichten. De commissie stelt vragen aan partijen zodat zij een compleet beeld krijgt alvorens zij overgaat tot adviseren. Bij hoorzittingen van de klachtencommissie wordt een geluidsopname gemaakt. Het protocol omtrent deze digitale verslagen is vastgelegd in het Besluit geluidsopnamen hoorzittingen Commissie voor Bezwaarschriften Geldrop-Mierlo⁹. Na de hoorzitting volgt een besloten beraadslaging door de commissie, wat resulteert in een advies. Het advies wordt in conceptvorm op papier gezet door de secretaris.

Na instemming van de commissie zendt de secretaris het advies aan de behandelend ambtenaar toe. Het is de verantwoordelijkheid van het team(onderdeel) waarover geklaagd wordt om het advies met een voorstel voor de beslissing op de klacht voor te leggen aan het bestuursorgaan dat de beslissing op de klacht moet nemen. Gelijktijdig met het toezenden van het advies aan de behandelend ambtenaar wordt klager bericht over het feit dat de commissie aan het bestuursorgaan haar advies heeft uitgebracht. Klager ontvangt een kopie van het advies bij de beslissing op de klacht.

⁶ Op grond van artikel 9:8 Awb is het bestuursorgaan in voorkomende gevallen niet verplicht de klacht in behandeling te nemen.

⁷ Artikel 9:15 lid 3 jo. 9:10 lid 2 Awb jo. artikel 9 lid 1 onder f Verordening Bezwaar- en Klachtencommissie Geldrop-Mierlo 2023.

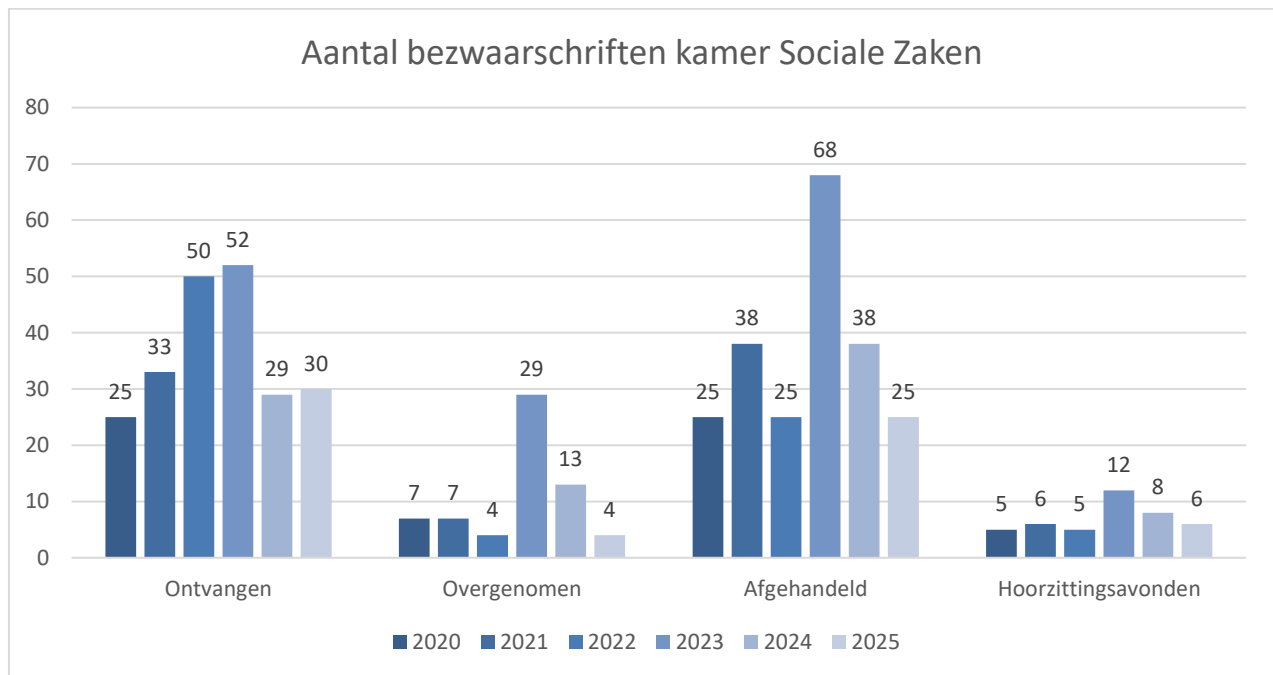
⁸ In voorkomende gevallen is in het gemeentehuis geen geschikte ruimte beschikbaar, dan wordt uitgeweken naar een alternatieve locatie zoals cultuurcentrum De Weeffabriek.

⁹ Het maken van een digitaal audioverslag blijft op grond van het genoemde besluit onder d achterwege indien daarvoor naar het oordeel van de voorzitter zwaarwegende redenen zijn.

3 Kamer Sociale Zaken

3.1 Aantallen bezwaarschriften

Voor wat betreft de kamer Sociale Zaken zijn in 2025 in totaal 30 bezwaarschriften bij de gemeente Geldrop-Mierlo ingediend en 4 bezwaarschriften overgenomen uit 2024. Er zijn 6 hoorzittingsavonden gehouden en er zijn 25 bezwaarschriften afgehandeld. In onderstaande grafiek worden deze aantallen vergeleken met voorgaande jaren.

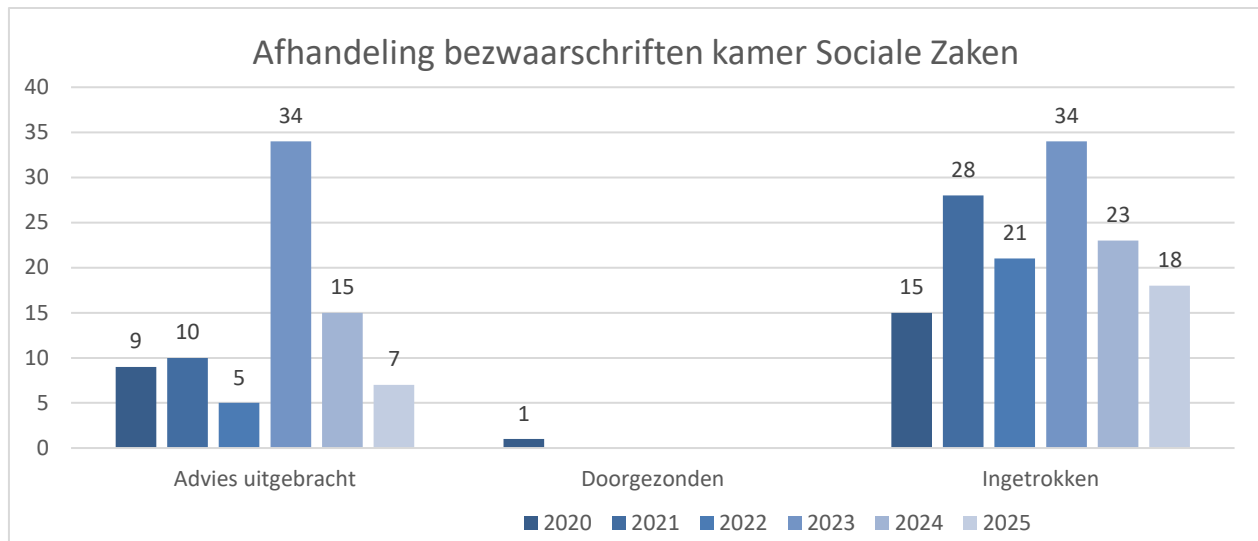


Het aantal ingediende bezwaarschriften is ten opzichte van 2024 nagenoeg gelijk gebleven. Er werden wel minder bezwaarschriften afgehandeld dan in 2024. Dat komt omdat er minder zaken uit het voorgaande jaar zijn overgenomen dan eerdere jaren het geval was. 9 bezwaarschriften die in 2025 zijn ingediend, worden in 2026 verder behandeld door de commissie.

Het aantal afgehandelde bezwaren omvat het aantal bezwaren waarover advies is uitgebracht. Bezwaarschriften die zijn doorgezonden en bezwaren die zijn ingetrokken na een informeel traject worden eveneens onder de 'afgehandelde bezwaren' meegeteld. In 2025 is er in 7 zaken een advies uitgebracht. Er werden geen bezwaarschriften doorgezonden. 18 bezwaren werden ingetrokken na een informeel traject, waarbij in 6 gevallen naar aanleiding van het bezwaar een

nieuw besluit is genomen. In de navolgende grafiek wordt de vergelijking voor wat betreft de verdeling van deze categorieën in voorgaande jaren gemaakt.¹⁰

Verder werden er 2 brieven ontvangen die niet als bezwaar konden worden aangemerkt en diende 1 bezwaarmaker een prematuur bezwaarschrift in.

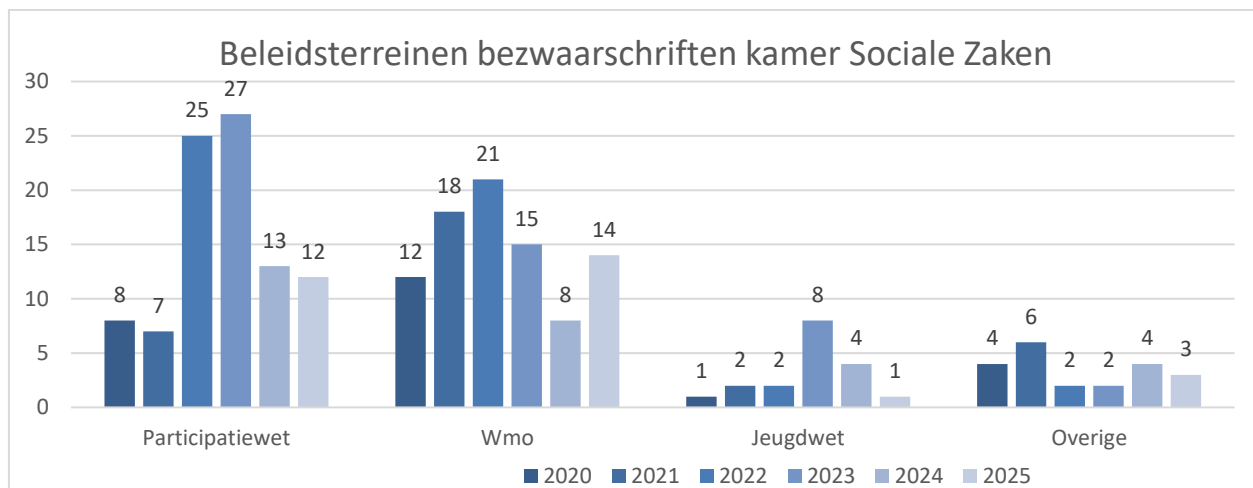


3.2 Inhoud adviezen

De kamer Sociale Zaken behandelt onder meer de bezwaren die betrekking hebben op de Participatiewet (uitgezonderd: algemene bijstand), de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (verder te noemen: Wmo) en de Jeugdwet. Hieronder een overzicht van de verhouding waarin bezwaren zich tegen de besluiten op de verschillende beleidsterreinen richtten.

In 2025 zijn er 12 bezwaarschriften ontvangen met betrekking tot besluiten op grond van de Participatiewet. Er zijn 14 bezwaarschriften ontvangen over besluiten op grond van de Wmo. Inzake de Jeugdwet is er 1 bezwaarschrift ontvangen. Daarnaast zijn er 3 bezwaarschriften ontvangen in de categorie Overige. De categorie Overige behelst dit jaar bezwaarschriften die zijn ontvangen in het kader van het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer (Regeling gehandicaptenparkeerkaart), de Wet hersteloperatie toeslagen en de Wet kinderopvang. In de navolgende grafiek wordt een vergelijking getrokken met voorgaande jaren.

¹⁰ Dit behelst de afhandeling van alle bezwaarschriften in dat jaar. Daaronder zijn ook bezwaarschriften die in een eerder jaar zijn ingediend.

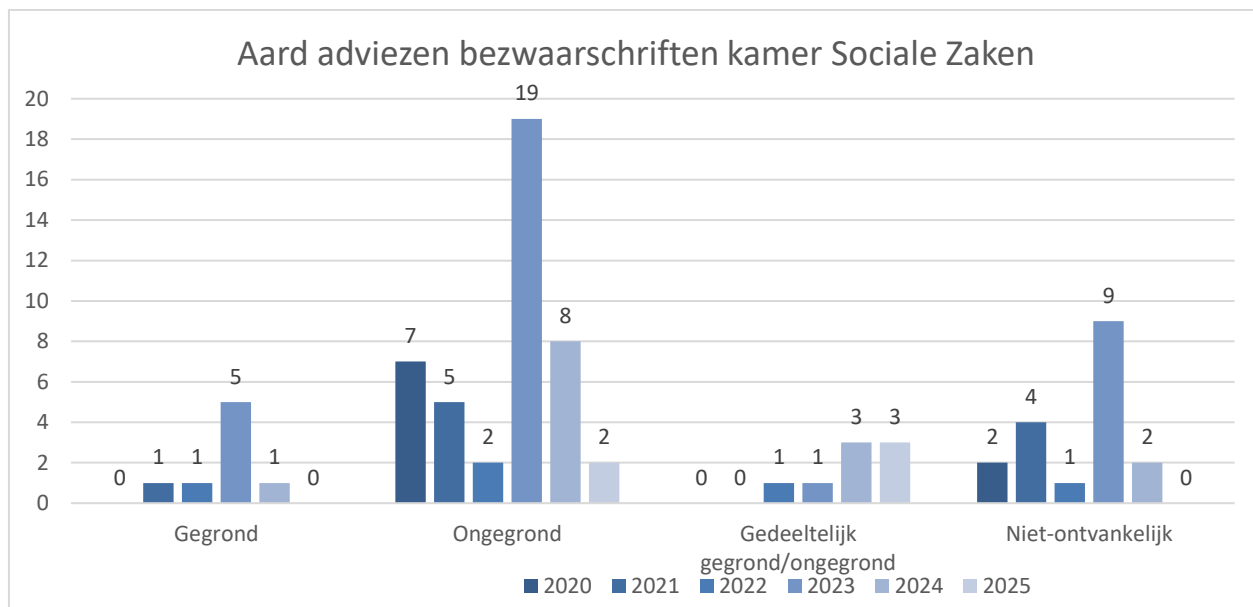


Voor zover bezwaarschriften niet zijn doorgezonden of zijn ingetrokken, adviseerde de commissie tot en met 2022 om het bezwaar gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond/gedeeltelijk ongegrond of niet-ontvankelijk te verklaren. Vanaf 2023 maakt de commissie in principe geen gebruik meer van de termen “gegrond” en “ongegrond”.¹¹ Naar advies van Prettig contact met de overheid¹² wordt over het algemeen geadviseerd over wat er met het bestreden besluit zou moeten gebeuren. De commissie adviseert dan het bestreden besluit te herroepen of in stand te laten en al dan niet aan te vullen. In 2025 is niet geadviseerd een bestreden besluit te herroepen. Er is 5 keer geadviseerd om het bestreden besluit in stand te laten, waarvan 3 keer onder aanvulling van de motivering. Daarnaast adviseerde de commissie in 2 zaken nader onderzoek te doen omdat op het moment van adviseren niet alle benodigde informatie beschikbaar was.

In de navolgende tabel wordt in beeld gebracht hoe deze adviezen zich verhouden tot andere jaren. In de tabel wordt in verband met de leesbaarheid aangesloten op de termen gegrond en ongegrond, waarbij een advies om het bestreden besluit te herroepen is ingedeeld bij “gegrond” en een advies om het bestreden besluit in stand te laten bij “ongegrond”. Gevallen waarin geadviseerd werd de motivering aan te vullen zijn ingedeeld bij “gedeeltelijk gegrond/ongegrond”. De twee zaken waarin nader onderzoek werd geadviseerd, zijn hierin niet meegenomen nu de commissie daar geen conclusies aan heeft kunnen verbinden.

¹¹ In verband met aanhoudende drukte werden de secretariswerkzaamheden in 2024 deels uitgevoerd door een plaatsvervangend secretaris. De plaatsvervangend secretaris maakte nog gebruik van de termen “gegrond” en “ongegrond”.

¹² Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft een serie rapporten uitgebracht over Prettig contact met de overheid.



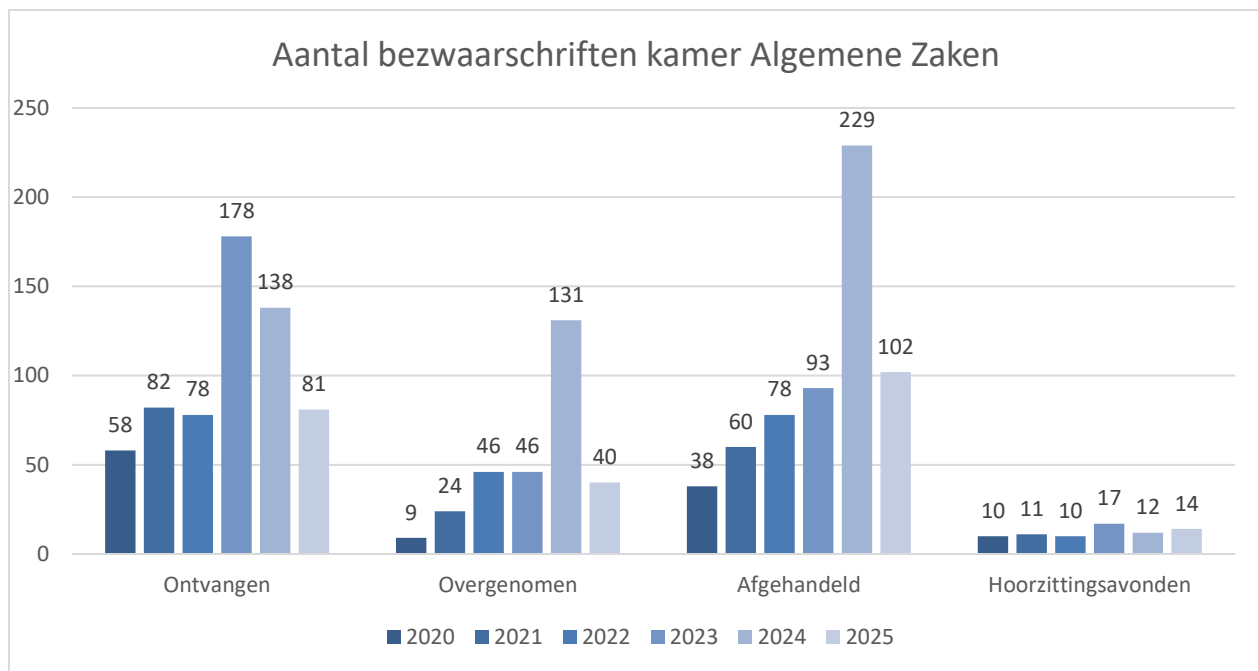
3.3 Bevindingen

- ❖ In 2025 werd een bezwaarschrift meer in handen van de kamer Sociale zaken gesteld dan in 2024. Daarmee is het aantal ingekomen bezwaarschriften ongeveer gelijk gebleven.
- ❖ In totaal zijn er in 2025 25 bezwaarschriften afgehandeld. Dat zijn er 13 minder dan in 2024. Dit is er mede in gelegen dat in het afgelopen jaar niet zo veel bezwaarschriften uit eerdere jaren zijn behandeld.
- ❖ Van de 25 afgehandelde bezwaarschriften in 2025, werden er 18 ingetrokken. Dat wil zeggen dat 72% van de bezwaarschriften werd ingetrokken. Dit is voor het derde jaar op rij een relatieve stijging van het aantal informeel afgehandelde bezwaarschriften. In 2024 ging het om respectievelijk 60%, waar in 2023 50% van de afgehandelde bezwaarschriften een intrekking betrof.

4 Kamer Algemene Zaken

4.1 Aantallen bezwaarschriften

Voor wat betreft de kamer Algemene Zaken zijn er in 2025 in totaal 81 bezwaarschriften ingediend en 40 bezwaarschriften overgenomen uit eerdere jaren. Er zijn 14 hoorzittingsavonden gehouden en er zijn 102 bezwaarschriften afgehandeld. In onderstaande grafiek worden deze aantallen vergeleken met voorgaande jaren.

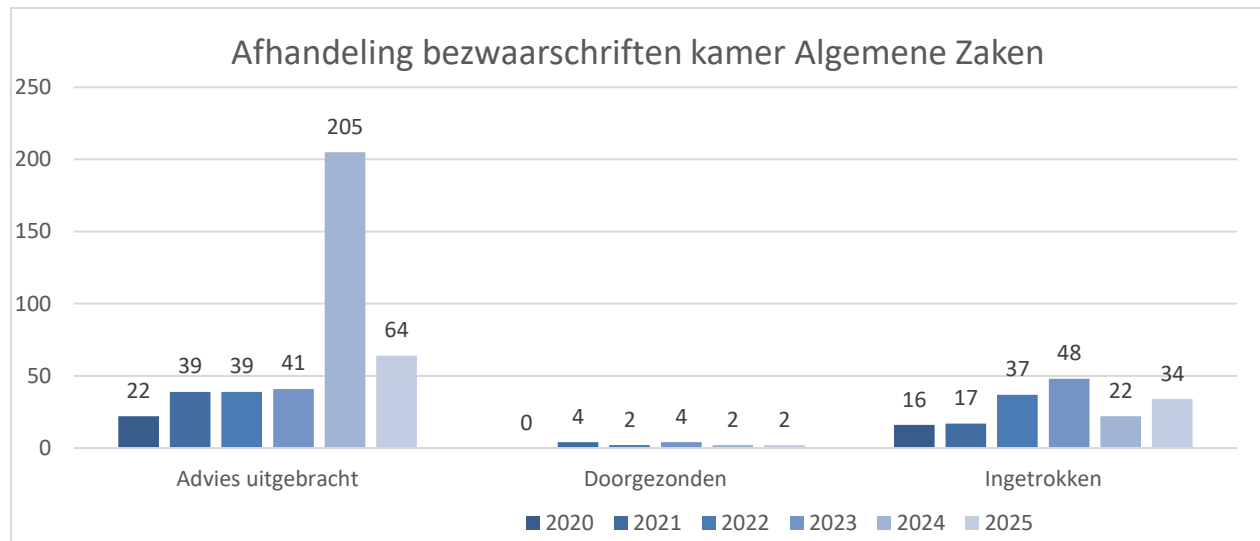


In 2025 werden minder bezwaarschriften ingediend bij de kamer Algemene zaken dan in 2024. Ook werden minder bezwaarschriften afgehandeld. Dit heeft te maken met een uitzonderlijk hoog aantal afgehandelde zaken in 2024, nu in dat jaar de afhandeling van de bezwaren tegen de omgevingsvergunning voor de (tijdelijke) opvang van alleenstaande minderjarige vreemdelingen in 2024 plaatsvond. 19 bezwaarschriften die in 2025 of eerder zijn ingediend, werden in 2025 verder behandeld door de commissie.

Onder de afgehandelde bezwaren wordt verstaan de bezwaren waarover advies is uitgebracht, de bezwaren die zijn doorgezonden en de bezwaren die zijn ingetrokken na een informeel traject. In 2025 is er in 64 zaken advies uitgebracht. Er zijn 2 bezwaarschriften doorgezonden en er zijn 34 bezwaarschriften ingetrokken. Daarnaast zijn er 9 bezwaarschriften ingetrokken nadat

de commissie advies uitbracht.¹³ In de navolgende grafiek wordt de vergelijking voor wat betreft de verdeling van deze categorieën in voorgaande jaren gemaakt.¹⁴

Verder werden 3 brieven ontvangen die niet als bezwaar konden worden aangemerkt en dienden 3 bezwaarmakers een prematuur bezwaarschrift in.



4.2 Inhoud adviezen

De kamer Algemene Zaken behandelt onder meer bezwaren gericht tegen besluiten die zijn gebaseerd op de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (verder te noemen: Wabo), de Wet ruimtelijke ordening (verder te noemen: Wro), de Wegenverkeerswet 1994 (verder te noemen: WVV), de Wet open overheid (Woo), de Algemene Plaatselijke Verordening, de Algemene wet bestuursrecht, de Omgevingswet en subsidieregelingen.

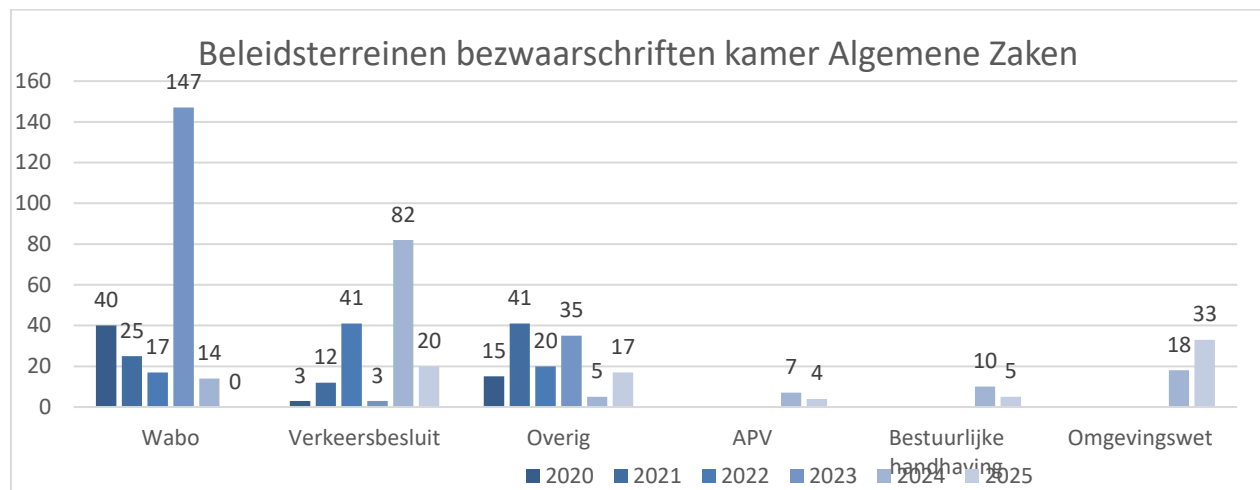
Er werden in 2025 33 bezwaarschriften ingediend die zich richtten tegen een besluit op grond van de Omgevingswet. Er zijn 20 bezwaarschriften ontvangend die zich richtten tegen een verkeersbesluit. 4 bezwaarschriften richtten zich tegen een besluit dat betrekking had op de APV en 5 bezwaarschriften richtten zich tegen bestuurlijke handhavingsbesluiten.

¹³ Nu deze adviezen zagen op het nader onderbouwen van het besluit en het college (mede) naar aanleiding daarvan heeft beslist om de bestreden besluiten in te trekken en bezwaarmakers te verzoeken het bezwaarschrift in te trekken, worden deze bezwaarschriften beschouwd als afgehandeld door middel van het uitbrengen van een advies en niet als een ingetrokken bezwaarschrift.

¹⁴ Dit behelst de afhandeling van alle bezwaarschriften in dat jaar. Daaronder zijn ook bezwaarschriften die in een eerder jaar zijn ingediend.

De Omgevingswet trad op 1 januari 2024 in werking, hiervoor is in 2024 een nieuwe categorie aan de grafiek toegevoegd. Op termijn zullen andere categorieën hierdoor wegvallen.

Daarnaast werden 17 bezwaarschriften ontvangen in de categorie “Overige”. Deze categorie behelst onder andere bezwaarschriften die zijn ontvangen in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (2), de Gemeentewet (1), de Wet kinderopvang (1), de Wet basisregistratie personen (3) en subsidieregelingen (10). Tot 2024 werden bezwaarschriften gericht tegen een besluit met betrekking op de Algemene Plaatselijke Verordening en bestuurlijke handhavingsbesluiten ook in deze categorie opgenomen, maar vorig jaar hebben deze regelingen een eigen categorie gekregen omdat we structureel bezwaarschriften die zich daartegen richtten ontvingen.

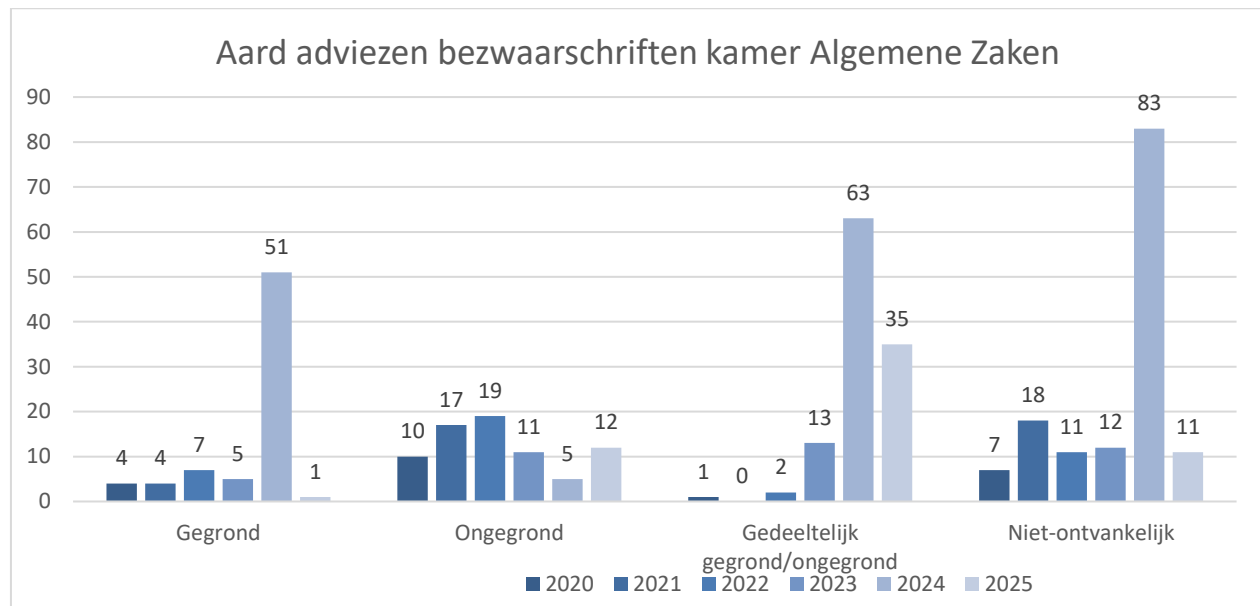


Voor zover bezwaarschriften niet zijn doorgezonden of ingetrokken adviseerde de commissie het bestreden besluit al dan niet te herroepen en in voorkomende gevallen aan te vullen of het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren.

In 2025 werd in 43 zaken geadviseerd het bestreden besluit in stand te laten, waarvan in 32 gevallen onder aanvulling van de motivering. In 5 werd geadviseerd om nader onderzoek uit te voeren alvorens te beslissen over het al dan niet herroepen van het besluit. In 1 zaak werd geadviseerd om het bestreden besluit te herroepen, in 3 zaken werd geadviseerd om het besluit gedeeltelijk te herroepen en voor het overige de motivering aan te vullen. In 11 gevallen adviseerde de commissie het bezwaar niet-ontvankelijk te verklaren. Daarnaast adviseerde de commissie om 1 bezwaar kennelijk ongegrond te verklaren.

In de navolgende tabel wordt met die gegevens een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren. Voor de leesbaarheid van dit verslag is het advies om een bestreden besluit in stand te laten

gecategoriseerd onder “ongegrond”. Zaken waar werd geadviseerd het bestreden besluit te herroepen zijn opgenomen in de categorie “gegrond”. De gevallen waar geadviseerd werd de motivering aan te vullen zijn ingedeeld bij “gedeeltelijk gegrond/ongegrond”. De zaken waarin nader onderzoek werd geadviseerd, zijn hierin niet meegenomen nu de commissie daar geen conclusies aan heeft kunnen verbinden.



4.3 Bevindingen

- ❖ In 2025 werden er 57 bezwaarschriften minder in handen van de kamer Algemene zaken gesteld dan in 2024. Dit is een opvallende daling, die lastig geduid kan worden. Anders dan in 2023, werden in 2024 niet opvallend veel bezwaarschriften ingediend tegen een specifiek (soort) besluit.
- ❖ Het aantal afgehandelde bezwaarschriften is in 2025 ook sterk gedaald, van 229 in 2024 naar 102 in 2025. Dit komt met name door de sterkte stijging in 2024, veroorzaakt door het in dat jaar afhandelen van de 115 bezwaarschriften die zich richtten tegen het verlenen van een omgevingsvergunning voor de (tijdelijke) opvang van alleenstaande minderjarige vreemdelingen in Geldrop.
- ❖ In 2024 werden verhoudingsgewijs bijzonder weinig bezwaarschriften ingetrokken, het betrof 10% van het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften. Bij het buiten beschouwing laten van de bezwaarschriften die zich richtten tegen het verlenen van een omgevingsvergunning voor de (tijdelijke) opvang van alleenstaande minderjarige vreemdelingen in Geldrop gaat het om 17%. In 2025 is 33% van het aantal afgehandelde

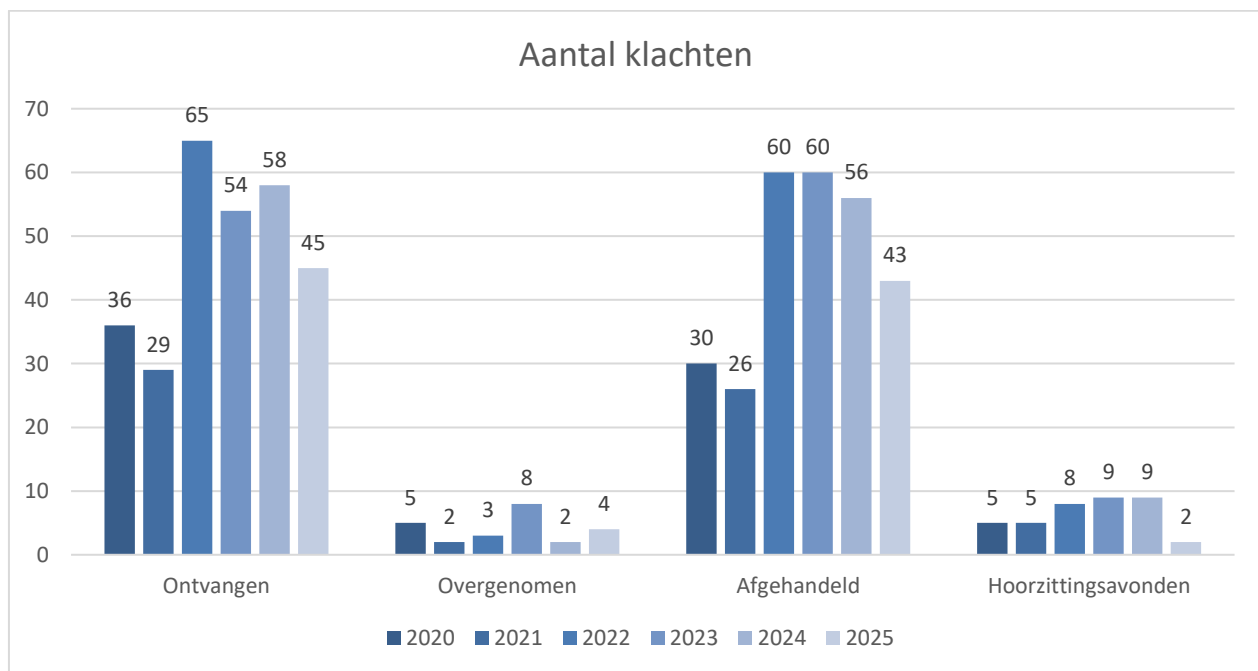
bezwaarschriften ingetrokken. Hoewel dit een positieve ontwikkeling is ten opzichte van 2024, moet in ogenschouw worden genomen dat in de jaren 2022 en 2023 zo'n 50% van de bezwaarschriften werd ingetrokken. Daar is geen directe reden voor aan te wijzen.

5 Klachten

Artikel 9:1 van de Awb bepaalt dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

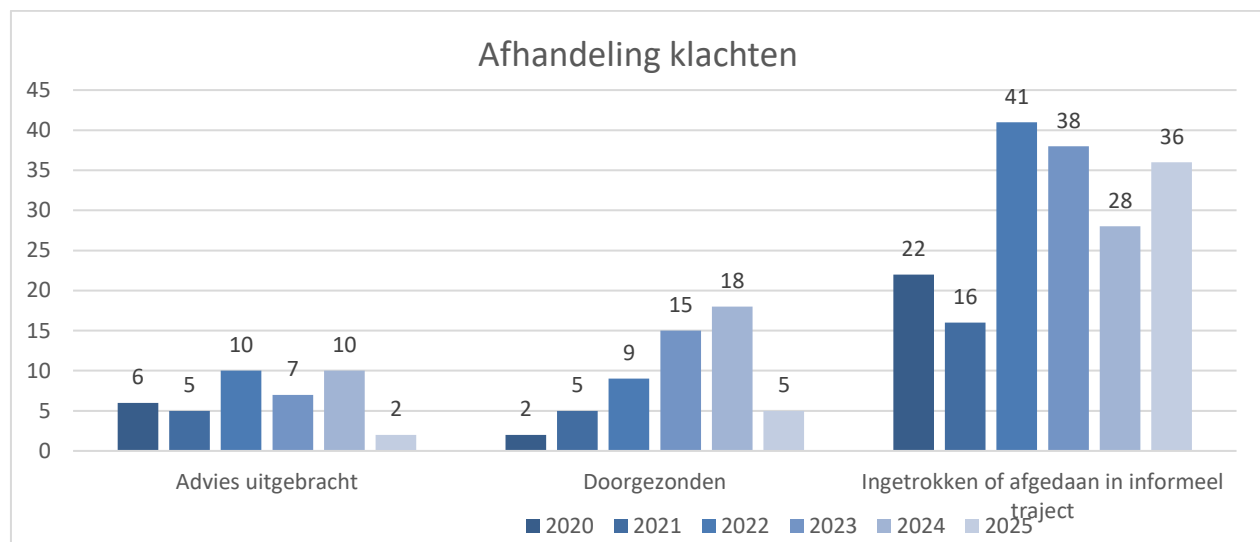
5.1 Aantallen klachten

In 2025 zijn er in totaal 45 klachten ingediend en zijn er 4 klachten overgenomen uit eerdere jaren. Er zijn 2 hoorzittingsavonden gehouden en er zijn 43 klachten afgehandeld. In onderstaande grafiek worden deze aantallen vergeleken met voorgaande jaren.



In 2025 zijn daarnaast 17 stukken ingediend als klacht die niet als zodanig in behandeling zijn genomen, omdat ze niet als klacht in de zin van de Awb konden worden gezien. Die berichten werden veelal als melding doorgezet ter verdere behandeling. Er werden bovendien 3 klachten niet in behandeling genomen door het college. 2 van die klachten hadden betrekking op een gedraging waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden en in het geval van de derde klacht was het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende. 3 klachten die in 2025 zijn ingediend, worden in 2026 verder behandeld door de commissie.

Onder afgehandelde klachten worden zowel de klachten verstaan waarover advies is uitgebracht, als klachten die zijn doorgezonden, als klachten die zijn ingetrokken of die in een informeel traject zijn afgedaan. In 2025 is er in 2 zaken advies uitgebracht. Er zijn 5 klachten doorgezonden en er zijn 36 klachten ingetrokken of afgedaan in een informeel traject. In de navolgende grafiek wordt de vergelijking voor wat betreft de verdeling van deze categorieën in de voorgaande jaren gemaakt.¹⁵



5.2 Inhoud adviezen

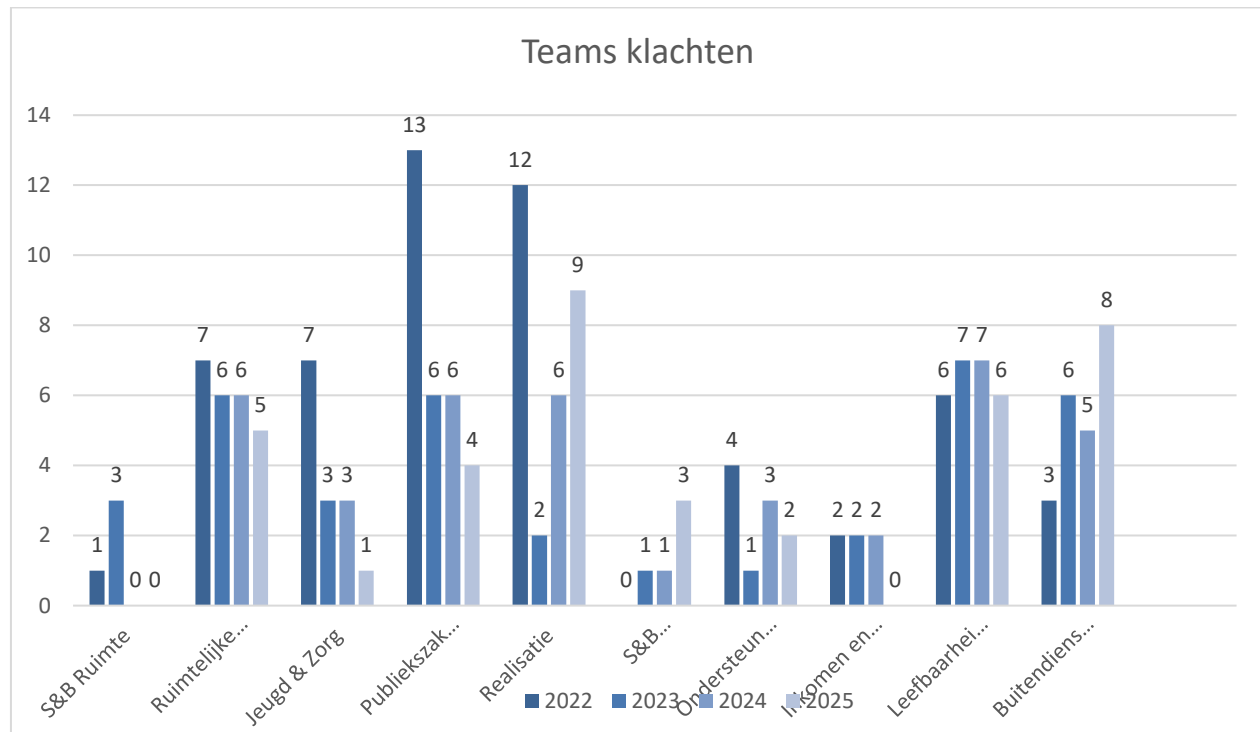
Voorheen werden de ingekomen klachten geregistreerd op afdelingsniveau, dat is niet langer het geval nu er ten gevolge van een organisatieontwikkeling geen afdelingen meer zijn. Bij deze ontwikkeling is ervoor gekozen om de teams niet langer onder te brengen in afdelingen. De klachten worden om die reden vanaf 2024 op teamniveau geregistreerd. In de navolgende grafiek is het aantal klachten per team te vinden. De grafiek biedt het overzicht van de laatste vier jaar. In eerdere jaren kan geen inzicht worden gegeven in verband met eerdere organisatieontwikkelingen waarbij verschillende teams gewijzigd en gesplitst zijn.

In 2025 werden geen klachten ontvangen die betrekking hadden op handelen¹⁶ van team Strategie en Beleid Ruimte en team Inkomen en Toegang. Er werden 5 klachten ontvangen die betrekking hadden op handelen van team Ruimtelijke Ontwikkeling. 1 klacht richtte zich tegen handelen van team Jeugd & Zorg. Er werden 4 klachten ontvangen vanwege handelen van team

¹⁵ Dit behelst de afhandeling van alle klachten in dat jaar. Daaronder zijn ook klachten die in een eerder jaar zijn ingediend.

¹⁶ Voor de leesbaarheid wordt gesproken over “handelen”, maar vanzelfsprekend kan een klacht ook zien op het nalaten daarvan.

Publiekszaken. Over handelen van team Realisatie werden 9 klachten ingediend. 3 klachten richtten zich tegen team Strategie en Beleid Samenleving. Er werden 2 klachten ontvangen gericht tegen handelen van team Ondersteuning. 6 klachten richtten zich tegen handelen van team Leefbaarheid en Veiligheid. Vanwege handelen van team Buitendienst en Sporthalbeheer werden 8 klachten ingediend. Daarnaast werd er 1 klacht ingediend die betrekking had op meerdere teams en werd er 1 klacht ingediend waarvan niet duidelijk is op welk team de klacht betrekking had¹⁷.

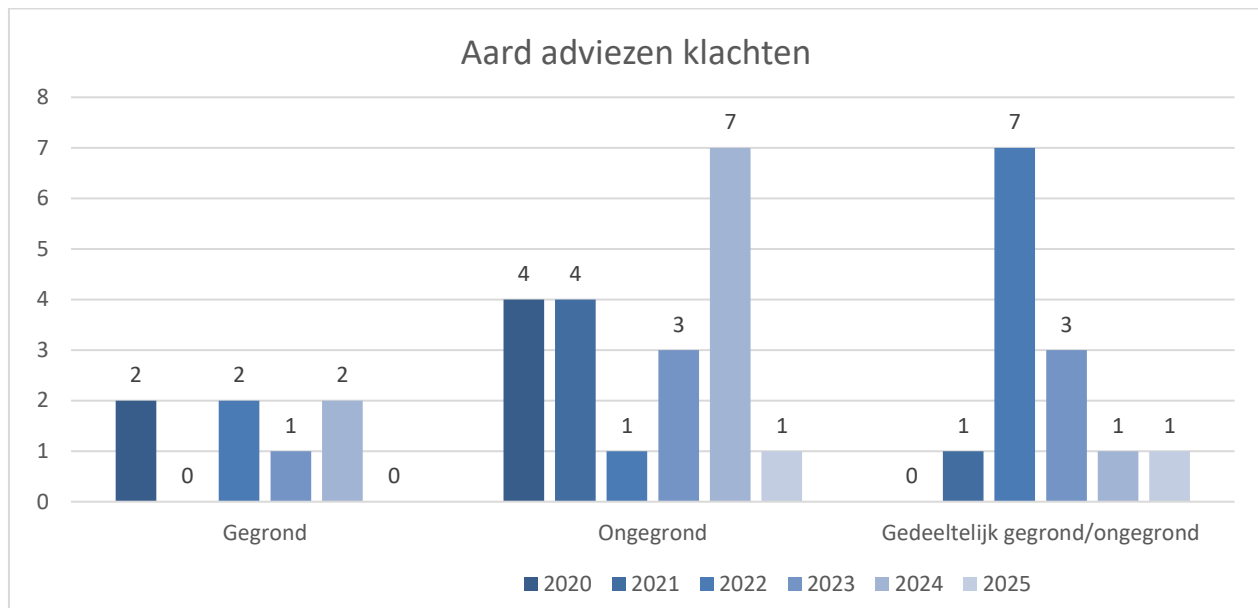


Voor zover klachten niet zijn doorgezonden, ingetrokken of afgedaan in een informeel traject adviseerde de commissie de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond/ongegrond te verklaren. In 2025 is geadviseerd 1 klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren en 1 klacht ongegrond te verklaren.

Onder de categorie “gedeeltelijk gegrond/ongegrond” vallen zowel adviezen waarbij wordt geadviseerd een klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond te verklaren, als adviezen waarbij de commissie zich voor een deel onthoudt van advies en adviseert de klacht

¹⁷ Klager heeft ondanks meerdere contactpogingen niet verduidelijkt waar de klacht op zag, om die reden is uiteindelijk besloten de klacht buiten behandeling te stellen vanwege een kennelijk te gering belang van klager.

voor het overige gegrond of ongegrond te verklaren. In 2025 werd geadviseerd om de ene klacht in deze categorie gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond te verklaren.



5.3 Bevindingen

- ❖ In 2025 zijn 13 klachten minder in handen van de Klachtencommissie gesteld dan in 2024. Hierbij is relevant dat er in 2025 slechts 4 werden doorgezonden, terwijl dat in 2023 en 2024 beduidend meer was. Het aantal klachten dat zich richt tegen het handelen van een bestuursorgaan van de gemeente Geldrop-Mierlo, is daarmee ongeveer gelijk gebleven (respectievelijk 39 in 2023, 40 in 2024 en 41 in 2025).
- ❖ Het aantal afgehandelde klachten in 2025 is gedaald, dit is in lijn met het aantal ontvangen klachten nu ook doorzendingen worden gecategoriseerd als “afgehandeld”.
- ❖ Er zijn in 2025 relatief weinig hoorzittingsavonden georganiseerd door de Klachtencommissie, dit is er in gelegen dat de behandeling van verschillende klachten toevalligerwijs op dezelfde avonden heeft plaatsgevonden. Dit wordt ingepland op basis van de beslistermijn, daar wordt niet op gestuurd.
- ❖ Van het totaal aantal afgehandelde klachten is in 2025 84% ingetrokken. Dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van eerdere jaren. Voorgaande jaren betrof het 63%, 68%, 60%, 73% en 50%. Relevant hierbij is wel dat er tijdens de hoorzittingsavond van december meerdere klachten zijn behandeld, waarvan de afhandeling pas in het jaar 2026 kan plaatsvinden.

- ❖ Er zijn geen opvallende schommelingen waargenomen in het aantal klachten dat zich richt tot een specifiek team.

6 Evaluatie

Normaliter worden de Commissie voor de Bezwaarschriften en de Klachtencommissie tweejaarlijks geëvalueerd. De evaluatie met, van en voor de kamer Sociale zaken en Klachten is om agenda-technische redenen uitgesteld naar het voorjaar van 2026. Deze kamer werd voor het laatst geëvalueerd in 2023. Bij deze evaluatie is stilgestaan in het jaarverslag van dat jaar.

In mei 2024 vond de uitgestelde evaluatie van de kamer Algemene zaken plaats. Bij deze evaluatie is stilgestaan in het jaarverslag van dat jaar. In september 2025 werd deze kamer volgens de oorspronkelijke interval opnieuw geëvalueerd.

6.1 Evaluatie kamer Algemene Zaken Commissie voor Bezwaarschriften

Op 18 september 2025 vond een evaluatie plaats van de kamer Algemene zaken van de Commissie voor Bezwaarschriften. Tijdens deze evaluatie waren de voorzitter, de drie commissieleden, de burgemeester, de concernmanager Lijn, de juridisch controller en twee secretarissen van de commissie aanwezig. Hieronder volgt een korte samenvatting van de belangrijkste onderwerpen die zijn besproken.

Verwachtingen van de vertegenwoordigers van het college en verwachtingen van de commissieleden

In het verleden werden tijdens de evaluatie regelmatig dezelfde punten opnieuw besproken. Om die reden is op papier gezet wat beide partijen van elkaar mogen verwachten. Voornoemde aanwezigen kunnen zich goed vinden in deze documenten. De betreffende documenten worden ook besproken tijdens de evaluatie van de kamer Sociale zaken en Klachten.

De Inclusieve Weeftafel

De gemeente Geldrop-Mierlo heeft een team van ervaringsdeskundigen dat graag in gesprek gaat over inclusie en toegankelijkheid binnen de gemeente, dit is de "Inclusieve Weeftafel". Zij hebben de secretarissen van de commissie uitgenodigd om van gedachten te wisselen over de bezwarenprocedure. Enkele zaken des commissie die hieruit volgden zijn besproken.

- ❖ Wanneer een inwoner een klacht in de zin van de Awb heeft over de commissie, behandelt de commissie deze klacht als zelfstandig bestuursorgaan in eerste aanleg zelf. Indien klager zich niet in de afhandeling van een klacht kan vinden, kan hij contact opnemen met de Nationale ombudsman.

- ❖ Een deelnemer van de Inclusieve Weef tafel stelde dat het goed zou zijn om ook niet-juristen deel uit te laten maken van de commissie, zodat ten minste een deel van de commissie buiten het juridisch denkkader zou kunnen en durven treden. Besproken is dat juridische kennis en kunde onmisbaar zijn bij de invulling van de rol van voorzitter of lid. Evenredigheid en redelijkheid en billijkheid zijn fundamentele beginselen die de overheid behoort toe te passen bij vrijwel elk handelen en die de commissie dus ook zeker in het vizier heeft. De commissie heeft enkele suggesties aangedragen om de behandeling van een bezwaarschrift wat minder formeel-juridisch over te laten komen, zoals het rekening houden met de kleding die ze dragen, een andere opstelling van de tafels en het aanpassen van de locatie van de hoorzittingen.
- ❖ De commissie merkt op dat er gezien de tijdsbeperking niet altijd voldoende ruimte is om aan het begin van de hoorzitting eerst uitgebreid uit te leggen wat de bedoeling is tijdens de hoorzitting. Het zou om die reden goed zijn om mensen voorafgaand aan de hoorzitting beter te informeren over wat ze kunnen verwachten. Er wordt in dat kader door het secretariaat gewerkt aan een nog duidelijkere ontvangstbevestiging en uitnodiging voor de hoorzitting. Daarnaast zou een folder of infographic helpend kunnen zijn.

Bezetting van de bezwaarschriftencommissie

Er is gesproken over de mogelijkheid van roulerend voorzitterschap. Hierover is gezegd dat de commissie hier naar behoefte op een laagdrempelige manier invulling aan kan geven, door gebruik te maken van de vervangingsregeling in artikel 5 van de verordening.

Daarnaast is besproken dat uit de verordening volgt dat commissieleden in principe voor vier jaar benoemd worden en dat er één mogelijkheid is tot herbenoeming. Dit is op verzoek van de raad zo opgenomen en er is geen aanleiding om dat te herzien. Voor twee commissieleden geldt dat er bijna acht jaar is verstreken en dat hun zittingsduur ten einde komt in juni 2026.

Conclusies en aanbevelingen

- ❖ De commissie constateert dat er in 2025 minder bezwaarschriften zijn ingediend dan in het jaar 2024. Dit is het tweede jaar op rij dat er minder bezwaarschriften werden ontvangen. Hiervoor was telkens sprake van een toename. Het totaal aantal bezwaren dat is behandeld is ook gedaald, dit komt omdat in 2024 alle bezwaarschriften werden afgehandeld die zich richtten tegen het verlenen van een omgevingsvergunning voor de (tijdelijke) opvang van alleenstaande minderjarige vreemdelingen. Het aantal ingetrokken bezwaarschriften is bij beide kamers verhoudingsgewijs gestegen.
- ❖ Ondanks de extra aandacht die er naar aanleiding van eerdere evaluaties is geweest voor het tijdig aanleveren van een compleet procesdossier, beveelt de commissie opnieuw aan om hier verbetering in aan te brengen. De commissie raadt in dit kader aan het verweerschrift zo te schrijven dat de tijdlijn en feiten en omstandigheden duidelijk worden gemaakt. Het verweerschrift moet ook zorgvuldig onderbouwd worden en zo nodig aangevuld worden met jurisprudentie, zodat de commissie niet naar deze zaken hoeft te vragen tijdens een hoorzitting.
- ❖ De commissie acht het raadzaam om af en toe twee vertegenwoordigers naar de hoorzitting te laten komen, zodat gemachtigden elkaar feedback kunnen geven en lering kunnen trekken uit elkaars optreden tijdens een hoorzitting. Dit is met name belangrijk wanneer het gaat om nieuwe vertegenwoordigers van een bestuursorgaan.
- ❖ De commissie blijft aandacht houden en vragen voor een minnelijke oplossing van geschillen en finale geschillenbeslechting in de bezwaarfase. De commissie beveelt bestuursorganen aan zich hiervan bewust te zijn en er waar mogelijk op te anticiperen.
- ❖ Het totale aantal in 2025 ontvangen klachten is gedaald ten opzichte van eerdere jaren, maar in verband met een groot aantal doorzendingen in deze jaren is het aantal klachten dat zich feitelijk richt tegen gedragingen van een bestuursorgaan van de gemeente Geldrop-Mierlo nagenoeg gelijk gebleven. Een ruime meerderheid van de ontvangen klachten werd op informele wijze naar tevredenheid van klager afgehandeld. Het is ook belangrijk om uit deze zaken lering te trekken. De klachten werden weliswaar ingetrokken, maar zijn nog altijd begonnen als klacht. De intrekking die dan volgt, volgt in de regel na excuses, uitleg, een aanpassing in het werkproces of het oplossen van een probleem. Het is van belang om de inzichten die hieruit volgen te laten landen in de organisatie.