



# Adviescommissie Bezwaarschriften Stichtse Vecht

## Jaarverslag 2017



Versie: Definitief

## Voorwoord

In het contact tussen burgers en de gemeente ontstaan regelmatig conflicten als er besluiten genomen worden die over hun rechtspositie gaan. Een bezwaarschrift kan dan ook worden gezien als een uiting van een conflict, dat veroorzaakt wordt omdat de gemeente vaak teveel aandacht heeft voor de zakelijke of juridische kant van de dienstverlening en te weinig oog heeft gehad voor de relationele en persoonlijke kant.

Mensen vinden het belangrijk, dat ze eerlijk worden behandeld. Dat geldt in de privésfeer, maar zeker ook als ze contact met de gemeente hebben en al helemaal als ze door een besluit van de gemeente negatief geraakt worden en ze in een bezwaarprocedure terecht komen. Zo'n procedure is voor de meeste mensen een vreemde wereld waarbij zij niet goed weten wat ze kunnen verwachten en wat ze moeten doen om daaraan als een volwaardige speler deel te kunnen nemen. Die onzekerheid vergroot de gevoeligheid voor een eerlijke en rechtvaardige behandeling. De eerste indruk, de eerste ervaring die ze krijgen is dan ontzettend belangrijk. Als die eerste ervaring positief is, dan is de kans groot dat ze minder onzeker worden en dat ze de uitkomst van de procedure aanvaarden.

Wie als medewerker van de gemeente de personen met wie hij of zij te maken krijgt, respectvol tegemoet treedt, de nodige informatie geeft over de procedure, een luisterend oor biedt, zich onbevooroordeeld opstelt en deskundigheid toont, kan bereiken dat de betrokkenen de procedure die zij doorlopen als procedureel rechtvaardig beschouwen. Daarom werkt een informele andere aanpak van de behandeling van bezwaarschriften ook goed en verdient daarom blijvende aandacht in het contact tussen de burger en de gemeente.

Professor dr. M. Scheltema is de geestelijke vader van de Algemene wet bestuursrecht, waarin de normen staan voor het handelen van de overheid in haar contact met de burgers. Ik sluit deze bespiegeling graag af met zijn wijze woorden die hij uitsprak op het lustrumcongres over "Prettig contact met de overheid" enkele jaren geleden en waarbij ik me graag aansluit:

*"Het hart van de rechtsstaat blijkt uit de manier waarop de overheid conflicten met de burger behandelt en oplost"*

Namens de commissie bedank ik iedereen die heeft bijgedragen aan de behandeling van de bezwaarschriften: de medewerkers van de vakafdelingen, de secretarissen en administratieve ondersteuning van de commissie en het gemeentebestuur, dat de behandeling van bezwaarschriften zeer serieus neemt.

In memoriam noem ik tenslotte het gewaardeerd lid van de commissie André Bakkes, die in 2017 helaas plotseling is overleden. De commissie betreurt dit zeer en bewaart aan hem en zijn inbreng waardevolle herinneringen.

Han Kleefman

Algemeen voorzitter van de bezwaarschriftencommissie

## Inhoudsopgave

### Inleiding

<b>1. Statistische gegevens</b> .....	<b>5</b>
1.1 Totale werkvoorraad .....	5
1.2 Verdeling per categorie.....	5
1.3 Resultaten afgehandelde bezwaarschriften.....	7
1.4 Uitgebrachte adviezen .....	7
1.5 Afdoeningstermijnen.....	8
<b>2. Conclusies</b> .....	<b>9</b>
2.1 Volume aantal bezwaarschriften .....	9
2.2 Afdoeningstermijnen.....	9
2.3 Aantal herroepen besluiten .....	10
2.4 Contrair aan het advies ACB.....	10
2.5 Beroep en hoger beroep.....	11
<b>3. Aanbevelingen en ontwikkelingen</b> .....	<b>12</b>
3.1 Intrekkingen en KNO-adviezen Wmo .....	12
3.2 Besluitvorming Wmo .....	12
3.3 Verzendingregistratie van besluiten .....	12
3.4 Motivering en zorgvuldigheid .....	12
3.5 Sociale Recherche.....	13
3.6 Omgaan met gevoelige informatie.....	13
3.7 Urgentie aanvragen.....	13
3.8 Bezwaarclausule.....	13
3.9 Digitalisering dossiers.....	13
3.10 Prettig contact met de Overheid .....	13
3.11 Blijvende aandacht voor interne termijnen.....	14
3.12 Nog betere verstrekking afschriften beslissingen op bezwaar .....	14
3.13 Wettelijke grondslag moet vermeld worden.....	14
Aanbevelingen met speciale aandacht.....	15
Tot slot	

## Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de Adviescommissie bezwaarschriften van de gemeente Stichtse Vecht (hierna de commissie). De commissie is ingesteld om de gemeenteraad, het college, de burgemeester en de werkgeverscommissie te adviseren over door hen te nemen beslissingen op bezwaarschriften.

Met dit jaarverslag legt de commissie verantwoording af over haar werkzaamheden in het jaar 2017. U vindt in dit jaarverslag dan ook een overzicht van alle bezwaarschriften die in 2017 door de commissie zijn behandeld. Opgenomen zijn gegevens over:

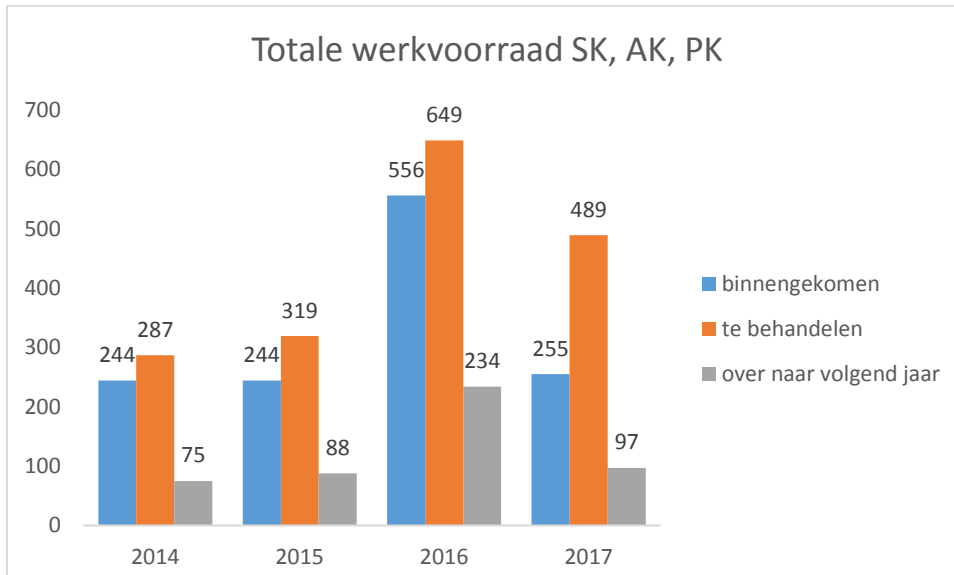
- het aantal **binnengekomen** bezwaarschriften: dit zijn de bezwaarschriften die zijn ingediend in de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017. Dat een bezwaarschrift in 2017 is ingekomen wil overigens niet zeggen dat dit ook in 2017 is afgehandeld.
- het aantal **afgehandelde** bezwaarschriften: dit zijn de bezwaarschriften waarover de commissie in 2017 heeft geadviseerd, dan wel welke op een andere wijze door de commissie zijn afgehandeld. Hieronder vallen ook bezwaarschriften waarover in 2017 is geadviseerd maar die al vóór 2017 waren ingediend.
- de **onderwerpen** waarop de bezwaren betrekking hebben.

In de bijlage bij dit jaarverslag treft u informatie aan over de werkwijze en samenstelling van de commissie. In hoofdstuk 1 van dit jaarverslag treft u cijfermatige overzichten aan van de in 2017 bij het secretariaat van de commissie ingekomen bezwaarschriften, het aantal afgehandelde bezwaarschriften, de behandelingsduur van de bezwaarschriften en de uitkomsten van de door de commissie afgegeven adviezen. In hoofdstuk 2 vindt u de conclusies en in hoofdstuk 3 de aanbevelingen en ontwikkelingen van de commissie.

## 1. Statistische gegevens

In dit hoofdstuk staan de gegevens over de aantal ingekomen bezwaarschriften, uitgesplitst per onderwerp. Ook is een overzicht opgenomen van het aantal afgehandelde bezwaarschriften, onderverdeeld naar mogelijke wijze van afdoening. Daarnaast is een overzicht van het aantal uitgebrachte adviezen, uitgesplitst naar kamer en advies opgenomen. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk staat informatie over de afdoeningstermijnen opgenomen.

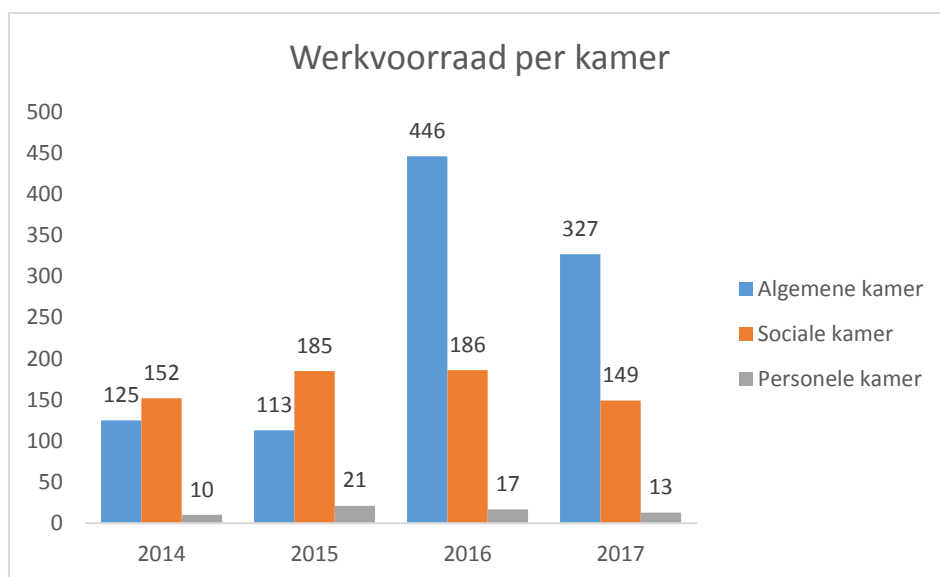
### 1.1 Totale werkvoorraad



Figuur 1: Totale werkvoorraad

Het aantal bezwaarschriften dat is voorgelegd aan de commissie bedraagt:

Kamer	Aantal
Algemene kamer	327
Sociale kamer	149
Personele kamer	13
<b>Totaal</b>	<b>489</b>
Over naar 2018	97



Figuur 2: Aantal te behandelen bezwaarschriften per kamer

## 1.2 Verdeling per categorie

Totaal bezwaarschriften	Aantal 2014	Aantal 2015	Aantal 2016	Aantal 2017
Publiekszaken	14			
Veiligheid, toezicht en handhaving	83			
Wijken & kernen	25			
Economische Ontwikkeling	3			
<b>Totaal</b>	<b>125</b>			
Wob		11	13	13
Awb		28	7	1
Wabo		51	99	104
Wabo handhaving		0	16	17
Verkeersbesluit		0	154	142
GBA/ BAG		0	4	3
Apv		23	140	18
Overige bijzondere wetten <sup>1</sup>		0	13	22
<b>Totaal AK</b>		<b>113</b>	<b>446</b>	<b>320<sup>2</sup></b>
Wwb/ Participatiewet	110	131	136	105
Wmo	17	38	32	31
Jeugd, Onderwijs, Sport	7	3	2	1
Huisvesting	15	9	13	8
Subsidies	3	4	3	4
<b>Totaal SK</b>	<b>152</b>	<b>185</b>	<b>186</b>	<b>149</b>

Figuur 3: Totaal aantal te behandelen bezwaarschriften in 2014-2017 per categorie

<sup>1</sup> De bezwaren vallend onder de post "Overige bijzonder wetten" betreffen negen bezwaren tegen sluitingen op grond van de Opiumwet, zeven bezwaren tegen planschadebesluiten op grond van de Wet ruimtelijke ordening (Wro), 2 bezwaren tegen de gevoerde bestemmingsplanprocedure op grond van de Wro, een bezwaar tegen een geheimhoudingsbesluit op grond van de Gemeentewet, een bezwaar tegen een besluit op grond van de Winkeltijdenwet, een bezwaar tegen een besluit op grond van de Bomenverordening en een bezwaar tegen een handeling op grond van de Kieswet.

<sup>2</sup> De Algemene kamer heeft in 2017 327 bezwaarschriften ontvangen. Daarvan zijn er 4 niet gericht tegen een besluit en 3 doorgestuurd naar de rechtbank. Deze 7 zijn niet in overzicht opgenomen.

### 1.3 Resultaten afgehandelde bezwaarschriften algemene, sociale en personele kamer

		Aantal afgehandelde bezwaarschriften (door ACB)			
		2014	2015	2016	2017
Algemene en Sociale kamer	Zienschijde/ doorgestuurd/ geen bezwaar	5	0	1	11
	Prematuur	3	0	2	9
	Ingetrokken	35	26	54	25
	Ingetrokken na nieuw besluit	9	12	20	5
	Advies	159	172	197	90
	Totaal	211	210	274	140
Personele kamer	Zienschijde/ doorgestuurd/ geen bezwaar			1	0
	Prematuur			1	0
	Ingetrokken			4	2
	Ingetrokken na nieuw besluit			0	0
	Advies			4	8
	Totaal			10	10

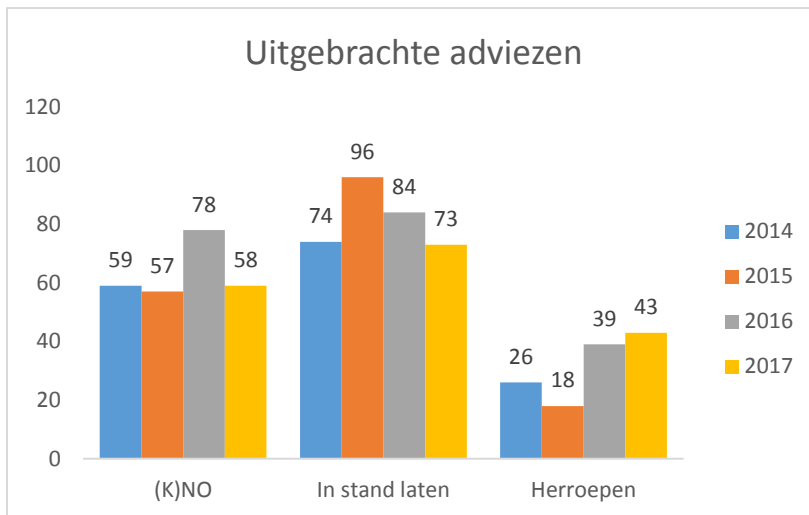
Figuur 4: Overzicht afgehandelde bezwaarschriften

### 1.4 Uitgebrachte adviezen

De commissie heeft in 2017 in totaal 174 adviezen uitgebracht. In 2014, 2015 en 2016 waren dat er respectievelijk 159, 172 en 201. In onderstaande tabel worden de adviezen naar dictum uitgesplitst.

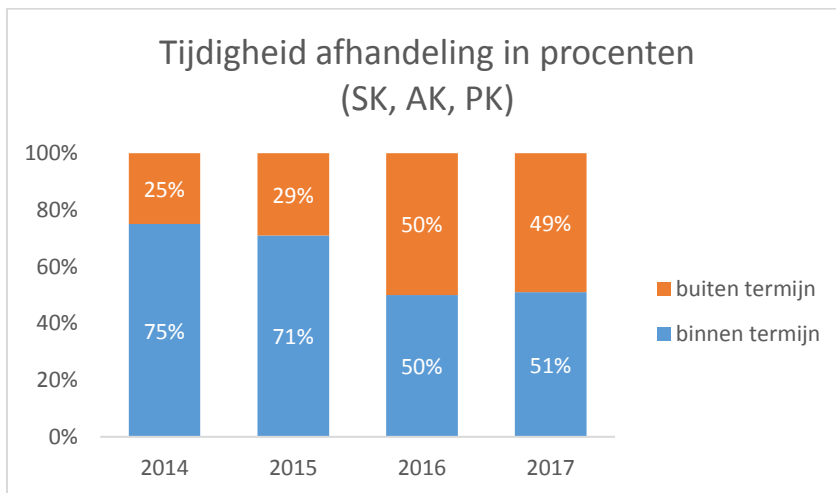
Uitgebrachte adviezen in 2017		aantal	(K)NO	in stand laten	herroepen
Algemene kamer	WOB	3		2	1
	Awb	1		1	
	Wabo	48	12	13	23
	Wabo handhaving	9	2	2	5
	verkeersbesluit	8	5	1	2
	GBA / BAG	0			
	Apv	9	2	4	3
	Overige bijzondere wetten	11	7	4	0
<b>Totaal AK</b>		<b>88</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>34</b>
Sociale kamer	PW / WWB	58	16	36	6
	WMO	12	9	1	2
	Subsidie	1		1	
	HV	6	1	4	1
<b>Totaal SK</b>		<b>77</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>9</b>
PK	CAR/UWO	8	4	4	
	<b>Totaal PK</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Totaal</b>		<b>174</b>	<b>58</b>	<b>73</b>	<b>43</b>

Figuur 5: Overzicht uitgebrachte adviezen per kamer



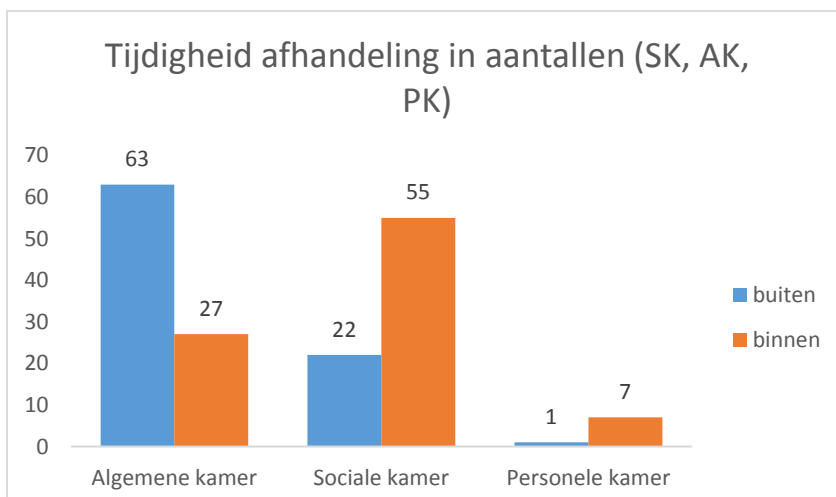
Figuur 6: Gegeven adviezen

### 1.5 Afdoeningstermijnen



Figuur 7: Overzicht tijdigheid AK, SK en PK samen in percentages\*

\*De tijdigheid die is gemeten heeft betrekking op de uitgebrachte adviezen. De totale wettelijke termijn vanaf het moment dat het bezwaarschrift binnenkomt tot het nemen van de beslissing op bezwaar is 12 weken en kan met 6 weken verlengd worden. In deze tabel is zichtbaar of de adviezen binnen deze termijn zijn uitgebracht.



Figuur 8: Overzicht tijdigheid afhandeling adviezen per aantallen





gevallen geen tijdig advies worden gegeven. Deze daling heeft onder meer te maken met het tijdig verdagen door de vakafdeling waardoor de beslistermijn werd verlengd tot achttien weken. Adviezen zijn om deze reden nog regelmatig tijdig uitgebracht. Daarbij ligt het aantal te behandelen bezwaarschriften ten opzichte van 2016 iets lager.

#### Algemene kamer

De Algemene kamer startte 2017 met een (qua behandelingstermijn) achterstallige werkvoorraad aan bezwaarschriften, grotendeels ten gevolge van het te laat aanleveren van procesdossiers door de vakafdelingen. Ook in 2017 zijn een aantal afdoeningstermijnen daardoor niet gehaald. Het betreft bezwaarzaken waarvan de stukken te laat werden aangeleverd, maar ook bezwaarzaken waarvan de behandeling moest worden uitgesteld, ten behoeve van de behandeling van eerstgenoemde bezwaarzaken die, wanneer de stukken eenmaal waren aangeleverd, met voorrang op de agenda werden gezet, om verdere vertraging te voorkomen. Bij bezwaarzaken waarvan het bezwaarschrift werd ingediend in de tweede helft van 2017 werden de stukken over het algemeen tijdig aangeleverd. Het verheugt de commissie dat het vakteam het Protocol behandeling bezwaarschriften Stichtse Vecht (hierna: Protocol) dienaangaande ter harte heeft genomen!

In 2017 is het regelmatig voorgekomen dat afdoeningstermijnen niet werden gehaald in verband met overleg met bezwaarmaker(s). Daarvoor werd soms een termijn afgesproken, die uiteindelijk niet werd gehaald. Overigens zijn de commissie daarover geen klachten bekend, dus wellicht heeft ook de overschrijding in goed overleg plaatsgevonden. De commissie adviseert om afspraken over de verlenging van de beslistermijn beter vast te leggen. Het kwam ook voor dat soms pas laat in de bezwaarfase een nieuw besluit werd genomen. Omdat in dat geval bezwaarmakers de gelegenheid moesten krijgen om op het nieuwe besluit te reageren, werd in dat geval de afdoeningstermijn verder overschreden.

Daarnaast is het een paar keer voorgekomen dat het besluit waartegen bezwaar werd gemaakt, hangende de bezwaarprocedure werd ingetrokken en aan de desbetreffende bezwaarmaker werd gevraagd of die intrekking aanleiding is om het bezwaarschrift in te trekken. Hierop is niet altijd door bezwaarmakers gereageerd, waardoor de bezwaarschriften alsnog formeel moesten worden afgehandeld met een KNO-advies van de commissie en een beslissing op bezwaar van het college. Aangezien deze formele afhandeling niet steeds de hoogste prioriteit heeft, heeft deze soms buiten de afhandelingstermijn plaatsgevonden.

#### Personele kamer

Vrijwel alle adviezen zijn tijdig uitgebracht, in slechts één geval niet. Deze overschrijding is echter verklaarbaar doordat de commissie de stukken betrekkelijk laat van de gemeente heeft ontvangen. Daarnaast heeft de zitting pas betrekkelijk laat kunnen plaatsvinden vanwege de beschikbaarheid van bezwaarmaker.

### **2.3 Aantal herroepen besluiten**

Het valt de commissie op, dat aantal herroepen besluiten in het kader van de Wabo hoog is (23 van de 48, zie figuur 5). Ten overvloede merkt de commissie op dat ook een groot aantal adviezen waarin het bestreden besluit in stand kan blijven, geadviseerd wordt om dit alleen te doen met verbetering van de motivering. Uit figuur 5 blijkt tevens een gering aantal herroepen besluiten in het kader van de Participatiewet. Reden voor dit relatief lage aantal kan zijn dat door het vakteam een schifting wordt gemaakt alvorens zaken geagendeerd worden bij de commissie. Zo wordt bij binnenkomst van bezwaarschrift gekeken of het bestreden besluit in stand kan blijven. Indien de jurist bezwaar of beroep ziet dat het besluit sowieso herroepen moet worden, kan dit een reden zijn om de procedure niet tot aan de commissie door te zetten en in een eerder stadium al te herzien. Eenzelfde lijn zou wellicht ook kunnen worden gevolgd voor Wabo zaken, waar nu elke zaak op zitting komt. Idealiter buigt de commissie zich over de wat meer (juridisch) ingewikkelde zaken en wordt bij binnenkomst van het bezwaarschrift door de jurist bezwaar en beroep beoordeeld of op een andere wijze een oplossing kan worden gevonden dan het volgen van de bezwaarschriftprocedure of dat er reden is voor een ambtshalve herziening. In artikel 5 van het Protocol is hierover een en ander expliciet opgenomen.

### **2.4 Contrair aan het advies van de ACB**

Het college is tweemaal afgeweken van het advies van de commissie, gemakshalve noemen we dat contrair gegaan. In beide bezwaarzaken adviseerde de commissie om het bestreden besluit te herroepen. In een van deze gevallen ging bezwaarmaker in beroep. Het beroep is echter niet

behandeld, omdat het griffierecht niet betaald werd. Jammer genoeg heeft de rechtbank daardoor geen oordeel kunnen geven over de juistheid van de beslissing op bezwaar (dan wel het advies van de commissie).<sup>6</sup>

## 2.5 Beroep en hoger beroep

In 2017 is er 21 keer beroep bij de rechtbank ingesteld tegen een beslissing op bezwaar ten aanzien waarvan de commissie adviseerde en zes keer in hoger beroep ingesteld tegen een uitspraak van de rechtbank inzake een beslissing op bezwaar ten aanzien waarvan de commissie adviseerde. Zes zaken zijn nog in behandeling. Van de afgehandelde zaken zijn er twee niet door de rechtbank behandeld omdat het griffierecht niet werd betaald, werd de uitspraak zes keer conform het advies van de commissie dat werd overgenomen door het college, en is de uitspraak twee keer niet (geheel) conform het advies van de commissie dat werd overgenomen door het college. Volgens de uitspraak in het kader van de Participatiewet zijn de rechtsgevolgen van het bestreden besluit wel in stand gebleven. Het gegronde beroep had te maken met de strijdigheid in motivering van het besluit waarover overigens ook in advies over is gerept.

Aantal	Onderwerp	Resultaat	Beroep / hoger beroep
1	Handhaving (Wabo)	ingetrokken	beroep
1	Wegenverkeerswet	niet ontvankelijk	beroep
2	Wabo	conform advies	beroep
2	Wabo	nog in behandeling	beroep
1	Leerlingenvervoer	conform advies	beroep
3	Participatiewet	conform advies	beroep
1	Participatiewet	nog in behandeling	beroep
1	Participatiewet	niet ontvankelijk	beroep
1	Participatiewet	niet conform advies	beroep
1	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	conform advies	beroep
1	Wet maatschappelijke ondersteuning	nog in behandeling	beroep
2	Participatiewet	nog in behandeling	hoger beroep
1	Wet maatschappelijke ondersteuning	conform advies	hoger beroep
1	Huisvestingsverordening	conform advies	hoger beroep
1	Wabo	nog in behandeling	hoger beroep
1	CAR-UWO	niet conform advies	beroep

<sup>6</sup> In casu ging het over het bewezen zijn van een overtreding en het rechtskarakter van een uitvoeringsregeling.

### **3. Aanbevelingen en ontwikkelingen**

#### **3.1 Intrekkingen en KNO-adviezen Wmo**

Het aantal te behandelen bezwaarschriften Wmo bedroeg 30. De commissie heeft in 2017 in totaal 12 adviezen uitgebracht, daarvan zijn 9 bezwaarschriften KNO afgedaan en een groot deel is ingetrokken. Opvallend is dat de intrekkingen en KNO-adviezen in het overgrote deel van de gevallen het gevolg waren van een herzien besluit. Het indienen van het bezwaarschrift vormde de aanleiding om het besluit in positieve zin te herzien. De commissie juicht het toe dat contact op wordt genomen met de bezwaarmaker om tot een oplossing te komen. Echter is het wel van belang dat het indienen van een bezwaarschrift niet de enkele reden mag zijn om een besluit volledig te wijzigen. De commissie wijst hierbij op het risico van willekeur. Inwoners die geen bezwaarschrift indienen krijgen op deze manier immers niet dezelfde behandeling.

#### **3.2 Besluitvorming Wmo**

Bij de behandeling van de bezwaarschriften voor Wmo (huishoudelijke hulp) waarover de commissie inhoudelijk heeft geadviseerd, valt het de commissie op dat het college onvoldoende onderzoek verricht, voorafgaand aan te nemen primaire beslissing op de aanvraag. Het gevolg hiervan is dat de besluiten onvoldoende gemotiveerd zijn en dit in heroverweging alsnog moet gebeuren. De commissie vraagt aandacht om de relevante rechtspraak van de Centrale Raad van Beroep en rechtbanken bij de besluitvorming te betrekken om tot een juist en goed gemotiveerd besluit te komen. Ook is het van belang dat de ontwikkelingen in de jurisprudentie te betrekken bij het opstellen van beleid. Om een voorbeeld te noemen: de PGB tariefdifferentiatie is tot eind december 2017 in beleidsregels opgenomen geweest terwijl dit in de Verordening moest worden geregeld. Bij de afdeling Jeugd is deze PGB tariefdifferentiatie overigens nog niet bij Verordening geregeld.

#### **3.3 Verzendregistratie van besluiten**

De commissie vraagt aandacht voor de verzendregistratie van de besluiten. Met name belastende besluiten waar in de regel eerder bezwaar tegen wordt gemaakt. In 2017 werd net als in 2016, de uitgaande post binnen het Sociaal Domein niet geregistreerd in een postregistratiesysteem. Binnen de Sociale kamer stellen bezwaarmakers zich soms op het standpunt dat ze een besluit niet hebben ontvangen terwijl vrijwel vaststaat dat de brief wel is verzonden. Dat speelt over het algemeen als een bezwaarschrift buiten de termijn van zes weken is ingediend. De commissie moet in deze gevallen het bezwaarschrift wel ontvankelijk verklaren en dus inhoudelijk behandelen, omdat de gemeente niet kan aantonen dat de brief is verzonden en wanneer dat is geweest.

#### **3.4 Motivering en zorgvuldigheid**

Het komt regelmatig voor dat de motivering in de beslissing op bezwaar moet worden aangevuld of dat wordt geconstateerd dat het aan het besluit ten grondslag liggende onderzoek onzorgvuldig is geweest. Bij de te nemen beslissing op bezwaar kan het besluit gerepareerd worden en alsnog van een deugdelijke motivering worden voorzien. Een zorgvuldig en goed gemotiveerd primair besluit kan echter bijdragen aan een beter begrip voor de genomen besluiten, het verminderen van het aantal bezwaarschriften en de gewenste professionele en betrouwbare uitstraling van de gemeente richting de inwoner.

Bij de voorbereiding van besluiten worden geldende regelingen niet altijd nageleefd. Ook in 2016 heeft dit geleid tot een aantal adviezen om het bestreden besluit te herroepen en een nieuw besluit te nemen. Aan zo'n advies in 2017 is het college contrair gegaan. Inmiddels is de desbetreffende regeling en diens opvolger ingetrokken, omdat er met name over het rechtskarakter van de regeling, onduidelijkheden waren. Het betrof de procedureregels voor de toepassing van een verordening waarin een vorm van handhaving is geregeld, zoals het wegslepen van fout geparkeerde auto's. De commissie is van mening dat met het oog op de rechtszekerheid voor de burger het beter is om wel dergelijke procedurele regels vast te stellen, bekend te maken en na te leven.

Wat de commissie vaker heeft zien langs komen maar waarover de commissie slechts eenmaal heeft hoeven adviseren is het volgende. Geregeld winnen bestuursorganen ter voorbereiding van een besluit externe adviezen in. Als zo'n advies is ingewonnen hoeft het bestuursorgaan zich geen eigen deskundigheid aan te meten ten aanzien van de materie. Daar is namelijk de deskundige voor. Wat het bestuursorgaan echter wél moet doen, is zich er van vergewissen dat het advies zorgvuldig tot stand is gekomen en controleren of de inhoud begrijpelijk is. We noemen dat in het bestuursrecht de vergewisplicht. Kort gezegd betekent dat, dat het college moet beoordelen of de conclusie van het

advies logisch uit de daaraan ten grondslag gelegde bevindingen volgt. Dit geldt te meer als de feiten waarop het advies steunt door betrokkenen worden weersproken. Een advies is daarnaast niet meer dan een advies, het bestuursorgaan moet zelf beslissen of in het voorkomende geval van een bevoegdheid gebruik gemaakt moet worden en waarom zij dat doet. Een bestuursorgaan mag bijvoorbeeld niet zeggen "het is zo omdat de adviseur het zegt". Dit gebeurde echter nog weleens, zonder dat aan de hiervoor genoemde verplichtingen werd voldaan.

### **3.5 Sociale recherche**

Zoals eerder in het jaarverslag van 2016 besproken, vraagt de commissie aandacht voor de onderzoeken van de Sociale Recherche. De bijzondere onderzoeken (fraude onderzoeken), uitgevoerd door de Sociale Recherche zijn doorgaans van een zodanige kwaliteit dat dit leidt tot gegronde bezwaren, proceskostenvergoeding voor advocaten en dus tot financiële schade (en imagoschade) voor de gemeente.

### **3.6 Omgaan met gevoelige informatie**

Binnen de Sociale kamer bevatten de procesdossiers vaak gevoelige persoonlijke en medische gegevens. De commissie stuurt deze procesdossiers, zeker gelet op de inwerkingtreding van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), aangetekend naar bezwaarmakers. Het valt de commissie op dat deze gevoelige informatie uit de gespreksdossiers, zoals gespreksverslagen Wmo) die niet aangetekend worden verstuurd.

Een en ander geldt natuurlijk ook voor verwerking van en de omgang met de persoonsgegevens bij de behandeling van bezwaarschriften door de Algemene kamer. Dossiers omvatten nog al eens zonder dat daarvoor een noodzaak aanwezig is kopieën van paspoorten, notariële aktes etc.

### **3.7 Urgentieaanvragen voor toewijzing woning**

De behandeling van urgentieaanvragen voor toewijzing van een woning is door de gemeente Stichtse Vecht uitbesteed aan het Vierde Huis. De commissie merkt op dat het Vierde Huis vrijwel nooit een verweerschrift indient voor de hoorzitting. Daarbij valt het de commissie op dat de verweerders van het Vierde Huis weinig empathisch vermogen tonen tijdens de zitting, waar dat, gelet op de aard van de zaken wel wenselijk zou zijn. Verder is het van belang dat de aanvragers ten tijde van het indienen van een urgentie aanvraag op een juiste wijze geïnformeerd worden. Het is bekend dat de Huisvestingsverordening wegens de krapte op de huizenmarkt in de regio Utrecht vrij strikt is opgesteld. Met name in situaties van relatieverbreking worden soms ten tijde van de aanvraag valse verwachtingen gewekt ten aanzien van het toewijzen van een woning. De urgentiewijzer biedt weliswaar een leidraad, echter blijkt ter zitting geregeld dat bezwaarmakers onwetend en ongeïnformeerd zijn.

### **3.8 Bezwaarclausule**

De bezwaarclausule werd niet altijd juist gehanteerd. Die clausule hoort alleen onder een besluit in de zin van de Awb te staan. Het kwam echter voor dat deze onder voorgenomen besluiten werd vermeld of in brieven die geen besluit waren maar slechts informatie bevatten. De commissie vraagt bijzondere aandacht voor het correct gebruik van de rechtsmiddelenverwijzing.

### **3.9 Digitalisering dossiers**

In 2017 is een pilot gestart binnen de Sociale kamer om de procesdossiers naar de commissieleden digitaal te versturen. De bestanden worden met het programma Sharefile gedeeld met de commissie. De leden hebben beschikking over een iPad om de dossiers in te kunnen zien. De evaluatie voor deze Pilot zal in de loop van 2018 plaatsvinden. Daarna wordt bepaald of en wanneer de Algemene kamer deze werkwijze zal overnemen.

### **3.10 Prettig Contact met de Overheid**

De commissie constateert dat in een aantal zaken meer had kunnen worden geïnvesteerd in overleg met de aanvrager/ belanghebbende voordat het besluit wordt genomen. De commissie heeft ter zitting regelmatig bezwaarmakers horen verklaren dat zij graag tijdig zouden willen worden geïnformeerd in het besluitvormingsproces. Onnodige procedures en onvrede bij de inwoner kan op die manier in veel gevallen worden voorkomen. Een positieve ontwikkeling is dat in 2017 binnen de gemeente Stichtse Vecht twee inspiratiesessies zijn georganiseerd in het kader van het programma 'Prettig contact met

de overheid' (hierna: PCMO). PCMO is een programma van het Ministerie van Binnenlandse Zaken dat een informele aanpak ofwel mediationvaardigheden in het contact tussen bestuursorganen en burgers bevordert. De aanpak is niet alleen informeel maar ook proactief en oplossingsgericht. Een procedure-gerichte aanpak alleen is niet (meer) zaligmakend. Concreet betekent de methode: zo snel mogelijk contact zoeken met de betrokken klant(en) om te kijken of tot een voor alle partijen bevredigende uitkomst van die procedure kan worden gekomen. De methode PCMO vergt dus een andere manier van werken. Ook een aantal commissieleden hebben de inspiratiesessie bijgewoond.

### **3.11 Blijvende aandacht voor interne termijnen**

Eind 2016 is het 'Protocol bezwaarschriften 2016 gemeente Stichtse Vecht' vastgesteld. Het Protocol is meer dan een jaar in werking nu. Echter in 2017 is gebleken dat het Protocol nog niet volledig wordt nageleefd. Gevolg is dat de doorlooptijden niet worden gehaald en er nog op te ruime schaal sprake is van overschrijding van de afhandelingstermijn voor de afdoening van bezwaren. Vanaf het laatste kwartaal 2017 is meer gestuurd op doorlooptijden.

In totaal zijn er 46 hoorzittingen gehouden. Met de huidige verdeling (één zitting per week) is dit tevens ongeveer het maximum. Dit aantal is echter te laag om de totale werkvoorraad bezwaarschriften tijdig af te handelen. Om echter meer zittingen te kunnen inplannen, dient de personele capaciteit voldoende te zijn. In zijn overdrachtsdocument aan het huidige college heeft het college van 2014-2018 al gewezen op de krappe formatie binnen de gemeente als geheel en de gevolgen die deze kan hebben voor het kwaliteitsniveau van taken<sup>7</sup>. Wellicht dat de verdere implementatie van 'Prettig Contact met de Overheid' tot een alternatieve manier van afdoening van bezwaren gaat leiden. Bijvoorbeeld door eerder telefonisch contact op te nemen met inwoners die een bezwaarschrift hebben ingediend. Ook een beter en efficiënter managementsysteem kan een positieve invloed hebben op het bewaken van de termijnen. Dit neemt echter niet weg dat er ruimte is voor verbetering. De behandeling van bezwaarschriften neemt over het algemeen een te lange tijd in beslag.

### **3.12 Nog betere verstrekking afschriften beslissingen op bezwaar**

Net als vorig jaar vraagt de commissie (met name voor de Algemene kamer) aandacht voor het consequent afdoen van de geautomatiseerde processtap om een kopie van de beslissing op het bezwaar aan de commissie te doen sturen. Dit om een volledig beeld te krijgen van het wel of niet volgen van de adviezen van de commissie door de bestuursorganen. Het is tevens van belang dat deze stap zo snel mogelijk na het bekendmaken van de beslissing op bezwaar wordt afgedaan, zodat altijd een actueel overzicht bestaat.

Gebleken is dat op 31 december 2017 34 adviezen binnen de Algemene kamer nog niet gevolgd zijn door een beslissing op bezwaar. Dat wil zeggen dat bij de commissie geen beslissingen op bezwaar voor deze zaken bekend zijn. Binnen de Personele kamer zijn 2 adviezen nog niet gevolgd door een beslissing op bezwaar voor zover de commissie bekend.

### **3.13 Wettelijke grondslag moet volledig vermeld worden**

De commissie wil met haar adviezen ook bijdragen aan de algehele juridische kwaliteit van besluitvorming. In dat verband heeft de commissie er diverse malen in haar adviezen en jaarverslagen als aanbeveling erop gewezen dat besluiten zelfstandig leesbaar moeten zijn. Het bevordert namelijk de begrijpelijkheid van de beslissing als bijvoorbeeld wettelijke bepalingen en gebruikte bevoegdheden met naam en toenaam worden genoemd. Bovendien schrijft de Algemene wet bestuursrecht dit ook voor. Dit bevordert ook voor betrokkenen de controleerbaarheid van de besluitvorming en verhoogt daarmee mogelijk ook de acceptatie.

De commissie moet helaas constateren dat dit ondanks de constatering in de uitgebrachte adviezen en de aanbevelingen in het jaarverslag nog steeds niet in alle gevallen waarin besluiten op grond van het omgevingsrecht worden genomen wordt gedaan. De commissie mist in de overwegingen vaak een duidelijke opbouw en structuur. Kortom, veel besluiten uit het omgevingsrecht worden slecht en onzorgvuldig geformuleerd en gemotiveerd. Dat kan en moet beter, om de hiervoor aangegeven redenen.

---

<sup>7</sup> zie 'Overdrachtsdocument college 2014-2018, ervaringen, geleerde lessen en aanbevelingen aan het nieuwe college. bron: <https://raadsinformatie.stichtsevecht.nl>

De commissie vraagt nogmaals met klem hier bijzondere aandacht te besteden, zodat de commissie niet steeds in herhaling hoeft te vervallen in haar adviezen. Dat de commissie hierin serieus wordt genomen door de medewerkers van het team omgevingskwaliteit die het college vertegenwoordigen blijkt overigens duidelijk tijdens de hoorzittingen. Het besef blijkt echter nog niet te leven bij de besluitvorming zelf.

### **Aanbevelingen met speciale aandacht**

De commissie vraagt op grond van hetgeen in dit hoofdstuk beschreven is, speciale aandacht voor de volgende aanbevelingen:

- Het terugdringen van de overschrijding van de afdoeningstermijnen. De commissie heeft onder 3.11 verschillende mogelijke oorzaken voor de overschrijding van de afdoeningstermijnen gegeven (personele capaciteit, hoeveelheid bezwaarschriften). Ook worden mogelijke oplossingen aangedragen voor het terugdringen van de overschrijding van de afdoeningstermijnen, zoals de implementatie van 'Prettig Contact met de Overheid' en het aansturen op het behalen van de doorlooptijden zoals deze in het 'Proccolot bezwaarschriften Stichtse Vecht' zijn vastgesteld.
- Het terugdringen van het aantal adviezen waarin wordt geadviseerd het besluit te herroepen, door de kwaliteit (en dan met name zorgvuldigheid en motivering) te verbeteren en in een eerder stadium van de bezwaarschriftprocedure te bekijken of er een reden is voor een (ambtshalve) herziening van het besluit.
- De kwaliteit van de bijzondere (fraude) onderzoeken uitgevoerd door de Sociale Recherche. Deze zijn doorgaans van zodanige kwaliteit dat dit leidt tot gegronde bezwaren en financiële schade voor de gemeente. Zorgvuldig onderzoek naar de relevante feiten en omstandigheden waarop de te nemen beslissingen worden gebaseerd is nodig om de besluiten ook bij de rechter in stand te kunnen houden. Gelet ook op de eerdere aanbeveling in het jaarverslag van 2016 vraagt de commissie extra aandacht hiervoor.

### **Tot slot**

De commissie is in haar bevindingen, conclusies en aanbevelingen positief kritisch. Dat behoort zij ook te zijn. In het belang van een goede besluitvorming waarmee de burgers gediend zijn. Gelukkig heeft de commissie ook geconstateerd, dat iedereen zijn best doet. De commissie ziet een stijgende lijn in het verbeteren van het proces van de behandeling van de bezwaarschriften.

Het jaarverslag biedt een uitgelezen instrument om op onderdelen het proces nog beter te doen en specifiek op die onderdelen waarvoor de commissie speciale aandacht vraagt. De commissie is ook blij met de initiatieven die zijn genomen om de andere aanpak van de behandeling van bezwaarschriften 'meer handen en voeten' te geven. Een nog bredere aanpak binnen de organisatie zal ongetwijfeld zijn vruchten afwerpen. Met het verminderen van het aantal bezwaarschriften al was het ook omdat ze door die andere aanpak worden ingetrokken is iedereen gebaat. Als de inzet zich bovendien nog meer zal kunnen richten op een snelle doorlooptijd, zouden de cijfers in het volgende jaarverslag er misschien positiever kunnen uitzien. Aandacht voor de aanbevelingen van de commissie zullen de overige cijfers ongetwijfeld ook anders kleuren.

De commissie sluit haar jaarverslag graag af met lof en waardering van de commissie voor iedereen! Ook dank aan de medewerkers van de beveiliging, die het vergaderen van de commissie in de avonduren steeds mogelijk maken!