

Evaluatie commissie bezwaarschriften

Informatie

Voor de evaluatie van de commissie bezwaarschriften hebben we gebruik gemaakt van de volgende documenten:

A. Jaarverslag commissie 2017

In het kader van deze evaluatie is het goed te verwijzen naar de aanbevelingen uit het laatste jaarverslag van de commissie. In het jaarverslag 2017 staat het volgende qua aanbevelingen:

Op basis van de bevindingen doet de commissie de volgende aanbevelingen aan het college.

- 1. Zet de in 2017 opgestarte interne juridische trainingen voort.*
- 2. Neem 'het motivering van besluiten' mee in de trainingen.*
- 3. Zorg dat de wettelijke termijn voor de afhandeling van een bezwaarschrift wordt toegepast/gehaald.*
- 4. Vraag expliciet bij iedere hoorzitting of men wil worden gehoord.*

Deze aanbevelingen zijn door het college overgenomen (besluit 16.01.2018).

B. Onderzoeksrapport HBO-student ██████████ (december 2017)

Eind december 2017 heeft ██████████ haar stage HBO-juridisch afgesloten met een onderzoek naar bezwaarschriften. Haar aanbevelingen zijn grofweg:

- 1. Over de hele linie is een verbeteringslag zichtbaar.*
- 2. Informeel behandelen. Gesprekken voeren in plaats van direct brieven schrijven wordt als zeer positief ervaren door de burger/bezwaarmaker. Dit zou intensiever opgepakt moeten worden.*
- 3. Eerst bellen bij afwijzende beschikking. Bezwaarschriften kunnen worden voorkomen door eerste een toelichtend gesprek te voeren door de vakafdeling.*
- 4. Strakkere termijnen hanteren. Te vaak wordt onnodig de maximale termijn gebruikt (incl. verdagen)*
- 5. Tevredenheid bezwaarmakers. In totaal zijn aan 28 personen/bezwaarmakers vragenlijsten verzonden (waarvan 12 terug ontvangen) om een beeld te krijgen van de tevredenheid. De uitkomst is als volgt:*
 - a. Het optreden van de commissie (zitting) wordt als "goed en prettig ervaren"*
 - b. Het gebruik van de maximale termijn roept frustraties op*

Naast de bovengenoemde documenten, is er onderzoek gedaan door dossiers te bestuderen en gesprekken te voeren met betreffende ambtenaren, de burgemeester en de voorzitter van de commissie bezwaarschriften. Dit resulteerde in de volgende bevindingen waarna vervolgens de gewenste situatie is beschreven. Tenslotte worden de aanbevelingen opgesomd.

Bevindingen

- De kwaliteit van de commissie is goed. Wel is opvallend dat vooral (juridisch geschoolde) ambtenaren van regio gemeenten deel uitmaken van de commissie. Dit is ook besproken met de voorzitter van de commissie. Op dit moment zien we geen mogelijkheid de kwaliteit van de commissie op een andere manier in te vullen. Bij

vacatures van de commissie ontvangen we geen reacties van andere beroepsgroepen met juridische kennis zoals advocaten, bestuurders etc.

- Huidige knelpunten
 - Verordening Bezwaarschriften is verouderd
 - Groot aantal bezwaren die wellicht informeel kunnen worden opgelost
 - Kwetsbaar secretariaat (veel wisselingen, geen stabiele basis)
 - Proces digitalisering (SAP) is een langlopend project wat niet resulteert in een efficiënte ondersteuning
- Gewenst
 - Informele aanpak in nieuwe verordening opnemen (voorkomen van bezwaren).
 - Informele aanpak doorvoeren in organisatie:
 - op vakafdeling (door 'standaard' eerst te bellen/gesprek bij het nemen van een negatief besluit). Horen d.m.v. een brief is in meeste gevallen al gebruik indien het bestuursorgaan voornemens is de aanvraag af te wijzen (op basis van de bepaling uit Algemene wet bestuursrecht).
- Het secretariaat is lange tijd extern ingevuld door een interim jurist die niet aanwezig was op gemeentehuis. Begin 2017 is gekozen het secretariaat intern in te vullen door een adviseur van de afdeling Bedrijfsvoering. Het voordeel hiervan is dat het secretariaat van de commissie goed bereikbaar is voor de organisatie en ook proactief kan acteren.
Inmiddels is de inzet van de secretaris beëindigd (persoonlijke omstandigheden) en wordt het secretariaat wederom tijdelijk ingevuld door een externe jurist die minimaal aanwezig is op het gemeentehuis. Deze oplossing is tijdelijk. Er wordt gezocht naar een permanente oplossing met een secretaris die structureel aanwezig is en de commissie en de organisatie actief kan ondersteunen. Het MT heeft besloten zorg te dragen voor een structurele invulling van de functie.
- Het digitale proces (SAP) is al meer dan een jaar in ontwikkeling. Telkens zijn er gebreken die een volwaardige procesondersteuning belemmeren. Inmiddels is besloten de ondersteuning van het proces door SAP te beëindigen. Wel biedt Pink Roccade een nieuwe versie van het SAP-proces. Die wordt zo spoedig mogelijk gecheckt en beoordeeld op toepasbaarheid. Als eventueel alternatief wordt gedacht aan een oplossing met Excel.
- Verder is de sturing op klachten en bezwaarschriften een punt van aandacht. Afgelopen jaren is niet expliciet uitgesproken wat we willen bereiken met de commissie, er is niet gestuurd op de samenstelling (toetsing op rechtmatigheid en/of doelmatigheid). De commissie beoordeelt nu vooral de rechtmatigheid, terwijl de doelmatigheid ook een opdracht van de commissie is. Ook is bij de werving van nieuwe leden van de commissie niet expliciet gestuurd op rechtmatigheid/doelmatigheidstoetsing.
Voorgesteld wordt deze sturing onderdeel te laten zijn van de nieuw te ontwikkelen verordeningen voor de commissie voor de bezwaarschriften en de klachtafhandeling.

Het voor de hand om het sturingsvraagstuk (analyse bezwaren, jaarverslagen, kwaliteitssturing etc.) onderdeel te laten zijn van de nieuwe Unit Governance (Bedrijfsvoering).
- Vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken wordt het project 'Prettig contact met de overheid' geregisseerd. Met dit project biedt het ministerie o.a. aan de gemeenten allerlei handvaten om beter met de overheid te communiceren. Ook op het gebied van de afhandeling van klachten en bezwaarschriften worden voorbeelden aangereikt. Deze zullen we actief gebruiken en toepassen.

Aanbevelingen

- De werkwijze van de commissie (i.c. de secretaris en de organisatie) kan op onderdelen doeltreffender door meer en eerder in te zetten op het oplossen van bezwaren.
- Het oplossen van bezwaren d.m.v.. informele aanpak dient te worden gestimuleerd. Voorgesteld wordt dat indien het bestuursorgaan voornemens is een aanvraag af te wijzen, dat de vakafdeling via persoonlijk contact/gesprek/telefoon contact legt in plaats van 'horen d.m.v. een brief' (de meest voorkomende manier nu).
- De verordening voor de commissie bezwaarschriften dient te worden geactualiseerd.
- Er wordt aandacht gevraagd voor het tijdig afhandelen van de bezwaren door de afdelingen. Te vaak blijkt de maximaal beschikbare termijn te worden gebruikt.
- In het jaarverslag van de commissie wordt inzicht geboden over de kwaliteit van de besluitvorming. De adviezen van de commissie geven aan dat op onderdelen de kwaliteit moet worden verbeterd (o.a. de motivering van besluiten). Deze verbeteracties worden opgepakt door het afdelingshoofd en door de organisatie brede actie 'juridische kwaliteitszorg' vanuit de afdeling Bedrijfsvoering.
- De ambtelijke ondersteuning van de commissie (het secretariaat) verdient aandacht. Het is gewenst het secretariaat structureel in de organisatie in te vullen.
- Doelstelling vaststellen en gebruiken in de sturing.
- De evaluatie van de commissie bezwaarschriften en de klachten-coördinatie oppakken als sturingsmogelijk.
- Een en ander borgen in de nieuwe verordeningen.