



**DE BURGER GEHOORD?
Afhandeling van klachten en bezwaar in
Nijkerk: bevindingen**



**Rekenkamercommissie Nijkerk,
Eindrapport**

April 2008

COLOFON

De zes gemeenten Barneveld, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel en Woudenberg hebben vanuit het samenwerkingsverband Vallei-in-Perspectief (ViP) gezamenlijk drie lokale rekenkamercommissies opgezet.

Per 1 september 2005 zijn de drie rekenkamercommissies Barneveld/Leusden, Nijkerk en Renswoude/Scherpenzeel/Woudenberg van start gegaan. Deze commissies hebben een gemeenschappelijk externe voorzitter en een gemeenschappelijk ambtelijk secretaris/ onderzoeker. De secretaris is gedetacheerd bij de gemeente Barneveld. Daarnaast bestaat elke commissie uit twee externe leden. De commissies zijn geïnstalleerd voor de duur van drie jaar. Aan het einde van deze periode besluiten de betrokken gemeenten of de rekenkamercommissies in de huidige vorm worden voortgezet. Per 1 januari 2006 heeft de gemeente Zeewolde zich aangesloten bij de commissie Barneveld/Leusden.

De rekenkamercommissie Nijkerk bestaat uit de heer J.P.P. van Dort (voorzitter), de heer D.J. Jans (lid) en mevrouw F.T. van de Vlierd (lid). De rekenkamercommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris/onderzoekers mevrouw B. Does en mevrouw P.R. van Putten.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding en vraagstelling.....	5
1.1 Inleiding onderzoek.....	5
1.2 Doel van het onderzoek.....	5
1.3 Onderzoeksaanpak.....	7
1.4 Leeswijzer.....	7
Hoofdstuk 2 Normenkader.....	9
2.1 Inleiding.....	9
2.2 De regeling van het klachtrecht.....	9
2.3 De regeling ten aanzien van bezwaarschriften	11
Hoofdstuk 3 De omgang met klachten, bezwaarschriften en beroepszaken.....	15
3.1 Inleiding.....	15
3.2 De omgang van de gemeente met klachten.....	15
3.2.1 De klachtenprocedure.....	15
3.2.2 Aantal klachten.....	17
3.2.3 Doorlooptijd behandeling van klachten.....	18
3.2.4 Nationale ombudsman.....	18
3.2.5 Doorwerking in de organisatie.....	19
3.2.6 Registratie en publicatie.....	19
3.3 De omgang van de gemeente met bezwaarschriften.....	20
3.3.1 Bezwaarschriftenprocedure.....	20
3.3.2 Aantal bezwaarschriften.....	23
3.3.3 Doorlooptijd van de behandeling van de bezwaarschriften.....	25
3.3.4 Doorwerking van bezwaarschriften.....	26
3.4 Beroepszaken.....	26
3.4.1 Aantal ingediende beroepsschriften bij de rechtbank.....	26
3.4.2 Uitkomst beroepsschriften.....	27
Hoofdstuk 4 Ervaringen van burgers met de klachten- en bezwaarprocedures.....	29
4.1 Ervaringen met de klachtenprocedure.....	29
4.2 Ervaringen met de bezwaarschriftenprocedure.....	30
Hoofdstuk 5 Actuele ontwikkelingen inzake klachten, bezwaar en beroep.....	33
Bijlage 1 Literatuur en documenten.....	35
Bijlage 2 Onderzoeksverantwoording.....	37
Bijlage 3 Toelichting klachten- en bezwaarschriftenprocedure.....	39

Rekenkamercommissies ViP+

1. Inleiding en vraagstelling

1.1 Inleiding onderzoek

De rekenkamercommissies hebben besloten om bij de selectie van onderzoeksonderwerpen voor 2007 een onderwerp te selecteren dat dicht bij de inwoners van de ViP+-gemeenten staat. Mede daarom zijn de rekenkamercommissies uitgekomen bij een onderwerp dat in 2006 door een burger is aangedragen ('Hoe vaak gaat een burger in beroep tegen beslissingen van de gemeente en hoe vaak krijgt deze gelijk?'). Dit onderwerp is uitgebreid met een onderzoek naar bezwaarschriften en naar klachten.

Burgers die niet tevreden zijn over de gemeente hebben verschillende mogelijkheden om dit aan de gemeente kenbaar te maken. Wanneer een burger problemen heeft met de manier waarop de gemeente hem behandelt, bijvoorbeeld omdat hij lang op een antwoord op een verzoek moet wachten of omdat hij vindt dat hij niet netjes te woord wordt gestaan, kan hij een klacht indienen. De gemeente moet op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een klacht eerst intern behandelen volgens de wettelijke procedure. Als de burger met het antwoord op zijn klacht nog niet tevreden is, kan hij daarna gebruik maken van een externe klachtenregeling. Nijkerk maakt daartoe gebruik van de diensten van de Nationale ombudsman.

Een burger (of bedrijf, instelling) die het niet eens is met een besluit van een bestuursorgaan van de gemeente, bijvoorbeeld het college van burgemeester en wethouders, kan een bezwaarschrift indienen. Hij moet dan wel een direct belang hebben bij het betreffende besluit. In de Awb wordt geregeld hoe het bestuursorgaan dit bezwaar moet behandelen. Het bestuursorgaan bekijkt de hele zaak opnieuw in de vorm van een volledige heroverweging. Als de indiener van het bezwaarschrift niet tevreden is met de beslissing op zijn bezwaarschrift, dan kan hij beroep instellen bij de sector bestuursrecht van rechtbank en als ook deze hem ongelijk geeft, hoger beroep instellen.

De Awb stelt de bezwaarschriftenprocedure op een aantal uitzondering na verplicht als voorfase voor de gang naar de rechter. De wetgever wil hiermee zorgen voor een heroverwegingsmogelijkheid binnen de besluitvorming van het bestuursorgaan en een betere uitwerking van de zaak met het oog op de behandeling door de rechter (dossiervormingsfunctie).

Hoe een gemeente omgaat met klachten en bezwaarschriften is medebepalend voor het beeld van de burger over de gemeente. Verlopen de procedures dusdanig dat een ontevreden inwoner zich gehoord voelt of blijft hij ontevreden? Daarnaast speelt mee, dat beroepszaken waarbij de gemeente verliest en (omvangrijke) schadevergoedingen moet betalen, vaak in de media verschijnen. Dit is ook beeldbepalend. De rekenkamercommissies vinden het daarom nuttig om met dit onderzoek inzicht te verschaffen over dit onderwerp in de ViP+ gemeenten.

Uitvoering in de ViP+ gemeenten

De rekenkamercommissies heeft dit onderzoek uitgevoerd in de gemeenten Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde, over de periode 2004-2006. In de gemeenten Renswoude, Scherpenzeel en Woudenberg is alleen een benchmark op kengetallen uitgevoerd.

1.2 Doel van het onderzoek

De doelstelling is inzicht te krijgen in hoe de gemeente omgaat met klachten, bezwaarschriften en beroepszaken. Deze algemene doelstelling is uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen.

1. Hoe gaat de gemeente om met klachten?
 - a. Hoe is de klachtenprocedure bij de gemeente vorm gegeven? Wat wordt door de gemeente als 'klacht' beschouwd?
 - b. Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedures?
 - c. Hoeveel klachten zijn er ingediend? (indeling in categorieën: aard van de klacht, klachten over algemene handelwijze organisatie, over individuele medewerkers of over individuele bestuurders)
 - d. Wat was de doorlooptijd van behandeling van de klachten? Wat zijn oorzaken voor overschrijdingen?
 - e. Hoe vaak en waarom zijn de klachten gegrond of ongegrond verklaard of niet in behandeling genomen? Hierbij kijken we ook naar pogingen tot schikking en motivering van het besluit door de gemeente.
 - f. Hebben klachten geleid tot concrete aanpassingen (bijvoorbeeld in de organisatie)? Is het probleem tussen de indiener en gemeente opgelost?
 - g. Hoeveel klachten zijn er ingediend bij de Nationale Ombudsman?

2. Hoe gaat de gemeente om met bezwaarschriften van burgers?
 - a. Hoe is de bezwaarschriftenprocedure bij de gemeente vorm gegeven?
 - b. Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedures?
 - c. Hoeveel bezwaarschriften zijn er ingediend? (indeling in categorieën)
 - d. Wat was de doorlooptijd van de behandeling van de bezwaarschriften? Wat zijn oorzaken voor overschrijdingen?
 - e. Hoe vaak en waarom zijn bezwaarschriften niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond verklaard? Hierbij kijken we ook naar pogingen tot schikking en motivering van het besluit door de gemeente.
 - f. Hebben bezwaarschriften geleid tot concrete aanpassingen (bijvoorbeeld in de organisatie)? Is het probleem tussen de indiener en gemeente opgelost?

3. Hoeveel beroepszaken hebben gespeeld inzake een beslissing op een bezwaarschrift en wat was daarvan de uitkomst?
 - a. Hoe vaak is een beroep ingediend?
 - b. Wat was de uitkomst?

4. Hoe ervaren burgers de klachten- en bezwaarschriftenprocedure?
 - a. Wat vindt de burger van de informatievoorziening aangaande de procedure?
 - b. Wat vindt de burger van de afhandeling (termijn, informatievoorziening gedurende de procedure, de hoorzitting, snelheid van afhandeling na de beslissing)

5. Wat zijn overige gemeentespecifieke ontwikkelingen aangaande dit onderzoeksonderwerp?
 - a. Zijn er bijvoorbeeld ervaringen opgedaan met mediation, (persoonlijke aanpak vs juridische aanpak, analyses van kosten of andere ontwikkelingen die spelen?)

Rekenkamercommissies ViP+

Afbakening van het onderzoek

Het onderzoek gaat in op de periode 2004-2006. Voor de vragen over de beleving van de burgers hebben we ons gericht op de periode januari 2007 – juni 2007, omdat het anders te lang geleden zou zijn om naar de feitelijke ervaringen te vragen.

Zaken over aansprakelijkheidsstelling, belasting- en WOZ-zaken, planschadeprocedures en bezwaarschriften/ beroepszaken op het gebied van interne personele aangelegenheden zijn buiten beschouwing gelaten. Klachten en meldingen inzake de openbare ruimte zijn overigens niet meegenomen in dit onderzoek omdat deze niet onder de klachtenregeling van de Awb vallen.

1.3 Onderzoeksaanpak

De rekenkamercommissies hebben het onderzoek als volgt uitgevoerd:

Documentenonderzoek

De volgende documenten zijn onderzocht:

- Informatievoorziening over klachten, bezwaar en beroep aan burgers
- Interne procesbeschrijvingen, protocollen
- Jaarverslagen over klachten, bezwaar en beroep

Interviews gemeentelijke organisatie

De rekenkamercommissie heeft in Nijkerk zes interviews gehouden:

- secretaris van de bezwaarschriftencommissie
- klachtencoördinator
- afdelingshoofd
- vertegenwoordiger van de gemeente bij bezwaarschriftenprocedures van sociale zaken
- lid van de externe bezwarencommissie
- wethouder

Dossieronderzoek

In het dossieronderzoek is gekeken naar zeven klachtendossiers¹ en vijftien bezwaarschriftendossiers.

Onderzoek burgers

Voor deze telefonische enquêtes zijn burgers benaderd die in de eerste helft van 2007 een klacht of bezwaarschrift hebben ingediend. De rekenkamercommissie heeft vier indieners van klachten en zeven bezwaarmakers gesproken.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we in op wettelijk kader waarbinnen klachten, bezwaar en beroep worden afgehandeld (de Awb en gemeentelijke regelgeving). In hoofdstuk 3 behandelen we op basis van de interviews, documentenstudie en het dossieronderzoek achtereenvolgens de klachtenprocedure (3.2), de bezwaarschriftenprocedure (3.3) en beroepszaken (3.4). In hoofdstuk 4 komen op basis van de telefonische interviews de ervaringen van de burgers aan bod. Hoofdstuk 5 schetst de actuele ontwikkelingen op dit onderzoeksonderwerp.

¹ De rekenkamercommissie heeft acht dossiers opgevraagd. Eén dossier bleek reeds vernietigd.

Rekenkamercommissies ViP+

Hoofdstuk 2 Normenkader

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk schetst de rekenkamercommissie het wettelijk kader. Eerst behandelen we de regeling van het klachtrecht (paragraaf 2.2). Vervolgens wordt in paragraaf 2.3 aandacht geschonken aan de bezwaarschriftprocedure. Deze paragrafen zijn gebaseerd op de Awb, op een handleiding van het ministerie van Justitie en het ministerie van BZK en eventuele aanvullende regelgeving van de gemeente. De rekenkamercommissie heeft zich gericht op die normen die gaan over de informatie, communicatie en dienstverlening voor de burger.

2.2 De regeling van het klachtrecht

In deze paragraaf geven we een korte weergave van de regeling van het klachtrecht in de Awb, en hoe dit in de gemeente Nijkerk is uitgewerkt. De gemeente Nijkerk volgt bij de afhandeling van klachten de Awb en heeft geen aparte Klachtenregeling opgesteld. Voor een uitgebreide beschrijving van de landelijke regelgeving verwijzen we naar bijlage 3.

Definitie klachten en klachtenadviesinstantie

Als eerste gaan we in op de definitie van klachten en de mogelijkheid tot het instellen van een klachtenadviesinstantie. In de linkerkolom staan de bepalingen van de Awb vermeld, in de rechterkolom de eventuele aanvulling / uitwerking van de gemeente Nijkerk.

Kader 2.1 Definitie klachten en klachtadviesinstantie

Definitie klachten en klachtadviesinstantie (Awb)	Gemeente Nijkerk
Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Niet nader omschreven.
Bestuursorganen kunnen voor klachtbehandeling een klachtadviesinstantie inschakelen.	Voor klachten over het college is een externe klachtadviseur benoemd.

Klachtenprocedure

Het indienen van een klacht

Een klacht kan door een ieder worden ingediend (natuurlijk persoon, een ambtenaar e.d.). Degene die een klacht indient kan zich daarbij laten vertegenwoordigen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht is niet vereist². Voor schriftelijke klachten zijn wel eisen opgesteld.

Kader 2.2 Indienen klachten

Indienen klachten (Awb)	Gemeente Nijkerk
Schriftelijke bevestiging is verplicht bij schriftelijke klacht.	
Schriftelijke klachten kunnen niet-ontvankelijk worden verklaard (zie eisen in Awb).	

² Een mondelinge klacht is voldoende zorgvuldig afgehandeld door het – eventueel ook langs telefonische weg – geven van uitleg, of mogelijk het aanbieden van excuses. Indien de klager een schriftelijke reactie wenst dan moet die worden gegeven.

Rekenkamercommissies ViP+

Klachtafhandeling

De Awb kent bepalingen over het in behandeling nemen van een klacht, de eventuele hoorzitting en verslaglegging en de afdoening.

Kader 2.3 Klachtafhandeling

In behandeling nemen	Gemeente Nijkerk
Voor de behandeling van de klacht geldt dat die geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, of een lid of de voorzitter daarvan.	Klachten over gedragingen van medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende. Klachten over (leden van) een bestuursorgaan worden door het bestuursorgaan afgehandeld, op basis van het advies van een onafhankelijke klachtenadviseur.
De procedure kan worden stopgezet zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld (het is aan de klager om vast te stellen of hiervan sprake is).	
Hoorzitting (Awb)	
Zowel de klager als de beklagde hebben het recht om te worden gehoord.	
Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit bevat de hoofdlijnen van het verhandelde. Dit kan ook worden opgenomen in de afdoeningsbrief.	
Er is geen verplichting om het verslag toe te zenden aan partijen.	Klager en beklagde ontvangen het verslag.
Afdoening (Awb)	
De procedure eindigt met een afdoeningsbrief.	
De wetgever geeft er de voorkeur aan dat de afdoeningsbrief in een duidelijk oordeel gegrond of ongegrond uitmondt.	
Bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele maatregelen (bij gegrond verklaren) die daaruit voortvloeien.	
In de afdoeningbrief moet de klager worden geïnformeerd bij welke ombudsman binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend. Evt. in bijgevoegde brochure.	Er wordt geen brochure meegezonden.

Termijnen

De Awb kent voor de klachtenprocedure een aantal bepalingen voor de termijnen.

Kader 2.4 Termijnen

Termijnen (Awb)	Gemeente Nijkerk
Afhandeling binnen zes weken	Geen afspraken m.b.t. bewaking termijnen.
De behandeling kan ten hoogste vier weken worden verdaagd. Verdagingsmogelijkheid beperkt zich tot bijzondere gevallen. De verdaging wordt schriftelijk medegedeeld.	

Registratie en publicatie

Tenslotte kent de Awb een bepaling over de registratie en publicatie van klachten.

Rekenkamercommissies ViP+

Kader 2.5 Registratie en publicatie

Registratie en publicatie	Gemeente Nijkerk
Klachten moeten worden geregistreerd. Gemeenten moeten hier jaarlijks over publiceren.	Klachtencoördinator registreert de klachten en stelt jaarverslagen op.

2.3 De regeling ten aanzien van bezwaarschriften

Het doel van de bezwaarschriftprocedure is heroverweging van het primaire besluit. Daarbij kunnen eerder gemaakte fouten worden hersteld of bepaalde belangen kunnen meer of minder gewicht in de schaal leggen dan bij de primaire besluitvorming. Ook kunnen belangen een rol gaan spelen die niet eerder bij de afweging een rol hebben gespeeld.

In onderstaande gaan we in op de landelijke en de gemeentelijke regelgeving over de bezwaarschriftenprocedure. Het college en de burgemeester hebben in juni 2003 het ‘Reglement adviescommissie bezwaarschriften college en burgemeester’ vastgesteld. Voor bezwaarschriften tegen raadsbesluiten heeft de raad in 2004 de ‘Verordening adviescommissie bezwaarschriften tegen raadsbesluiten³’ vastgesteld.

Kader 2.6 Adviescommissie

Adviescommissie (Awb)	Gemeente Nijkerk
Mogelijkheid tot het instellen van een adviescommissie. Deze bestaat uit een voorzitter en minimaal twee leden. De voorzitter maakt geen deel uit van /niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.	De gemeente Nijkerk heeft een adviescommissie ingesteld, bestaande uit een externe voorzitter en externe leden.

Het indienen van een bezwaarschrift

De Awb kent onder andere bepalingen inzake de indiening van het bezwaarschrift, het in behandeling nemen, hoorzitting en verslaglegging en de afhandeling.

Kader 2.7 Indienen van een bezwaarschrift

Indienen van een bezwaarschrift (Awb)	Gemeente Nijkerk
De ontvangst van een bezwaarschrift wordt schriftelijk bevestigd.	
De bezwaarmaker wordt z.s.m. op de hoogte gesteld dat een commissie over het bezwaar zal adviseren (indien van toepassing).	
In ontvangstbevestiging kan indiener worden uitgenodigd om aan te geven of hij gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om te worden gehoord. Ook is het mogelijk voorlichting te geven over het verdere verloop van de procedure.	

Voor de afhandeling van bezwaarschriften kent de Awb onder andere de volgende bepalingen.

³ In de onderzoeksperiode is slechts één bezwaarschrift ingediend tegen een raadsbesluit. De procedure voor raadsbesluiten laten we in dit onderzoek buiten beschouwing.

Rekenkamercommissies ViP+

Kader 2.8 Afhandeling bezwaarschriften

In behandeling nemen (Awb)	Gemeente Nijkerk
Indien het bezwaar of beroepsschrift niet aan de wettelijke eisen voldoet, kan het bezwaar-of beroepsschrift niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit is niet verplicht.	
Het bestuursorgaan dient de indiener de kans te geven om evt. verzuim ⁴ te herstellen, en stelt hiertoe een termijn.	
Hoorzitting	
Bestuursorgaan stelt de belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord. In enkele gevallen mag hiervan worden afgezien (niet-ontvankelijk, kennelijk (on)gegrond).	
Bestuursorgaan nodigt de indiener (of diens gemachtigde) en andere belanghebbenden uit. In de brief staat in ieder geval: waar en wanneer (min 1 wk voor de zitting) de stukken ter inzage liggen, en dat belanghebbenden tot 10 dagen voor het horen stukken kunnen indienen.	De uitnodiging voor de hoorzitting wordt minimaal 1 week van te voren verzonden. Tot drie dagen voor de hoorzitting kan belanghebbende of het college /burgemeester een wijziging van het tijdstip vragen. De voorzitter beslist.
Bestuursorgaan of de adviescommissie beslist of de hoorzitting al dan niet in het openbaar plaatsvindt.	De zitting is alleen gesloten als de voorzitter of een van de leden dat nodig vindt of als belanghebbende hierom verzoekt.
Verslaglegging (Awb)	
Na het horen dient een verslag te worden gemaakt. (geen aanvullende elementen waaraan dit moet voldoen). Het bestuursorgaan is niet verplicht het concept-verslag aan belanghebbenden toe te zenden.	<p>Het verslag vermeldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - namen van de aanwezigen met vermelding van hoedanigheid - korte vermelding van hetgeen over en weer is gezegd en wat is voorgevallen - evt. of de zitting (deels) gesloten was of als belanghebbenden/ gemachtigden niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord - de in de zitting overlegde stukken, bijgevoegd bij verslag <p>Het verslag wordt getekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie. Het verslag wordt na de zitting verzonden aan belanghebbende.</p>
Nader onderzoek (Awb)	
Wanneer na het horen nieuwe feiten of omstandigheden bekend worden, die voor de beslissing van aanmerkelijk belang kunnen zijn, worden belanghebbenden in de gelegenheid gesteld hierover te worden gehoord, of schriftelijk te laten reageren ⁵ .	De commissie kan als dit na de zitting wenselijk blijkt een nader onderzoek instellen voor het advies wordt opgesteld. De informatie uit dit onderzoek wordt gezonden aan de commissie het college/burgemeester en belanghebbenden. Evt kan binnen een week worden verzocht om een nieuwe hoorzitting.

⁴ Bijvoorbeeld het ontbreken van een handtekening

⁵ Bijvoorbeeld Rb Roermond 14 mei 2002, 1/11/01/WRO K1

Rekenkamercommissies ViP+

Uitbrengen advies (Awb)	Gemeente Nijkerk
Het advies van de commissie wordt schriftelijk uitgebracht en bevat een verslag van het horen.	<p>Direct na de hoorzitting beraadslaagt en beslist de commissie achter gesloten deuren over haar advies. De cie beslist bij meerderheid van stemmen. Een minderheidsstandpunt wordt evt. opgenomen in het advies.</p> <p>Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op het bezwaarschrift.</p> <p>De commissie voegt bij haar advies zo mogelijk een ontwerpbesluit.</p>
Beslissing (Awb)	Gemeente Nijkerk
De heroverweging beperkt zich tot hetgeen door de bezwaarmaker is bestreden. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering, niet alleen beperkt tot rechtmatigheid van het primaire besluit, maar ook aan de beleidsaspecten die gelden op het moment van heroverwegen voorzover de wet daartoe de ruimte geeft.	
Besluit (Awb)	Gemeente Nijkerk
<p>De beslissing wordt verzonden aan belanghebbenden. Het bevat een motivering, en door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld tegen de beslissing.</p> <p>Wanneer het bestuursorgaan afwijkt van een advies van een commissie wordt de reden van de afwijking vermeld en wordt het advies met de beslissing meegezonden.</p>	

Termijnen

Het bestuursorgaan beslist binnen zes of tien⁶ weken na ontvangst van het bezwaarschrift. De tijd die verstrijkt tijdens het herstellen van een verzuim telt hierbij niet mee.

Kader 2.9

Termijnen (Awb)	Gemeente Nijkerk
Bestuursorgaan beslist binnen zes (of indien een commissie is ingesteld) tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.	
Het bestuursorgaan kan onder schriftelijke mededeling aan de indiener de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen.	Als naar oordeel van de cie de termijn van tien weken ontoereikend is voor het uitbrengen van een advies en het nemen van een beslissing, wordt het bestuursorgaan verzocht tijdig de beslissing te verdagen.
Verder uitstel is alleen mogelijk als de indiener en de andere belanghebbenden daarmee instemmen.	

⁶ Indien een externe commissie is ingesteld

Rekenkamercommissies ViP+

3. De omgang met klachten, bezwaarschriften en beroepszaken

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaat de rekenkamercommissie op basis van het documentenonderzoek, de interviews en het dossieronderzoek in op hoe de gemeente Nijkerk omgaat met klachten (§ 3.2), bezwaarschriften (§ 3.3) en beroepszaken (§ 3.4).

3.2 De omgang van de gemeente met klachten

3.2.1 De klachtenprocedure

In deze subparagraaf gaan we in op de klachtenprocedure in de praktijk. We beantwoorden onderzoeksvragen ‘hoe gaat de gemeente om met klachten’ en ‘hoe worden burgers hierbij geïnformeerd’ (1a en 1b)?

De verantwoordelijkheid ten aanzien van het behandelen van klachten over medewerk(st)ers en afdelingen is neergelegd bij de afdelingsmanagers. De verantwoordelijkheid van het behandelen van klachten over de afdelingsmanagers is neergelegd bij de directie. Voor klachten over het bestuur is in 2005 besloten tot het benoemen van een externe klachtadviseur. In de praktijk werd de voorgaande regeling, afhandeling door een collegabestuurder, door de burger niet altijd als objectief beschouwd. Uit de interviews blijkt dat de procesbeschrijving van de afhandeling van klachten niet bij iedereen bekend is.

Voor burgers is op de website van de gemeente Nijkerk informatie over de klachtenprocedure beschikbaar, evenals in de gemeentegids.

Het indienen van een klacht

In de klachtenprocedure/ notitie wordt de nadruk gelegd op een persoonlijke aanpak om te voorkomen dat een klacht het formele traject ingaat. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen een mondelinge/ telefonische klacht en een schriftelijke klacht. Bij een mondeling of telefonisch ingediende klacht wordt aangegeven dat het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldigen vaak een afdoende reactie kan zijn. Een mondelinge klacht dient gemeld te worden bij de verantwoordelijke afdelingsmanager. Maar of dit altijd gebeurt is de vraag, stelt een respondent. Een schriftelijk ingediende klacht komt binnen bij de postkamer. Een medewerker van de postkamer bekijkt of sprake is van een klacht. Als het een klacht betreft, wordt de klacht doorgestuurd naar de verantwoordelijke afdelingsmanager. De klachtencoördinator ontvangt een kopie van de klacht. De behandelaar van de klacht (dit kan ook een teamleider of seniormedewerker zijn) stuurt binnen 2 á 3 dagen een ontvangstbevestiging naar de klager.

Kader 3.1 Dossieronderzoek: ontvangstbevestiging van een klacht

Vier van de zeven onderzochte dossiers bevatten een ontvangstbevestiging. Hierin staat informatie over de afhandelingstermijn (3x), over wie de klacht afhandelt (2x) en over de rol van de klachtencoördinator (1x) , De gemeente heeft 1 standaard ontvangstbevestiging opgestuurd als voorbeeld. De tekst is vaag: “Voordat wij uw brief kunnen afhandelen moet de voor dit onderwerp geldende procedure worden afgewikkeld.”

Rekenkamercommissies ViP+

In behandeling nemen van een klacht

De klachtenbehandelaar tracht een ingediende klacht in eerste instantie in den minne te schikken (eventueel excuses aanbieden) door bijvoorbeeld telefonisch contact op te nemen met de klager. Het streven is om te zoeken naar eenvoudige oplossingen, waardoor niet de hele klachtenprocedure hoeft te worden doorlopen. Indien het op een eenvoudige wijze oplossen van een klacht niet lukt, wordt de klachtencoördinator vaak geraadpleegd. Het komt zelden voor dat een ingediende klacht niet in behandeling wordt genomen, alleen bij herhaalde klachten, of als een klager ontevreden is over de beantwoording van de klacht in eerste instantie (door het bestuursorgaan zelf), of als het een gedraging betreft die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Kader 3.2 Dossieronderzoek: behandeling van de klacht

In drie van de zeven dossiers staat iets beschreven over de interne afhandeling:

- een advies van een ambtenaar over de inhoudelijke afhandeling van een klachtbrief
- over het volgen van de klachtadviesprocedure (klacht over een bestuurder), met een advies aan het college
- verslag van een ambtenaar over het contact tussen klager en ambtenaar

Eén klacht is verder niet afgehandeld. De klager heeft zijn klacht ingetrokken, nadat in een telefonisch gesprek met de gemeente is toegezegd dat maatregelen zullen worden getroffen.

Hoorzitting

Indien een hoorzitting nodig wordt geacht, nodigt de behandelaar de klager en de beklagde (de ambtenaar) afzonderlijk uit voor een gesprek. De afdelingsmanager beoordeelt op basis van de aard van de klacht of de klachtencoördinator hierbij wordt uitgenodigd (de klachtencoördinator zit niet standaard bij de hoorzitting).

Zowel de klager als de beklagde ontvangen het verslag van de zitting, opgesteld door de behandelaar. Zij worden niet in de gelegenheid gesteld om kanttekeningen ten aanzien van het verslag te plaatsen.

Kader 3.3 Dossieronderzoek: hoorzitting

In één van de zes gevallen (de zevende klacht is ingetrokken) heeft een hoorzitting plaatsgevonden. In het dossier is geen verslag teruggevonden of een brief waaruit blijkt dat dit naar betrokkene is gestuurd.

In twee dossiers staat aangegeven waarom er niet wordt gehoord:

- de gebeurtenissen zijn meer dan één jaar geleden,
- de visie van de klager en van de gemeente zijn reeds op schrift gesteld. Een hoorzitting zou daar volgens de gemeente weinig aan toevoegen.

Beëindiging klachtbehandeling

De verantwoordelijke afdelingsmanager verstuurt de afdoeningsbrief naar de klager. Zowel de klachtencoördinator als de beklagde ontvangen (achteraf) een kopie van de schriftelijke afdoening, eventueel ook de directeur en portefeuillehouder. Door de klachtencoördinator wordt niet beoordeeld of de klacht volledig is beantwoord.

Kader 3.4 Dossieronderzoek: afdoening

In vijf dossiers van de zes dossiers (de zevende klacht is ingetrokken) bevindt zich de afdoeningsbrief. In drie van deze brieven doet de gemeente een uitspraak over de klacht: 1x gegrond, 1x ongegrond en 1x niet-ontvankelijk.

In twee gevallen staat in de afdoeningsbrief vermeld, dat de klager eventueel naar de Nationale Ombudsman kan stappen.

3.2.2 Aantal klachten

In deze paragraaf gaan we in op het aantal klachten en de aard hiervan en de uitkomst (onderzoeksvraag 1c en 1e). Uit de onderstaande figuur blijkt dat in de gemeente Nijkerk het aantal ingediende klachten schommelt⁷. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de mondeling ingediende klachten wellicht niet allemaal geregistreerd worden.

Tabel 3.1 Aantal ingediende klachten

Jaar	Aantal klachten
2004	23
2005	10
2006	25
Totaal	58

(Bron: Burgerjaarverslagen 2004-2005/Jaarverslag Klachten 2006)⁸

De ingediende klachten hebben in meerderheid betrekking op de wijze waarop de klager door een ambtenaar is bejegend. De overige hebben betrekking op de trage afhandeling van verzoeken van uiteenlopende aard (een brief, een aanvraag of een bezwaarschrift), fouten van de gemeente of over het niet nakomen van toezeggingen. Sommige klachten betreffen verschillende aspecten (bijvoorbeeld trage afhandeling én bejegening).

Tabel 3.2 Aard van de klachten 2004-2006

	2004	2005	2006
Bejegening/dienstverlening	14	6	3
Traagheid/geen reactie	6	1	6
Werkwijze / fouten	3	3	10
Bestuur	0	0	2
Onbekend	1	0	0
Totaal	24	10	21 ⁹

(bron: Klachtenoverzichten 2004-2005, Jaarverslag klachten 2006)

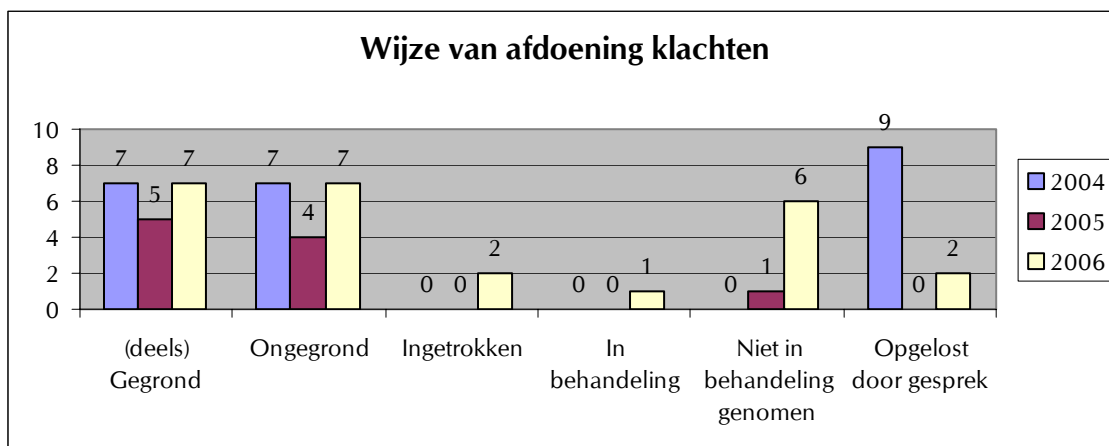
In de onderstaande figuur staat de wijze waarop klachten in de periode 2004 tot en met 2006 zijn afgedaan, weergegeven. In 2005 werd de helft van de klachten gegrond verklaard, in 2004 en 2006 een kleine éénderde. Opvallend is dat in 2004 veel klachten werden opgelost door een gesprek, en in 2005 –2006 dit nauwelijks voorkwam. De organisatie heeft hier geen verklaring voor, in de zin van een beleidswijziging of iets dergelijks.

⁷ In 2003 zijn vijftien klachten ingediend.

⁸ Het aantal klachten in de Klachtenoverzichten/Jaarverslag klachten 2006 en de Burgerjaarverslagen verschillen soms, namelijk in 2005 9 om 10 en in 2006 21 om 25.

⁹ Zie voetnoot 8.

Figuur 1: Wijze van afdoening klachten



3.2.3 Doorlooptijd behandeling van klachten

In deze subparagraaf gaan we in op de termijn van afhandeling (onderzoeksvraag 1d). Klachten worden over het algemeen binnen zes weken afgehandeld. De klachtencoördinator registreert wel de termijnen waarbinnen klachten uiteindelijk zijn afgehandeld, maar bewaakt deze niet gedurende de afhandeling. Het is onduidelijk bij respondenten wie verantwoordelijk is voor de bewaking.

Tabel 3.3: Doorlooptijd afhandeling klachten (verdagingen worden niet bijgehouden)

	Binnen zes weken (of 10 weken met verdaging)	Langer dan 6 weken (of 10 weken met verdaging)	Onbekend	Totaal
2004	7	8	8	23
2005	6	3	1	10
2006	17	3	1	21

(Bron: Klachtenoverzichten 2004-2006 gemeente Nijkerk, Jaarverslag klachten 2006)

In het Jaarverslag Klachten 2006, stelt de organisatie dat het versturen van een verdagingsbesluit nog te weinig gebeurt. De klachtbehandelaar besluit tot verdagen indien er bijvoorbeeld nader onderzoek moet worden verricht of het horen van de partijen nog niet heeft plaatsgevonden.

Kader 3.5 Dossieronderzoek: termijnen (dossieronderzoek)

Twee klachten van de zes klachten zijn niet binnen zes weken afgehandeld. In de dossiers bevinden zich geen verdagingsbesluiten of voortgangsbrieven over redenen voor de vertraging.

3.2.4 Nationale ombudsman

De klachtenprocedure is een voorfase voor het indienen van klachten bij de Nationale ombudsman (onderzoeksvraag 1g). In de periode 2004 zijn geen klagers in beroep gegaan, in 2005 is één klager in beroep gegaan, en in 2006 zijn negen klagers in beroep gegaan.

Van deze negen klachten in 2006 zijn er zeven teruggelegd bij de gemeente (één in de herkansing), omdat deze daar nog niet waren voorgelegd. De Nationale ombudsman behandelt

Rekenkamercommissies ViP+

alleen klachten als deze al zijn voorgelegd aan de interne klachtbehandeling van de gemeente. De gemeente ziet de stijging in 2006 zelf dus niet als een echte stijging.

Tabel 3.4 Afhandeling klachten door Nationale ombudsman (No)¹⁰

	Totaal aantal verzoeken aan No	Terugverwezen naar de gemeente door No	niet in behandeling genomen door No ¹¹	Totaal in behandeling genomen door No	Uitspraken Nationale ombudsman		
					(gedeeltelijk) Gegrond	Ongegrond	Anders
2004	0	0	0	0	0	0	0
2005	1	0	1	0	0	0	0
2006	9	7	0	2	1	0	1

Naar aanleiding van de behandeling van één klacht door de Nationale ombudsman heeft de gemeente besloten om bij de publicatie van besluitenlijsten de beslissing op ingediende klachten te anonimiseren.

3.2.5 Doorwerking in de organisatie

De rekenkamercommissie heeft ook onderzocht in hoeverre klachten hebben geleid tot aanpassingen in de organisatie, in beleid of de uitvoering daarvan. In hoeverre is het probleem opgelost? (onderzoeksvraag 1f).

De afhandeling van klachten is niet ingebed in een kwaliteitssysteem of iets vergelijkbaars. In de klachtenregistratie zijn geen opmerkingen terug te vinden over eventuele aanpassingen. Sinds 2006¹² wordt een apart Jaarverslag Klachten opgesteld, maar dit gaat niet in op eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klachten getroffen zijn. Dit jaarverslag wordt wel in het Management Team besproken.

Er is volgens respondenten verder geen behoefte bij burgers aan nazorg na afronding van de procedure (na toesturen van de afdoeningsbrief).

Kader 3.6 Dossieronderzoek: doorwerking

De gemeente heeft naar aanleiding van de klacht die gegrond is verklaard, maatregelen getroffen.

In één ander geval dat de gemeente geen uitspraak doet, blijkt dat de gemeente en de klager afspraken hebben gemaakt voor de toekomst en zodoende de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

3.2.6 Registratie en publicatie

De klachtencoördinator houdt bij welke klachten zijn binnengekomen en hoe deze worden afgehandeld. De indruk bestaat dat mondelinge klachten vaak worden afgehandeld zonder het doorlopen van de klachtenprocedure, en dus ook zonder melding bij de klachtencoördinator.

In 2004 en 2005 publiceerde de gemeente in de Burgerjaarverslagen over de ingediende klachten. Sinds 2006 wordt een apart Jaarverslag Klachten opgesteld. Dit verslag gaat in op:

- de procedure
- aantal klachten (per afdeling)

¹⁰ Bron: jaarverslagen 2004 t/m 2006

¹¹ Dit zijn verzoeken die niet in behandeling zijn genomen door de Nationale ombudsman en waarbij het verzoek/de klacht niet aan de gemeente is toezonden voor behandeling volgens de interne klachtenprocedure van de gemeente.

¹² In 2004 en 2005 werd alleen in het Burgerjaarverslag ingegaan op de klachten.

Rekenkamercommissies ViP+

- afhandelingstermijnen, met een toelichting op klachten waarbij de termijn is overschreden
- bespreking van gegroundverklaarde klachten
- overzicht van de klachten per afdeling met korte toelichting.

Het Jaarverslag gaat niet in op het aantal klagers die in beroep zijn gegaan. Het Jaarverslag maakt wel melding van burgers die via de Nationale Ombudsman terecht zijn gekomen bij de klachtenafhandeling door de gemeente (dit wordt als reden gegeven voor het overschrijden van termijnen).

3.3 De omgang van de gemeente met bezwaarschriften

3.3.1 Bezwaarschriftenprocedure

In deze subparagraaf gaan we in op de praktijk van de bezwaarschriftenprocedure en de informatievoorziening daarbij aan de burger (onderzoeksvragen 2a en 2b).

Adviescommissie

Sinds 2002 heeft de gemeente Nijkerk een externe adviescommissie bezwaarschriften conform de Awb.¹³ De commissie is bevoegd tot het voorbereiden van de beslissingen op de bezwaren tegen de besluiten van een bestuursorgaan op grond van de Awb met uitzondering van besluiten op het gebied van gemeentelijke belastingen en retributies, de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken en personeelsaangelegenheden.

De adviescommissie bezwaarschriften bestaat uit een externe, onafhankelijke voorzitter en een vijftal, onafhankelijke, leden. De voorzitter en de leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het college en de raad. Uit de leden benoemt de voorzitter twee plaatsvervangende voorzitters. Twee ambtelijk secretarissen ondersteunen de adviescommissie (naar schatting 0,5 fte).

Indiening bezwaarschrift

Een bezwaarschrift komt binnen bij de postkamer, wordt gestempeld (datum van ontvangst wordt aangegeven) en wordt door de centrale postkamer dezelfde dag doorgestuurd naar de ambtelijk secretaris van de bezwaarschriftencommissie. De ambtelijk secretaris stuurt binnen twee á drie dagen een ontvangstbevestiging aan de indiener van het bezwaarschrift, met een A4 waarop de behandeling van het bezwaarschrift staat toegelicht. De procesbeschrijving voor bezwaarschriften is overigens niet bij alle respondenten bekend.

Kader 3.7 Dossieronderzoek: indienen

In de dossiers worden de ontvangstbevestigingen niet bewaard. In een door ons opgevraagd voorbeeld van de gemeente staat de volgende informatie:

- het bezwaarschrift is in handen gesteld van 'de commissie voor de behandeling van bezwaarschriften'
 - samenstelling van de commissie
 - uitnodiging voor de hoorzitting met de waarschijnlijke datum.
 - toelichting op de behandeling
 - Voor vragen wordt verwezen naar de secretaris
 - Indirect staat vermeld dat de burger nog stukken aan kan leveren ('daarbij zullen ook belangrijke gegevens die op uw zaak betrekking hebben maar pas later bekend zijn geworden bekeken worden')
- Bij de ontvangstbevestiging wordt een stencil gevoegd, waarin de procedure staat toegelicht:

¹³ De regeling is in 2003/2004 herzien na de wijziging van de Gemeentewet.

Rekenkamercommissies ViP+

- Vooronderzoek (niet-ontvankelijkheid, uitnodiging hoorzitting). Als de burger afzonderlijk gehoord wil worden (niet in bijzijn van de vertegenwoordiger van het college), kan hij hierom verzoeken bij de secretaris. Als er niet wordt gehoord, zal in de beslissing de reden hiervoor staan vermeld.
- Hoorzitting: indien gewenst kan de hoorzitting gesloten worden gehouden, en vermelding van de mogelijkheid om de datum te verzetten, mogelijkheid tot vertegenwoordiging en het laten bijstaan door deskundigen. Het verslag van de hoorzitting zal worden toegezonden.
- Advies: de commissie formuleert een advies. Dit wordt verzonden aan de indiener en aan het college, dat binnen 10 weken na ontvangst van het bezwaarschrift moet beslissen.
- Beslissing: toelichting op de mogelijke uitkomsten, en de mogelijkheid tot beroep.

De afdeling waar het primaire besluit is voorbereid, ontvangt een afschrift van het binnengekomen bezwaarschrift, met het verzoek om binnen twee weken de benodigde stukken aan te leveren en om uiterlijk twee weken voor de zitting een schriftelijke toelichting (verweerschrift) aan de commissie te zenden. Het is niet mogelijk om een bezwaarschrift per e-mail in te dienen.

In behandeling nemen van een bezwaarschrift

De ambtelijk secretaris toetst het ingediende bezwaarschrift aan de eisen van de Awb. Indien hij/zij vaststelt dat het bezwaarschrift kennelijk niet-ontvankelijk¹⁴ of kennelijk ongegrond¹⁵ is, worden bezwaarschriften niet ter advisering aan de commissie voorgelegd, maar wordt rechtstreeks een advies aan het college van B&W uitgebracht. Indien door de ambtelijk secretaris is vastgesteld dat een ingediend bezwaarschrift eigenlijk een zienswijze is, wordt dit door de betreffende afdeling verder afgehandeld. Bij bezwaarschriften die niet-ontvankelijk worden verklaard, wordt wel gekeken naar de inhoud van het bezwaarschrift (als er in de primaire besluitvorming bijvoorbeeld duidelijk een fout is gemaakt, wordt dit wel hersteld).

Indien een hersteltermijn nodig is, biedt de ambtelijk secretaris de bezwaarde de mogelijkheid om zijn verzuim te herstellen (om zo alsnog te voldoen aan de wettelijke eisen). De termijn die aan de bezwaarde wordt geboden, hangt af van de termijn waarbinnen het bezwaarschrift is ingediend na bekendmaking van het besluit waartegen bezwaar is gemaakt.¹⁶

Pogingen om te schikken worden door de vakafdeling afgestemd met de ambtelijk secretaris. De behandeling van een bezwaarschrift is niet afhankelijk van het feit of en in welke mate door de vakafdeling tegemoet wordt gekomen aan het bezwaarschrift. Zodra een bezwaarschrift wordt ingediend, ligt dit niet meer bij de vakafdeling en dient door de vakafdeling in de schriftelijke toelichting (min of meer het verweer) te worden aangegeven dat (deels) wordt tegemoet gekomen aan het bezwaar. De behandeling van een bezwaarschrift stopt alleen indien het bezwaarschrift formeel door de indiener wordt ingetrokken¹⁷. De commissie ontvangt een overzicht van de bezwaarschriften die zijn ingetrokken. De secretaris licht deze zaken meestal toe.

De secretaris levert aan de commissie per bezwaarschrift een agenda aan, met een aantal aandachtspunten over de voorgeschiedenis, feiten en omstandigheden en relevante regelgeving.

¹⁴ Termijnoverschrijdingen en bezwaarschriften van personen of instellingen, die zondermeer buiten de categorie van direct belanghebbenden vallen

¹⁵ Bijvoorbeeld bezwaren tegen privaatrechtelijke beslissingen

¹⁶ In de praktijk vaak een extra termijn van twee weken.

¹⁷ Bij het nieuwe primaire besluit wordt aangegeven dat de gemeente meent hiermee aan de bezwaren te zijn tegemoetgekomen en dat indien de bezwaarmaker dit wil, hij zijn bezwaarschrift schriftelijk in kan trekken.

Kader 3.8 Dossieronderzoek: in behandeling nemen

De vijftien onderzochte bezwaarschriften zijn allen ontvankelijk verklaard.

Hoorzitting

In de regel wordt de indiener van een bezwaarschrift uitgenodigd voor een hoorzitting. Een hoorzitting blijft soms achterwege als een zaak ‘kennelijk’ niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond is.¹⁸

Kader 3.9 Dossieronderzoek: uitnodigingen

In de dossiers worden de uitnodigingen voor de hoorzitting niet bewaard. De gemeente heeft op verzoek een voorbeeld aangeleverd. Hierin staat de volgende informatie:

- Uitnodiging om het bezwaarschrift mondeling toe te lichten
- Na afloop van de zitting zal de commissie in beslotenheid een beslissing nemen over het uit te brengen advies
- Stukken liggen ter inzage, inclusief verweerschrift
- Verzoek om als belanghebbende er geen prijs op stelt om aanwezig te zijn bij de vergadering, dit door te geven.

Hoorzittingen vinden twee keer per maand plaats en per zitting wordt een half uur uitgetrokken. Als een belanghebbende aangeeft dat hij de zitting besloten wil, beslist de voorzitter hierover. De bezwaarde en de vertegenwoordiger van het bestuursorgaan komen tegelijkertijd binnen. De voorzitter geeft vervolgens een introductie over de bezwaarschriftencommissie, waarbij zowel de onafhankelijke status als het feit dat de bezwaarschriftencommissie het bestuursorgaan adviseert in plaats van beslist, wordt benadrukt. De procedure en de rol van de commissie is voor sommige bezwaarmakers niet altijd helder.

Kader 3.10 Dossieronderzoek: hoorzittingen

Bij alle vijftien onderzochte gevallen heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Bij één hoorzitting was de belanghebbende zelf niet aanwezig.

Uit de verslagen blijkt dat de voorzitter de commissieleden voorstelt en een toelichting op de procedure van de hoorzitting geeft.

Verslaglegging

De bezwaarschriftencommissie beraadslaat en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies. De ambtelijk secretaris stelt een concept-advies op en stuurt dit met het concept-verslag van de hoorzitting naar de voorzitter en de leden van de commissie. Zij hebben vervolgens vier werkdagen de tijd om op het concept-advies en het verslag van de hoorzitting te reageren. De ambtelijk secretaris verwerkt de aanvullingen/ correcties, stuurt het advies naar de postkamer waar het advies wordt gestempeld, tekent het definitieve advies en stuurt het definitieve advies en het verslag van de hoorzitting ter tekening aan de voorzitter.

Het getekende advies en het getekende verslag van de hoorzitting wordt door de ambtelijk secretaris zo snel mogelijk naar de belanghebbenden verzonden om de onafhankelijkheid van de bezwaarschriftencommissie te benadrukken. (Dit is naar schatting meestal zo'n drie á vier weken na de zitting). Tevens worden het advies en het verslag van de hoorzitting verzonden naar de afdeling Bedrijfsvoering en Advisering (B&A). Op het moment dat de ambtelijk secretaris het advies van de commissie aan de bezwaarde verstuurt, stelt hij ook de bezwaarde in kennis dat het college binnen drie á vier weken op het bezwaarschrift beslist.

¹⁸ Conform art.7:3 van de Awb.

Kader 3.11 Dossieronderzoek: verslagen

- De dossiers bevatten verslagen, getekend door de secretaris en voorzitter. De verslagen voldoen aan de gestelde eisen, vermeld in de verordening.
- In twee gevallen heeft de commissie intern een nader onderzoek uitgevoerd. Het is niet duidelijk of de belanghebbende de extra informatie heeft ontvangen.
- De commissie maakt in haar adviezen terzijde opmerkingen over nut van regelgeving, begrijpelijkheid van regelgeving
- In één dossier is de brief aanwezig, gericht aan de belanghebbende met het getekende verslag en advies.

Nader onderzoek

Een eventueel nader onderzoek heeft vooral een informeel karakter. Indien op grond van het nader onderzoek nieuwe feiten of omstandigheden bekend worden, die voor de beslissing van aanmerkelijk belang kunnen zijn, wordt de afdeling Bedrijfsvoering en Advisering door de ambtelijk secretaris op de hoogte gesteld van de nadere informatie en weegt deze de informatie mee bij het opstellen van de concept- beslissing op het bezwaarschrift.

Beslissing op het bezwaarschrift door het bestuursorgaan

Voorheen stelden de vakafdelingen de ontwerp-collegebesluiten op. Sinds 1 juli 2006 heeft de afdeling B&A dit overgenomen. De afdeling B&A stuurt het ontwerpbesluit met het getekende advies en het verslag van de hoorzitting ter vaststelling naar het college. Dit voorstel is afgetekend door de teamleider, afdelingsmanager en de afdeling financiën.

Kader 3.12 Dossieronderzoek: beslissingen

In de vijftien onderzochte dossiers heeft het college het advies van de commissie gevolgd, wel 2x met aangepaste argumentatie.

In één geval ontbrak in de beschikking op het bezwaarschrift de verwijzing naar de mogelijkheid tot beroep.

Het ontwerp-collegebesluit van de afdeling B&A wordt om commentaar aan de vakafdeling voorgelegd alvorens het bezwaarschrift ter besluitvorming aan het college wordt voorgelegd.

Het aantal (gedeeltelijke) contraire adviezen in de periode 2004-2006 was respectievelijk twee, zeven en vier. Het 'hoge' aantal in 2005 wordt in het Jaarverslag 2005 van de bezwarencommissie geweten aan incidenten, niet aan een trend. De contraire adviezen staan in 2006 toegelicht in het jaarverslag¹⁹.

Bekendmaking beslissing op het bezwaarschrift

De beslissing op een bezwaarschrift wordt na de behandeling in het college bekendgemaakt aan de bezwaarmaker (of diens gemachtigde) en aan eventuele andere belanghebbenden. De ambtelijk secretaris van de commissie en de vakafdeling ontvangen een kopie van de genomen beslissing.

3.3.2 Aantal bezwaarschriften

In deze paragraaf gaan we in op het aantal klachten en de aard hiervan en de uitkomst ((onderzoeksvragen 1c en 1e). Uit de onderstaande tabel blijkt dat in de gemeente Nijkerk het

¹⁹ Het betrof hier overigens 2x een advies tot ongegrond verklaring, waarbij het college besloot tot gegrond verklaring, en 1x een advies tot ongegrond verklaring, waarbij het college besloot tot niet-ontvankelijkheid).

Rekenkamercommissies ViP+

aantal ingediende bezwaarschriften²⁰ afneemt. Het aantal behandelde bezwaarschriften ligt hoger dan het aantal ingediende bezwaarschriften: dit komt door de afhandeling van bezwaarschriften die zijn ingediend in een voorgaand jaar.

Tabel 3.6 Aantal ingediende bezwaarschriften 2004 – 2006

	Aantal ingediende bezwaarschriften ²¹	Aantal behandelde bezwaarschriften door de commissie ²²
2004	135	142
2005	120	126
2006	85	85
Totaal	340	353

(bron: Jaarverslagen 2004-2006 adviescommissie bezwaarschriften)

In onderstaande tabel staat het aantal bezwaarschriften opgesplitst naar beleidsterrein. Op de beleidsterreinen Sociale Zekerheid en Ruimte is het aantal bezwaarschriften over drie jaar afgenomen. Bij het beleidsterrein Bestuur is de toename van het aantal bezwaarschriften grotendeels toe te schrijven aan één dezelfde persoon. Bij de overige beleidsterreinen schommelen de aantallen.

Tabel 3.7 Behandelde bezwaarschriften ingedeeld naar beleidsterrein 2004-2006²³

	2004	2005	2006
Ruimte	61	31	32
Sociale Zekerheid	68	59	31
Welzijn	6	17	7
Bestuur	4	17	15
Overig	3	2	0
Totaal	142	126	85

(bron: Jaarverslagen 2004-2006 adviescommissie bezwaarschriften)

De bezwaarschriften kennen de volgende uitkomsten.

Tabel 3.8 Uitkomst behandelde bezwaarschriften in percentages

	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)
Geground	15	13	16
Ongegrond	38	38	53
Ingetrokken	37	26	15
Niet ontvankelijk	9	15	13
Nieuw besluit na nw/aanv info	0	0	3
Nog in behandeling	1	9	0
Totaal	100	100	100

(bron: Jaarverslagen 2004-2006 adviescommissie bezwaarschriften)

*Dit is op basis van de gegeven adviezen van de bezwaarschriftencommissie. Een enkele keer is hier door het college van afgeweken (zie eerder).

Het percentage ‘gegrond’ is stabiel, 13-16 procent. Het percentage ongegronde bezwaarschriften steeg in 2006 tot ruim de helft. Het percentage bezwaarschriften dat wordt ingetrokken daalt.

²⁰ Exclusief de bezwaarschriften inzake belastingen, WOZ, personele aangelegenheden.

²¹ In 2004 zijn volgens het Burgerjaarverslag 134 bezwaarschriften ingediend. In 2005 zijn volgens het burgerjaarverslag 127 bezwaarschriften ingediend.

²³ In de jaarverslagen staat vermeld dat het gaat om het aantal ingediende bezwaarschriften, maar het gaat echter om het aantal behandelde bezwaarschriften.

Respondenten van de gemeente en de bezwarencommissie stellen dat de gemeente de commissie alle vrijheid geeft om het probleem dat ten grondslag ligt aan het bezwaarschrift op een alternatieve manier op te lossen, zodat de bezwaarschriftenprocedure niet meer hoeft te worden doorlopen.

3.3.3 Doorlooptijd van de behandeling van de bezwaarschriften

De rekenkamercommissie heeft ook onderzocht wat de afhandelingstermijn van de bezwaarschriften is (onderzoeksvraag 2d). De afhandelingstermijn van een bezwaarschrift bedraagt volgens de Awb, in geval de gemeente zich laat adviseren door een commissie, tien weken. De Awb geeft de mogelijkheid deze termijn te verlengen door een verdagingsbesluit te nemen, waarna de totale maximale termijn veertien weken bedraagt.

Uit de onderstaande tabel blijkt dat de helft tot tweederde van het aantal bezwaarschriften in de gemeente Nijkerk binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld.

Tabel 3.9 Afhandelingstermijn bezwaarschriften 2004-2006

	Percentage bezwaarschriften dat is afgehandeld binnen de wettelijke termijn
2004	55%
2005	65%
2006	50%

(bron: Jaarverslagen 2004-2006 adviescommissie bezwaarschriften)

Volgens de verordening is de commissie verantwoordelijk voor het verdagingsbesluit en zou daarmee ook verantwoordelijk zijn voor de bewaking van de termijnen. De ambtelijk secretaris bewaakt echter de termijn totdat het advies van de commissie is uitgebracht. Het is onduidelijk wie daarna verantwoordelijk is en wie het verdagingsbesluit verstuurt.

Tabel 3.10 Opgesplitste afhandelingstermijn (gemiddelden)

	Weken tussen ontvangst bezwaarschrift en zitting	Weken tussen zitting en verzenden besluit
2004	10	8
2005	7	9
2006	7	6

(bron: Jaarverslagen 2004-2006 adviescommissie bezwaarschriften)

Over de periode 2004-2006 zijn de gemiddelde termijnen (zowel voor de zitting als na de zitting) afgenomen. Maar dit heeft niet geleid tot een stijging van het aantal bezwaarschriften dat tijdig wordt afgehandeld. De organisatie heeft aangegeven de termijnen te willen bekorten door bijvoorbeeld:

- beter na te gaan of een bezwaarschrift ontvankelijk is ja dan nee. Deze constatering werd in 2006 soms pas gedaan bij het houden van de hoorzitting.
- Eerder in overleg treden, om te onderzoeken of er ook andere oplossingen mogelijk zijn.

In Nijkerk stelt de commissie eventueel een ontwerpbeslissing op: dit kan volgens de toelichting bij de verordening in ieder geval wanneer de commissie het advies 'ongegrond' of 'niet-ontvankelijk' afgeeft. Op deze manier kan de tijd die nodig is voor een ambtelijk advies in vervolg op het commissieadvies bekort worden.

3.3.4 Doorwerking van bezwaarschriften

Een volgende onderzoeksvraag gaat over de doorwerking van een bezwaarschrift: leidt dit mogelijk tot wijzigingen in de organisatie of in beleid? (onderzoeksvraag 2f)

De behandeling van bezwaarschriften is niet opgenomen in een organisatiebreed kwaliteitssysteem. Wel kaart de commissie mogelijke trends aan bij het college. In het team Werk, Inkomen en Reïntegratie (WIR) zijn aan de hand van uitspraken in bezwaar en beroepszaken aanpassingen overeengekomen waardoor de kwaliteit van de besluiten volgens een respondent is verbeterd. Uitspraken worden zonodig in het teamoverleg besproken. Dit is onderdeel van het kwaliteitssysteem bij WIR.

De bezwaarschriftencommissie geeft in haar jaarverslagen aan dat zij overleg heeft met vertegenwoordigers van het gemeentebestuur en afdelingen. Hierin komen de termijnen, kwaliteit van de primaire besluiten en de vertegenwoordiging bij hoorzittingen aan de orde. Ook worden werkafspraken gemaakt. De ambtelijk secretaris en de voorzitter van de commissie bespreken het verslag met de burgemeester en gemeentesecretaris. Naar aanleiding hiervan zijn nieuwe werkafspraken gemaakt.

Oplossingsgerichtheid

De gemeentelijke organisatie heeft de indruk dat de commissie een volledige heroverweging uitvoert: alle aspecten worden bij de heroverweging betrokken. Er wordt gekeken naar de rechtmatigheid, maar ook wordt het belang van de burger in de heroverweging betrokken. Eventuele pogingen om het bezwaarschrift versneld af te doen worden door de vakafdeling ondernomen, in afstemming met de secretaris.

De respondenten zien geen aanleiding tot nazorg, zoals het nabellen van de burger nadat het besluit op het bezwaarschrift is verstuurd.

3.4 Beroepszaken

In deze paragraaf gaan we in op hoe vaak een beroep is ingediend (onderzoeksvraag 3a) en wat de uitkomst was (onderzoeksvraag 3b)?

Een belanghebbende kan een beslissing op het bezwaar ontvangen waarmee hij geen genoegen neemt. Tegen dat besluit op bezwaar kan de bezwaarde dan beroep instellen bij de bestuursrechter²⁴. Dat recht van beroep bestaat ook wanneer bezwaarde meent dat het besluit op een reeds ingediend bezwaarschrift te lang op zich laat wachten (buiten de wettelijke termijn). Het beroep is dan gericht tegen het niet tijdig nemen van een besluit.

3.4.1 Aantal ingediende beroepschriften bij de rechtbank

De gemeente Nijkerk houdt geen registratie bij van het aantal beroepszaken. Dit wordt per afdeling bijgehouden. De bezwarencommissie wordt wel op de hoogte gehouden van het aantal

²⁴ Vanaf mei 2004 maakt het wetsvoorstel Rechtstreeks beroep het mogelijk dat de bezwaarschriftenprocedure wordt overgeslagen als alle partijen daarmee instemmen. Het verzoek om de bezwaarschriftenprocedure over te slaan en rechtstreeks beroep in te stellen bij de rechter kan door de belanghebbende uitsluitend in een bezwaarschrift of in een pro forma bezwaarschrift (een bezwaarschrift dat tijdig wordt ingesteld, maar waarbij de motivering op een later tijdstip wordt toegezonden) worden gedaan.

Rekenkamercommissies ViP+

beroepszaken en het verloop daarvan. In de jaarverslagen van de bezwarencommissie wordt niet ingegaan op de beroepszaken. Uit onderstaande tabel blijkt dat het aantal beroepszaken een stijgende lijn vertoont over de periode 2004-2006. Deze kan voor een deel verklaard worden doordat bij het overgangsrecht van de Abw naar de WWB een en ander onduidelijk was.

Tabel 3.11 Aantal ingediende beroepschriften bij de rechtbank

	Aantal beroepszaken
2004	3
2005	9
2006	18
Totaal	30

(bron: Jaarverslagen adviescommissie bezwaarschriften 2004-2006 / opgevraagde informatie bij de gemeentelijke organisatie)

3.4.2 Uitkomst beroepschriften

De uitkomsten van de beroepsprocedures staan in onderstaande tabel. In 2005 is bijna de helft van de beroepszaken (vier van de negen) gegrond verklaard. Over 2006 zijn nog geen conclusies te trekken omdat vijf van de achttien zaken nog lopen.

Tabel 3.12 Wijze van afdoening beroepschriften periode 2004 - 2006

	(gedeeltelijk) Gegrond	Ongegrond	Niet ontvankelijk	Beroepschrift ingetrokken	Loopt nog
2004	1	1	-	1	-
2005	4	4	-	-	1
2006	1	10	2	-	5

Rekenkamercommissies ViP+

4. Ervaringen van burgers

4.1 Inleiding

In de eerste helft van 2007 hebben elf mensen een klacht ingediend bij de gemeente Nijkerk. Vier van hen hebben op navraag van de gemeente aangegeven dat zij mee wilden werken aan een telefonisch interview. Zestig²⁵ mensen hebben een bezwaarschrift ingediend, van wie tien personen mee wilden werken aan het telefonisch interview. De rekenkamercommissie heeft zeven van hen gesproken.

Deze wijze van werven van respondenten heeft een grote kans tot een selectie van een specifieke groep. Het is denkbaar dat mensen met negatieve ervaringen eerder geneigd zijn om mee te werken aan dit onderzoek. Daarnaast geven we in dit hoofdstuk uitsluitend de kant van de burgers weer (hun beleving). De rekenkamercommissie is van mening dat de ervaringen hoe dan ook kunnen worden aangegrepen voor verbeterpunten voor de organisatie.

4.2 Ervaringen met de klachtenprocedure

In deze paragraaf volgen de resultaten van de vier interviews met burgers die een klacht hebben ingediend.

Indienen van een klacht

Twee burgers hebben naar aanleiding van een klacht geïnformeerd bij de gemeente en kwamen zodoende te weten dat er een klachtenprocedure was. Een ander heeft ‘gewoon geklaagd’ en nog één ander was op de hoogte van de klachtenprocedure omdat hij al eerder klachten had ingediend.

Drie klagers hebben hun klacht schriftelijk ingediend. Eén van hen heeft hierop een schriftelijke ontvangstbevestiging ontvangen. Eén klager die meerdere klachten heeft ingediend, weet dit niet meer precies, hij stelt soms wel en soms niet een ontvangstbevestiging te krijgen. Eén klager heeft mondeling geklaagd, en in het geheel geen reactie meer gekregen van de gemeente. Deze klager geeft aan dat hij ook al eerder een brief heeft geschreven aan de gemeente en hier ook geen reactie op heeft ontvangen.

Informatie

Aan één klager is uitleg gegeven over de klachtenprocedure. Eén klager die meerdere klachten heeft ingediend stelt soms wel /soms geen aanvullende informatie te ontvangen, over bijvoorbeeld de klachtenbehandelaar, de mogelijkheid tot hoorzitting en de behandelings-termijn. Twee klagers hebben geen informatie ontvangen.

In behandeling nemen van een klacht

Eén klager werd uitgenodigd en had een zakelijk/vriendelijk gesprek met een ambtenaar. Eén klager stelt dat hij zelf het initiatief neemt tot overleg met de ambtenaren of wethouder. Hij stelt ook verslagen op, omdat volgens hem de gemeente dit ondanks verzoeken van zijn kant

²⁵ Vijftien van deze bezwaarschriften zijn gericht tegen één-en-het-zelfde besluit.

Rekenkamercommissies ViP+

niet doet. Hij stelt te maken hebben met een afdeling met veel wisselingen in personeel waardoor steeds fouten ontstaan.

Eén klager kreeg, nadat hij zelf gebeld had, een gesprek met een wethouder en ambtenaren. De zitting verliep prettig. Hij heeft ook een verslag ontvangen. Echter, vervolgens is er niets meer van de gemeente vernomen. De wethouder zou ter plaatse komen kijken, maar is nog niet langs geweest. Een brief van een medeklager waarin zij hun beklag doen over deze gang van zaken heeft niet geholpen.

Een vierde klager heeft helemaal niets gehoord van de gemeente.

Oplossingsgerichtheid

De vier bevroegde klagers zijn ontevreden over de oplossingsgerichtheid van de gemeente:

- de klacht heeft niet geleid tot wijzigingen
- de gemeente denkt niet mee om tot oplossingen te komen.
- er is niets met de klacht gedaan

Drie klagers geven aan dat hun beeld van de gemeente in negatieve zin is veranderd, één klager geeft aan dat hij al een negatief beeld had.

Termijnen

De klagers zijn ontevreden over de termijn van afhandeling (meer dan zes weken) of zelfs het ontbreken van de afhandeling. Eén klager geeft aan informatie over de voortgang te missen. Eén klager geeft aan wel steeds informatie van de gemeente over de voortgang te hebben ontvangen.

Tevredenheid

Eén klager is wel tevreden over de afhandeling van zijn klacht, maar heeft niet het idee dat zijn klacht heeft geleid tot wijzigingen. De andere drie klagers zijn ontevreden over de afhandeling van de klacht. Knelpunten zijn:

- ontbreken van een (adequate) reactie op de klacht
- niet nagekomen toezegging
- weinig oplossingsgerichtheid
- geen informatie over de voortgang van de afhandeling.

4.3 Ervaringen met de bezwaarschriftenprocedure

Deze paragraaf beschrijft de ervaringen van zeven burgers met de bezwaarschriftenprocedure.

Indienen

Drie indieners waren bekend met de bezwaarschriftenprocedure, omdat ze al eerder bezwaarschriften hadden ingediend of vanuit hun algemene kennis hiervan op de hoogte waren. Vier indieners waren op de hoogte van de mogelijkheid tot het indienen van bezwaar omdat dit in een beschikking stond vermeld (2x), op de website (1x), of omdat dit in contact met de gemeente werd verteld (1x).

Rekenkamercommissies ViP+

In behandeling nemen

De indieners hebben een ontvangstbevestiging ontvangen, met bijgevoegde informatie over de procedure (zes van de zeven). Eén keer kwam de ontvangstbevestiging na één maand, en daarna duurde het weer een tijd voordat de burger iets hoorde.

Informatie

De indieners zijn tevreden over de ontvangstbevestigingen en de bijgevoegde informatie. Deze informatie was toereikend en helder. Eén respondent heeft wat vragen over de openbaarheid van de zitting. Eén respondent klaagt dat hij 'maar een paar dagen van te voren de stukken in kon zien'. Toen was er weinig tijd over om zelf nog andere stukken aan te leveren.

De rol van de externe commissie was voor vijf van de zeven bezwaarmakers duidelijk, hoewel één respondent aangeeft: 'maar ik weet niet wat voor mensen dat nou waren'.

Voor één respondent werd de rol van de commissie pas duidelijk op de hoorzitting zelf, en voor één respondent was het nu achteraf nog steeds onduidelijk.

Eén respondent geeft expliciet aan belang te hechten aan het feit dat het een externe commissie betreft ('dat was de reden om naar de hoorzitting te gaan').

De contacten met de ambtenaren tijdens de bezwaarschriftenprocedure worden door zes van de zeven respondenten als positief ervaren.

Hoorzitting

In zes van de zeven gevallen heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Drie van de zes respondenten zijn tevreden over de hoorzitting en de rol van de commissie.

Eén respondent is ontevreden over de hoorzitting, met name vanwege tijdgebrek, één ander omdat er niet inhoudelijk op de argumenten werd ingegaan, zodat er slechts een herhaling van standpunten plaatsvond en één respondent voelde zich niet serieus genomen ('er werd niet geluisterd'). Twee van hen ervoeren de commissie niet als objectief.

De commissie heeft in alle gevallen het verdere verloop van de procedure toegelicht. Eén respondent stelt dat de termijn van afhandeling wel vaag werd gehouden.

In één geval heeft geen hoorzitting plaatsgevonden. Eén dag voor de zitting heeft de gemeente laten weten dat zij een fout had gemaakt en dat zij tegemoet zouden komen aan het bezwaarschrift. In een brief heeft het college zijn excuses aangeboden.

Uitkomst / Oplossingsgerichtheid

Bij vier van de zeven respondenten is het bezwaarschrift ongegrond verklaard (bij één van hen is wel het bedrag van de dwangsom verlaagd). Bij één respondent is het bezwaarschrift deels gegrond verklaard, bij één respondent heeft de gemeente het primaire besluit herzien, en in één geval is gekozen voor mediation.

Drie respondenten vonden de argumenten voor de ongegrondverklaring niet overtuigend: 'puur juridisch', er is niet 'meegedacht'. Bij één respondent kwam de gemeente, pas na de uitspraak van de bezwarencommissie, erachter dat zij een fout hadden gemaakt. Dit werd achteraf hersteld (in een 'onleesbare' brief), maar leidde niet tot coulance ten opzichte van het bezwaarschrift. Respondent heeft de indruk dat de bezwaarschriftenprocedure niet nodig was geweest, maar dat de gemeente het gesprek aan had moeten gaan. Ook een andere respondent heeft de indruk dat de bezwaarschriftenprocedure niet nodig was, maar in feite 'misbruikt'

Rekenkamercommissies ViP+

wordt door de gemeente. ‘De gemeente wilde nauwelijks ingaan op voorstellen van mijn kant om het gesprek aan te gaan. In het uiteindelijke gesprek dat plaatsvond, kwam ik niet aan bod. Uiteindelijk heb ik een bezwaarschrift ingediend’.

De respondenten verwachten niet dat hun bezwaarschrift leidt tot wijzigingen / maatregelen bij de gemeenten. Eén respondent hoopt dat zijn bezwaarschrift in de toekomst mogelijk tot een verandering leidt.

Het beeld van de gemeente is onveranderd, maar de meeste respondenten geven hierbij ook aan dat hun beeld niet positief is (een cultuur van ‘wij weten het’). Ook een respondent die gelijk heeft gekregen van de gemeente, stelt dat zij het beeld heeft gekregen van ‘willekeur’, dat een afzonderlijke ambtenaar allesbepalend is.

Tevredenheid

Het traject van informatievoorziening en de contacten met de ambtenaren lopen over het algemeen goed. Maar inhoudelijk zijn de burgers niet overtuigd, en zij zien een weinig oplossingsgerichte houding van de gemeente. Eén respondent geeft aan de gemeente niet meer te vertrouwen.

Verbeterpunten die indieners aandragen, zijn:

- Gemeente zou meer rekening moeten houden met het feit dat indieners moeite en tijd steken in het bezwaarschrift en dat hierbij emoties spelen. De gemeente zou meer begrip kunnen tonen en meer kunnen ingaan op de argumenten.
- Geef een duidelijke uitleg aan de burgers over het toepassen van de regels, in plaats van een houding ‘wij zijn de baas’.
- De tijdigheid van de afhandeling
- Ga als gemeente eerder in overleg dan het aan te laten komen op een bezwaarschriftenprocedure.

5. Actuele ontwikkelingen inzake klachten, bezwaar en beroep

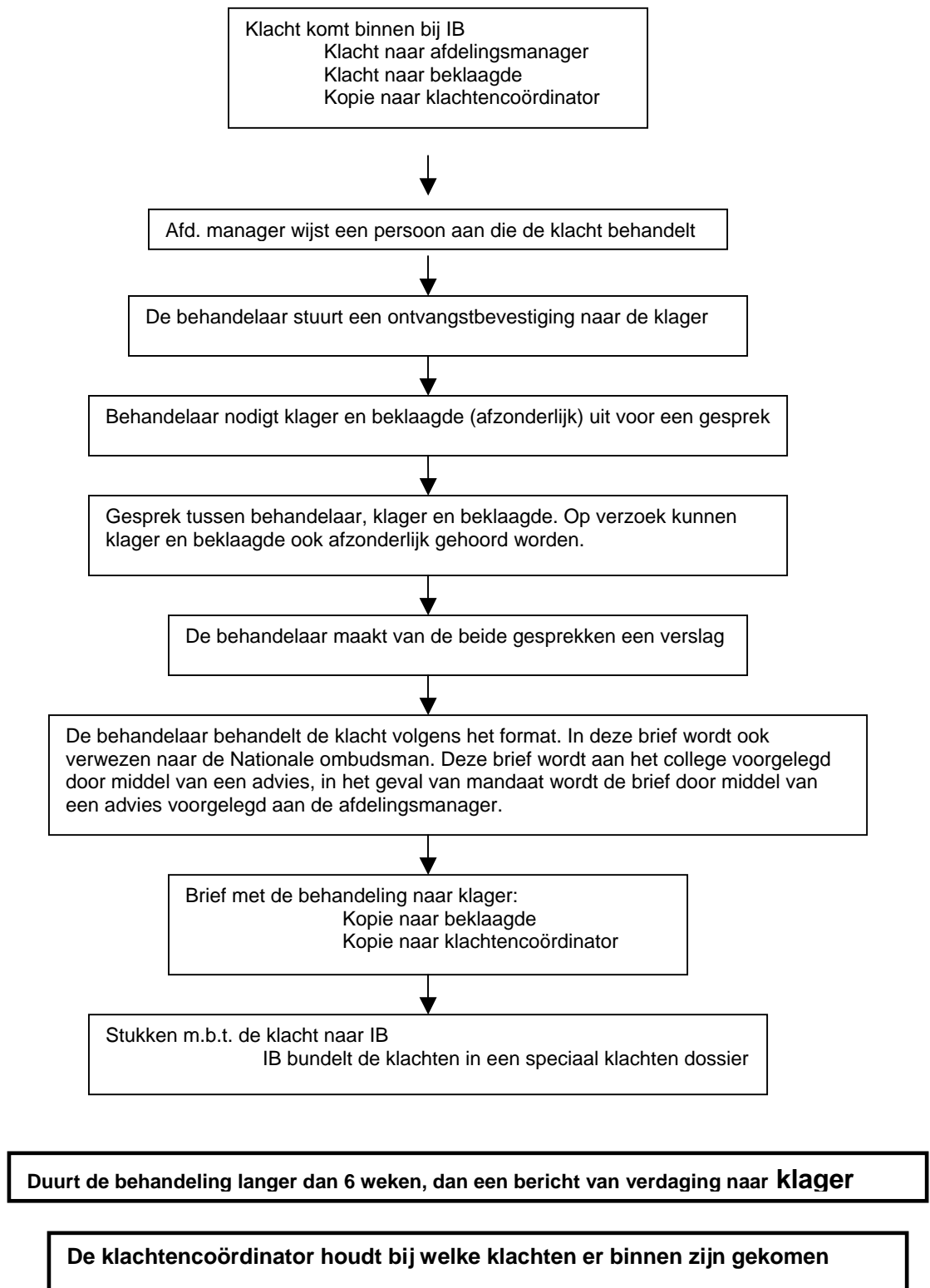
In de interviews heeft de rekenkamercommissie ook gevraagd naar actuele, gemeentespecifieke ontwikkelingen.

In de aanloop naar de reorganisatie die in 2006 is doorgevoerd, zijn ideeën geformuleerd om zowel de klachten- als de bezwaarschriftenprocedure te vernieuwen.

- Vanaf 2007 is de procedure voor de afhandeling van klachten opnieuw onder de aandacht gebracht. Reden hiervoor was dat de afhandeling van klachten niet voldoende bekend was in de organisatie. De procedure is in een stroomschema gezet, zodat duidelijk is welke stappen moeten worden genomen.
- Ook zal een richtlijn worden opgesteld. De bevindingen naar het onderzoek van de klacht zullen dan op een duidelijke manier uitgelegd worden. Het zal op den duur zo zijn dat de klachten allemaal op een zelfde manier afgehandeld worden. Elke klager krijgt zo een duidelijke behandeling van de klacht. Het zal dan niet meer voorkomen dat een klager tekort wordt gedaan op de afhandeling van de klacht. Iedere klager krijgt dezelfde behandeling.
- De bezwaarschriftenprocedure is inmiddels deels gewijzigd: nadat de commissie haar advies heeft gegeven over het bezwaarschrift, stelt de centrale juridische afdeling de beschikking op (in plaats van voorheen de vakafdeling). Met de nieuwe werkwijze wordt ondermeer geprobeerd meer eenduidigheid in de advisering te creëren.

Rekenkamercommissies ViP+

Schema 1 Nieuwe Procedure Behandeling Klachten 2007



Bijlage 1 Literatuur en documenten

Gemeentelijke documenten:

- Burgerjaarverslag 2004
- Jaarverslag/rapportage Commissie voor de behandeling van bezwaarschriften gemeente Nijkerk 2004-2006
- Advies college Onderwerp: Aanbeveling door Nationale ombudsman inzake anonimisering van klachtbeschikkingen op de besluitenlijst van het college, 12 september 2007
- Overzicht technische klachten 2004-2006
- Overzicht klachten 2004-2006
- Overzicht bezwaarschriften 2004-2006
- Reglement adviescommissie bezwaarschriften college- en burgemeesterbesluiten 2004
- Verordening adviescommissie bezwaarschriften tegen raadsbesluiten gemeente Nijkerk 2004
- www.nijkerk.org

Documenten derden:

- Gemeente Amersfoort, Klanttevredenheid juridische zaken 2005. De mening van de klanten over de afhandeling van bezwaarschriften door de afdeling Juridische Zaken van de gemeente Amersfoort.
- Handreiking bezwaarschriftenprocedure, Ministerie van Justitie en BZK,
- Meijer, A. Th. (red.) Algemene Wet Bestuursrecht en aanverwante regelgeving 2006/2007, Ars Aequi Wetseditie, Nijmegen 2006
- Nationale Ombudsman, Burgerbrieven gemeente. Hebt u even?, januari 2007
- Nationale Ombudsman, Correspondentiewijzer
- Nationale Ombudsman, Lezing Congres klachtenmanagement 'Van klacht tot verbetering' 28 februari 2004
- Nationale Ombudsman. De maakbare overheid. Verslag van de Nationale ombudsman over 2005.
- Nieuwsbrief VNG Wettelijke regeling extern klachtrecht bij gemeenten medio 2003 een feit, Den Haag 14 januari 2003
- Persbericht 'UWV zet mediation landelijk in', 6 februari 2007-02-15
- Rekenkamercommissie Ede, Afhandeling aanvragen burgers, september 2004
- Stichting Rekenschap: onderzoek afhandeling bezwaarschriften provinciale hoofdsteden tbv Kassa.
- Tweede kamer, nr. 26360 Juridisering in het openbaar bestuur, vergaderjaar 1998 - 99
- Tweede Kamer, nr. 29 279 Rechtsstaat en rechtsorde Vergaderjaar 2003-04, nr. 16
- Tweede Kamer, nr. 27 286 Alternatieve afdoening van bestuursgeschillen, vergaderjaar 1999-2000
- Tweede kamer nr. 27461 Termijnen voor bestuur en rechter, vergaderjaar 2000-2001
- Tweede Kamer, kamerstuk 27 461 Termijnen voor bestuur en rechter, vergaderjaar 2000-2001
- VNG, Brief aan Minister van Justitie, Evaluatie Awb 1997-2001, 10 juni 2002
- Winter, H.B. e.a. Klagen bij bestuursorganen. Evaluatieonderzoek naar de klachtbehandeling door bestuursorganen, BJU, 2006.

Rekenkamercommissies ViP+

Bijlage 2 Onderzoeksverantwoording

Face-to-face interviews

De heer X. Bakker, juridisch kwaliteitsmedewerker, team Werk, Inkomen en Reïntegratie.
De heer J. Heiner, juridisch adviseur afdeling Bedrijfsvoering en Advisering
De heer P. Hofwegen, afdelingsmanager Facilitaire dienstverlening en belastingen
De heer G. Hoogeboom, juridisch adviseur afdeling Bedrijfsvoering en Advisering
Mevrouw C. Nieborg, lid adviescommissie bezwaarschriften
De heer R. Walet, wethouder

Dossieronderzoek

In het dossieronderzoek is gekeken naar zeven klachtendossiers uit de periode 2004-2006. Het achtste opgevraagde dossier bleek vernietigd. Bij de selectie van dossiers is rekening gehouden met een verdeling over de jaren 2004-2006, verschillende beleidsterreinen en verschillende uitkomsten (gegrond / ongegrond).

De rekenkamercommissie heeft vijftien bezwaarschriftendossiers opgevraagd over de periode 2004-2006. Ook bij de selectie van deze dossiers is rekening gehouden met een verdeling over de jaren 2004-2006, verschillende beleidsterreinen en verschillende uitkomsten (gegrond / ongegrond).

De dossiers zijn niet representatief in de zin dat ze a-select zijn geselecteerd, maar geven wel een illustratie van de klachten- en bezwaarschriftenprocedure in de gemeente Nijkerk.

Telefonische interviews

De gemeente Nijkerk heeft de burgers benaderd, die over de periode januari –juni 2007 een klacht of bezwaarschrift hebben ingediend. Hen is gevraagd om mee te werken aan het telefonische interview van de rekenkamercommissie.

In de eerste helft van 2007 hebben elf mensen een klacht ingediend bij de gemeente Nijkerk. Vier van hen hebben op navraag van de gemeente aangegeven dat zij mee wilden werken aan een telefonisch interview. Zestig²⁶ mensen hebben een bezwaarschrift ingediend, van wie tien personen mee wilden werken aan het telefonisch interview. De rekenkamercommissie heeft zeven van hen gesproken.

²⁶ Vijftien van deze bezwaarschriften zijn gericht tegen één-en-het-zelfde besluit.

Rekenkamercommissies ViP+

Bijlage 3 Klachtenregeling en bezwaarschriftenprocedure

In deze bijlage staat een uitgebreide beschrijving van de klachtenregeling en de bezwaarschriftenprocedure volgens de Awb.

De regeling van het intern klachtrecht bevat *minimumeisen* voor de wijze waarop bestuursorganen klachten dienen te behandelen die gaan over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. De regeling heeft ook betrekking op gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

De regeling van het klachtrecht bestaat uit een regeling voor de klachtbehandeling door een bestuursorgaan (intern klachtrecht) en een regeling voor klachtbehandeling door een ombudsman (extern klachtrecht). Tussen beide regelingen bestaat een logisch verband (het zogenoemde kenbaarheidsvereiste). Het kenbaarheidsvereiste betekent dat in principe voordat een verzoek bij een ombudsman kan worden ingediend, een klacht eerst bij het betrokken bestuursorgaan moet worden ingediend.²⁷ De interne klachtprocedure is dus te zien als een verplichte voorfase, voordat een verzoek bij een externe klachtinstantie kan worden ingediend.

De bezwaarschriftprocedure kan, op een aantal uitzonderingen na, ook worden gezien als een verplichte fase vóórdat in beroep kan worden gegaan. Deze procedure geldt als voorfase voor de eventuele gang naar de rechter. Het bestuursorgaan dat het eerdere besluit heeft genomen, beoordeelt op grond van het bezwaarschrift of wijziging of herroeping van het bestreden besluit op zijn plaats is. Daarbij kunnen eerder gemaakte fouten worden hersteld. Bepaalde belangen kunnen meer of minder gewicht in de schaal leggen dan bij de primaire besluitvorming. Ook kunnen belangen een rol gaan spelen die niet eerder bij de afweging een rol hebben gespeeld.

1 KLACHTENREGELING ALGEMENE WET BESTUURSRECHT

1.1 Klachtadviesinstantie

Bestuursorganen die een uitvoerige interne procedure van klachtbehandeling wensen, kunnen daarvoor een klachtadviesinstantie inschakelen. Het bestuursorgaan legt de klachtbehandeling en/ of klachtenadvisering in handen van een bepaalde persoon (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon) of een bepaalde commissie (samengesteld uit internen of geheel of gedeeltelijk uit externen).

1.2 Definitie van een klacht

Een klacht wordt in de Awb omschreven als de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen. Het begrip klacht is in de Awb niet precies gedefinieerd. Algemene klachten over beleid (skeuzes) of over beleidsuitvoering in algemene zin betreffen niet een bepaalde aangelegenheid en zijn ook niet te zien als een gedraging tegen iemand, waardoor dergelijke klachten niet zijn te beschouwen als klachten in de zin van de Awb. Voor het overige geldt dat alles wat geen bezwaar is, als klacht kan worden beschouwd, waarbij de precieze beoordeling in een concreet geval aan het bestuursorgaan wordt gelaten.

²⁷ Tenzij dat redelijkerwijs niet van de klager kan worden gevergd, of indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan.

1.3 Klachtprocedure conform de Awb

Het indienen van een klacht

Een klacht kan door een ieder worden ingediend (natuurlijk persoon, een ambtenaar e.d.). Degene die een klacht indient kan zich daarbij laten vertegenwoordigen.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Voor mondelinge klachten gelden geen vormvereisten. Mondelinge klachten kunnen in persoon, bijvoorbeeld aan de balie, of telefonisch worden ingediend. Voor de behandeling van mondelinge klachten geldt dat het bestuursorgaan zorg dient te dragen voor een zorgvuldige behandeling van de klacht. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht is niet vereist. Door het – eventueel ook langs telefonische weg – geven van uitleg, of mogelijk het aanbieden van excuses kan een mondelinge klacht voldoende zorgvuldig zijn behandeld. Indien de klager een schriftelijke reactie wenst dan moet die worden gegeven.

De ontvangst van het klaagschrift (schriftelijk ingediende klacht) moet schriftelijk worden bevestigd. De schriftelijke bevestiging kan vergezeld gaan van informatie over de procedure, zoals de mogelijkheid om gehoord te worden. Wanneer bij de behandeling van de klacht een klachtadviesinstantie wordt ingeschakeld om advies uit te brengen, moet daarvan bij de ontvangstbevestiging mededeling worden gedaan.

Het in behandeling nemen van een klacht

Schriftelijke klachten die voldoen aan de eisen van de Awb zijn klaagschriften en dienen in behandeling te worden genomen. Indien het klaagschrift niet aan de wettelijke eisen voldoet kan het klaagschrift niet-ontvankelijk worden verklaard. De gemeente is hiertoe niet verplicht. In de Awb staat niet beschreven dat de gemeente de indiener van een schriftelijke klacht de kans moet geven om zijn verzuim te herstellen.

De Awb bevat een waarborg voor een zorgvuldige klachtbehandeling door te bepalen dat voor de behandeling van de klacht geldt dat die geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, of een lid of de voorzitter daarvan.

Daarnaast heeft de Awb bepaald dat ook in een aantal andere situaties een bestuursorgaan een klacht niet in behandeling hoeft te nemen. Hierbij gaat het onder andere om een herhaalde klacht, de gedraging heeft langer dan een jaar vóór indiening van de klacht plaatsgevonden, wanneer bij een andere rechter dan de bestuursrechter een procedure is ingesteld, of reeds is afgerond of indien ten gevolge van de gedraging een opsporingsonderzoek of strafrechtelijke vervolging gaande is. Tot slot kent de Awb een mogelijkheid om af te zien van klachtbehandeling indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, de zogenaamde bagatelzaken.

Indien het bestuursorgaan de klacht niet in behandeling neemt, wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Het stopzetten van de klachtenprocedure

Een zeer belangrijke bepaling in de Awb is dat de procedure kan worden stopgezet zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld. Het stoppen van de klachtbehandeling kan op elk moment waarbij de verdere verplichtingen komen te vervallen. Het is aan de klager om vast te stellen of sprake is van tegemoetkoming aan zijn klacht en niet aan het bestuursorgaan.

Hoorzitting

Een belangrijk onderdeel van de klachtprocedure is de hoorplicht. De bepaling geeft een recht om te worden gehoord, dat geldt zowel voor de klager als voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De klager hoeft niet te worden gehoord wanneer hij daarop geen prijs stelt of wanneer de klacht kennelijk ongegrond is.

Verslaglegging

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dat verslag bevat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen. In plaats daarvan kan ook worden volstaan met vermelding van hetgeen tijdens het horen aan de orde kwam in de afdoeningsbrief. Wordt een klachtadviesinstantie ingeschakeld, dan moet het verslag worden opgenomen in het rapport van bevindingen dat die instantie uitbrengt aan het bestuursorgaan. Een verplichting het verslag toe te zenden aan partijen ontbreekt.

Beëindiging klachtbehandeling

Klachtbehandeling eindigt, indien de volledige procedure wordt doorlopen, met een afdoeningsbrief. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele maatregelen (bij gegrond verklaren) die daaruit voortvloeien. De wetgever geeft er de voorkeur aan dat de afdoeningsbrief in een duidelijk oordeel, gegrond of ongegrond, uitmondt. Dat blijkt niet expliciet uit de wettekst, maar wel uit de memorie van toelichting. In de afdoeningsbrief moet de klager worden geïnformeerd bij welke ombudsman binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend. Dat kan ook in een bijgevoegde brochure.

1.4 Termijnen

Het bestuursorgaan dient de klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te behandelen. Dat is tien weken als een klachtadviesinstantie is ingeschakeld. De behandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Indien het bestuursorgaan de behandeling met ten hoogste vier weken verdaagt, wordt hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wier gedraging de klacht betrekking heeft. Net als bij de behandeling van bezwaarschriften geldt dat de verdagingsmogelijkheid zich beperkt tot bijzondere gevallen en dus niet standaard kan worden gehanteerd (In de memorie van toelichting wordt gewezen op situaties van overmacht waarin het moeilijk zal zijn de termijn te halen).

1.5 Registratie en publicatie

De Awb schrijft voor dat klachten moeten worden geregistreerd en dat door gemeenten jaarlijks over klachten moet worden gepubliceerd.

2 BEZWAARSCHRIFTENPROCEDURE ALGEMENE WET BESTUURSRECHT

2.1 Adviescommissie

De Awb biedt gemeenten de mogelijkheid om ten behoeve van een beslissing op het bezwaar een adviescommissie in te stellen. De Awb bepaalt dat de adviescommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden. De voorzitter maakt geen deel uit van en is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Daarnaast biedt de Awb de raad de mogelijkheid om bijvoorbeeld in een verordening nadere eisen te stellen.

2.2 Bezwaarschriftbehandeling conform de Awb

Indiening bezwaarschrift

Onder het maken van bezwaar verstaat de Awb het gebruik maken van de ingevolge een wettelijk voorschrift bestaande bevoegdheid, voorziening tegen een besluit te vragen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Bij de regeling van de bezwaarschriftprocedure staat het begrip besluit centraal. Onder besluit wordt verstaan een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling. Het recht om tegen besluiten op te komen is beperkt tot belanghebbenden. Een belanghebbende is degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken. Degene die een bezwaarschrift indient kan zich daarbij laten vertegenwoordigen.

De Awb schrijft voor dat het bestuursorgaan waarbij het bezwaarschrift is ingediend het, na ontvangst van het bezwaarschrift, de indiener, of in ieder geval zijn gemachtigde, een schriftelijke ontvangstbevestiging stuurt, het bezwaarschrift doorzendt naar het bevoegde bestuursorgaan en de afzender hiervan op de hoogte stelt of terugzendt naar de afzender. Indien door het bevoegde bestuursorgaan is besloten dat een commissie over het bezwaar zal adviseren, deelt het bestuursorgaan dit zo spoedig mogelijk mede aan de indiener van het bezwaarschrift. In geval van doorzending naar het bevoegde bestuursorgaan dient de datum van ontvangst op het bezwaarschrift aangetekend te worden. In de ontvangstbevestiging kan de indiener tevens worden uitgenodigd aan te geven of hij gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om te worden gehoord. Ook is het mogelijk voorlichting te geven over het verdere verloop van de procedure. Er is geen uitdrukkelijke termijn gesteld waarbinnen de ontvangstbevestiging moet worden verzonden.

Indien een bezwaarschrift voldoet aan de eisen van de Awb dan moet het bezwaarschrift in behandeling worden genomen. Indien het bezwaar- of beroepschrift niet aan de wettelijke eisen voldoet, kan het bezwaar- of beroepschrift niet-ontvankelijk worden verklaard. Het bestuursorgaan is daartoe niet verplicht. Het bestuursorgaan dient de indiener van een bezwaarschrift de kans te geven om zijn verzuim te herstellen. Het bestuursorgaan stelt de indiener hiertoe een termijn.

Hoorzitting

Een belangrijk onderdeel van de bezwaarschriftprocedure is de hoorplicht. Het bestuursorgaan stelt belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord. In enkele gevallen – het bezwaarschrift is kennelijk niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond of de bezwaarmaker heeft aangegeven niet gehoord te willen worden – mag van het horen worden afgezien. Het bestuursorgaan of de adviescommissie is bevoegd hiertoe te beslissen. Indien een commissie

Rekenkamercommissies ViP+

over het bezwaar zal adviseren, deelt het bestuursorgaan dit zo spoedig mogelijk mede aan de indiener van het bezwaarschrift.

Het bestuursorgaan bereidt de hoorzitting voor door de indiener van het bezwaarschrift (of diens gemachtigde) en andere belanghebbenden voor de zitting uit te nodigen en de stukken ter inzage te leggen. In de uitnodiging voor de hoorzitting wordt in ieder geval vermeld waar en wanneer (ten minste één week voor de hoorzitting) de stukken ter inzage liggen en dat belanghebbenden tot tien dagen vóór het horen stukken kunnen indienen. Indien belanghebbenden toestemming verlenen aan het bestuursorgaan om het bezwaarschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken niet ter inzage te leggen dan kan dit achterwege blijven. Het bestuursorgaan kan, al dan niet op verzoek van een belanghebbende, het bezwaarschrift en alle verdere op de zaak betrekking hebbende stukken niet ter inzage leggen voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Hiervan wordt mededeling gedaan.

Het horen geschiedt door het bestuursorgaan zelf, de voorzitter of door één of meerdere personen, waarvan de meerderheid niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken is geweest. Indien ten behoeve van de beslissing op een bezwaar een adviescommissie is ingesteld, geschiedt het horen door de commissie. Het bestuursorgaan of de adviescommissie beslist of de hoorzitting al dan niet in het openbaar plaatsvindt. De belanghebbenden worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord en kunnen getuigen of deskundigen laten horen. Indien belanghebbenden afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde gedurende het horen buiten zijn aanwezigheid, tenzij het bestuursorgaan, al dan niet op verzoek van een belanghebbende, heeft bepaald dat geheimhouding om gewichtige redenen geboden is.

Verslaglegging

Na afloop van het horen wordt een verslag gemaakt. Het bestuursorgaan is niet verplicht het conceptverslag aan belanghebbenden toe te zenden²⁸.

Nader onderzoek

Wanneer na het horen nieuwe feiten of omstandigheden bekend worden, die voor de beslissing van aanmerkelijk belang kunnen zijn, worden belanghebbenden in de gelegenheid gesteld hierover te worden gehoord. In plaats van te horen kan het bestuursorgaan de bezwaarmaker ook de gelegenheid geven schriftelijk te reageren²⁹.

Beraadslaging en advies

Het advies van de commissie wordt schriftelijk uitgebracht en bevat een verslag van het horen.

Beslissing door het bestuursorgaan op het bezwaarschrift

De Awb schrijft niet voor wat de beslissing op het bezwaarschrift moet of kan inhouden. Volgens de Awb houdt het besluit in een overweging van het bestreden besluit, eventuele herroeping ervan en het nemen van een nieuw besluit. In de praktijk zijn de volgende situaties mogelijk:

1. Het bezwaar is niet ontvankelijk;
2. Het bezwaar is ongegrond;
3. Het bezwaar is gegrond;

²⁸ ABRvS 12 juni 1997, JB 1997, 188.

²⁹ Bijvoorbeeld Rb Roermond 14 mei 2002, 1/11/01/WRO K1

4. Het bezwaar is deel gegrond.

De heroverweging beperkt zich tot hetgeen door de bezwaarmaker is bestreden. Het bestuursorgaan mag de heroverweging niet gebruiken om de positie van de indiener van het bezwaarschrift te verslechteren (verbod van reformatio in peius). De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering. Anders dan de rechter dient het bestuursorgaan zich bij deze heroverweging niet te beperken tot de rechtmatigheid van het primaire besluit, maar moet ook aandacht besteden aan beleidsaspecten die gelden op het moment van heroverwegen voor zover de wet daartoe de ruimte geeft.

Om in voorkomende gevallen de aandacht voor beleidsmatige aspecten in de bezwaarschriftprocedure in voldoende mate te waarborgen kunnen bestuursorganen bij de keuze voor de organisatorische onderbrenging van de behandeling van bezwaarschriften aansluiting zoeken bij de beslissingsruimte bij het besluit. Soms heeft een bestuursorgaan bij het nemen van een beslissing veel vrijheid; in andere gevallen ontbreekt die vrijheid nagenoeg. Op grond van de beslissingsruimte worden gebonden en vrije beslissingen onderscheiden. Dit onderscheid is relevant voor de organisatorische inbedding van de bezwaarschriftprocedure. Hoe groter de beslissingsruimte, hoe meer gelegenheid er is om in het kader van de bezwaarschriftprocedure (met de belanghebbenden) te zoeken naar een mogelijkheid om te komen tot een voor alle betrokkenen bevredigende uitkomst. Daarmee wordt het conflictoplossend vermogen van de bezwaarschriftprocedure ten volle benut. Als voorwaarde daarbij geldt wel dat het bestuursorgaan wordt vertegenwoordigd door iemand met voldoende mandaat en zeggenschap in de uitvoeringspraktijk. De mogelijkheden die de bezwaarschriftprocedure in zo'n geval biedt kunnen slechts optimaal worden benut indien dergelijke functionarissen direct bij de procedure betrokken zijn. Om ook bij de heroverweging passende objectiviteit te waarborgen moeten alle voorschriften van de Awb strikt in acht worden genomen.

Wanneer bezwaar is gemaakt tegen een gebonden beslissing is er minder aanleiding de beleidsbepalers direct bij de behandeling van bezwaarschriften te betrekken, omdat de heroverweging zich in zo'n geval concentreert op aspecten van rechtmatigheid.

Bekendmaking beslissing op het bezwaarschrift door het bestuursorgaan

De beslissing wordt bekendgemaakt door toezending of uitreiking aan degene tot wie zij is gericht (of diens gemachtigde) en aan degenen die in de aanloop naar het bestreden besluit zienswijzen hebben ingediend. Bij de bekendmaking worden de motivering vermeld en door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld tegen de beslissing. Wanneer het bestuursorgaan afwijkt van een advies van een commissie wordt de reden van de afwijking vermeld en wordt het advies met de beslissing meegezonden.

2.3 Termijnen

Het bezwaarschrift moet zijn ingediend binnen zes weken (42 dagen) na de dag waarop het besluit bekend is gemaakt. Het bestuursorgaan dient bij de bekendmaking, respectievelijk mededeling van het primaire besluit aan de belanghebbende (n) duidelijk te maken tot wanneer het bezwaarschrift kan worden ingediend. Termijnoverschrijding moet leiden tot niet-ontvankelijkverklaring, tenzij de indiener een geldige reden heeft. Het staat een bestuursorgaan niet vrij een te laat ingediend bezwaarschrift inhoudelijk te beoordelen³⁰.

³⁰ ABRS, 5 december 1995, AB 1996, 298 met noot AFMB; CRvB 19 november 1996, JB 1997, 11).

Rekenkamercommissies ViP+

De jurisprudentie over de al dan niet verschoonbaarheid van de termijnoverschrijding is strikt. Omstandigheden van persoonlijke aard kunnen verschoonbaarheid van termijnoverschrijding meebrengen indien zij een zekere mate van ernst hebben.

Het bestuursorgaan beslist binnen zes of tien weken (indien een commissie is ingesteld) na ontvangst van het bezwaarschrift. De tijd die verstrijkt tijdens het herstellen van een verzuim telt hierbij niet mee. Het bestuursorgaan kan, onder schriftelijke mededeling aan de indiener, de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Verder uitstel is alleen mogelijk als de indiener en de andere belanghebbenden daarmee instemmen.