

Adviescommissie Bezwaarschriften Gemeente Stichtse Vecht



Jaarverslag 2019

Een woord van de voorzitter

In menselijke contacten staat vertrouwen centraal; er wordt veel waarde aan gehecht. Als je meent, dat iemand het goede of in elk geval niet het slechte met je voor heeft, vertrouw je die persoon. Veel mensen doen dat. Kinderen vertrouwen hun ouders of verzorgers. Veel mensen schenken in beginsel vertrouwen aan anderen; ze rekenen op dat vertrouwen en verwachten niet dat ze bedrogen worden. Soms wordt dat vertrouwen geschonden, bijvoorbeeld door een gebeurtenis of als een persoon zich opeens anders opstelt. We kennen het oude maar bekende gezegde: "Vertrouwen komt te voet, maar gaat te paard". Soms komt het vertrouwen bij mensen ook te paard, maar zijn die misschien 'te goed van vertrouwen'. Hoe dan ook, vertrouwen is voor menselijke relaties erg belangrijk. In contacten tussen burgers en het openbaar bestuur is dit niet anders. Ook dan wordt vertrouwen opgebouwd en soms weer afgebroken.

Met het algemene politieke streven naar een kleinere en goedkopere overheid in de afgelopen dertig jaar is een aanzienlijke groei van het aantal regels en formulieren ontstaan waarmee burgers te maken hebben en soms het slachtoffer van worden, in elk geval last van hebben. Juist burgers raken in het woud van regels soms de weg kwijt en voelen zich door de overheid niet gehoord en begrepen. Ook die ontwikkelingen hebben gevolgen voor het vertrouwen van de burger in de publieke zaak.

Ik vraag me trouwens af of het niet meer moet gaan om betrouwbaarheid dan vertrouwen. Betrouwbaarheid is ook één van de behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld: handelen binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht zijn en gevolg geven aan rechterlijke uitspraken. Als de overheid vertrouwen verlangt van de burger, mag de burger betrouwbaarheid van de overheid verlangen. Hij zegt dat betrouwbaarheid aan vertrouwen voorafgaat en dat je vertrouwen krijgt door het eerst te geven en als overheid moet je de burger beschermen.

In persoonlijke contacten met de gemeente en haar medewerkers kan een burger het gevoel krijgen dat hij of zij niet behoorlijk wordt behandeld, niet juist en niet eerlijk, maar ook niet fair of zelfs niet rechtmatig. De één laat het er misschien wel gefrustreerd bij, terwijl een ander zo teleurgesteld is, dat die het er niet bij laat zitten en een bezwaarschrift indient. Vaak geformuleerd als verlies van vertrouwen.

In het spanningsveld van vertrouwen in en betrouwbaar van de overheid heeft de commissie haar werk ook het afgelopen jaar weer gedaan. Zij adviseerde over de rechtmatigheid van genomen besluiten, maar steeds ook met voor ogen, dat hetzelfde recht dat bij bezwaarmakers vaak veel ongenoegen heeft veroorzaakt toch ook een beschermende functie moet hebben tegen de besluitvorming van de gemeente die hen individueel raakt. Door partijen op basis van gelijkheid te horen, hun standpunten te laten uitleggen en naar hen te luisteren en soms tot oplossingen te komen waaraan men nog niet had gedacht heeft de commissie getracht bij te dragen aan het wegnemen van gevoelens van onvrede over die besluiten. Het bereiken van een rechtvaardige procedure van de behandeling van de bezwaarschriften ziet de commissie als een taak, die het verlies in vertrouwen in individuele gevallen misschien wat kan terugwinnen.

Dank aan iedereen die zijn of haar bijdrage aan het werk van de commissie heeft geleverd.

Maarssen, mei 2020

Han Kleefman

Algemeen voorzitter van de Adviescommissie bezwaarschriften

De commissie en de procedure

De commissie

De commissie bestaat uit drie kamers:

1. Algemene kamer (AK)

Deze kamer behandelt alle bezwaren behalve:

- belastingzaken;
- Wet waardering onroerende zaken (Woz);
- alle zaken die door de Sociale Kamer worden behandeld;
- personele aangelegenheden.

2. Sociale kamer (SK)

Deze kamer behandelt bezwaren op het gebied van:

- Participatiewet (Pw);
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- Jeugdwet (Jw);
- Subsidiebesluiten;
- Gehandicaptenparkeerkaarten;
- Woningwet (huisvestingszaken);
- Leerlingenvervoer.

3. Personele kamer (PK)

Deze kamer behandelt alleen zaken met betrekking tot de rechtspositie van personeel.

De Procedure

Er is een voor bezwaar vatbaar besluit genomen. Er kan een bezwaarschrift worden ingediend.

Eerst wordt samen met bezwaarmaker(s) en eventuele belanghebbende(n) gekeken of de bezwaren informeel kunnen worden opgelost.

In 2018 is in de Sociale Kamer een begin gemaakt met een informele aanpak van de bezwaren.

In het najaar van 2019 is hiermee ook in de Algemene Kamer gestart.

Informele procedure

De gemeente belt met bezwaarmaker (en eventueel belanghebbende(n)). Er wordt samen gekeken naar een oplossing.

Als dat lukt, wordt het bezwaar ingetrokken, al dan niet na aanpassing van het primaire besluit.

Als dat niet lukt, volgt de formele procedure. De Adviescommissie bezwaarschriften is dan aan zet.

Formele procedure

Belanghebbenden worden uitgenodigd voor een hoorzitting. Deze vinden wekelijks op woensdag plaats. De ene week door de Algemene Kamer, de andere week door de Sociale Kamer.

Bezwaarmaker (en derde-belanghebbende(n)) en het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen mogen hun visie op de zaak geven.

De commissie onderzoekt tijdens de hoorzitting vaak ook de mogelijkheid van een oplossing. Soms lukt dit.

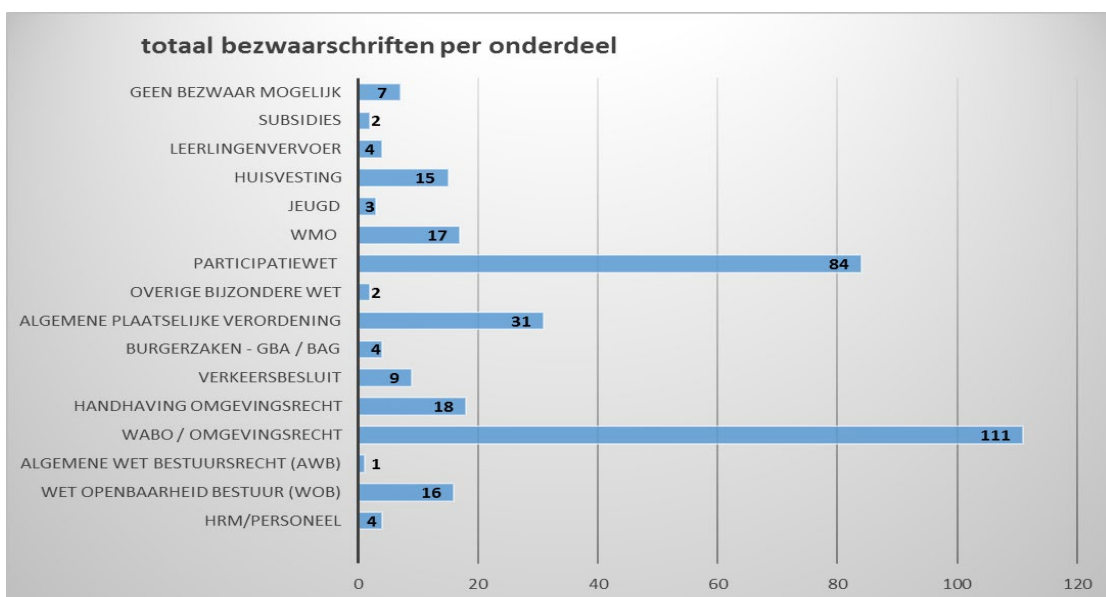
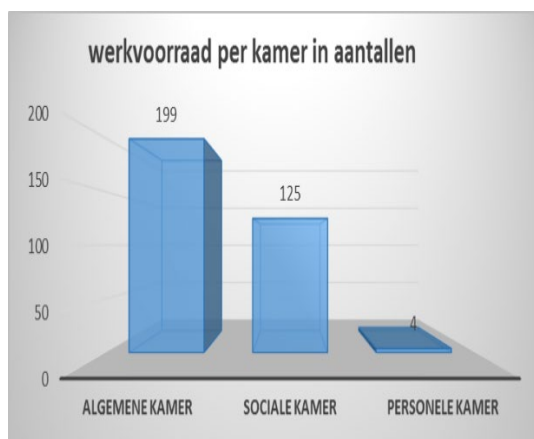
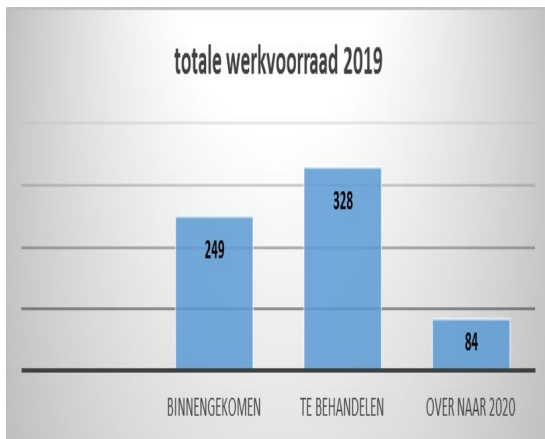
Als het niet lukt, brengt de commissie een schriftelijk advies uit aan het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.

Het bestuursorgaan neemt een besluit op het bezwaar.

Het bestuursorgaan kan daarbij het advies overnemen of afwijken van dat advies.

Als het bestuursorgaan afwijkt van het advies, moet zij dit in het besluit goed uitleggen.

Werkvoorraad in 2019



Opvallende zaken

Algemene Kamer:

- sinds 2015 een voortzettende toename van het aantal zaken, vooral veroorzaakt door een toename in het aantal Wabo-gerelateerde zaken.
- een langzaam stijgende lijn in het aantal handhavingzaken en Wob-zaken.

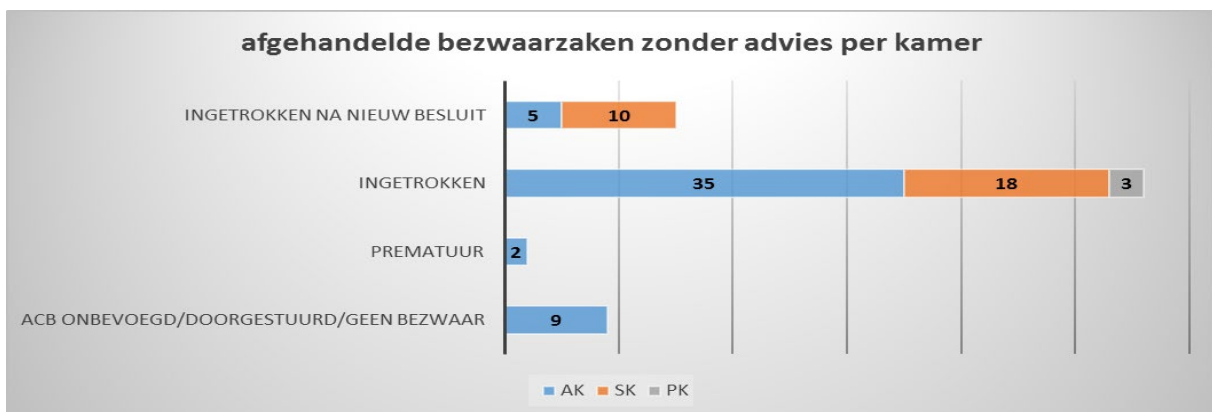
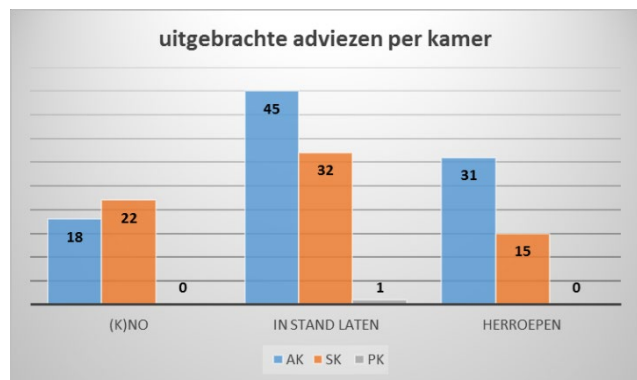
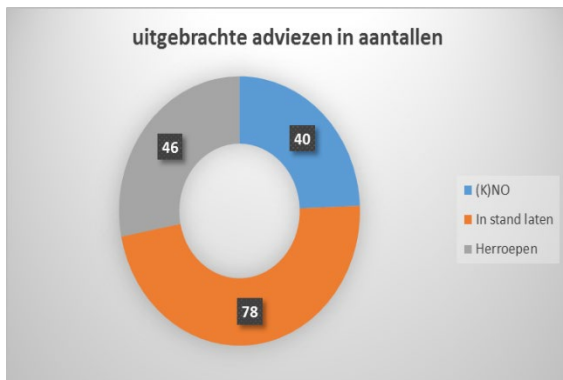
Sociale Kamer:

- sinds 2016 een zich voortzettende daling in het aantal zaken.
- in 2019 een verdere afname van het aantal zaken, vooral veroorzaakt door een afname van het aantal bijstandszaken.
- na een flinke toename in 2018 weer een daling van het aantal huisvestingszaken in 2019.

Personele Kamer:

- sinds 2015 een voortzettende daling in het aantal zaken.
- in 2019 een halvering van het aantal zaken.

Adviezen in 2019



Opvallende zaken

Algemeen:

- relatief veel zaken zijn opgelost buiten een hoorzitting om. Grotendeels doordat het bezwaar werd ingetrokken, al dan niet na een nieuw (veelal begunstigend) besluit.

Algemene Kamer:

- een lichte toename in het aantal adviezen.
- een afname van het aantal adviezen tot (kennelijk) niet-ontvankelijk verklaring (KNO).
- een stagnerend aantal adviezen tot het in stand laten van het besluit.
- nog steeds een groot aantal adviezen tot het herroepen van het besluit. In ongeveer 1/3 deel van de adviezen wordt geadviseerd het besluit te herroepen.

Sociale Kamer:

- een voortzettende afname in het aantal adviezen.
- een vermindering van het aantal adviezen tot niet-ontvankelijk verklaring (KNO).
- een halvering van het aantal adviezen tot in stand laten van het besluit.
- een flinke toename van het aantal adviezen tot het herroepen van het besluit. het aantal "herroepen" zaken ligt feitelijk hoger. Naast de adviezen tot herroepen zijn 1/3-deel van de KNO-adviezen het gevolg van een nieuw genomen primair begunstigend besluit. Daarnaast zijn 10 zaken ingetrokken nadat een nieuw primair besluit is genomen.
- 1/3-deel van het aantal behandelde zaken is herroepen, waarvan meer dan de helft zonder tussenkomst van de commissie.

Personele Kamer:

- van de 4 zaken in 2019 zijn er 3 ingetrokken.
- het enige uitgebrachte advies was om het besluit in stand te laten.

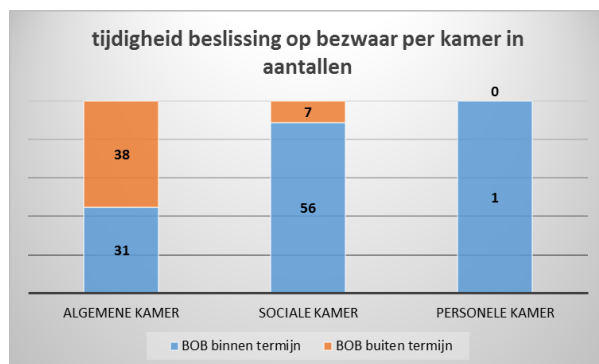
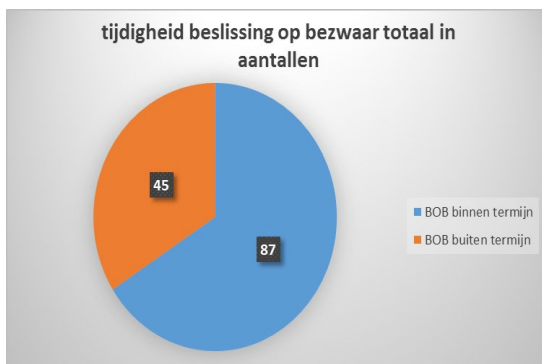
Besluitvorming in 2019

Tijdigheid van besluitvorming

Over 2019 is gekeken naar de tijdigheid van het genomen besluit. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) vermeldt namelijk alleen de termijn waarbinnen het besluit op bezwaar moet worden genomen. De beslistermijn is 12 weken als met een adviescommissie wordt gewerkt. Deze termijn mag met 6 weken worden verdaagd. In geval van instemming van bezwaarmaker kan deze termijn langer duren. Het bestuursorgaan communiceert met bezwaarmaker en andere belanghebbenden over een eventuele overschrijding van de beslistermijn.

Naast de wettelijke termijn uit de Awb worden in het Protocol Behandeling bezwaarschriften Stichtse Vecht doorlooptermijnen vermeld.

Volgens voornoemd Protocol dient het advies van de commissie uiterlijk in week 10 gereed te zijn. De commissie speelt binnen die 10 weken alleen in de periode na ontvangst van het procesdossier met verweerschrift tot aan het uitbrengen van het advies na de hoorzitting een rol. Het wordt als een gemis ervaren, dat niet een splitsing in de registratie is gemaakt die duidelijk maakt of de doorlooptijden van het bestuursorgaan en de commissie conform de doorlooptijden die in het Protocol staan zijn verlopen. Daardoor zijn, zoals ook de Rekenkamercommissie in haar rapport eind 2019 aangaf, ook geen exacte uitspraken te doen over de oorzaak van de overschrijding van de beslistermijn. Wel heeft de commissie vastgesteld, dat de secretarissen in relatief veel gevallen in actie moesten komen richting vakteams, omdat de aanlevering van procesdossiers met verweerschrift langer dan de tijd die daar voor staat op zich lieten wachten. Als dossiers en verweerschriften later dan afgesproken worden aangeleverd komen de advies- en beslistermijnen in de knel. De verwachting is, dat met de invoering van het nieuwe registratiesysteem Octopus, dat in de loop van 2020 zal gaan worden gebruikt, meer mogelijkheden biedt om een breder inzicht te hebben in het halen van termijnen en dat daarop door het management ook adequaat gestuurd kan worden.



Opvallende zaken

Algemeen:

- 2/3-deel van de besluiten binnen de beslistermijn.
- een vooruitgang ten opzichte van 2018 (tijdigheid < de 50%).
- verbetering vooral waarneembaar bij de vakteams binnen het sociaal domein.

Algemene Kamer:

- 31 van de 69 besluiten op bezwaar binnen de wettelijke beslistermijn.

Sociale Kamer:

- 56 van de 63 besluiten op bezwaar binnen de wettelijke beslistermijn.

Personele Kamer:

- alle besluiten op bezwaar genomen binnen de wettelijke beslistermijn.

Contraire zaken

In 2019 is naar aanleiding van de adviezen van beide kamers in geen enkel geval contrair besloten.

Conclusies

Tijdigheid en termijnen algemeen

In 2019 is een duidelijke toename waar te nemen in het tijdig nemen van besluiten op bezwaar met betrekking tot de Sociale Kamer. Dit stemt de commissie positief.

Eenzelfde trend is nog niet zichtbaar met betrekking tot zaken in de Algemene Kamer. De commissie stelt ook in 2019 vast dat het halen van de wettelijke beslistermijn in het fysieke domein nog beter kan. In 2019 is intern vanuit Juridische Zaken en de Directie aandacht besteed aan het bevorderen van het tijdig nemen van besluiten. Dat heeft nog niet tot het gewenste doel geleid. Zoals de commissie ook al in een eerder jaarverslag heeft aanbevolen zou mogelijk winst te halen zijn door direct na binnenkomst van het bezwaarschrift het besluit al aan de hand van de bezwaren te beoordelen en meteen contact op te nemen met bezwaarmaker voor overleg.

Algemene Kamer

De commissie is verheugd met de vooruitgang in de kwaliteit van de verweerschriften ten opzichte van 2018. Tevens signaleert de commissie dat de informele aanpak in meer zaken met succes wordt toegepast.

Desondanks is, na een daling in 2018, in 2019 toch een behoorlijk aantal zaken te zien, waarin is geadviseerd het besluit te herroepen. Ook in nogal wat gevallen is geadviseerd het besluit in stand te laten maar tevens de motivering aan te vullen of te verbeteren. De motivering van besluiten blijft dan ook een aandachtspunt in veel bezwaarprocedures. Een besluit moet altijd deugdelijk worden gemotiveerd.

Sociale Kamer

Meer dan een derde van het aantal ingetrokken bezwaarschrift kwam tot stand doordat na binnenkomst van een bezwaarschrift werd vastgesteld dat het primaire besluit niet in stand kon blijven. De commissie juicht toe dat een bezwaarschrift informeel wordt opgelost, zonder dat daarvoor een advies van de commissie nodig is.

Tegelijkertijd ziet de commissie in het aantal niet zorgvuldig voorbereide besluiten die in bezwaar niet in stand konden blijven een signaal dat de kwaliteit van primaire besluiten voor verbetering vatbaar is.

Personele Kamer

De afname van het aantal zaken en het hoge aantal intrekkingen wijst volgens de commissie op een verbetering in besluitvorming.

Aanbevelingen

Op grond van bovenstaande conclusies, doet de commissie de volgende aanbevelingen. Deze gelden deels voor beide kamers, deels voor de specifiek vermelde kamer:

Algemeen

- De informele aanpak meer inbedden in het proces van primaire besluitvorming en verder inbedden in de bezwaarprocedure. Dat kan door het voorgenomen besluit eerst te bespreken met de aanvrager en door actief te bevorderen dat de ontvanger van het negatieve besluit eerst contact met de behandelend medewerker zoekt. Tijdens de bezwaarprocedure kan dit door snel na ontvangst van een bezwaarschrift in contact te treden met de bezwaarmaker en samen mogelijke oplossingen af te tasten, en door met bezwaarmaker en een eventuele derde-belanghebbende in gesprek te gaan.
- Meer aandacht besteden aan de kwaliteit van besluitvorming. De zorgvuldigheid in besluitvorming en de motivering van de besluiten blijven punt van aandacht.
- Meer aandacht besteden aan het nemen van besluiten binnen de wettelijke beslistermijn. Met het naleven van de wettelijke beslistermijn geeft de overheid blijk een betrouwbare partner te zijn. Daarbij dient tevens in het nieuwe systeem aandacht te zijn voor het inzichtelijk krijgen van de in het Protocol Behandeling Bezwaarschriften Stichtse Vecht opgenomen doorlooptermijnen. Adequate sturing door directie op het halen van termijnen is vervolgens noodzakelijk.

- De commissie onderschrijft de gemeentelijke wens om te handelen vanuit “Prettig Contact met de Overheid”. Om een oordeel te krijgen over de tevredenheid van burgers en verweerders beveelt de commissie het houden van een tevredenheidsonderzoek aan.

Algemene Kamer

- Oog blijven houden voor de interne termijn voor het aanleveren van de procesdossiers.

Sociale Kamer

- De commissie ziet graag dat gemachtigden in alle zaken het besef hebben dat zij tijdens een hoorzitting namens het bestuursorgaan optreden. Dit betekent ook dat zij mandaat moeten hebben om staande een hoorzitting een besluit te nemen, bijvoorbeeld om een bestreden besluit (deels) te wijzigen en daarvoor een toezegging te doen.
- Voeg altijd een verweerschrift bij ook in woonurgentiezaken. Dat was namelijk in het verslagjaar niet zo en wordt juist in dergelijke zaken door de commissie als niet klantvriendelijk ervaren. Hou de ingezette lijn in 2020 vast.
- Aanbevolen wordt om het kennisniveau van de Wmo 2015 te verbeteren. In de zaken die zijn voorgelegd schiet de kennis van de Wmo 2015 tekort. Zo moet duidelijk zijn dat een consulent niet eigenhandig een soort van medisch oordeel kan geven. Externe deskundige expertise is op medisch gebied dan noodzakelijk.
- Er moet meer aandacht komen voor de motivering van besluiten. In Pw- en Wmo-zaken zou deze uitgebreider en in voor de klant begrijpelijke tekst mogen.
- In verweerschriften Wmo graag voortaan verwijzen naar de jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep in Wmo 2015 zaken en niet meer naar de oude Wmo, tenzij die rechtspraak nog geldt.

Tot slot

Met het verschijnen van dit jaarverslag is de terugblik op de behandeling van bezwaarschriften een feit. Iedereen heeft weer zijn best gedaan om een bijdrage te leveren aan de invulling van de rechtsbescherming van de burgers, instellingen en bedrijven die het niet eens waren met een genomen beslissing door de gemeente. Door het indienen van een bezwaarschrift werd nog eens naar de zaak gekeken en werden alle feiten en belangen nog eens tegen het licht gehouden.

Ondanks de hier en daar kritische opmerkingen is de commissie in grote lijnen niet ontevreden. Natuurlijk kan het altijd beter, maar het is een ijdele hoop te wensen, dat er helemaal geen bezwaarschriften meer worden ingediend. Zowel in het primaire proces van besluitvorming als tijdens de behandeling van ingekomen bezwaarschriften laten de medewerkers en vertegenwoordigers van het bestuur zien dat ze leren van eerder opgedane ervaringen. Dat neemt echter niet weg, dat vooral in de zaken van de Algemene kamer de voorbereiding van de besluiten zorgvuldiger kan. Nog een te groot aantal besluiten moest worden herroepen. Dat kan en moet beter. De commissie heeft er goede hoop op dat dit zal lukken.

Waardering heeft de commissie voor de opstelling van de vertegenwoordigers van het bestuur tijdens de hoorzitting. In alle kamers ervaart de commissie hun goede houding en goede sfeer. Daar waar ook nog tijdens de behandeling van het bezwaarschrift door de commissie eventueel oplossingen zouden kunnen worden bereikt, schromen zij niet hun volle medewerking waar mogelijk is daaraan te verlenen. Met een uitgebreider mandaat zullen zij daar nog beter in kunnen slagen.

De commissie kijkt al met al ondanks de kritiek met positieve gevoelens terug op het afgelopen jaar, maar er is nog genoeg werk aan de winkel.

Bijlage

De Leden van de Adviescommissie Bezwaarschriften

Algemene kamer

Voorzitter

De heer mr. J.R.F. (Han) Kleefman

Leden

De heer mr. E. G. (Erik) Grigorjan

De heer mr. A. A. (Ariel) Kozijn

Mevrouw mr. S.H. (Saskia) Nienhuis

Mevrouw mr. L.E.E. (Leonie) Konings

Mevrouw mr. C.J.A. (Karin) Broere

Secretaris

De heer mr. D.J. (Diederik) Merkx

Mevrouw mr. M.M.A. (Monique) Rijnders

Personele kamer

De heer mr. E. (Ed) van der Hoeven

Mevrouw mr. S. (Sonja) Noort

Mevrouw mr. C.J.A. (Karin) Boere

Secretaris

Mevrouw mr. M.C.J. (Marion) van den Brekel

Administratieve ondersteuning van alle kamers

Mevrouw D.L. (Damaris) van der Krogt-Spelt

Sociale Kamer

Voorzitter

De heer mr. E. (Ed) van der Hoeven

Leden

Mevrouw mr. A. (Annelotte) Oomkes

Mevrouw mr. E. (Elsbeth) Heij

Mevrouw mr. V. (Viola) van Dijk

Mevrouw mr. A.M. (Anne-Marijn) Leeflang

De heer M.J. (Michael) Logan

Secretaris

De heer R. (Rolf) Ellen

Mevrouw mr. M. (Marthe) Velvis