

NAAR EEN ANDERE AANPAK VAN BEZWAARSCHRIFTEN

INITIATIEFVOORSTEL ART 36 REGLEMENT VAN ORDE

VVD-FRACTIE



Betere relatie Overheid – Burger

Vorig jaar werd in de Haarlemse gemeenteraad een motie aangenomen, waarin werd aangegeven dat de gemeente Haarlem haar contact met de burger zou kunnen verbeteren door zich opener en klantvriendelijker op te stellen. Op 4 april 2008 heeft er een bijeenkomst plaats gevonden in Haarlem om kennis te maken met een andere manier van omgaan met klachten en bezwaarschriften dan de tot nu toe gebruikelijke. In aanwezigheid van vele ambtenaren en raadsleden werd gesproken over een andere –betere- aanpak, die ook in andere gemeenten succesvol wordt toegepast. Vrijwel alle aanwezigen stonden positief tegenover het idee om de bezwarenprocedure anders in te gaan inrichten, waardoor de gemeente en de burger beter met elkaar leren omgaan. Een goede communicatie, die gericht is op het voorkomen en oplossen van klachten, legt de basis voor een betere relatie tussen burger en overheid.

Zoals de lezen valt in het jaarverslag van de Commissie Beroep- en Bezwaarschriften is de commissie ook van mening dat een andere aanpak, waarbij in vroeg stadium onderzocht wordt of een klacht cq. bezwaar ook langs andere weg dan officiële bezwarenprocedure opgelost kan worden, beter zou zijn. Naast deze nieuwe methode blijft de reguliere bezwaarprocedure in stand.

We vragen het College van B&W om dit initiatief over te nemen door een pilot te starten en gebruik te maken van subsidiemogelijkheden vanuit de Rijksoverheid, die verbetering van de dienstverlening van de overheid tot één van de speerpunten van beleid heeft gemaakt. Op basis hiervan zouden ook de financiële middelen ter beschikking gesteld kunnen worden om deze pilot tot een succes te maken.

De VVD-fractie wil in dit initiatiefvoorstel het College van B&W op de volgende opdracht geven:

- De gemeente Haarlem gaat één van de pilot-gemeenten worden, die de bezwaarprocedure anders gaat inrichten en gaat dat doen op de wijze zoals hieronder aangegeven.
- In het najaar met een pilot te starten van een jaar en daarna te besluiten of de bezwaarprocedure dienovereenkomstig wordt aangepast.

Naar een andere aanpak van bezwaarschriften

De bezwaarprocedure heeft zich bij veel bestuursorganen ontwikkeld tot een pseudo-rechtsgang, waarbij bezwaaradviescommissies met veel juridisch vernuft en oog voor detail de rol van rechter zijn gaan vervullen. De tijd die met de bezwaarprocedure gemoeid is, vormt voor al degenen die afhankelijk zijn van overheidsbesluiten een zware last. Inmiddels is op instigatie van het voormalig kamerlid Wolfsen een wet in procedure om een boete in te stellen voor niet tijdig beslissen. Gelet op de chronische traagheid van het bestuur een mooi initiatief, maar voorspelbaar is dat alleen al de toepassing van deze regeling weer tot vele geschillen zal leiden.

Door verschillende ministeries is de zgn. “Menukaart Bezwaarschriften” opgesteld. Deze Menukaart bevat goede ideeën en aanbevelingen om op een effectievere manier om te gaan met bezwaarschriften. Een aantal items op de menukaart betreft het voorkomen van bezwaarschriften. Bij bepaalde besluiten wordt gekozen voor intensieve communicatie met de verschillende gerechtigden ruim voorafgaande aan de besluitvorming, zodat zo min mogelijk discussie ontstaat over de gegevens die gebruikt worden voor de verschillende besluiten.

Bijzondere aandacht vraagt de inzet van mediation en mediationstechnieken in bezwaarprocedures. Bij de toepassing van mediation in bestuursrechtelijke procedures gaat het niet alleen om het toepassen van bepaalde technieken alleen, maar om een andere denkwijze die vaak moeilijk te verenigen is met de juridische benadering. Bij mediation gaat het om een oplossingsgerichte aanpak, waarbij niet zozeer het verleden als wel de in de toekomst gewenste resultaten centraal staan.

Het UWV heeft inmiddels ruime ervaring met de inzet van mediation. De oplossingsgerichte benadering begint al bij het binnenkomen van een bezwaarschrift. Vroegtijdig telefonisch contact leidt in 40 % van de gevallen tot een bevredigende oplossing. De belastingdienst werkt inmiddels ook op deze manier. De gemeente Enschede slaagt erin om met vroegtijdig telefonisch contact 60% van de bezwaarschriften op te lossen.

Sleutelwoord is : oplossen.

De meerwaarde van een andere aanpak van bezwaarschriften schuilt in de veranderende houding tussen overheid en burger die ermee bereikt kan worden.

Artikel in NJB van 11 mei 2007 van mr. A.F.M. Brenninkmeijer, nationale ombudsman

Huidige praktijk commissie Beroep- en Bezwaarschriften in Haarlem

De huidige praktijk bij de commissie is, dat ernaar wordt gestreefd om in een informele bijeenkomst de standpunten van de betrokken partijen helder te krijgen en indien mogelijk een oplossing te bereiken.

Dat neemt echter niet weg dat in een aantal zaken achteraf moet worden geconcludeerd dat voorafgaand overleg tot een oplossing had kunnen leiden van het geschil en dat het dus niet op een bezwaarschriftenprocedure had hoeven aan te komen.

De commissie ziet het instrument van pre-meditation, waarbij vooraf contact wordt opgenomen met de bezwaarmaker, dan ook als een geschikt middel om het aantal bezwaarschriften terug te brengen.

Maar nog meer voordeel heeft een benadering waarbij voordat het besluit wordt genomen reeds actief wordt gecommuniceerd tussen de betrokken partijen. Het is immers winst indien onnodige geschillen in een zo vroeg mogelijk stadium van het besluitvormingsproces worden opgelost.

Nieuwe Aanpak

Een aantal gemeenten is inmiddels overgestapt op een nieuwe methode waarbij overheid en burger op een andere manier met elkaar omgaan. De gemeenten Amstelveen, Zwolle en Den Haag zijn hiervan een voorbeeld en maken gebruik van een methode die succesvol is ontwikkeld door de provincie Overijssel. Deze methode werkt als volgt:

Methode Overijssel

De methode Overijssel is een vernieuwende manier om bureaucratistische processen te doorbreken, doordat er direct na ontvangst van de zienswijze, het bezwaarschrift of de klacht, zonder bestudering van het dossier, telefonisch contact met bezwaarmaker of klager wordt opgenomen en vervolgens samen gezocht wordt naar de beste aanpak van het probleem.

Het vernieuwende zit hem er in dat de overheid anders omgaat met de burger: Niet automatisch een formele procedure met schriftelijke en formele communicatie maar aandacht voor de beweegredenen van de burger. Dat betekent dat eerst gebeld wordt. Het doel hiervan is om te achterhalen wat er aan de hand is en te onderzoeken of zowel de burger als de overheid een juridische procedure de beste aanpak vinden voor de oplossing van de klacht of het bezwaarschrift.

Telefoongesprek

In dat telefoongesprek staat, in plaats van de procedure, de mens centraal met zijn wensen en verwachtingen. Meestal dient de burger geen klacht of bezwaarschrift in om een juridische procedure te beginnen. Het is aan de overheid te achterhalen wat de burger wel wil. In de meeste gevallen voelt de burger zich niet serieus genomen, is er iets verkeerd gegaan in de communicatie of is de motivering gebrekkig geweest. Eerdere pogingen om dit aan te geven zijn niet aangekomen of gestrand in de organisatie. Het bezwaarschrift of de klacht is dan de figuurlijke kruiwagen om alsnog binnen te komen in het door klager/bezwaarmaker beleefde 'fort van de overheid'.

Grotere klanttevredenheid

Deze andere manier van werken leidt tot een grotere klanttevredenheid, een betere dienstverlening en heeft een cultuuromslag tot gevolg. In plaats van tegenover elkaar staan en elkaar overtuigen van de juistheid van het eigen standpunt, zoeken overheid en burger samen naar de belangen achter de standpunten en van daaruit naar mogelijke oplossingen. Niet wat niet kan, maar wat wél kan staat in dit zoekproces centraal. Met de methode Overijssel proberen we een brug te slaan tussen de verschillende belevingswerelden van de burger en de ambtenaar. Vanaf die brug luisteren we actief naar die burger en zoeken we samen met hem naar daadwerkelijke oplossingen. We bouwen op die manier aan wederzijds vertrouwen. De methode leidt tot een cultuuromslag, een andere houding en gedrag van de overheid.

Schematische weergave Methode Overijssel

Bezwaarschrift/klacht

Fase 1: voorbereiding
Wat is er aan de hand?

- Emoties/communicatie/relatie
- Feiten + inhoud

Fase 2: Informatie uit:

- Bezwaarschrift/klacht
- Eerste telefoongesprek
- Telefonisch contact bezwaarmaker/klager

Fase 3: pre-mediation

- Gesprek vakafdeling
- Keuze wijze behandeling
- Aanbod aan bezwaarmaker/klager

Fase 4: Keuze behandeling bezwaarschrift via:

Reguliere procedure

1. Ontvangstbevestiging
2. Ontvankelijk?
3. Schriftelijk advies vakafdeling
4. Hoorzitting
5. Beschikking op bezwaar
6. Beroep
7. Hoger beroep

Andere manier

1. Mondeling communicatie
2. Zoeken naar oplossing in onderling overleg
3. Van standpunten naar belangen
3. Onafhankelijk procesbegeleider
4. Mediator