

**Van:** D Buijen

**Verzonden:** maandag 1 november 2021 13:44

**Onderwerp:** Toelichting tbv verg. Cie. Bestuur 4-11-2021

Haarlem, 1 november 2021.

Aan: Het volledige College van B. & W., Commissie Bestuur, Gemeenteraad en de Griffie.

Onderwerp: Toelichting t.b.v. de vergadering Commissie Bestuur op donderdag 4 november 2021, Agendapunt 14 en 14.1 (D.A.M. Buijen; Werkwijze afhandeling klachten en bezwaren).

Geachte leden van het College van B & W, Commissie Bestuur, Gemeenteraad en de Griffie,

Naar aanleiding van een e-mailbericht van Griffie Gemeente Haarlem op 28-9-2021, waarin zij meldt, dat als ik niet zelf kom inspreken, ik dan wel de hier bovengenoemde leden kan e-mailen met mijn informatie / toelichting.

Zij heeft mij eerder al een volledige lijst met alle e-mailadressen toegestuurd waarnaar ik mijn informatie / toelichting kan sturen.

Graag maak ik dan ook gebruik van deze gelegenheid.

Voor diegene onder u, die niet in de gelegenheid zijn geweest om de uitzending op 22-8-201 van het Programma Pointer (KRO – NCRV) te beluisteren alwaar de Nationale Ombudsman dhr. Reinier van Zutphen (die tevens Ombudsman voor Haarlem is) te gast was, duidelijke uitspraken doet over het tekort schieten van de gemeentelijke overheid inzake klachten en bezwaarschriftprocedure en hij een reactie geeft op mijn korte interview met de onderzoeksjournalist dhr. Klaas den Tek, hierbij nog even een vernieuwde 'link'.

<https://www.nporadio1.nl/fragmenten/pointer/c75cf949-0a9d-4a36-87ca-5434ba2a4e3b/2021-08-16-zomerserie-reinier-van-zutphen-over-de-rol-van-de-ombudsman>

Let op, want dan hoeft u niet de gehele uitzending af te luisteren, die ook over andere aspecten gaat.

- Als u op de 'link' heeft gedrukt, gaat u naar de onderkant van het videobeeld en dan ziet u een horizontale geluids- / tijdsbalk van 0 tot 37:11 minuten.
- De eerste 7 minuten gaan, in een gesprek met de Nationale Ombudsman, over de evacuatie Afghanistan, Kindertoeslagenaffaire en het Formatieproces.
- Vanaf de 7: 05 minuut tot 10:30 minuut hoort u het korte interview (3,5 minuut) met de Onderzoeksjournalist en mij.
- Meteen daarna geeft de Nationale Ombudsman tot 17:00 minuut zijn reactie op mijn interview.

**Let goed op de uitspraken van de Nationale Ombudsman** (die tevens de Ombudsman voor Haarlem is) **nadat ik kort heb gesproken. Hij is het o.a. volledig eens dat het niet alleen gaat over de Juridische aspecten maar ook over de behandeling van de Bezwaarmakers en dat de Bezwaar- en Adviescommissie geen mini-rechtbank behoort te zijn.**

**Ook is hij het o.a. niet eens met het ontbreken van voorinformatie van de Gemeentelijke Overheid en het niet tijdig en volledig informeren naar de bezwaarmaker toe. En zo doet hij nog meer zinvolle uitspraken die de afd. Juridische Zaken en Advies- / Bezwaarcommissie spoedig zou moeten opvolgen.**

Onder punt 14.1 van de agenda t.b.v. De vergadering van de Commissie Bestuur, zijn slechts 2 documenten (incl. toelichting en een krantenartikel van het H.D.) toegevoegd. De 2 documenten zijn van 18-8-2021 en 8-9-2021. Ik hoop dat u die 2 documenten voor de vergadering Commissie Bestuur aandachtig kunt lezen zodat u zo goed mogelijk geïnformeerd bent. Voor meer en volledige informatie kunt u eerdere correspondentie bij de afd. Juridische Zaken uit het dossier met het kenmerk JZ/2021/463915 opvragen.

Verder heb ik voor nu nog een samenvatting gemaakt van een aantal opmerkingen en vragen die ik stel.

- Regelmatig heb ik in brieven van de Afdeling Juridische Zaken vage en ontwijkende bewoording gelezen zoals b.v.: *Wij streven ernaar ....., ten minste een week ....., kunt u een verzoek doen ....., in de regel ontvangt u ....., in het beginsel moeten weigeren, tenzij ....., het is aannemelijk dat ....., een ontheffing (kruimelgeval) ....., wij zijn van mening ....., geringe toename ....., gesimuleerde (= schijnhandeling) zonnestudie ....., is naar de mening van de commissie niet zo ernstig ....., het is niet de bedoeling om drempels op te werpen ....., probeert transparant te zijn in procedures ....., probeert stukken op B1-niveau te schrijven ....., dient zo mogelijk ....., helaas heeft de behandeling langer geduurd ....., probeert zo goed mogelijk rekening te houden met belanghebbenden .....*

Het is heel vaak onduidelijk, het zijn vage beloftes, slappe excuses, sussende woorden, er wordt veel om heen gedraaid en de afd. Juridische Zaken schroomt niet om zijn 'eigen straatje schoon te veegen'.

En zeker niet te vergeten de vele onbegrijpelijke termen, regeltjes, wetjes, artikelen, paragrafen, lid, sub en afkortingen in de brief van Juridische Zaken die wij pas op 4 juni 2020 ontvingen met weer een extra vertraging van 8 dagen en met hun datum 09 jan. 2020 (totaal 34 pagina's informatie). En dat slechts 10 dagen voor de Hoorzitting en waar de bezwaarmaker zich in die veel te korte tijd doorheen moet worstelen, een onmogelijk opgave!

**En als Juridische Zaken het bestreden besluit in stand te laten en de bezwaarschriften verworpt, blijft er nog maar 1 mogelijkheid over: Een beroep instellen bij de Rechtbank Noord-Holland, sectie Bestuursrecht. Maar vele bezwaarmakers zijn dan al erg ontmoedigd en murw gemaakt door de afd. Juridische Zaken en zien daarvan af omdat dat nog meer tijd, energie en geld gaat kosten en haken gefrustreerd af. Daarbij is het voor veel mensen met een laag inkomen, onmogelijk om een advocaat te bekostigen. Ondertussen schaft minister Dekker de rechtshulp af, die nota bene vooral wordt gebruikt door burgers die tegen de overheid moeten procederen om recht gedaan te krijgen.**

- Op 18-8-2021 stuur ik een brief naar o.a. het College van B & W.

Van slechts 3 Wethouders kreeg ik dezelfde reactie:

*Bedankt voor uw e-mail.*

*Wij streven ernaar om u zo snel mogelijk van een antwoord te voorzien. Gezien de vakantieperiode kan het zijn dat een reactie iets langer op zich laat wachten.*

*Excuses voor het ongemak.*

*Met vriendelijke groeten,  
Bestuurssecretariaat gemeente Haarlem.*

Wel, tot nu toe heb ik niets meer van hen vernomen.

**Vraag 1:** is dat een standaard procedure om niet meer op die belofte terug te komen of zijn die 3 wethouders nog steeds op vakantie?

- De Haarlemse burger behoort zijn klacht / bezwaarschrift naar het College van B & W te sturen. Meerdere keren heb ik bezwaarschriften / brieven naar het Stadsbestuur (= College en Gemeenteraad) die elke keer ongelezen en onbehandeld door het College van B & W naar de afd. Juridische Zaken wordt doorgestuurd zodat ik geen enkel antwoord heb gekregen van het College en / of Gemeenteraad.

Slechts enkele Fractievoorzitters (Trots Haarlem, Hart voor Haarlem en Liberaal Haarlem) hebben onlangs op mijn informatie gereageerd en daar ben ik hen dankbaar voor.

**Vraag 2:** Waarom reageert, beantwoord en behandelt het Stadsbestuur zelf niet, maar laat alles over t/m de handtekening die Juridische Zaken ondertekent namens het Stadsbestuur en begrijpt u dat bezwaarmaker de gehele bezwaarprocedure als een grote schijnvertoning ervaart omdat de afd. Juridische Zaken zo met 'dubbele petten' opzit en rechter is over haar eigen regels? (De slager keurt zijn eigen vlees). Zo kan de afd. Juridische Zaken ongestoord en ongecontroleerd zijn eigen gang blijven gaan.

(De Nat. Ombudsman dhr. Reinier van Zutphen noemt de Bezwaar- / Adviescommissie een mini-rechtbank waar die niet voor bedoeld is).

- Het afdelingshoofd van Juridische Zaken meldt in haar brief van 20 nov. 2020: *'De afdeling bekijkt daarom naar aanleiding van uw klacht waar er mogelijkheden zijn ter verbetering'*.

We zijn nu een jaar verder.

**Vraag 3:** Graag wil ik nu op korte termijn het College van B & W weten wat die afdeling Juridische Zaken het laatste jaar heeft verbeterd qua: Geen drempels meer opwerpen, optimaal transparant zijn, ruim op tijd voorinformatie geven en de van belang zijnde stukken ruim op tijd opsturen naar de bezwaarmakers en dat niet moeten zien als een extra service, de bezwaarmakers niet meer ontmoedigen maar rechtvaardig behandelen, de bezwaarmakers niet meer gelijk op achterstand te zetten door eerst een vergunning af te geven, de bezwaarmakers niet voor de hoorzitting onder druk zetten door pas veel te laat de van belang zijnde stukken toe te sturen, de vele onbegrijpelijke termen, regeltjes, wetjes, artikelen, paragrafen en afkortingen voor iedere Haarlemse burger in begrijpelijk woorden uitleggen.

- Als men een bezwaarschrift / klacht of een andere brief naar het College van B & W stuurt, waarvan de Burgemeester dhr. drs. J. Wienen Voorzitter is (en die tevens Voorzitter is met de portefeuille Juridische Zaken en Beroep), komt die post hoogst waarschijnlijk in de eerste instantie bij het secretariaat terecht en stuurt zij het door naar de afd. Juridische Zaken, waardoor de Burgemeester drs. J. Wienen het bezwaarschrift / klacht / brief niet leest en

daardoor van vele zaken niet op de hoogte is.

Ik ben van mening dat onze Burgervader er voor alle Haarlemse burger moet zijn en een voorbeeldfunctie heeft en wel op hoogte moet worden gehouden.

**Vraag 4:** Stuurt mevr. die binnengekomen post door naar dhr. J. Wienen, maar leest de Burgemeester die bezwaarschriften / klachten / brieven wel en doet hij daar wat mee of gaat die post meteen met de interne post naar de afd. Juridische Zaken en bemoeit de Burgemeester zich daar niet mee?

- Regelmatig leest, hoort of ziet men in de media dat er wijzigingen worden gedaan qua wetten en regels.

In het artikel van het Haarlems Dagblad van vrijdag 8 augustus 2021 doet de gemeentewoordvoerder een paar opmerkelijke uitspraken: **'Een verandering aanbrengen in het proces, gaat juridisch gezien niet. Dan handel je tegen de wet en dat moet je niet willen'**. (zie krantenartikel in de bijlage).

Ik geloof daar niets van en vind dat nogal een behoorlijke onwerkelijke uitspraak, zeker van **'dat moet je niet willen'**.

**Vraag 5:** Is het College van B & W, de Commissie Bestuur en de Gemeenteraad het met die uitspraak van de gemeentewoordvoerder eens?

**Vraag 6:** Wat denkt het Stadsbestuur te gaan doen ter verbetering van de uiterst vervelende en onrechtvaardige situatie van de bezwaarmakers tijdens de gehele procedures en wanneer en hoe gaat u mij van die ontwikkeling op de hoogte stellen?

**Vraag 7:** Zou u allen (Stadsbestuur) zo ontmoedigend behandeld willen worden, zoals ikzelf en andere bezwaarmakers jarenlang ontmoedigend en onrechtvaardig behandeld zijn en bij voorbaat al vanaf het begin op een achterstand gezet worden en dan maar murw en noodgedwongen naar de Bestuursrechter moeten gaan om hun gelijk te kunnen krijgen?

**Wat meerdere zaken gemeen hebben is de ongelimiteerde juridische capaciteit van de afd. Juridische Zaken en de tijd die zij zich toe-eigenen die wordt ingezet om de Haarlemse burger / bezwaarmaker in het stof te laten bijten, want het wordt onze ambtenaren kennelijk verboden ooit enige urgentie te voelen of te denken in scenario's en praktische oplossingen.**

**Het bedenken waarom iets niet kan en vooral geen verantwoordelijk het nemen, is bij de (gemeentelijke) overheid alom tot norm verheven.**

**En zo gaat het bij veel meer overheidsdiensten e.a. instanties zoals b.v. de Belastingdienst, UWV, Sociale Zaken, Handhaving, Huurcommissie, meldingen / klachten bij de Politie, klachten bij Woningcorporaties enz.**

**Er zou hoognodig en spoedig een nieuw model ontworpen moeten worden waarin een burger / bezwaarmaker op een collectief en / of individueel niveau wel succesvol de 'strijd' kan ingaan wanneer hem / haar onrecht wordt aangedaan zodat de burger hopelijk weer meer vertrouwen krijgt in de (gemeentelijke) overheid en zijn instanties want dat is over de gehele linie tot een behoorlijk dieptepunt geraakt.**

Ik zie graag een bevestiging van deze brief van het College van B & W en de Commissie Bestuur tegemoet met duidelijke en afzonderlijke antwoorden op mijn 7 vragen door bovengenoemden leden. Dus ik wens nu geen antwoorden van de afd. Juridische Zaken.

Ook hoop ik dat de leden van de Gemeenteraad nu voldoende informatie hebben om tijdens de komende vergadering van de Commissie Bestuur op a.s. 4 november kritische vragen te gaan stellen en zinvolle aanbevelingen kunnen doen.

P.s: In de bijlage een krantenartikel van het Haarlems Dagblad van vrijdag 6 augustus 2021 met als onderwerp: Bestuursrecht, bezwaar maken bij de gemeente Haarlem heeft weinig zin.

vrijdag 6 augustus 2021  
**Regio 7**

**BESTUURSRECHT** Haarlemmer Diederik Buijen strijdt tegen 'ambtelijke stroperigheid'

# 'Bezwaar heeft weinig zin'

Bezwaar maken bij de gemeente Haarlem heeft weinig zin. Dat vindt Diederik Buijen, die geen goed woord over heeft voor de stroperige, bureaucratische en niet-transparante wijze waarop volgens hem met zijn bezwaren is omgegaan. „Klachten raken weg en worden niet behandeld. Je wordt telkens op het verkeerde been gezet.“

**Je wordt telkens op het verkeerde been gezet**

het college worden gelezen. Juridische Zaken heeft op die manier vrij spel, als een slager die zijn eigen vlees keurt.”

Als 'klap op de vuurpijl' ontvangt hij op 26 februari 2021 een klachtbehandelingsbrief. Daarin staat dat de hoorzitting door de coronacrisis 'niet soepel is verlopen'. 'De gemeente biedt daarom hierbij nogmaals haar 'welgemeende excuses' aan voor de moeizaam verlopen zitting, maar vraagt en hoopt ook op uw begrip in deze bijzondere tijden', luidt de tekst. Mocht Buijen niet tevreden zijn met het antwoord, dan kan hij een klacht indienen bij de nationale ombudsman. „Een halstarrige houding“, oordeelt hij.

**Empathische houding**

De oplossing voor alle ellende ligt wat hem betreft in een meer empathische houding richting bezwaarmakers. „Het hele proces veroorzaakt stress, slapeloosheid en fysieke klachten.“ Een nieuw model van omgaan met bezwaren is volgens Buijen dan ook hard nodig. „Dat is een win-win situatie voor alle partijen.“

**Gemeente**

Een gemeentewoofdverder laat weten dat Haarlem - net als alle andere Nederlandse gemeenten - handelt conform de Algemene wet bestuursrecht. Een verandering aanbrengen in het proces, gaat juridisch gezien niet. „Dan handel je tegen de wet en dat moet je niet willen.“ Uit het jaarverslag van de bezwaarschikking blijkt dat m Haarlemmers in 2020 hun gelijk hebben gehaald. Dat is zo'n 8 procent van het totaal aantal ingediende bezwaarschriften. „Het kan dus best zijn dat je gelijk krijgt. Niet alleen de letter van de wet geldt bij de beoordeling, maar ook de context en het algemene belang wegen mee.“

**Marlies Vording**  
marlies@medialhuis.nl

**Haarlem** ■ De Haarlemmer, die in De Heiliglanden woont, kwam in februari vorig jaar met een paar burenen in het geweer tegen een vergunning voor een dakopbouw van een pand bij hem in de straat. „Het is een rijksmonument. Op alle fronten zijn er uitzonderingen gemaakt.“ In een dikke map heeft hij alle correspondentie over het onderwerp bewaard.

Pas op 15 juni 2020 heeft de hoorzitting plaats. „Dat is altijd zo, het duurt altijd lang“, vindt Buijen, die in eerdere zaken al meerdere malen in het gelijk is gesteld door de bestuursrechter.

De van belang zijnde stukken over de verlening van de vergunning, ontving hij slechts tien dagen voor de zitting - mede door een 'vertraging' van acht dagen bij de post. „Terwijl ze al vanaf 9 januari bekend waren. Het waren 34 pagina's vol met onbegrijpelijke termen, afkortingen en artikelen. We zijn op onsportieve en onrechtvaardige wijze op een achterstand gezet.“

Om die reden diende hij in juni een tweede bezwaar in, waar hij vervolgens maandenlang geen reactie op ontvangt. Een nieuwe klacht, geadresseerd aan het college en de gemeenteraad, volgt. Halverwege november 2020 krijgt hij van de afdeling Juridische Zaken een brief. „Vol zwakke argumenten en vage beloftes.“

Het eerste en tweede bezwaarschrift blijken te zijn samengevoegd. „Een schijnvertoning. Ze zijn volstrekt verschillend van inhoud.“ Een gesprek met de ambtenaren ziet Buijen niet zitten. „Mijn bezwaar is tijdens de hoorzitting helemaal niet besproken.“

Ook vraagt hij zich af waarom niet het stadsbestuur, maar de afdeling Juridische Zaken reageert. „Uit de reacties kan ik duidelijk opmaken dat de bezwaarschriften niet door

Verder wens ik u allen een vruchtbare en oprechte vergadering tijdens de Commissie Bestuur op a.s. 4 november.

Met een vriendelijke groet,  
Diederik Buijen.