



Jaarverslag 2019

Commissie voor de behandeling van bezwaarschriften

Vastgesteld door commissie:

SAMENVATTING

Er zijn veel meer bezwaarschriften ontvangen dan in 2018. 84% is binnen de wettelijke termijn afgehandeld. In zes gevallen is een dwangsom verbeurd wegens het niet tijdig nemen van een besluit op bezwaar.

In een groot aantal gevallen is de procedure door informeel contact naar tevredenheid afgehandeld. De commissie staat positief tegenover de invoering van de informele aanpak en adviseert om dit te continueren.

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
2	DE COMMISSIE	5
2.1	OPDRACHT	5
2.2	SAMENSTELLING	5
3	AFGEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN	7
3.1	AANTAL BEZWAARSCHRIFTEN	7
3.2	UITKOMST BEZWAARPROCEDURES	7
3.3	UITKOMST PER ONDERWERP	8
3.4	TERMIJN AFDOENING BEZWAARSCHRIFTEN	11
4	UITSPRAKEN VAN DE BESTUURSRECHTER	13
5	INFORMELE AANPAK	15
5.1	UITVOERING INFORMELE AANPAK	15
5.2	VOORBEELDEN INFORMELE AANPAK	16
5.3	KENNISGEVING BIJ INFORMELE AANPAK	18
5.4	INFORMELE GESPREKKEN	19
6	CONCLUSIE / AANBEVELINGEN	20

1

INLEIDING

Het jaarverslag is gebaseerd op artikel 3.2 van de Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften. Dit verslag gaat over alle bezwaarschriften, gericht tegen besluiten van de bestuursorganen van de gemeente Haarlem, die door deze commissie zijn behandeld in de periode van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019. De commissie is verantwoordelijk voor het horen van de indiener van het bezwaarschrift, de handelend ambtenaar en andere belanghebbenden en het uitbrengen van advies aan het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen. De commissie brengt een gemotiveerd advies uit aan het betreffende bestuursorgaan (de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester).

Leeswijzer

De feitelijke gegevens over de opdracht en samenstelling van de commissie treft u aan in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 wordt verslag gedaan van de ingekomen bezwaarschriften, de uitkomst van de bezwaarschriften, de uitkomst van de adviezen van de (advies)commissie en de behandelingsduur van de bezwaarschriften. In hoofdstuk 4 worden de beroepen en hoger beroepen behandeld met betrekking tot besluiten op bezwaarschriften waarover de commissie bezwaarschriften advies heeft uitgebracht. Hoofdstuk 5 gaat in op de informele behandeling van bezwaarschriften.

Tot slot worden in hoofdstuk 6 enkele conclusies gegeven en aanbevelingen gedaan. Voor de bestuursorganen van de gemeente Haarlem kunnen de conclusies en aanbevelingen van de commissie een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de gemeentelijke besluitvorming.

2 DE COMMISSIE

2.1 OPDRACHT

Per 1 januari 2018 is de gemeente Haarlem ambtelijk gefuseerd met de gemeente Zandvoort. Dit betekent dat er één commissie voor de behandeling van bezwaarschriften is ontstaan die de bestuursorganen van beide gemeenten bedient. Daarmee is ook de ambtelijke ondersteuning van beide gemeenten gebundeld.

De taak van de commissie, is het bestuursorgaan te adviseren over het op het bezwaar te nemen besluit. Het horen van de bezwaarde is daarbij een belangrijk element. Nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, brengt de adviescommissie haar advies uit. Het bestuursorgaan neemt een besluit op bezwaar naar aanleiding van dit advies, waarbij het primaire besluit waarvan in bezwaar is gekomen, wordt heroverwogen.

De taak van het bestuursorgaan volgt uit artikel 7:11 van de Algemene wet bestuursrecht: "Indien het bezwaar ontvankelijk is, vindt op grondslag daarvan een heroverweging van het bestreden besluit plaats. Voor zover de heroverweging daartoe aanleiding geeft, herroept het bestuursorgaan het bestreden besluit en neemt het voor zover nodig in de plaats daarvan een nieuw besluit."

Uit artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht volgt wat de samenstelling en taak van de adviescommissie is.

Er moet in bezwaar niet alleen worden nagegaan of het primaire besluit juridisch houdbaar is (rechtmatigheid), maar ook of het bestuursorgaan de toen gemaakte keuze beleidsmatig gezien nog steeds aanvaardbaar acht (doelmatigheid).

De bedoeling van de wetgever is geweest dat de bezwaarprocedure zo veel mogelijk een eenvoudige procedure moet zijn, die wordt benut om burger en bestuur er samen uit te laten komen, zodat een procedure bij de rechter wordt voorkomen. De wetgever heeft bestuursorganen veel vrijheid gegeven bij de inrichting van de bezwaarprocedure. Bestuursorganen zijn vrij om voorafgaand aan of gedurende de bezwaarprocedure te proberen om er alsnog met bezwaarmaker uit te komen.

2.2 SAMENSTELLING

In 2019 bestond de commissie per zitting uit twee onafhankelijke commissieleden en de ambtelijk secretaris.

Op 1 januari 2020 is de Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften 2018 gewijzigd. Er is een derde extern onafhankelijk lid toegevoegd aan de commissie en de secretaris is geen lid meer van de commissie. De secretaris is aangewezen als adviseur van de commissie.

Hieronder is de samenstelling van de commissie in 2019 te zien.

Commissieleden in 2019
Mevrouw mr. C.C. Mc Arthur-Neering, per 21 november 2019
De heer mr. drs. P. du Bois
Mevrouw E. Bouma
De heer H.R. Chün
Mevrouw. mr. S.A. van Dijk
Mevrouw mr. drs. J.H.L.M. de Dood
Mevrouw mr. S.M.E. Dreyer
De heer mr. M.J. Drijfholt (algemeen voorzitter)
Mevrouw mr. L.J.M. Franssen, per 21 november 2019
Mevrouw mr. L.E.A.M. Grapperhaus
Mevrouw mr. drs. R. Haddouch
Mevrouw dr. J. Jansen
Mevrouw mr. L.M. van Paaschen, per 21 november 2019
De heer mr. Y. Soffner, per 21 november 2019
De heer mr. dr. A.E. Spiessens
Mevrouw mr. M.T. Vesseur
De heer mr. drs. C.M. van der Vlies
De heer mr. J.J.M. Vrijburg
Mevrouw C. van der Werf, gestopt per 22 januari 2019
Mevrouw mr. F.K. van Wijk
Mevrouw mr. E.D. van Zijl

De commissie is in 2019 bijgestaan door 10 secretarissen.

Secretarissen van de commissie in 2019
De heer mr. C.W. Baars
Mevrouw mr. H. van Buren
Mevrouw mr. M.J.H. Bus
Mevrouw mr. S. Dijkman Dulkes-Wan
Mevrouw E.S. de Jong
De heer mr. M.E. Kapel
Mevrouw mr. C. Laros-van der Jagt
Mevrouw mr. E.M. Opdam
Mevrouw mr. Y.J.M. Pijnaker
De heer R.C.F. de Vos

3 AFGEHANDELDE BEZWAARSCHRIFTEN

3.1 AANTAL BEZWAARSCHRIFTEN

In 2019 is gestart met een werkvoorraad van 273 openstaande bezwaarschriften en zijn er 1292 bezwaarschriften ingekomen. In 2019 zijn 1125 bezwaarschriften afgehandeld. De eindvoorraad bezwaren betrof 440 bezwaarschriften.

Bezwaarschriften 2019	
Werkvoorraad 1-1-2019	273
Ingekomen	1.292
Afgehandeld	1.125
Werkvoorraad 31-12-2019	440

In 2018 zijn er in totaal 691 en in 2017 679 bezwaarschriften afgehandeld. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de afdeling juridische zaken in 2019 met een nieuwe registratiesheet is gaan werken voor het registreren van bezwaarschriften, waarbij elk bezwaarschrift als één bezwaarschrift wordt geteld. Voor 2019 werden bezwaarschriften van verschillende bezwaarmakers die betrekking hadden op eenzelfde besluit als één bezwaarschrift geteld. Zouden deze bezwaarschriften alle als aparte zaken worden geteld, dan komt het totaal in 2018 op 763 en in 2017 op 944 afgehandelde bezwaarschriften.

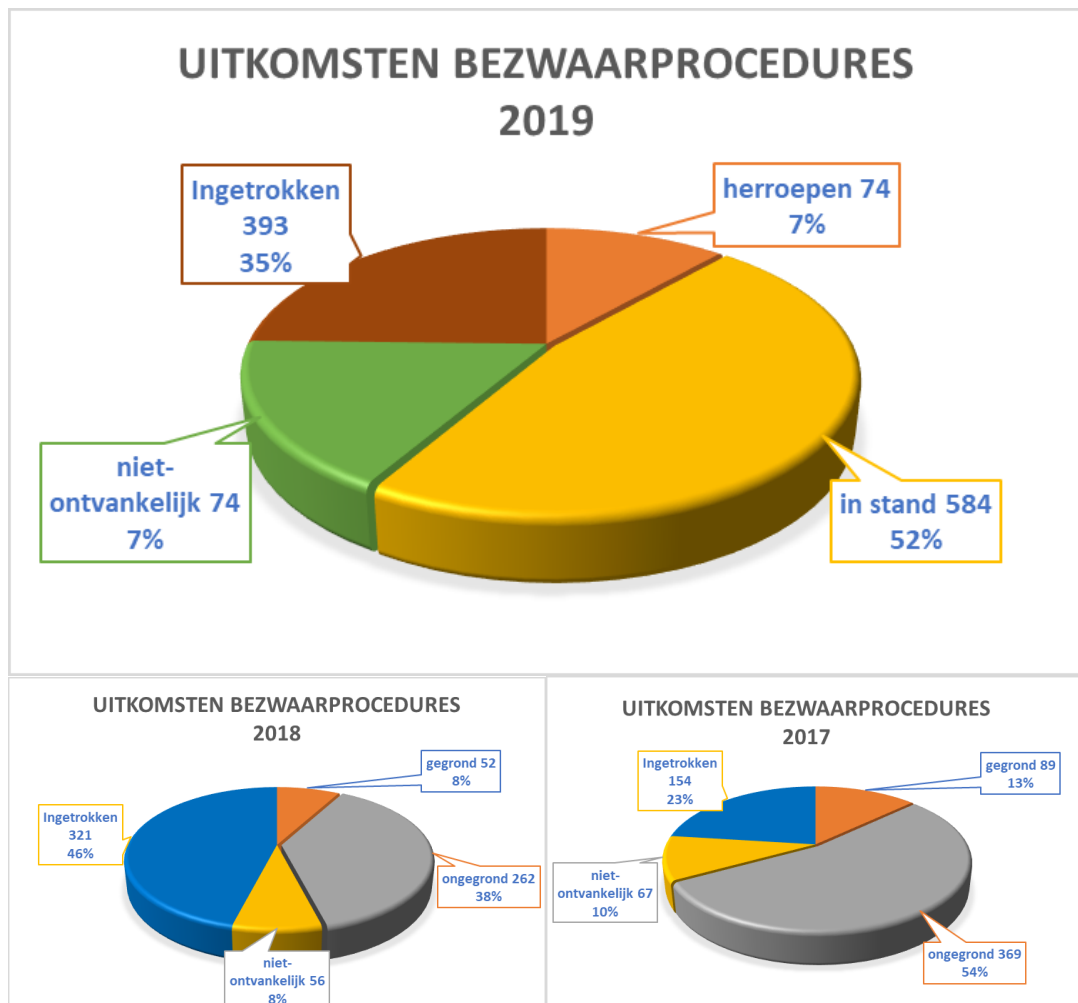
3.2 UITKOMST BEZWAARPROCEDURES

De bezwaarprocedure wordt afgesloten met de beslissing op bezwaar van het bestuursorgaan of met een intrekking van het bezwaarschrift (nog voor het tot een besluit op bezwaar komt) door de indiener(s). Hieronder worden de uitkomsten van de bezwaarprocedures in 2019, 2018 en 2017 weergegeven.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat de commissie in 2019 het dictum van de adviezen heeft aangepast.

Voorheen was het gebruikelijk om in het dictum op te nemen of de bezwaren “gegrond” of “ongeground” waren. Omdat een uitspraak over de bezwaren “gegrond” of “ongeground” niet wettelijk is voorgeschreven en minder goed past in de nieuwe eenvoudige stijl die de gemeente voor staat, is het dictum als volgt aangepast, afhankelijk van de uitkomst van de advisering:

1. naar aanleiding van de ingebrachte bezwaren het bestreden besluit in stand te laten, of;
2. naar aanleiding van de ingebrachte bezwaren het bestreden besluit (deels) te herroepen: ... (omschrijving van de herroeping), of;
3. het bezwaar niet-ontvankelijk te verklaren. Dit betekent dat het bezwaarschrift niet inhoudelijk wordt behandeld.



Vermeldenswaardig bij deze cijfers is dat in 2019 393 bezwaarschriften zijn ingetrokken. Intrekking is vaak het gevolg van een informele aanpak van geschillen. De reden voor intrekking van het bezwaarschrift kan zijn gelegen in uitleg en verduidelijking van het besluit, of doordat het bestuursorgaan van de gemeente geheel of gedeeltelijk tegemoetkomt aan het bezwaar. De informele aanpak leidt vermoedelijk tot, in absolute zin, meer intrekkingen en daardoor minder herroepingen. Meer hierover in hoofdstuk 5 “Informele aanpak”.

3.3 UITKOMST PER ONDERWERP

In 2019 zijn er 732 beslissingen op bezwaar genomen. Het college van Haarlem heeft in 10 gevallen (deels) contrair besloten aan het advies van de commissie.

Hieronder worden de uitkomsten van de beslissingen op bezwaar per onderwerp weergegeven.

Besluit per onderwerp 2019				
Onderwerp	Herroepen	In stand	niet-ontvankelijk	Totaal
Omgevingsvergunningen	13	224	8	245
Participatiewet	24	117	23	164
Verkeersbesluit	0	55	2	57
Wmo	2	37	9	48
Handhaving	3	33	5	41
Parkeervergunningen	5	26	2	33
Plaatsing afvalcontainers	3	15	3	21
Verwijderen van fietsen	4	15	0	19
Maatschappelijke opvang	2	6	9	17
Huisvestingsverordening	2	12	0	14
Wet openbaarheid van bestuur	9	4	0	13
Ontheffing RVV	4	6	0	10
Gehandicaptenparkeerplaats/kaart	1	8	0	9
Apv vergunningen	0	6	2	8
Wet Basisregistratie personen	0	7	1	8
Subsidie	0	7	1	8
Rechtspositioneel	2	1	1	4
Overig	0	5	8	13
Totaal	74	584	74	732

Het valt op dat het aantal beslissingen op bezwaar inzake omgevingsvergunningen is gestegen naar 245 in 2019, ten opzichte van 78 in 2018.

Deze toename heeft gedeeltelijk te maken met de nieuwe wijze van registreren.

Bijzonderheid parkeerplaatsen bij splitsing woningen

Er is een aantal bezwaarzaken geweest waarbij de commissie heeft geadviseerd over het splitsen van woningen. Recentelijk heeft de commissie haar standpunt in deze gewijzigd, zie hierna.

Op grond van het bestemmingsplan Parapluplan parkeernormen Haarlem 2018 moet een aanvrager van een omgevingsvergunning, waarbij (onder andere) het splitsen van woningen aan de orde is, voorzien in parkeerplaatsen op eigen terrein voor de extra te realiseren woning(en). Als het niet mogelijk is om (een) parkeerplaats(en) op eigen terrein te realiseren, kan het college besluiten om ontheffing te verlenen van deze eis.

Het college maakt in niet-gereguleerde gebieden van die bevoegdheid alleen gebruik, als er geen andere mogelijkheden zijn om in het parkeren te voorzien en er voldoende parkeerplaatsen beschikbaar zijn in de nabije omgeving van het bouwplan. Daartoe dient de aanvrager op verschillende tijden parkeertellingen uit te voeren in de directe omgeving.

Als uit de tellingen blijkt dat de parkeerdruk op de maatgevende momenten na de uitvoering van het bouwplan lager blijft dan 85%, kan de gevraagde ontheffing worden verleend. De commissie is van oordeel dat bij de berekening van het aantal beschikbare parkeerplaatsen in de nabije omgeving alleen dient te worden uitgegaan van legaal beschikbare parkeerplaatsen. Dat betekent dat mogelijkheden van parkeren op plaatsen waar dat niet is toegestaan, zoals in openbaar groen of waar dat wettelijk niet is toegestaan, niet in de telling kunnen worden meegenomen. Zouden die plaatsen wel in de

telling worden meegenomen, dan zou dat immers betekenen dat aan een illegale situatie rechten zouden kunnen worden ontleend. Ook is dan onduidelijk welke parkeergelegenheden wel of niet mogen worden meegerekend en waarom wel of niet. De commissie acht dat, ook vanuit het oogpunt van ongewenste precedentwerking, een onwenselijk uitgangspunt.

De commissie heeft eerder adviezen uitgebracht waarbij tellingen waarin Canadees parkeren (parkeren van een auto met twee wielen op de stoep en met twee wielen op de rijbaan) zijn meegenomen zijn geaccepteerd. Gelet op bovenstaande uiteenzetting neemt de commissie inmiddels een ander standpunt in. Vanwege dit voortschrijdend inzicht en het feit dat voor die tijd over het meenemen van Canadees parkeren mogelijk onduidelijkheid bestond, is de commissie van mening dat het college in zijn beleid transparantie kan bevorderen door duidelijk te communiceren dat bij de uitvoering van parkeertellingen het niet-gelegaliseerde Canadees parkeren dient te worden uitgesloten.

Communicatie bij keuze plaatsen publieke voorzieningen

Daarnaast valt op dat er in 2019 21 beslissingen op bezwaar zijn genomen ten aanzien van het plaatsen van afvalcontainers. Het college heeft de aanbeveling van de commissie overgenomen om bij de plaatsing van afvalcontainers aandacht te besteden aan de communicatie en zorg te dragen dat indien er een informatiebijeenkomst is alle betrokkenen hiervoor worden uitgenodigd.

Verkeersbesluiten

De toename van het aantal besluiten op bezwaar met betrekking tot verkeersbesluiten (van 12 in 2018 naar 57 in 2019) heeft te maken met de uitbreiding van de voetgangerszone in de binnenstad (12 bezwaarschriften) en het plaatsen van laadpalen (38 bezwaarschriften). Er zijn 10 bezwaarschriften ingediend met betrekking tot weigeringen tot het verlenen van ontheffingen van het voetgangersgebied.

Wob-besluiten

Verder valt op dat het aantal beslissingen op bezwaar met betrekking tot Wob-besluiten is gestegen van 5 in 2018 naar 13 in 2019. Ten aanzien van een aantal onderwerpen zijn meerdere Wob-verzoeken ingediend, door dezelfde personen. Deze Wob-verzoeken hebben een behoorlijke impact op de uren die de commissie besteedt aan deze zaken.

Maatschappelijke opvang

Het aantal bezwaarschriften gericht tegen maatschappelijke opvang is gestegen van 4 in 2018 naar 17 in 2019. De communicatie van HVO Querido is soms voor verbetering vatbaar. De commissie adviseert de gemeente om beter met HVO Querido en Brede Centrale Toegang te communiceren en afspraken te maken over wie op de aanvragen reageert en op welke manier.

Aanbeveling aanpassing beleid (doelmatigheid)

Naar aanleiding van een bezwaarschrift met betrekking tot het niet toekennen van aangevraagde bedrijfsparkeervergunningen heeft de commissie de aanbeveling gedaan om de Nota bedrijfsparkeren 2003 op grondslag van artikel 4, derde lid, sub c, van de Parkeerverordening 2018 opnieuw vast te stellen en tevens in die zin aan te vullen dat daaruit blijkt dat, voor zover het onderwijs betreft:

1. een vergunning op naam van de houder van een motorvoertuig of op naam van de school wordt verleend;

2. wat wordt bedoeld met de omschrijving 'voor personeel dat tussen verschillende gebouwen moet pendelen'.

3.4 TERMIJN AFDOENING BEZWAARSCHRIFTEN

De commissie zet zich in om de behandelduur van bezwaarschriften zo kort mogelijk te houden. Dit is een voortdurend punt van aandacht door de jaren heen en ook weer voor het jaar 2020.

De termijn waarbinnen op een bezwaarschrift moet worden beslist is 12 weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken. Deze termijn kan met 6 weken worden verlengd.

Indien blijkt dat een bezwaarschrift niet binnen 12 weken kan worden afgehandeld, wordt tegen het einde en voor afloop van deze termijn een verdagingsbeslissing verzonden.

Verder uitstel is mogelijk indien de bezwaarde daarmee instemt of indien dat nodig is in verband met de naleving van wettelijke procedurevoorschriften. In een dergelijk geval wordt de termijn opgeschort. Daardoor kan de termijn voordat op een bezwaarschrift is besloten langer zijn dan 12 c.q. 18 weken zonder dat de wettelijke termijn wordt overschreden. Voor de beslistermijn wordt de duur van de opschorting niet meegeteld.

In de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen zijn dwangsommen gesteld op het niet tijdig beslissen (na ommekomst van de wettelijke termijn).

De dwangsom is de eerste 14 dagen € 23 per dag, de volgende 14 dagen € 35 per dag en de daaropvolgende dagen € 45 per dag. De dwangsom kan voor ten hoogste 42 dagen worden verbeurd. Wel dient het bestuursorgaan eerst ingebreke te worden gesteld.

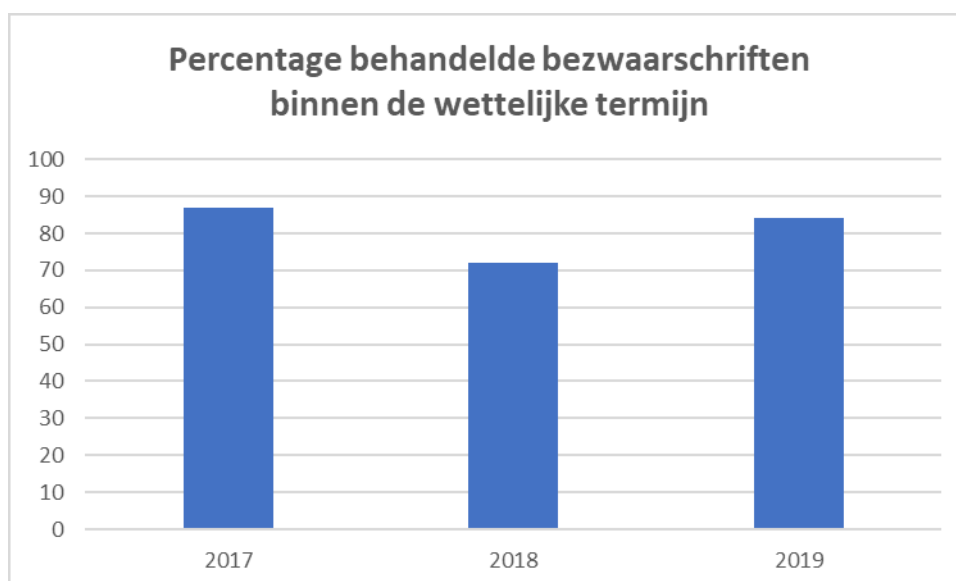
De eerste dag waarover de dwangsom verschuldigd is, is de dag waarop twee weken zijn verstreken na de dag waarop de termijn voor het geven van de beschikking is verstreken en het bestuursorgaan van de aanvrager een schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen.

Er zijn in 2019 20 ingebrekestellingen ingediend wegens het niet tijdig beslissen op het ingediende bezwaar.

In het verslagjaar is zes keer een dwangsom verbeurd met een totaalbedrag van € 9.846.

Dit betrof vijf keer een besluit van het college en één keer een besluit van de raad. Dit laatste besluit had betrekking op een bezwaar met betrekking tot de Wet openbaarheid van bestuur. Bij dit laatste besluit is een dwangsom verbeurd van € 4.300.

Hieronder volgt een weergave van de bezwaarschriften die binnen en buiten de wettelijke termijn zijn behandeld in de jaren 2017, 2018 en 2019.

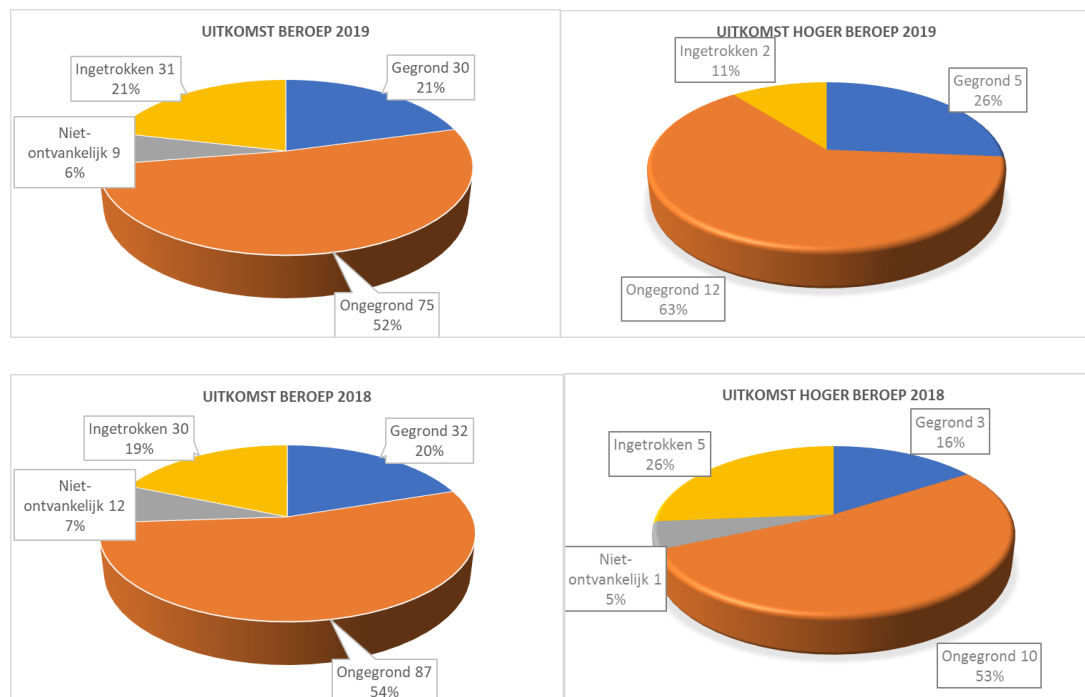


In 2019 is 84% van de bezwaarschriften binnen de wettelijke termijn van 12 weken (dan wel 18 weken na verlenging) afgehandeld. Dit betreft een stijging ten opzichte van 2018 (72%). Een mooi resultaat gelet op de sterke stijging van het aantal afgehandelde bezwaarschriften.

UITSPRAKEN VAN DE BESTUURSRECHTER

In 2019 is 145 keer door de rechtbank uitspraak gedaan in beroep inzake besluiten op bezwaar van bestuursorganen van de gemeente Haarlem, waarin de commissie heeft geadviseerd.

Hieronder een overzicht van de uitkomsten in beroep en hoger beroep in 2019 en 2018.



Zoals uit dit overzicht kan worden opgemaakt heeft de rechtbank in 2019 30 beroepen gegrond verklaard. Indien dit wordt afgezet tegen het aantal beslissingen op bezwaar dan leidt 4% van de beslissingen op bezwaar alsnog tot gegrondverklaring in beroep. Het percentage gegronde beroepen is nagenoeg gelijk aan het aantal gegronde beroepen in 2018.

In 19 gevallen is door de Raad van State of de Centrale Raad van Beroep uitspraak gedaan in hoger beroep gericht tegen uitspraken van de rechtbank. Het hoger beroep is in vijf zaken gegrond verklaard. Gelet op de gemiddelde duur van procedures van beroep en hoger beroep, betreffen deze zaken voor het grootste deel bezwaren die in 2017 en 2018 zijn afgedaan.

Twee complexe/bijzondere zaken uitgelicht

Er is een complexe beroepszaak geweest over het recht op bijstand in samenhang met het vreemdelingenrecht. Aan de orde was een situatie van een vermoedelijke derdelander met onduidelijke identiteit die een bijstandsuitkering heeft aangevraagd voor haar en haar vermeende (Nederlandse) kinderen. Een bijzondere casus die is gepubliceerd (ECLI:NL:RBNHO:2019:8939). Geoordeeld is dat in beginsel de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid het primaat heeft over de status van het (afgeleid) verblijfsrecht van een persoon. Niet ieder ingediend stuk geeft aanleiding voor een gemeente om met de IND in overleg te treden. Een minderjarig kind kan een zelfstandig recht op een bijstandsuitkering hebben op grond van dringende redenen. Het college is opgedragen een nieuw besluit te

nemen ten aanzien van de vermoedelijke kinderen van eiseres. Het college heeft uiteindelijk besloten in het belang van de Nederlandse kinderen de gevraagde uitkering te verstrekken, nadat was komen vast te staan dat eiseres de moeder is van deze kinderen, ondanks dat de identiteit van mevrouw nog niet duidelijk was en de staatssecretaris nog geen besluit had genomen over haar verblijfsstatus.

Een andere zaak die het noemen waard is, betreft een beroep en een verzoek om een voorlopige voorziening inzake het beëindigen van maatschappelijke opvang. De voorzieningenrechter heeft niet alleen uitspraak gedaan op het verzoek om voorlopige voorziening, maar ook op het beroep. Omdat eiseressen vanaf 25 november 2019 geen rechtmatig verblijf meer hebben op grond van artikel 8, onderdelen a tot en met e en i, van de Vreemdelingenwet 2000, komen zij vanaf die datum op grond van artikel 1.2.2, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) niet meer in aanmerking voor het verstrekken van een maatwerkvoorziening. De nadien voortgezette (nood)opvang van eiseressen is daarmee in elk geval vanaf 25 november 2019 buitenwettelijk.

Naar vaste rechtspraak dient een dergelijk beleid door de bestuursrechter terughoudend te worden getoetst. De voorzieningenrechter heeft het beroep ongegrond verklaard en het verzoek om een voorlopige voorziening afgewezen. Eiseressen hebben tegen de uitspraak hoger beroep ingediend. Ten tijde van het uitbrengen van dit jaarverslag moet de zaak nog op zitting komen.

5

INFORMELE AANPAK

De informele aanpak bij de behandeling van ingediende bezwaarschriften gaat uit van de visie: “de klant centraal” en “een andere vorm van geschilbeslechting”. Deze visie sluit aan bij de ontwikkelingen in de rechtspraak en de maatschappij om geschillen op een minder formele manier op te lossen. De secretarissen van de commissie streven ernaar de informele afhandeling van bezwaarschriften, waar mogelijk, onderdeel te laten zijn van de dienstverlening. Dit is ook vastgelegd in de Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften 2018.

In 2019 hebben de secretarissen de informele aanpak op verschillende manieren op verschillende momenten in het bezwaarproces toegepast. Dit kan onder meer bestaan uit het sturen van een schriftelijke kennisgeving met een laagdrempelige uitleg over het genomen besluit, telefonisch contact zoeken met een bezwaarmaker bij binnenkomst van het bezwaarschrift, in overleg treden met de vakafdeling om tot een oplossing te komen, bezwaarmaker(s) uitnodigen voor een gesprek en bemiddelend optreden tijdens een hoorzitting. Omdat het hier gaat om een informele aanpak die maatwerk vereist, is het lastig om één lijn te trekken of een vast kader te stellen over hoe de informele afhandeling van bezwaarschriften moet worden vormgegeven. Dit past ook bij de aard van de informele aanpak. Er moet ruimte zijn om ieder bezwaarschrift passend af te handelen en de wijze waarop is afhankelijk van het motief en de inhoud van het bezwaar. In beginsel is het uitgangspunt dat eerst een informele benadering wordt gehanteerd, en daarna pas de formele weg wordt bewandeld.

5.1 UITVOERING INFORMELE AANPAK

Het aanknopingspunt van de secretaris bij de wijze van uitvoering is om bij de eerste beoordeling van het bezwaarschrift te bekijken wat de beweegredenen van de bezwaarmaker zijn geweest om een bezwaarschrift in te dienen. Daarin worden vijf aanleidingen onderscheiden:

- 1) het bezwaar kan voortkomen uit een informatiebehoefte;
- 2) het bezwaar kan een reactie zijn op een administratieve fout in het besluit;
- 3) het bezwaar kan voortkomen uit de wijze van bejegening;
- 4) het bezwaar kan het gevolg zijn van onvoldoende maatwerk of
- 5) het bezwaar kan gaan om een principiële geschil.

Bij de informele aanpak kijkt de secretaris per bezwaarschrift wat de beste manier is om het probleem te behandelen en, indien mogelijk, op te lossen. Wanneer er sprake is van een misverstand kan de secretaris telefonisch of schriftelijk (zie onder 5.3 kennisgeving) contact opnemen met de bezwaarmaker om het misverstand weg te nemen. Ook kan de secretaris vragen aan de behandelend ambtenaar van de vakafdeling om de bezwaarmaker te bellen. Dit kan wenselijk zijn om bijvoorbeeld de relatie tussen een klantmanager en een bijstandsgerechtigde te verbeteren.

5.2 VOORBEELDEN INFORMELE AANPAK

Hieronder volgen enkele praktijkvoorbeelden van de informele aanpak.

Voorbeeld 1

Bezwaarmaker heeft bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van een aanvraag bijzondere bijstand voor bewindvoerderskosten. De secretaris belt na ontvangst van het bezwaarschrift met de bezwaarmaker en meldt dat er een aantal documenten ontbreekt om de aanvraag toe te kennen. Bezwaarmaker stuurt de ontbrekende stukken per e-mail aan de secretaris toe en het bestreden besluit wordt herzien. Het bezwaar wordt ingetrokken.

Wanneer er meer uitleg nodig blijkt, kan de secretaris de bezwaarmaker uitnodigen voor een gesprek. Soms kan het makkelijker zijn om iets in een gesprek uit te leggen. Eventueel kan een ambtenaar van de vakafdeling bij het gesprek aanwezig zijn.

Voorbeeld 2

Bezwaarmaker heeft bijstand aangevraagd voor de kosten die zij heeft gemaakt voor de aanschaf van schoenen. Deze aanvraag is afgewezen, omdat de noodzakelijkheid van deze kosten niet is gebleken. Bezwaarmaker is het er niet mee eens, omdat zij deze schoenen nodig heeft vanwege haar medische situatie. Deze schoenen zijn goedkoper dan orthopedische schoenen en zij wilde de gemeente niet op kosten jagen. Het is de secretaris duidelijk dat bezwaarmaker zich eigenlijk moet richten tot de zorgverzekeraar indien haar schoenen medisch noodzakelijk zijn. Na telefonische en schriftelijke uitleg is het voor bezwaarmaker nog niet duidelijk wat zij moet doen. Bezwaarmaker wordt uitgenodigd en de secretaris legt aan haar en haar bewindvoerder nogmaals uit wat zij kan doen om de kosten mogelijk wél vergoed te krijgen. Het misverstand is verholpen en het bezwaar werd ingetrokken.

In het geval dat sprake is van een administratieve fout of aanpassing, kan de secretaris het bezwaar meestal eenvoudig oplossen door contact te zoeken met de behandelend ambtenaar van de desbetreffende vakafdeling en het besluit te laten herzien. In overleg met bezwaarmaker zal dit vaak leiden tot een intrekking van het bezwaar. Indien dit niet mogelijk blijkt, dan kan de fout worden hersteld met een beslissing op bezwaar.

Voorbeeld 3

Bezwaarmaker heeft bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van haar aanvraag voor een HaarlemPas. Haar aanvraag is afgewezen, omdat zij meer inkomen zou hebben dan de voor haar geldende inkomensgrens. Bij ontvangst van het bezwaarschrift blijkt direct dat er een administratieve fout is gemaakt. Bij bezwaarmaker is de inkomensgrens van een alleenstaande gehanteerd, maar bezwaarmaker is een alleenstaande ouder waarvoor een hogere inkomensgrens geldt. Het besluit wordt direct herzien en bezwaarmaker heeft binnen één dag na ontvangst van haar bezwaarschrift al een herzien besluit ontvangen.

Bij bezwaren waar het gaat om een bejegeningsskwestie gaat het er vaak niet zo zeer om dat de bezwaarmaker het niet eens is met het besluit, maar is het bezwaarschrift eerder een uiting van ongenoegen over de manier waarop er met hem/haar is omgegaan. In dergelijke situaties kan de secretaris besluiten om contact op te nemen met bezwaarmaker en te

horen waar de pijn zit. Ook kan het bezwaarschrift als klacht in behandeling worden genomen. In dergelijke zaken is het belangrijk dat de lucht wordt geklaard. Soms is een telefoontje daarvoor al voldoende.

Voorbeeld 4

Bezwaarmaker maakt bezwaar tegen een besluit ten behoeve van de schulddienstverlening. Het bezwaar is ongegrond, want het college heeft formeel wel het juiste besluit genomen. Na onderzoek blijkt dat het probleem lag in de wijze van omgang van de klantmanager als ambtelijk opsteller van het besluit. Die werd door bezwaarde als zeer onprettig ervaren. Deze zaak is vervolgens verder als klacht opgepakt, waarna de zaak alsnog naar tevredenheid is opgelost.

Er kan ook bezwaar worden gemaakt omdat in het primaire proces, naar de mening van de bezwaarmaker, onvoldoende naar zijn of haar persoonlijke situatie is gekeken in de breedste zin van het woord. Deze persoonlijke omstandigheden kunnen op ieder moment van het bezwaarproces aan het licht komen. Bijvoorbeeld direct bij ontvangst van het bezwaarschrift. In dat geval kan er aanleiding zijn om direct een nieuw primair besluit te laten nemen, maar dit kan ook later in het proces naar voren komen, na contact met de bezwaarmaker, of na overleg met de vakafdeling, of pas tijdens een hoorzitting. Ook dan kan er nog aandacht worden besteed aan een informele(re) aanpak. Zo kunnen de secretaris en de commissieleden het gesprek tussen de vakafdeling en de bezwaarmaker faciliteren om toch tot een oplossing te komen. In 2019 zijn negen bezwaarschriften ingetrokken, nadat deze op een hoorzitting waren behandeld.

Voorbeeld 5

Bezwaarmaker heeft een opleiding tot buschauffeur gevolgd die werd betaald door de gemeente in het kader van haar re-integratie. Omdat zij voor haar praktijkexamen een herexamen moest doen, overstegen haar opleidingskosten het eerder afgesproken bedrag. Haar opleidingskosten waren door het herexamen hoger dan het Scholingsbudget van de gemeente waardoor de meerkosten niet aan bezwaarmaker werden vergoed. Hier was bezwaarmaker het niet mee eens en zij wilde graag haar bezwaar op een hoorzitting toelichten.

Hoe het had kunnen gaan (formeel):

Bezwaarmaker is verschenen op de hoorzitting en heeft haar bezwaar kunnen toelichten. De behandelend ambtenaar van de vakafdeling heeft vervolgens een korte toelichting gegeven op het genomen besluit. De vakafdeling bleef bij het ingenomen standpunt. Het besluit was juridisch correct genomen en kon in stand blijven.

Hoe het is gegaan (informele aanpak):

Tijdens de hoorzitting bleek dat bezwaarmaker dankzij haar opleiding duurzaam was uitgestroomd uit de bijstand. Er is toen samen met bezwaarmaker en de vakafdeling gekeken naar mogelijkheden om de meerkosten van haar opleiding toch te kunnen vergoeden. Uiteindelijk zijn deze mogelijkheden gevonden in het Re-integratiebudget van de gemeente, omdat mevrouw dankzij de opleiding zelf duurzaam in haar levensonderhoud kon gaan voorzien. Zij kwam alsnog in aanmerking voor vergoeding van de hogere opleidingskosten. Het bezwaar is daarop ingetrokken.

De informele aanpak neemt als uitgangspunt dat bezwaren die betrekking hebben op een principieel geschil, of waar het gemeentebestuur noch de burger onderhandelingsruimte hebben, zouden moeten worden afgedaan via de formele (juridische) procedure. De andere genoemde beweegredenen zijn juist geschikt om, samen met de burger, naar andere oplossingen voor de gerezen problemen te zoeken. Mocht de bezwaarmaker de formele procedure willen volgen, dan blijft dat uiteraard mogelijk aangezien het een wettelijk recht betreft.

In de praktijk blijkt dat ook sommige principiële bezwaren (gedeeltelijk) via de informele aanpak kunnen worden opgelost.

Voorbeeld 6

Bezwaarmaker en haar advocaat dienen bezwaar in over een uitkeringsspecificatie omdat zij het niet eens zijn met de inhoudingen die daarop plaatsvinden. De inhoudingen vinden echter al tien jaar plaats waardoor het voor bezwaarmaker niet (meer) mogelijk is om bezwaar te maken tegen een uitkeringsspecificatie. Het bezwaar moet niet-ontvankelijk worden verklaard. In overleg met de advocaat, de bezwaarmaker, de vakafdeling en de commissie wordt afgesproken dat het bezwaarschrift als herzieningsverzoek wordt opgepakt door de vakafdeling, zodat er toch kan worden gekeken naar de inhoudingen voor bezwaarmaker. De advocaat wil wel een beslissing op bezwaar ontvangen. De inhoudingen zijn via het herzieningsverzoek gerepareerd. Het bezwaar is niet-ontvankelijk verklaard.

Uit bovenstaande uitleg en voorbeelden van zaken die in 2019 zijn behandeld, volgt dat er niet één vastomlijnde informele aanpak bestaat, maar dat de secretaris per bezwaarschrift moet kijken wat passend is. Waar mogelijk hebben de secretarissen enkele structurele toepassingen van de informele aanpak ingevoerd die hieronder per kopje worden uiteengezet. Zo worden er schriftelijke kennisgevingen gestuurd naar aanleiding van bezwaren op het gebied van Werk & Inkomen, Minima en Schuldhulpverlening.

5.3 KENNISGEVING BIJ INFORMELE AANPAK

Naar aanleiding van bezwaarschriften die zien op de toepassing van de Participatiewet en aanverwante regelingen wordt door de secretaris een schriftelijke kennisgeving gestuurd met een laagdrempelige uitleg over het genomen besluit. Dit wordt gedaan bij bezwaarschriften die zijn ingediend door bezwaarmakers zonder bijstand van een gemachtigde. Er is gekozen voor een schriftelijke kennisgeving, omdat de vakafdelingen zelf, voordat er een negatief of afwijzend besluit wordt genomen, telefonisch contact opnemen met de belanghebbenden om het voorgenomen besluit uit te leggen. Het heeft ook de voorkeur om het telefonische contact over de uitleg van afwijzende besluiten bij de primaire afdelingen te leggen, omdat zo eventuele misverstanden al vooraf kunnen worden besproken. Volgt er toch een bezwaarschrift, dan schrijven de secretarissen in toegankelijke taal een kennisgeving met een uitleg van het genomen besluit. Bezwaarmakers kunnen de laagdrempelige uitleg van het besluit dan rustig nalezen en het desgewenst makkelijk voorleggen aan derden. Als er toch vragen zijn dan kan er telefonisch, schriftelijk of per e-mail contact worden opgenomen met secretaris. Dit wordt benadrukt in de kennisgeving.

In 2019 zijn er 136 kennisgevingen verstuurd en naar aanleiding daarvan zijn 41 bezwaarschriften ingetrokken.

5.4 INFORMELE GESPREKKEN

Een informeel gesprek verschilt in die zin van de informele aanpak, dat het informele gesprek standaard wordt aangeboden aan de bezwaarmaker bij zaken die zich daarvoor lenen. Hierbij valt te denken aan bezwaren in het sociaal domein (Wmo-voorzieningen, bijstand en woonurgenties). Een informeel gesprek vindt plaats tussen de bezwaarde en diens eventuele gemachtigde of ondersteuner enerzijds en de behandelend ambtenaar van de vakafdeling anderzijds, onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider van de afdeling Juridische Zaken. Dit is ongeacht het antwoord op de vraag of een of meerdere van de vijf aanleidingen bij de informele aanpak zich voordoen.

De onafhankelijkheid van de gespreksleider zit in het feit dat de gespreksleider niet is betrokken bij de totstandkoming van het primaire besluit en ook niet bij het eventuele vervolgtrajec (de beslissing op bezwaar). De gespreksleider heeft enkel het bezwaarschrift en het bestreden besluit gelezen en heeft geen oordeel over de zaak. De onafhankelijke gespreksleider beoefent geen mediation.

Huisvestingszaken

In 2019 heeft de afdeling Juridische Zaken vijftien informele gesprekken gevoerd naar aanleiding van bezwaarschriften op het gebied van huisvestingszaken. Tot nu toe is in geen enkel geval een formele procedure gevolgd. In twee zaken ligt de reden daarvoor in het feit dat betrokkenen tijdens de bezwaarprocedure zelf woonruimte hebben gevonden. In één zaak achtte de betrokkene het niet zinvol om het bezwaar door te zetten. In de overige gevallen is, naar aanleiding van nadere informatie en nader onderzoek, tegemoet gekomen aan de bezwaren. Gevraagd naar de ervaring van de deelnemers aan een informeel gesprek, is het oordeel unaniem positief. De deelnemers geven onder meer aan dat ze de laagdrempeligheid waarderen en dat ze zich echt gehoord voelen.

Minima-zaken

Eind 2019 zijn ook de Minima-bezwaarschriften toegevoegd aan de werkwijze van het informele gesprek. Hiervoor zijn zes zaken in aanmerking gekomen waarbij vijf zaken telefonisch of in overleg met de vakafdeling konden worden opgelost. Eén zaak is na het houden van het informele gesprek voortgezet als formele bezwaarschriftenprocedure. Het bestreden besluit is in stand gelaten.

Het streven voor 2020 is om meer zaken via een informeel gesprek af te doen.

6 CONCLUSIE / AANBEVELINGEN

Er zijn veel meer bezwaarschriften ontvangen dan in 2018. 84% is binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

In een groot aantal gevallen is de procedure door informeel contact naar tevredenheid afgehandeld.

De commissie wijst op de voordelen van een informele wijze van afhandeling van bezwaren. De commissie ziet graag dat deze lijn wordt voortgezet.

De commissie doet de volgende aanbevelingen:

1. De informele aanpak te continueren en te onderzoeken of er een bredere toepasbaarheid mogelijk is.
2. Verbeteren van de communicatie bij inrichting van het publieke domein en met “toeleveranciers”/uitvoerders van gemeentelijke besluiten.