

Jaarverslag 2025

**Algemene
Bezwaarschriftencommissie
Rotterdam**



**Gemeente
Rotterdam**



Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Het jaarverslag in één oogopslag	7
De Algemene bezwaarschriftencommissie	9
Jaarverslag Algemene bezwaarschriftencommissie 2025	11
Aanbevelingen van de Algemene bezwaarschriftencommissie	13
Hoe ervaart de Rotterdammer de bezwaarprocedure?	17
De 'Contrairprocedure'	18
Geschillen bij de rechtbank	18
Bijlage 1 Het jaarverslag in cijfers	19
Bijlage 2 Overzicht Algemene bezwaarschriftencommissie	22

Colofon

Tekst

Gemeente Rotterdam en Algemene bezwaarschriftencommissie

Beeld

Iris van den Broek (p.1, 2 en 12) / Irene Hoekstra (p.4, 16 en 19) / Wouter Vocke (p.6) / Jan van der Groen (p.8 en 14) / Joep Bout (p.9 en 17) / Arnoud Verhey (p.10 en 20) / Amanda-Jong-Bouwens (p.22) / Eric Fecken (p.24)



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van de Algemene bezwaarschriftencommissie (de commissie) van de gemeente Rotterdam.

In 2025 is wederom met veel ambtelijke inzet en inzet van de commissie gewerkt aan de beoordeling van een grote hoeveelheid bezwaarschriften. Rotterdam is altijd in beweging en om deze beweging mogelijk te maken moeten er besluiten worden genomen. Besluiten hebben vaak invloed op de leefomgeving van Rotterdammers. De bezwaarschriftprocedure is een belangrijk middel om in gesprek te blijven. Een bezwaarschrift geeft de gemeente ook de kans om zaken nog eens tegen het licht te houden. Zijn de besluiten terecht, is het proces goed doorlopen en zijn alle belangen goed meegenomen.

Wat in 2025 wederom duidelijk naar voren is gekomen, is dat communicatie, vooral heldere en tijdige communicatie, belangrijk is in de verhouding tussen de burger en de gemeente. Daar valt nog terrein te winnen, zo denkt de commissie. Ook vraagt de commissie aandacht voor het onderzoek dat moet worden gedaan als er bijvoorbeeld een aanvraag wordt ingediend. De commissie is van mening dat het onderzoek niet volledig wordt gedaan, terwijl dit wel nodig is om alle belangen goed af te wegen. De aanbevelingen die de commissie geeft, zijn terug te lezen in dit jaarverslag.



Bonnie Kaptein- van Beest
De voorzitter van de Algemene
bezwaarschriftencommissie



Peter de Bie
De secretaris van de Algemene
bezwaarschriftencommissie



Het jaarverslag in één oogopslag

Algemene bezwaarschriftencommissie Rotterdam

Dit overzicht toont de belangrijkste cijfers en dossiers van de commissie in 2025. We kijken daarbij ook naar de balans tussen het aantal zaken en de zorgvuldige behandeling daarvan.

Ontvangen bezwaren

11.734



11.312

2024



Binnen de termijn



Percentage bezwaarschriften dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

88%

van de besluiten van de gemeente houdt stand bij de rechtbank



4 belangrijkste ontwikkelingen



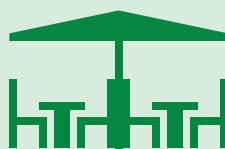
Versnelling woningbouwprojecten

Bezwaren over woningbouw krijgen prioriteit.



Hersteloperatie toeslagenaffaire

Fors aantal bezwaren met focus op ruimhartige en grondige ondersteuning.



Knelpunten bij terrasvlonders

Veel bezwaren gegrond door onvoldoende weging van parkeerdruchte en ontbreken Omgevingsvergunning.



Zorgvuldigheid BRP-uitschrijving

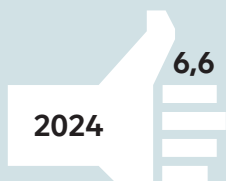
Verbeterde procedures met volledig afgerond onderzoek voor een uitschrijving.

Klantwaardering

Daling in klantwaardering

2024

6,6



2025

6,0





De Algemene bezwaarschriftencommissie

Als een bewoner of een ondernemer het niet eens is met een besluit van de gemeente Rotterdam, kan hij of zij daartegen bezwaar maken. De behandeling van het bezwaarschrift wordt gedaan door:

- De Algemene bezwaarschriftencommissie (onafhankelijke deskundigen die niet bij de gemeente werken).
- Juristen van de gemeente (zij werken bij een andere afdeling dan de afdeling die het besluit nam).

In de officiële regels van de gemeente staat precies wie welk bezwaar behandelt. Dit geldt voor besluiten van de burgemeester, het college (B en W), de gemeenteraad en de leerplichtambtenaar. Bezwaren over belastingen worden niet door de commissie behandeld.

De hoorzitting

Een belangrijk onderdeel van de procedure is de hoorzitting. In een hoorzitting licht bezwaarmaker het bezwaar mondeling toe.





Jaarverslag Algemene bezwaarschriftencommissie 2025

Belangrijke onderwerpen

Dit verslag gaat over bezwaren waarover de commissie in 2025 een besluit heeft genomen.

1. Verwijderen fietspad

Bijna 100 mensen maakten bezwaar tegen het verwijderen van een fietspad. Dit zorgde volgens hen voor een gevaarlijke situatie. De commissie oordeelde dat de gemeente de veiligheid niet goed had onderzocht. Ook speelden de kosten voor herstel een te grote rol, terwijl dat volgens de wet niet mag bij zo'n besluit. De gemeente heeft het advies van de commissie overgenomen: het fietspad ligt er inmiddels weer.

2. Geen markt op Hemelvaartsdag

In 2025 maakten 146 marktkoopliden bezwaar omdat de markten op Hemelvaartsdag niet doorgingen. De gemeente had dit besloten omdat er geen bedrijf beschikbaar was om de kramen neer te zetten (door gewijzigde contractafspraken). De commissie vond dat de gemeente dit wel mocht beslissen, maar dat het proces niet netjes was:

- De koopliden werden veel te laat geïnformeerd (slechts 16 dagen van tevoren).
- Er werd niet gezocht naar andere oplossingen. De commissie kijkt dus niet alleen naar de regels, maar ook of de gemeente zorgvuldig omgaat met haar burgers.

3. Terrasvlonders op parkeerplekken

Horecaondernemers kunnen in de zomer een vlonderterras op een parkeervak plaatsen. In 2025 adviseerde de commissie in 58% van de zaken dat de bezwaren hiertegen terecht waren. De redenen:

- De burgemeester hield zich niet goed aan de regels van het Omgevingsplan.
- Er werd te weinig rekening gehouden met de parkeerdruk in de buurt.
- De vergunningen worden vaak pas vlak voor de zomer verleend. Hierdoor is een bezwaarprocedure pas na het seizoen klaar, wat niet eerlijk is voor de betrokkenen.

4. Sneller bouwen (Motie woningbouw)

De gemeenteraad wil dat bezwaren over woningbouw sneller worden afgehandeld. Daarom krijgen deze zaken nu voorrang. Door deze projecten apart te volgen, zijn de wachttijden al korter geworden. Ook hoorzittingen worden voor deze zaken sneller ingepland.

5. Toeslagenaffaire

Rotterdam ondersteunt gedupeerden van de toeslagenaffaire op verschillende gebieden (zoals zorg, werk en wonen). De gemeente is hierbij ruimhartig. Hoewel het aantal bezwaren in 2025 steeg naar 119, is dit vergeleken met het aantal besluiten (1.295) nog steeds laag.

6. Uitschrijving uit de gemeente (Basisregistratie personen)

Soms schrijft de gemeente iemand uit de basisregistratie als medewerkers denken dat diegene niet meer in Rotterdam woont. De commissie zag dat de datum van de uitschrijving onjuist was. Iemand werd uitgeschreven met een datum die lag voordat het onderzoek helemaal klaar was. Dit heeft grote gevolgen voor iemands zorgverzekering of uitkering. De commissie adviseerde daarom de datum van uitschrijving aan te passen naar het moment dat het onderzoek wél echt afgerond was. De gemeente is nu bezig om deze werkwijze aan te passen.

7. Energietoeslag voor studenten

De gemeente weigerde eerder studenten als groep de energietoeslag van 2022 te geven. De commissie zei toen al dat dit onterecht was, maar de gemeente luisterde destijds niet. Eind 2025 heeft de hoogste rechter de commissie alsnog gelijk gegeven: studenten mochten niet zomaar worden uitgesloten.



Aanbevelingen van de Algemene bezwaarschriftencommissie

Aanbeveling I – Afstemming tussen omgevingsplan en Algemene Plaatselijke Verordening (APV) bij terrassen (horeca)

Bij het toestaan van terrassen spelen twee toetsingen een rol:

1. De planologische toets door het college.
2. De APV-toets door de burgemeester.

Omdat de APV voorschrijft dat het omgevingsplan van toepassing is, beoordeelt de commissie of het omgevingsplan een terras op een bepaalde locatie daadwerkelijk toestaat. Deze toets is volgens vaste rechtspraak marginaal: het gaat vooral om de vraag of de bestemming het gebruik als terras mogelijk maakt.

In Rotterdam zijn terrassen op veel verkeersbestemmingen toegestaan door de parapluherziening. Dat betekent echter niet dat de gemeenteraad per locatie een inhoudelijke afweging heeft gemaakt over het effect op het woon- en leefklimaat, met name qua geluid. Dat had wel voor de hand gelegen.

Omdat de parapluherziening formele rechtskracht heeft, kan dat niet meer worden hersteld. De commissie adviseert daarom de burgemeester om deze ontbrekende belangenafweging alsnog mee te nemen bij de APV-beoordeling. Dit kan door:

- de term “die tevens grenzen aan” uit de planregels zeer beperkt te interpreteren;
- en door concrete voorschriften op te nemen in de exploitatievergunning die (geluids)overlast van terrassen voorkomen.

Het huidige uitgangspunt high trust, high penalty is hiervoor onvoldoende. Het opnemen van een standaardset voorschriften wordt daarom aanbevolen.

Aanbeveling II – Klachtenregistratie en handhaving (horeca)

Tijdens bezwaarprocedures blijkt regelmatig dat:

- omwonenden wordt verweten dat zij niet (genoeg) hebben geklaagd;
- omwonenden aangeven dat hun klachten niet worden geregistreerd of dat er geen controle op locatie plaatsvindt.

Hierdoor ontstaat een vicieuze cirkel: wanneer er niet wordt gecontroleerd, worden er geen overtredingen vastgesteld, waardoor de belangenafweging vrijwel altijd in het voordeel van de exploitant uitvalt.

De commissie beveelt daarom aan om adequaat en structureel te controleren na klachten, zodat de feiten helder zijn en een zorgvuldige belangenafweging mogelijk is.

Aanbeveling III – Afstemming over tijdelijke terrasvlonders (horeca)

Bij het verlenen van vergunningen voor tijdelijke terrasvlonders is het raadzaam om niet per individueel verzoek, maar op wijkniveau te bepalen hoeveel vlonders wenselijk zijn. Daarbij moet rekening worden gehouden met:

- de actuele parkeerdruk, onderbouwd met metingen of onderzoeken;
- de vraag in hoeverre uitbreiding noodzakelijk is voor de exploitatie;
- en het daadwerkelijke gebruik van de terrasvlonder.



Het verdient daarnaast de voorkeur om deze criteria beleidsmatig vast te leggen, zodat aanvragen consistent en transparant kunnen worden beoordeeld.

Aanbeveling IV – Bewaren van geluidsmetingen bij evenementen

Bij evenementenvergunningen zou standaard moeten worden voorgeschreven dat exploitanten:

- geluidsmetingen continu uitvoeren;
- en de meetresultaten bewaren en op verzoek beschikbaar stellen aan de DCMR.

Zo kan achteraf worden vastgesteld of gemelde geluidsoverlast onderdeel was van de reguliere exploitatie, of dat sprake was van een overtreding van geluidsvoorschriften.

Aanbeveling V – Uitleg van geluidsnormen aan vergunninghouders (evenementen)

Tijdens hoorzittingen merkt de commissie dat exploitanten onvoldoende weten hoe zij moeten controleren of zij voldoen aan de vergunningsvoorschriften over geluidslimieten. De commissie adviseert daarom om duidelijker uit te leggen:

- hoe de geluidsnorm op de dichtstbijzijnde gevel zich verhoudt tot de geluidsnorm gemeten vlakbij de speakers. Meer inzicht helpt ondernemers om correct aan de voorschriften te voldoen en voorkomt onduidelijkheden achteraf.

Aanbeveling VI – Duidelijkheid over sluitingsbevel vs. besluit tot sluiting

De commissie wijst op het belang van een helder onderscheid tussen twee instrumenten:

1. Besluit tot sluiting:

De burgemeester kan hiermee het pand zelf (laten) sluiten via bestuursdwang.

2. Sluitingsbevel:

Dit verplicht de ondernemer of bewoner om het pand zelf te sluiten. Wanneer een sluitingsbevel niet wordt nageleefd, moet de burgemeester tijdig en adequaat optreden door alsnog bestuursdwang toe te passen. Dat vereist dat er – conform artikel 5:31 Algemene wet bestuursrecht (Awb) – op dat moment een formeel besluit wordt genomen of achteraf wordt vastgelegd.

Aanbeveling VII – Indiceren in tijdseenheden bij de Wmo en de Jeugdwet

Net als in eerdere jaren vraagt de commissie opnieuw aandacht voor het belang van indiceren in concrete tijdseenheden bij besluiten op grond van de Wmo en de Jeugdwet.

De Centrale Raad van Beroep heeft al in 2016 bepaald dat besluiten moeten specificeren hoeveel tijd aan ondersteuning wordt toegekend, bijvoorbeeld in minuten of uren per week. Dit verhoogt de transparantie en maakt voor de inwoner duidelijk welke ondersteuning precies wordt geleverd.

Daarnaast ondersteunt deze werkwijze een rechtmatige uitvoeringspraktijk. Wanneer helder is welke tijdsinzet nodig is om de afgesproken resultaten te bereiken, zijn besluiten beter onderbouwd, beter toetsbaar en eenvoudiger te verdedigen.

Tot slot maakt indiceren in tijdseenheden monitoring en bijsturing eenvoudiger. Inzicht in de omvang van de ondersteuning helpt om tijdig te signaleren wanneer de situatie van een inwoner verandert en maakt het mogelijk om het besluit correct en zorgvuldig aan te passen wanneer dat nodig is.

Hoe ervaart de Rotterdammer de bezwaarprocedure?

Voor veel burgers is een bezwaarprocedure een ingrijpende gebeurtenis. De juridische wereld kan met al zijn formele regels en wetten overdonderend overkomen, terwijl er voor de bezwaarmaker vaak veel op het spel staat. Daarom streeft de gemeente naar een procedure die niet alleen juridisch klopt, maar ook als duidelijk en rechtvaardig wordt ervaren.

De resultaten van de enquête

De gemeente onderzoekt continu hoe Rotterdammers de behandeling van hun bezwaar ervaren via een digitale vragenlijst. Jaarlijks vullen ongeveer 1.000 mensen deze enquête in. Er wordt gekeken naar:

- De vriendelijkheid van de behandelaar.
- Of er echt naar de standpunten is geluisterd.
- De duidelijkheid van de procedure.
- De snelheid van de afhandeling.

De cijfers van 2025: Het algemene rapportcijfer daalde dit jaar van gemiddeld 6,6 naar 6,0. Dit heeft twee duidelijke oorzaken:

1. Geen uitzonderlijke meevallers: In 2024 waren veel mensen zeer tevreden omdat de energietoeslag op grote schaal alsnog werd toegekend. In 2025 waren deze zaken afgehandeld, waardoor het cijfer normaliseerde.
2. Personeelstekort: Door bezuinigingen moesten minder medewerkers meer bezwaren behandelen. Hierdoor liepen de wachttijden op. De ervaring leert dat trage procedures direct leiden tot lagere tevredenheid bij de burger.



De 'Contrairprocedure'

Als de gemeente het niet eens is met het advies

Wanneer de commissie vindt dat een bezwaarschrift terecht is, dan adviseert de commissie om de bezwaarmaker gelijk te geven. De gemeente mag dit advies niet zomaar negeren, maar kan er wel gemotiveerd van afwijken.

Soms vindt een afdeling van de gemeente het advies van de commissie 'onaanvaardbaar'. Deze start dan een contrairprocedure. In dat geval schrijft de afdeling een tegenadvies. Deze procedure duurt vaak erg lang. De commissie stelt vast dat deze interne discussies de dienstverlening aan de burger vertragen en niet bijdragen aan een snelle oplossing.

Geschillen bij de rechtbank

Het eindoordeel van de rechter

Als de bezwaarprocedure is afgerond en de burger of ondernemer het nog steeds niet eens is met de uitkomst, kan de zaak worden voorgelegd aan de bestuursrechter. In 2025 zijn er verschillende soorten procedures gevoerd waarbij juridisch adviseurs van de gemeente de stad vertegenwoordigden.

Allereerst is er de voorlopige voorziening. Dit is een spoedprocedure voor zaken die geen maanden kunnen wachten op een definitieve uitspraak. In 2025 werd dit ruim 400 keer aangevraagd. De rechter geeft in zo'n geval binnen ongeveer twee weken een voorlopig oordeel om acute problemen te voorkomen.

Daarnaast was er de normale beroepsprocedure. Dit gebeurde 882 keer, precies even vaak als het jaar ervoor. Een opvallend resultaat is dat in 88% van deze zaken de rechter de gemeente gelijk gaf. Dat is 7% hoger dan in 2024. Dit betekent dat de besluiten die in een bezwaarprocedure worden genomen, juridisch gezien zeer stevig staan.

Wanneer de burger of ondernemer het ook niet eens is met de uitspraak van de rechtbank, kan hij of zij in hoger beroep gaan bij bijvoorbeeld de Raad van State. In 2025 gebeurde dit 153 keer. Het is belangrijk om te weten dat als een burger 'wint' bij de rechter, dit niet altijd betekent dat hij direct zijn zin krijgt. Soms oordeelt de rechter alleen dat de gemeente het besluit niet goed genoeg heeft uitgelegd. De gemeente krijgt dan de opdracht om de zaak opnieuw te beoordelen en de motivering te verbeteren.

Samen met de bezwaarteam blijft de gemeente onderzoeken of alternatieve manieren van geschilbeslechting, zoals bemiddeling, mogelijk zijn om een gang naar de rechter te voorkomen.

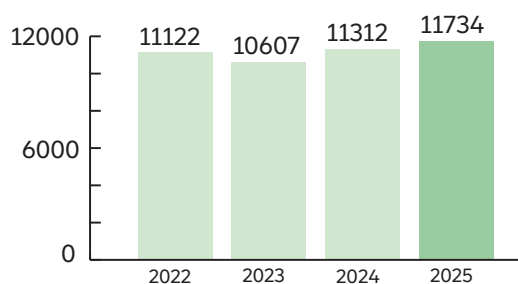
Bijlage 1

Het jaarverslag in cijfers

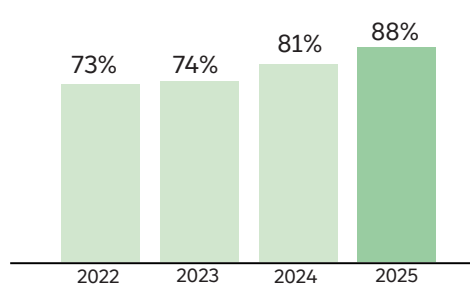


Resultaten 2025

Aantal ontvangen bezwaarschriften



Percentage beroepszaken dat standhoudt bij de rechtbank



Beslissingstermijnen

Percentage bezwaarschriften dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld

	2022	2023	2024	2025
percentage bezwaarschriften dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld	86 %	83 %	89 %	86 %

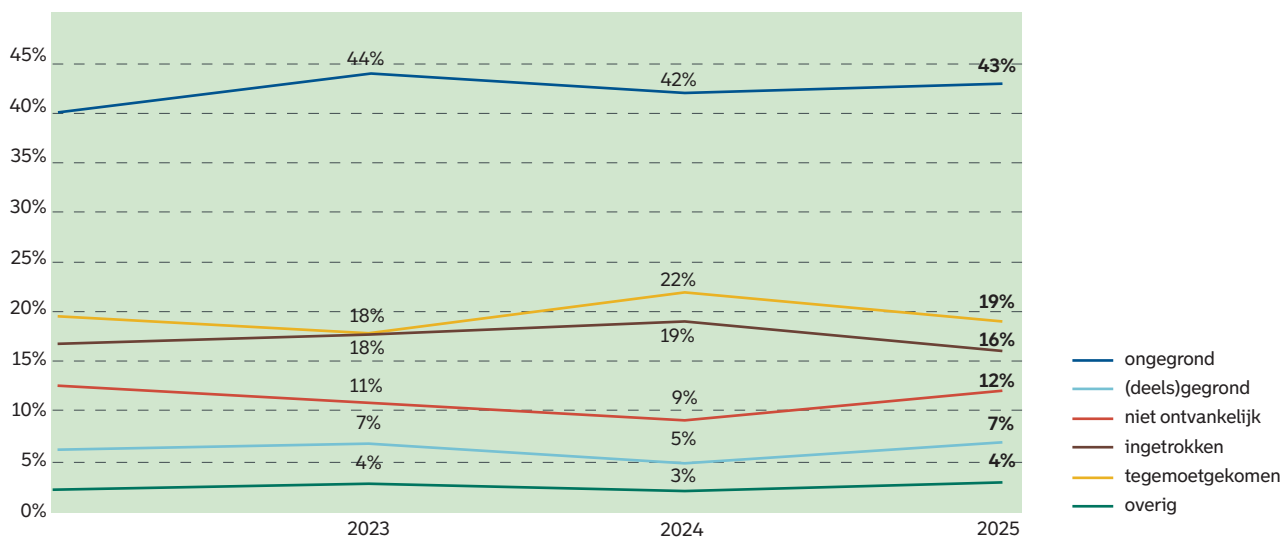
Aantallen alle kamers I t/m VI Afgehandeld 2025

kamer / uitkomst	(deels) Gegrond	Intrekking na uitleg	Niet ontvankelijk	Ongegrond	Overig	Tegemoetgekomen na terugkoppeling	Eindtotaal
kamer I	67	87	118	214	4	3	493
kamer II	100	295	321	613	55	49	1433
kamer IV	349	1238	520	3049	162	1747	7065
kamer VI	333	230	393	1141	128	414	2639
Eindtotaal	849	1850	1352	5017	349	2213	11630

Aantallen alle kamers I t/m VI

	Ontvangen				Afgehandeld			
	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
kamer I	181	373	470	484	222	327	430	493
kamer II	1263	933	1300	1406	1535	986	1073	1433
kamer III	19	2	2	1	68	13	8	
kamer IV	4825	5718	6831	7068	4907	5571	6625	7065
kamer VI	4834	3581	2709	2775	4052	4073	3393	2639
Eindtotaal	11122	10607	11312	11734	10784	10970	11529	11630

Uitslag bezwaarbehandeling: Kamer I t/m VI Periode 2022 - 2025



Ingebrekestellingen en dwangsommen

	2022	2023	2024	2025
Aantal ingebrekestellingen	267	325	188	261
Toegekende dwangsommen	€ 46.610,00	€ 48.581,00	€ 27.153,00	€ 22.574,00

Klantwaardering

Aspect	Score 2025	Score 2024	score 2023
Duidelijkheid bezwaarprocedure	5,4	5,8	5,8
Duidelijkheid ontvangstbevestiging	6,4	6,7	6,7
Duur behandeling bezwaarschrift	5,2	5,5	5,2
Vriendelijkheid van de medewerker	7	7,5	7,3
Duidelijkheid uitleg medewerker	6,3	7,1	7
Ruimte om situatie uit te leggen	6,6	7,3	7,1
Gevoel vertrouwen bij de medewerker	6	6,8	6,6
Duidelijkheid vervolgstappen	6,2	6,8	6,7
Duidelijkheid uitnodiging hoorzitting	6	6,4	6,3
Begrijpelijkheid hoorzitting	5,9	6,6	6,3
Luisteren naar standpunt	5,5	6,2	6

Bijlage 2

Overzicht Algemene bezwaarschriftencommissie



Lijst voorzitters en leden per kamer:

KAMER I

voorzitter

mevrouw mr. B. Kaptein-van Beest

plv. voorzitters

mevrouw mr. H. Nummerdor-Buijs
mevrouw mr. S.J.L. Crombach
mevrouw mr. J. Hagen-Pot (tot 1 februari 2025)
de heer mr. A. Erdogan
mevrouw mr. drs. M.I. Houben
de heer mr. D.C. Alblas

leden

de heer mr. C.D.J. van Estrik
de heer mr. S.E. el Boustati
de heer mr. H.T. van der Heijden
mevrouw mr. B.N. Vinkenvleugel-Dankmeijer
mevrouw mr. H. Mohamed

KAMER II

voorzitter

de heer mr. A.P. Diermanse

plv. voorzitters

de heer mr. drs. R. van Baaren
de heer mr. V.R.C. van Ahee
de heer mr. F. Arents
mevrouw mr. S. van Kaam
de heer mr. J.K. van de Poel

leden

mevrouw drs. M.H. Kuggeleijn (tot 1 september 2025)
mevrouw mr. B. Bulucu
mevrouw mr. A.V. de Bie (tot 1 juli 2025)
mevrouw mr. H. Kavi
mevrouw mr. A.H. Schoppers
mevrouw mr. C.F. Donner-Haan
mevrouw mr. drs. M.I. Houben
de heer mr. M.H. Bakker

KAMER III

voorzitter

de heer mr. A.P. Diermanse

plv. voorzitter

de heer mr. drs. R. van Baaren

KAMER IV

voorzitter

mevrouw mr. E.M. Linthorst

plv. voorzitters

de heer mr. A.P. Diermanse
de heer mr. R. Wiekeraad
mevrouw mr. W.M.A. der Weduwe-de Groot

leden

mevrouw mr. E.T. Schepel
mevrouw mr. J. Hagen-Pot (tot 1 februari 2025)
de heer mr. M.H. Bakker
mevrouw mr. F.V. Silva de Jesus

KAMER V

plv. voorzitter:

mevrouw mr. H. Nummerdor-Buijs
de heer mr. C.D.J. van Estrik

leden:

mevrouw mr. A. Gasmî
de heer mr. M.H. Bakker

KAMER VI

voorzitter

mevrouw mr. E.M. Linthorst

plv. voorzitters

de heer mr. A.P. Diermanse
de heer mr. drs. R. van Baaren
de heer mr. F. Arents
mevrouw mr. A. Blok
mevrouw mr. W.M.A. der Weduwe-de Groot

leden

mevrouw mr. drs. M. Otte
de heer mr. G. Baksoellah
mevrouw mr. S.J.L. Crombach
mevrouw E.C.M.Th. Engbers
mevrouw mr. N. Mustafic

