



Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

CDA Haarlem
t.a.v. dhr. G. van Driel

Datum 9 juli 2013
Ons kenmerk 2013/214809
Contactpersoon mr. R. Braeken
Doorkiesnummer 023 - 511 4608
E-mail rbraeken@haarlem.nl
Bijlages
Onderwerp Beantwoording vragen ex art. 38 RvO inzake Standaard verdagen bij bezwaar

Geachte heer van Driel,

Op 21 mei 2013 heeft u vragen gesteld ex art. 38 RvO inzake standaard verdagen bij bezwaar.

Met deze brief geven wij antwoord op uw vragen. Hieronder is uw vraag steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt. Voor een compleet beeld van de context voegen wij uw brief bij deze antwoordbrief.

1. Bent u het eens met de conclusie van de Ombudsman dat de huidige organisatie van de gemeente Haarlem niet goed is toegerust op het verwerken van bezwaarschriften?

Antwoord:

Nee, dat zijn wij niet. De organisatie is echter afhankelijk van de instroom van bezwaarschriften. Tijdens pieken kan er een achterstand ontstaan. Het College zoekt dan naar mogelijkheden binnen haar organisatie om deze weg te werken. Dat is momenteel ook het geval.

2. Het beslissen op bezwaar is een wettelijke taak van de gemeente. Bent u voornemens het gebrek aan capaciteit voor het uitvoeren van wettelijke taken ook mee te nemen in uw voorstel aan de raad naar aanleiding van de takeninventarisatie

Antwoord:

De discussie over de werkdruk en de discussie over de taken hebben naar onze mening niets met elkaar te maken, dus dit zal niet meegenomen worden in ons voorstel



Haarlem

2

3. Hoe en op wat voor termijn gaat u ervoor zorgen dat er niet meer standaard of structureel gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om de beslissing op bezwaar te verdagen?

Antwoord:

Er wordt momenteel niet standaard, maar wel structureel verdaagd. Op dit moment heeft het wegwerken van de achterstanden voor het College prioriteit. Het College streeft ernaar deze achterstanden eind 2013 weggewerkt te hebben.

Hiernaast ziet het College mogelijkheden om de termijnen te verkorten door de wijzigingen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van 1 januari 2013. Ingevolge artikel 7:3 Awb kan van het horen van een belanghebbende worden afgezien indien de belanghebbende niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord. Deze wetwijziging zorgt ervoor dat er minder hoorzittingen gepland hoeven te worden en de termijnen bijgevolg korter zullen worden.

4. In antwoord op vragen van de Actiepartij geeft u aan dat de uitgevoerde pilot (pre-)mediation niet succesvol is geweest. De Ombudsman beveelt u nu de methode "prettig contact met de overheid" aan. U geeft aan dat de middelen ontbreken. Betekent dit dat u de aanbeveling van de Ombudsman niet overneemt?

Antwoord:

Met deze methode wordt bedoeld dat een ambtenaar in geval van een aanvraag, zienswijze, klacht of bezwaarschrift, snel en persoonlijk (telefonisch) contact opneemt met de betrokken burger(s). De focus wordt gewijzigd van proceduregericht naar proactief en oplossingsgericht.

Door het proces te optimaliseren besteedt de afdeling JZ gemiddeld 6 uur aan een bezwaarschrift, waar dat bij andere gemeentes gemiddeld 10 uur is. Desondanks hebben we nog te maken met achterstanden. Zowel het invoeren als het uitvoeren van de aanbeveling van de Ombudsman kost extra tijd, aangezien er extra handelingen verricht dienen te worden. Op dit moment is die capaciteit niet aanwezig, aangezien de nadruk ligt op het wegwerken van de achterstanden.

Echter, diverse vakafdelingen, zoals WMO, VVH en SZW, verstaan zich met regelmaat in de bezwaarfase met bezwaarmakers, met als doel de bezwaren weg te nemen. Deze werkwijze blijft in stand. Het is doelmatiger om deze wijze van premediation verder door te voeren in het primaire proces.



Haarlem

3

5. Bent u ermee bekend dat de investeringskosten van voornoemde methode gemiddeld binnen een half jaar worden terugverdiend?

Antwoord:

Zoals wij al hebben aangegeven in antwoord op vragen van de Actiepartij ontbreken momenteel de middelen om deze methode in te voeren. Gezien de financiële situatie van de gemeente verwachten wij niet dat er op korte termijn middelen beschikbaar komen.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

J. Scholten

de loco-burgemeester,

J. Nieuwenburg



GEMEENTE HAARLEM	
Zaak nr.: 2013/214009	Doc. nr.:
Afd.: m5/12	Kopie:
Reg. datum: 21 MEI 2013	
Afdoen, datum:	Ontv. bew. ☒
Behandelaar:	Paraaf afgedaan

Aan: Bernt Schneiders, voorzitter van de gemeenteraad
Van: Gideon van Driel, gemeenteraadslid CDA Haarlem
Datum: 21 mei 2013
Onderwerp: 'Standaard verdagen bij bezwaar'
Bijlage: Rapport van de Nationale Ombudsman d.d. 8 mei 2013 (2013/048)

Geachte voorzitter,

Op grond van artikel 38 van het Reglement van Orde wil ik de volgende vragen stellen aan het college van B&W.

Op 8 mei 2013 bracht de Nationale Ombudsman een rapport uit betreffende een klacht over uw college. De klacht betreft het al in de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift 'verdagen' van de termijn om te beslissen op het bezwaar. Het college antwoordt daarop dat er bij een groot deel van de bezwaarschriften wordt verdaagd vanwege achterstanden en een tekort aan capaciteit. De ombudsman geeft aan dat dit gedrag 'niet behoorlijk' is, omdat verdaging op grond van artikel 7:10 lid 3 Awb slechts in bijzondere gevallen geoorloofd is en niet standaard mag plaatsvinden. De ombudsman doet daarnaast de aanbeveling om de methode 'Prettig contact met de overheid' toe te passen.

Vandaar dat ik u de volgende vragen wil stellen:

1. Bent u het eens met de conclusie van de Ombudsman dat de huidige organisatie van de gemeente Haarlem niet goed is toegerust op het verwerken van bezwaarschriften?
2. Het beslissen op bezwaar is een wettelijke taak van de gemeente. Bent u voornemens het gebrek aan capaciteit voor het uitvoeren wettelijke taken ook mee te nemen in uw voorstel aan de raad naar aanleiding van de takeninventarisatie?
3. Hoe en op wat voor termijn gaat u ervoor zorgen dat er niet meer standaard of structureel gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om de beslissing op bezwaar te verdagen?
4. In antwoord op vragen van de Actiepartij geeft u aan dat de uitgevoerde pilot (pre-)mediation niet succesvol is geweest. De Ombudsman beveelt u nu de methode 'Prettig contact met de overheid' aan. U geeft aan dat hiervoor de middelen ontbreken. Betekent dit dat u de aanbeveling van de Ombudsman niet overneemt?
5. Ben u ermee bekend dat de investeringskosten van voornoemde methode gemiddeld binnen een half jaar worden terugverdiend?

Ik verzoek het college voornoemde vragen binnen de daarvoor vastgestelde termijn van 30 dagen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Gideon van Driel

 CDA Haarlem

Rapport

Rapport betreffende een klacht over het college van burgemeester en wethouders van Haarlem.

Datum: 8 mei 2013

Rapportnummer: 2013/048

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente de beslistermijn van het bezwaarschrift dat zij heeft ingediend, meteen na ontvangst heeft verdaagd.

Aanleiding onderzoek

De Nationale ombudsman ontvangt in december 2012 een klacht van verzoekster in verband met de behandelingsduur van het bezwaarschrift dat zij bij de gemeente Haarlem heeft ingediend. Ze geeft onder meer aan dat de beslistermijn meteen al in de ontvangstbevestiging door de gemeente is verdaagd. Kort na deze klacht ontvangt de ombudsman daarover nog een klacht van een andere verzoekster.

Naar aanleiding van deze klachten vraagt de ombudsman de gemeente onder meer om een toelichting op deze werkwijze, waarbij hij wijst op eerdere rapporten van de ombudsman over dit onderwerp.

Standpunt gemeente

Bij een groot deel van de bezwaarschriften wordt verdaagd vanwege de achterstanden die er zijn. Verdaging gebeurt niet standaard, maar per individueel bezwaarschrift in de persoonlijke ontvangstbevestiging. Het gebeurt omdat de praktijk uitwijst dat de gemeente de extra termijn van zes weken vaak nodig heeft. De gemeente probeert de burger op deze wijze zo eerlijk mogelijk te informeren over de termijn om teleurstelling te voorkomen. Verdaging is op grond van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gewoon toegestaan. Burgers kunnen bovendien op grond van de Wet Dwangsom de gemeente in gebreke stellen als er niet tijdig wordt beslist.

Gelet op de huidige economische situatie is het niet mogelijk om extra mensen in dienst te nemen om zo de termijnen in te korten. De gemeente doet wel haar uiterste best om tijdig een besluit te nemen en dit lukt ook in het merendeel van de gevallen. Waar mogelijk huurt ze tijdelijk extern mensen in en ook houdt ze haar werkproces steeds tegen het licht om te kijken of er nog verbetering mogelijk zijn. Ze is bekend met de mogelijkheid om bezwaren op informele wijze af te handelen volgens de methode van "Prettig contact met de overheid" (zie achtergrond), maar doet dat zelf niet. Daarvoor zou een deel van haar proces anders moeten worden ingericht, waar extra personeel voor nodig is. De middelen daarvoor ontbreken.

Beoordeling

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Van de overheid kan een zodanige inrichting van de organisatie worden verlangd dat

termijnoverschrijding wordt voorkomen.

De ombudsman heeft in meerdere rapporten (zie onder meer rapport 2011/212) al aangegeven dat verdaging op grond van artikel 7:10 lid 3 Awb slechts in bijzondere gevallen geoorloofd is en niet standaard mag plaatsvinden. Uit de reactie van de gemeente blijkt dat verdaging bij ontvangst vaak gebeurt en dat het niet slechts incidenteel voorkomt. In haar reactie geeft zij geen bijzondere omstandigheden aan die deze handelwijze rechtvaardigen; de gemeente heeft de extra zes weken in de praktijk gewoon vaak nodig. Zij heeft ook niet aangegeven dat zij de verdaging tijdelijk gebruikt, bijvoorbeeld om een toename van bezwaarschriften binnen de organisatie in goede banen te leiden of om een achterstand in te halen. Dit alles duidt er op dat de huidige organisatie van de gemeente niet goed is toegerust op het verwerken van de bezwaarschriften. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Dat de burger de gemeente - zoals zij opmerkt - op grond van de Wet Dwangsom in gebreke kan stellen, doet hier niet ter zake. Het benutten van die mogelijkheid is immers geen oplossing voor het structurele probleem waar de gemeente klaarblijkelijk mee kampt.

Conclusie

De Nationale ombudsman acht de klacht gegrond wegens schending van het vereiste van goede organisatie.

Slotoverweging

De gemeente geeft aan dat zij geen geld heeft om extra mensen in te huren opdat de beslistermijn verkort kan worden. Dat geeft aanleiding nog het volgende op te merken.

Het is duidelijk dat de middelen van gemeenten in de huidige economische situatie beperkt zijn. Dat zal waarschijnlijk niet op korte termijn veranderen. Gemeenten zullen naar verwachting juist de broekriem nog strakker moeten aanhalen. Tegelijkertijd lijkt het niet aannemelijk dat het aantal bezwaarschriften zal afnemen. Juist daarom kan het het overwegen waard zijn om de behandeling van bezwaarschriften anders aan te pakken.

Weliswaar kan de ombudsman de methode van 'Prettig contact met de overheid' (zie achtergrond) niet opleggen aan gemeenten. Mede gelet op de resultaten die er mee zijn bereikt, beveelt hij de methode echter wel van harte aan. De kosten die voor de invoering ervan gemaakt moeten worden kunnen, zeker in deze tijd, een probleem zijn. Maar de praktijk wijst uit dat de investering gemiddeld binnen een half jaar wordt terugverdiend.

Achtergrond

Prettig contact met de overheid

Het Kenniscentrum "Prettig contact met de overheid", onderdeel van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, heeft een informele aanpak van bezwaarschriften ontwikkeld. Deze proactieve en oplossingsgerichte aanpak sluit goed aan bij de wensen en behoeften van de burger. De aanpak blijkt niet alleen tot minder procedures te leiden, maar bespaart ook tijd en kosten en leidt tot grotere tevredenheid van zowel burger als betrokken ambtenaar. Zo is uit het onderzoek dat in het kader van een pionierstraject is uitgevoerd gebleken dat de aanpak onder meer leidt tot

- een afname van het aantal bezwaar- en beroepsprocedures met ongeveer 50/60% en
- een afname van de kosten voor de overheid met ongeveer 27%

De opzet en invoering van deze werkwijze vraagt een investering in tijd en geld. Binnen gemiddeld een half jaar blijken de investeringen echter te worden terugverdiend, onder meer door een afname van het aantal bezwaarprocedures.

Algemene wet bestuursrecht, artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.

(...)

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste zes weken verdagen."

Rapport 2011/212

"... 7. Bestuursorganen dienen zich gebonden te achten aan wettelijke voorschriften inzake voor hen geldende wettelijke termijnen. Dat geldt temeer wanneer de desbetreffende wettelijke voorschriften (enige) ruimte bieden voor het verlengen van de duur van de besluitvorming. Van een bestuursorgaan mag een zodanige inrichting van de organisatie worden verlangd dat termijnoverschrijding wordt voorkomen.

8. In zijn rapport 2001/085 van 27 maart 2001 (zie hiervoor Achtergrond, onder 2) oordeelde de Nationale ombudsman dat het in beginsel te billijken is dat de indiener van een bezwaarschrift reeds bij de bevestiging van de ontvangst daarvan, in kennis wordt gesteld dat de termijn voor de beslissing wordt verdaagd indien op voorhand wordt voorzien dat de termijn niet zal worden gehaald. Een dergelijke verdaging is echter bedoeld voor bijzondere gevallen. Dit betekent dat het bestuursorgaan de op hem rustende rechtsplicht niet nakomt door standaard, of structureel gebruik te maken van de mogelijkheid om de beslissing op een bezwaarschrift te verdagen..."

Marja van Brummen

Van: Jeannet Menagie
Verzonden: dinsdag 21 mei 2013 15:41
Aan: DIV_helpdesk
Onderwerp: FW: Bezwaarschrift i. Demir

Hoi Marja,

Registreer toch maar, uitgeprint is het redelijk leesbaar.

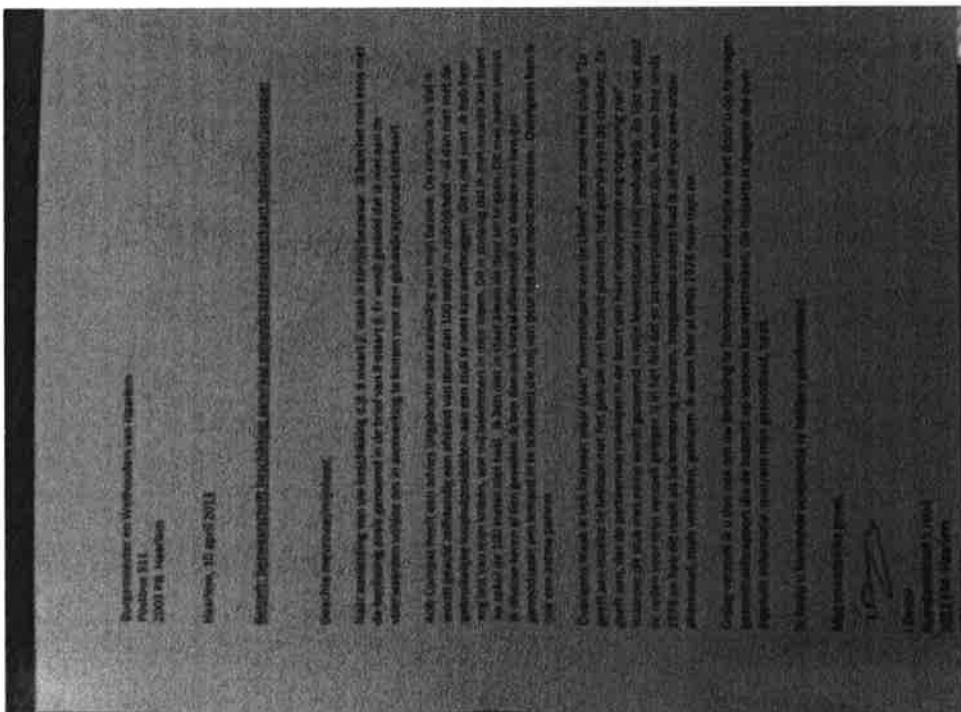
Gr. Jeannet

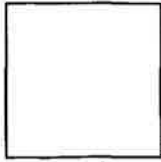
Van: Hella Stavenuiter
Verzonden: dinsdag 21 mei 2013 14:11
Aan: Jeannet Menagie
Onderwerp: FW: Bezwaarschrift i. Demir

Zoals net telefonisch besproken hierbij de gegevens van Mw. I. Demir.
Met dank!

Van: gulhan demir [<mailto:demir-g@hotmail.com>]
Verzonden: dinsdag 21 mei 2013 14:05
Aan: Hella Stavenuiter
Onderwerp: Bezwaarschrift i. Demir

Hierbij het bezwaarschrift alsmede de ontvangstbevestiging.





Denk svp aan uw verantwoordelijkheid voor het milieu. Bedenk voordat u deze e-mail gaat printen of u wel echt een afdruk nodig heeft.

