



## Benchmark klachten, bezwaar en beroep in Renswoude, Scherpenzeel en Woudenberg

### 1. Inleiding

De rekenkamercommissies ViP+ hebben in 2007 een onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van klachten- en bezwaarschriften in Barneveld, Nijkerk, Leusden en Zeewolde (2004-2006). Dit onderzoek is niet uitgevoerd in de RSW-gemeenten, vanwege de beperkte omvang van klachten en bezwaarschriften in deze gemeenten. Ook is de onderzoekscapaciteit van de rekenkamercommissies voor de RSW gemeenten beperkt. Wel heeft de rekenkamercommissie een benchmark uitgevoerd op aantallen in deze gemeenten. In deze notitie lichten wij het resultaat toe. Bij de gegevens per inwoner hebben we ook de gegevens voor Barneveld, Nijkerk, Leusden en Zeewolde opgenomen.

In deel 2 volgen de bevindingen over klachten, in deel 3 de bevindingen over bezwaarschriften. In deel 4 volgen conclusies en aanbevelingen.

### 2. Klachten

Het aantal klachten per gemeente ligt zeer laag. Overigens is niet te verwachten dat als burgers ontevreden zijn, zij altijd direct een formele klacht indienen. In die zin is het aantal klachten te beschouwen als 'het topje van de ijsberg'. De rekenkamercommissie maakt bij de geregistreerde aantallen de kanttekening dat mondelinge klachten niet (altijd) geregistreerd worden, zeker als ze direct worden afgedaan. De gemeente Woudenberg geeft aan mondelinge klachten wel op schrift te stellen en te registreren.

Scherpenzeel stelt over de geregistreerde klachten jaarverslagen op. De gemeente Woudenberg niet. In onderstaande tabellen staan de kwantitatieve gegevens weergegeven van beide gemeenten. De gemeente Renswoude geeft aan maar één klacht te hebben ontvangen in de onderzoeksperiode 2004-2006 (aangaande bejegening) en is daarom buiten de benchmark gehouden.<sup>1</sup>

**Tabel 1 Aantal ingediende klachten**

	Scherpenzeel	Woudenberg
<b>2004</b>	5	6
<b>2005</b>	4	5
<b>2006</b>	3	0
<b>TOTAAL</b>	<b>12</b>	<b>11</b>

<sup>1</sup> Het lage aantal klachten kan enerzijds duiden op een klantgerichte dienstverlening, anderzijds zou het mogelijk kunnen zijn dat in een dergelijk kleine gemeente er een drempel bestaat om een klacht in te dienen.

Het aantal klachten per inwoner ligt vergeleken met de grotere gemeenten iets lager dan in Nijkerk. Barneveld en Leusden scoren laag, en Zeewolde scoort hoog. Een kanttekening die moet worden geplaatst is (zoals eerder opgemerkt) dat de meeste gemeenten de mondelinge klachten niet registreren.

**Tabel 2 Vergelijking aantal klachten per inwoner periode 2004-2006**

	Aantal klachten per inwoner
<b>Zeewolde</b>	0,00319
<b>Nijkerk</b>	0,00150
<b>Scherpenzeel</b>	0,00130
<b>Woudenberg</b>	0,00100
<b>Leusden</b>	0,00080
<b>Barneveld</b>	0,00071

In onderstaande tabel staat de aard van de klachten. In Woudenberg gaan de klachten met name over een trage reactie dan wel het uitblijven van een reactie van de gemeente. In Scherpenzeel gaan klachten het meest over de werkwijze van de gemeente.

**Tabel 3 Aard van de klachten (één klacht kan over meer dan één aspect gaan)**

	Scherpenzeel	Woudenberg
<b>Bejegening</b>	4	2
<b>Werkwijze<sup>2</sup></b>	6	2
<b>Traag/ geen reactie</b>	3	7
<b>TOTAAL</b>	<b>13</b>	<b>11</b>

De uitkomst van de klachtafhandeling is in de gemeente Scherpenzeel niet opgenomen in de jaarlijkse klachtenrapportages. In onderstaande tabel staan daarom alleen de uitkomsten van de klachtafhandeling in Woudenberg.

**Tabel 4 Uitkomst klachtafhandeling**

	Scherpenzeel	Woudenberg
<b>Gegrond</b>	onbekend	4
<b>Ongegrond</b>	onbekend	7
<b>Niet-ontvankelijk</b>	onbekend	0
<b>Anders</b>	onbekend	1
<b>TOTAAL</b>	-	<b>11</b>

### *Tijdigheid afhandeling*

In Scherpenzeel zijn in 2004 twee van de vijf klachten tijdig afgehandeld, en in 2005 alle klachten. In het verslag van 2006 staat de termijnafhandeling niet opgenomen. In Woudenberg zijn in 2004 twee van de zes klachten tijdig afgehandeld, en in 2005 alle klachten.

### *Doorwerking*

In het Jaarverslag Klachten van de gemeente Scherpenzeel wordt in de onderzoeksperiode drie keer verwezen naar wijzigingen die zijn doorgevoerd naar aanleiding van klachten. Er is geen uitspraak

<sup>2</sup> Bijvoorbeeld aangaande fouten, of een inflexibele/omslachtige procedure.

gedaan over het al dan niet gegrond zijn van de klacht (uitkomst). De gemeente Woudenberg geeft aan dat de klachten niet hebben geleid tot wijzigingen, anders dan dat medewerkers indien van toepassing zijn aangesproken op hun gedrag.

## Beroep

Als een burger ontevreden is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, kan hij naar de Nationale ombudsman (No) stappen. In 2006 is één inwoner van Renswoude en één inwoner van Scherpenzeel naar de No gegaan.

Voor de gemeente Woudenberg geldt dat over 2005-2006 drie inwoners zich bij de Nationale ombudsman gemeld hebben. In twee van deze drie gevallen heeft de Nationale ombudsman geen nader onderzoek gedaan, omdat de mogelijkheid van bezwaar nog openstond. Het derde verzoek is afgewezen omdat dit langer dan een jaar na afhandeling door de gemeente pas werd ingediend bij de Nationale ombudsman.

## 3. Bezwaarschriften

In dit derde deel vergelijken we de gegevens aangaande bezwaarschriften in de drie RSW-gemeenten.

**Tabel 5 Aantal ingediende bezwaarschriften (exclusief WOZ-bezwaarschriften)**

	Renswoude	Scherpenzeel	Woudenberg
<b>2004</b>	1	16	41
<b>2005</b>	1	29	39
<b>2006</b>	5	19	28
<b>TOTAAL</b>	<b>7</b>	<b>64</b>	<b>108</b>

In Renswoude zijn verhoudingsgewijs zeer weinig bezwaarschriften ingediend, ook als rekening wordt gehouden met de grootte van deze gemeente. Vanwege het lage aantal zal de gemeente ook bij dit onderdeel buiten de verdere benchmark worden gehouden (bezijdens het aantal beroepszaken).

Het aantal bezwaarschriften in de andere twee gemeenten schommelt per jaar. In de gemeente Woudenberg is over drie jaar een daling van het aantal bezwaarschriften te zien. In Scherpenzeel steeg het aantal bezwaarschriften in 2005, maar uiteindelijk zijn negen van deze bezwaarschriften weer ingetrokken nog voor zij in de commissie bezwaarschriften zijn besproken.

**Tabel 6 Vergelijking aantal bezwaarschriften per inwoner periode 2004-2006**

	Aantal bezwaarschriften per inwoner
<b>Woudenberg</b>	0,00960
<b>Scherpenzeel</b>	0,00720
<b>Zeewolde</b>	0,00648
<b>Leusden</b>	0,00372
<b>Barneveld</b>	0,00334
<b>Nijkerk</b>	0,00292

In vergelijking met de grotere ViP+gemeenten ligt het aantal bezwaarschriften per inwoner in Scherpenzeel en Woudenberg hoog.

# Rekenkamercommissies ViP+

## Adviescommissie bezwaarschriften

Vanaf 2005 functioneert een intergemeentelijke bezwarencommissie in Scherpenzeel en Woudenberg. De bezwarencommissie in Scherpenzeel heeft gefunctioneerd tot 1 juli 2004. Bij de overige bezwaarschriften in dat jaar heeft het bestuursorgaan (het college) zelf gehoord. In de gemeente Woudenberg was in 2004 sprake van een eigen commissie maar wel met onafhankelijke leden. De bezwaarschriftencommissie behandelt niet alle bezwaarschriften: soms zijn bezwaarschriften bijvoorbeeld niet-ontvankelijk, kennelijke (on)gegrond of worden ze ingetrokken.

**Tabel 7 Behandelde bezwaarschriften door de cie<sup>3</sup> (totaal periode 2004-2006)**

	Scherpenzeel	Woudenberg
<b>2004</b>	16	26
<b>2005</b>	19	19
<b>2006</b>	14	30
<b>TOTAAL</b>	<b>49</b>	<b>75</b>

## Uitkomst

In de jaarverslagen ontbreken soms de uitkomsten van de bezwaarschriftenprocedures. Deels kan dit verklaard worden, omdat zaken nog lopen. De rekenkamercommissie heeft aanvullende gegevens zoveel mogelijk opgevraagd.

In onderstaande tabel staat de uitkomst van de bezwaarschriftenprocedures weergegeven over de onderzoeksperiode, in percentages. In de verslaglegging van de gemeente Woudenberg ontbreekt in 2006 voor 12 van de 28 cases de uitkomst van het bezwaarschrift.

**Tabel 8 Uitkomst van de ingediende bezwaarschriften (totaal periode 2004-2006))**

	Scherpenzeel %	Woudenberg %
<b>(deels) gegrond</b>	13	14
<b>Ongegrond</b>	47	40
<b>Niet-ontvankelijk</b>	2	7
<b>Ingetrokken</b>	23	26
<b>Anders</b>	16	14
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

De categorie 'anders' betreft vooral bezwaarschriften die nog niet zijn afgehandeld of die zijn aangehouden.

## Contrair

De bezwaarschriftencommissie heeft een adviserende rol aan het college. Het college kan besluiten om het advies niet op te volgen (contrair gaan). In de gemeente Scherpenzeel maakt het Jaarverslag 2005 melding van één contrair advies. In Woudenberg heeft het college in 2004 vijf keer een andere uitspraak gedaan dan de commissie, en in 2006 één keer.

## Tijdigheid

Bezwaarschriften dienen binnen tien weken te worden afgehandeld (Awb), met in een aantal gevallen een verdagingsmogelijkheid van vier weken.

<sup>3</sup> In 2004 kende Scherpenzeel en Woudenberg nog een aparte commissie. Per 2005 hebben zij gezamenlijk een intergemeentelijke adviescommissie bezwaarschriften ingesteld.

**Tabel 9 Tijdigheid van de afhandeling van behandelde bezwaarschriften in percentage (binnen tien weken, of binnen veertien weken met verdagingsbesluit)**

	Scherpenzeel	Woudenberg
2004	30%	onbekend
2005 <sup>4</sup>	32%	11%
2006	21%	75%

In Scherpenzeel is in totaal in 2005 63% en in 2006 93% wel binnen veertien weken afgehandeld. Echter, er is slechts in één geval een verdagingsbesluit verstuurd.

In Woudenberg is afhandelingstermijn in 2004 onbekend. In 2005 is één van de negen door de commissie ontvangen beschikkingen (11%) binnen de termijn van tien weken verzonden, en in totaal 44% binnen veertien weken (maar er zijn geen verdagingsbesluiten verstuurd). De bezwaarschriftencommissie merkt op dat ze in Woudenberg niet altijd de eindbeschikkingen ontvangt en dus de afhandelingstermijn onbekend is. In 2006 is 84% wel binnen veertien weken afgehandeld, maar wederom zonder verdagingsbesluiten.

### *Overige*

De externe commissie heeft in 2005 advies gegeven aan het college over de motivering van beschikkingen (drie keer in Woudenberg, en vijf keer in Scherpenzeel). De commissie heeft de indruk dat in 2006 een verbetering waarneembaar is op dit gebied.

### *Beroepszaken*

In de volgende tabel staat per gemeente het aantal beroepszaken over de periode 2004-2006

**Tabel 10 Aantal beroepszaken (totaal periode 2004-2006)**

	Scherpenzeel	Woudenberg
Totaal	1	24

In Scherpenzeel heeft in de onderzoeksperiode één beroepszaak gespeeld, die ook ongegrond is verklaard.

In Woudenberg zijn vier beroepszaken (gedeeltelijk) gegrond verklaard. Drie zaken zijn ingetrokken en zeventien beroepszaken zijn ongegrond verklaard.

## **4. Conclusies en aanbevelingen**

De rekenkamercommissies hebben in deze notitie een overzicht gegeven van de kwantitatieve gegevens over klachten en bezwaarschriften bij de gemeente Scherpenzeel en Renswoude.

Op basis van deze gegevens trekt de rekenkamercommissie RSW de volgende conclusies:

### *Klachten*

- Een kanttekening bij de aantallen klachten is dat deze vooral het aantal schriftelijke klachten weerspiegelen (Renswoude en Scherpenzeel). De mondelinge klachten worden niet (allemaal) geregistreerd.

<sup>4</sup> In 2005 heeft het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften in Scherpenzeel betrekking op het aantal ingediende bezwaarschriften.

## ***Rekenkamercommissies ViP+***

- Het aantal klachten in de gemeente Renswoude ligt in vergelijking met de andere twee gemeenten zeer laag. De gemeente is daarom ook verder niet betrokken in de benchmark. In de gemeente Scherpenzeel gaan de klachten vooral over de werkwijze, in de gemeente Woudenberg over de tijdigheid van (af)handelen.
- De gemeente Scherpenzeel publiceert een jaarverslag aangaande klachten (conform de Awb). De gemeente Woudenberg niet.
- In de gemeente Scherpenzeel staat de doorwerking van de klachten (maatregelen die zijn genomen) beschreven in de Jaarverslagen. De gemeente Woudenberg geeft aan dat er geen maatregelen zijn genomen naar aanleiding van klachten (anders dan het aanspreken van medewerkers).

### *Bezwaarschriften*

- Het aantal bezwaarschriften in de gemeente Renswoude ligt in vergelijking met de andere twee gemeenten zeer laag. De gemeente is daarom ook verder niet betrokken in de benchmark.
- Het aantal bezwaarschriften ten opzichte van het aantal inwoners ligt in Woudenberg en Scherpenzeel relatief hoog, als we een vergelijking maken met vier grotere gemeenten uit de regio. De uitkomst van de bezwaarschriftenafhandeling is in Scherpenzeel en Woudenberg vrijwel identiek. Zo'n 13-14% van de bezwaarschriften wordt gegrond verklaard. Bijna een kwart van de bezwaarschriften wordt ingetrokken.
- De tijdigheid van de afhandeling van bezwaarschriften voldoet nog niet aan de normen van de Algemene wet bestuursrecht. In Woudenberg wisselt het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften sterk per jaar.
- Het aantal beroepszaken in Woudenberg ligt hoog.

### *Aanbevelingen*

De rekenkamercommissie wil op basis van de beperkte quickscan geen specifieke aanbevelingen doen (we hebben immers niet de werkelijkheid achter de cijfers onderzocht) maar geven in onderstaande de algemene aanbevelingen weer die we hebben gedaan aan de gemeenten Barneveld, Nijkerk, Leusden en Zeewolde. Wij laten het aan de beoordeling van de gemeente over in hoeverre deze aanbevelingen van nut kunnen zijn in de RSW-gemeenten.

## Aanbevelingen, voortkomend uit onderzoek naar de afhandeling van klachten in Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde

### 1. Optimaliseer de procedure van klachtafhandeling

Ontwikkel eenduidige procedurebeschrijvingen om de manier van klachtenafhandeling vast te leggen. Verbeter intern de informatievoorziening over hoe klachten dienen te worden afgehandeld. Stel een instructie / checklist (A4) op die intern standaard bij een klacht wordt gevoegd.

Laat ambtenaren mondelinge klachten registreren (op een eenvoudig formulier) waardoor de organisatie zicht houdt op het totaal van klachten (aantal, soort, beleidsterrein).

### 2. Een klacht is een gratis advies

Vereenvoudig de mogelijkheid om een klacht in te dienen en breng dit onder de aandacht van inwoners. Ontwikkel een klachtenformulier dat inwoners of medewerkers gemakkelijk kunnen invullen. Leg dit op de balies. Stel het formulier ook via internet beschikbaar.

Maak de voorlichting over klachten toegankelijker. Ontwikkel een folder of hand-out waarin inwoners in eenvoudige taal lezen over de klachtenprocedure van de gemeente en wat er gebeurt als zij een klacht indienen. Stel deze tekst ook op een toegankelijke plek op de eigen website ter beschikking.

Besteed in de interne communicatie aandacht aan klachten. Schep een cultuur waarin klachten gezien worden als gratis adviezen voor de organisatie. Klachten zijn daarom welkom.

Stimuleer de doorwerking van klachten op de organisatie (leereffecten) door deze te bespreken in de organisatie. Door de afhandeling van klachten structureel deel uit te laten maken van de managementbesprekingen (en desgewenst de planning- en controlcyclus) is het mogelijk dit onderdeel werkelijk en regelmatig onder de aandacht van de organisatie te brengen.

### 3. Hoor de burger

Neem bij de klachtafhandeling ook mondeling contact op met de klager om het achterliggende probleem helder te krijgen. Dit is vooral van belang bij klagers wier klacht ongegrond wordt verklaard. Het gaat er daarbij niet om dat de klager gelijk krijgt, maar wel dat de gemeente kan constateren dat hij zich gehoord heeft gevoeld.

Houd de klagers gedurende de afhandeling op de hoogte van de voortgang van de afhandeling, als deze langer duurt dan de wettelijke afhandelingstermijn.

### 4. Waarborg de onafhankelijkheid van de klachtafhandeling

Leg de mogelijkheid vast een extern deskundige/behandelaar op te roepen wanneer de aard en zwaarte van de klacht het wenselijk maakt dat iemand van buiten de organisatie de klacht behandelt.

### 5. Bevorder inzicht in de klachtafhandeling

Publiceer in de jaarverslagen over de uitkomsten van de klachtenafhandeling over een periode van drie tot vijf jaar zodat eventuele trends zichtbaar worden (niet alleen de aantallen, maar ook de aard van de klachten en de afdoening). Ook krijgt de gemeente zo van voorgaande jaren een volledig overzicht van de afhandeling, omdat er geen klachten meer in behandeling zijn (behalve dan van het verslagjaar zelf).

## Aanbevelingen, voortkomend uit onderzoek naar de afhandeling van bezwaarschriften in Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde

### 1. Verbeter de voorlichting over de bezwaarschriftenprocedure aan de burger

Het verbeteren van de voorlichting aan burgers over de bezwaarschriftenprocedure kan leiden tot een hogere acceptatie en tevredenheid. Zo kan een leesbare folder voor burgers over de bezwaarschriftenprocedure nuttig zijn, zeker wanneer deze meegestuurd wordt bij de ontvangstbevestiging aan de burger. Deze tekst kan ook ter beschikking worden gesteld via internet (in Barneveld is het wel al mogelijk om een bezwaarschrift via internet in te dienen). Met name informatie over het doel van de procedure, de rol en samenstelling van de bezwarencommissie, het verloop van de procedure, de gang van zaken bij een hoorzitting en de mogelijkheid tot een vergoeding volgens het Proceskostenbesluit kunnen hieraan bijdragen. Geef expliciet aan dat de bezwaarmaker aanvullende stukken in kan dienen.

Verbeter de tussentijdse berichtgeving/informatievoorziening aan de bezwaarmaker. Waarborg dat de burger ook de aanvullende informatie ontvangt uit nader onderzoek. De Rekenkamercommissie acht het verder verstandig wanneer het verweerschrift of de pleitnotitie deel uitmaakt van alle processtukken die voorafgaand aan de hoorzitting aan de bezwaarmaker wordt aangeboden, zodat de bezwaarmaker of zijn vertegenwoordiger zich optimaal kan voorbereiden. Goede hoor- en wederhoor is hierdoor mogelijk, wat de kwaliteit van de besluitvorming ten goede komt.

### 2. Bevorder de oplossingsgerichtheid van de procedure

Overweeg daarbij de invoering van (of voer een proef uit met) de zogenaamde "Overijsselse methode" waarbij de gemeente zo snel mogelijk na indiening van het bezwaarschrift telefonisch contact opneemt met de indiener, zodat de bezwaarmaker zich gehoord voelt (en mogelijk het bezwaarschrift wordt ingetrokken) en om inzicht te krijgen wat het achterliggende probleem van het bezwaarschrift. (zie ook 'best practices' in bijlage 2).

De provincie Overijssel is in 2001 begonnen met een project waarin anders met bezwaarschriften wordt omgegaan. Na ontvangst van ieder bezwaarschrift wordt vanuit de provincie direct telefonisch contact gezocht met de indiener. Voordelen van deze aanpak zijn dat de behandeltermijn sterk zijn teruggedrongen, de tevredenheid onder burgers is vergroot en dat nog slechts vijftien procent van de bezwaarschriften wordt afgedaan met een hoorzitting (formele procedure). De Nationale Ombudsman pleit ook voor het toepassen van deze methode.

### 3. Bevorder de tijdige afhandeling van bezwaarschriften.

Stel een eenduidige procesbeschrijving op voor de behandeling van alle bezwaarschriften. Onderscheid verschillende processtappen, maak werkafspraken (wie doet wat) en spreek daar strakke doorlooptijden voor af. Bewaak die afspraken en doorlooptijden (één eindverantwoordelijke voor het houden aan de afspraken). Met het actuele wetsvoorstel Dwangsom en Beroep<sup>5</sup> wordt het tijdig nemen van beslissingen nog dwingender.

Verkort de afhandelingstermijn voor bezwaren tegen besluiten die in mandaat zijn genomen en verbeter de doelmatigheid, door het toekennen van een mandaat te beslissen op een bezwaarschrift met inachtneming van het bepaalde in artikel 10:3, lid 3 Awb<sup>6</sup>. Een afzonderlijk collegebesluit op die bezwaarschriften waarop het besluit aan de organisatie gemandateerd is, is dan niet langer nodig, wat de afhandelingstermijn bekort. Het bevordert per definitie de doelmatigheid als er minder stappen in de besluitvormingsprocedures hoeven te worden genomen en bovendien niet gewacht hoeft te worden op collegevergaderingen. Bij de invulling van dit mandaat kunnen een aantal categorieën van bezwaarschriften uitgesloten worden bijvoorbeeld: bij beslissingen op een bezwaarschrift waarbij afgeweken wordt van het advies van de Commissie Bezwaarschriften, of waarbij het bezwaar geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard of niet-ontvankelijk (anders dan termijnoverschrijding).

Om de afhandelingstermijn verder te verkorten kunnen de adviezen van de bezwarencommissie op bezwaarschriften die ongegrond en niet-ontvankelijk zijn verklaard via de secretaris direct aan het college aangeboden worden, zonder tussenkomst van een afdelingshoofd (afdelingshoofd ontvangt wel een kopie).

<sup>5</sup> Dit wetsvoorstel geeft de mogelijkheid om beroep bij de rechter in te stellen en een dwangsom te eisen als het bestuursorgaan niet tijdig een beslissing neemt.

<sup>6</sup> Dit artikel geeft aan dat mandaat niet wordt verleend aan degene die het besluit waartegen het bezwaar zich richt, krachtens mandaat heeft genomen.

Bezwaarmakers moeten schriftelijk geïnformeerd worden wanneer de gemeente de termijn dreigt te overschrijden en het besluit op het bezwaarschrift verdaagd moet worden (onverlet de aanbeveling minder te overschrijden). Daarin moet een nieuwe uiterste afhandeltermijn worden genoemd en uitleg over de redenen van vertraging worden gegeven.

#### ***4. Bevorder de doorwerking van bezwaarschriften op de organisatie en beleid***

Besteed systematisch aandacht aan de doorwerking van bezwaarschriften/ beroepszaken in de organisatie. Door de afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken structureel deel uit te laten maken van de planning- en controlcyclus en managementbesprekingen is het mogelijk dit onderdeel werkelijk en regelmatig onder de aandacht van de organisatie te brengen. Noodzakelijke veranderingen in de organisatie, beleid(sregels) of uitvoering kunnen dan tijdig worden opgemerkt en doorgevoerd. Bespreek het jaarverslag met de voorzitter van de commissie (bijvoorbeeld in het managementoverleg).

Verbeter de vastlegging en verantwoording over beroepszaken. Het is verstandig bij te houden op welke besluiten op bezwaarschriften beroep wordt aangetekend, teneinde de zeefwerking van de bezwaarschriftenprocedure beter te kunnen bepalen. Leg in de verantwoording een relatie tussen het ingestelde beroep en het bezwaarschrift en rapporteer de reden wanneer de rechtbank het beroepsschrift gegrond heeft verklaard.

Publiceer in de jaarverslagen over de uitkomsten van bezwaarschriften over een periode van drie tot vijf jaar zodat eventuele trends zichtbaar worden (niet alleen de aantallen, maar ook de aard van de bezwaarschriften en de afdoening). Ook krijgt de gemeente zo van voorgaande jaren een volledig overzicht van de afhandeling, omdat er geen bezwaarschriften meer in behandeling zijn (behalve dan van het verslagjaar zelf).

**BIJLAGE 1 Gemeentelijke documenten**

**Gemeente Renswoude**

Burgerjaarverslagen 2004, 2005, 2006

**Gemeente Scherpenzeel**

Jaarverslag bezwaarschriften 2004

Jaarverslag Intergemeentelijke onafhankelijke bezwarencommissie 2005, 2006

Klachtenregistratie 2004, 2005, 2006

**Woudenberg**

Jaarverslag IOB over het jaar 2005, 2006

## BIJLAGE 2 Overzicht best practices bezwaarschriftenprocedure

### **Best practices.**

#### *Indienen van bezwaarschrift*

In de gemeente Barneveld is het mogelijk een bezwaarschrift digitaal via internet in te dienen (via DigiD).

#### *Procesbeschrijving*

De gemeente Leusden kent een gedetailleerde procesbeschrijving, waarbij per processtap staat aangegeven hoeveel tijd deze kost. Dit maakt het hele proces goed inzichtelijk en maakt de tijdsbewaking gedurende het proces eenvoudig. Sinds 2004 stijgt het percentage bezwaarschriften dat tijdig is afgehandeld, in 2006 lag dit zelfs op 89%.

#### *Voorlichting aan de burger*

De gemeente Nijkerk en Leusden geven bij de ontvangstbevestiging een toelichting op de bezwaarschriftenprocedure. Met name de toelichting van de gemeente Leusden is volledig, waarbij onder andere wordt ingegaan op:

- niet-ontvankelijkheid
- expliciete vermelding dat aanwezigheid bij de hoorzitting niet verplicht is (bij de andere gemeenten is dit vaak impliciet)
- openbaarheid / beslotenheid van de zitting
- de mogelijkheid om getuigen of deskundigen naar de zitting mee te brengen
- het verloop van de zitting
- advies om toelichting op papier te zetten voor de commissie
- namen van de zitting hebbende commissieleden en de secretaris van de commissie
- mogelijkheid van nader onderzoek na hoorzitting
- afhandelingstermijn

De gemeente Leusden en Nijkerk noemen in de ontvangstbevestiging reeds de datum van de hoorzitting. Bij de gemeente Leusden is de ontvangstbevestiging en de uitnodiging verwerkt in één brief.

In Nijkerk wordt in de uitnodiging gebruik gemaakt van de term 'vergadering' in plaats van hoorzitting. Deze term is voor iemand zonder kennis van het recht toegankelijker. De gemeente Leusden besteedt in haar voorlichting ook aandacht aan hoe een zitting verloopt. Een andere mogelijkheid die is genoemd is het gebruik maken van naambordjes bij de zitting.

#### *Hoorzitting en verslaglegging*

De bezwaarschriftencommissie in Leusden neemt in het verslag ook een lijst op van alle stukken uit het dossier.

De gemeente Nijkerk stuurt het verslag van de hoorzitting en het advies van de commissie naar de burger, nog voor het college een besluit heeft genomen. Natuurlijk bestaat er altijd de mogelijkheid dat het college een besluit neemt tegenovergesteld aan het advies (waardoor de burger is blij gemaakt met een dode mus) maar de adviescommissie stelt:

- contraire adviezen komen nauwelijks voor
- contraire adviezen spelen voornamelijk bij ingewikkelde RO zaken, waarbij de burger goed op de hoogte is van de procedure dan wel juridische bijstand heeft, en dus de rol van de commissie (adviserend) bekend kan worden verondersteld.

Een andere mogelijkheid die wordt genoemd is: geef de bezwaarmaker de mogelijkheid om de dag na de hoorzitting telefonisch contact op te nemen met het secretariaat om te horen wat de commissie voor advies zal geven. In dit gesprek wordt duidelijk aangegeven dat het hier om een advies gaat richting het college. De burgers is dan na 1 dag al op de hoogte van het advies.

#### *Overijsselse methode*

De gemeente Zeewolde heeft nu enige maanden ervaring met het toepassen van de Overijsselse methode: de gemeente neemt direct na ontvangst van een bezwaarschrift contact op met de bezwaarmaker. Zo kan door een toelichting in het telefoongesprek (vanuit beide kanten) soms het probleem worden opgelost. De gemeente Zeewolde geeft aan dat de eerste resultaten positief zijn: het leidt in zo'n 30% van de gevallen tot een oplossing, zodat de bezwaarschriftenprocedure niet meer hoeft te worden doorlopen.