



# Notitie doorwerkingstraject

## Afhandeling van klachten en bezwaarschriften in Nijkerk

### 1. Inleiding

In 2007 hebben de rekenkamercommissies ViP+ (de voorlopers van de Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand) een onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van de afhandeling van klachten en bezwaarschriften in de gemeente Nijkerk. In april 2008 hebben wij hierover een rapport met aanbevelingen aangeboden aan de gemeenteraad: tien aanbevelingen voor de afhandeling van klachten en tien aanbevelingen voor de afhandeling van bezwaarschriften. Centrale uitgangspunten bij onze aanbevelingen voor de *klachtenafhandeling* waren: het vergroten van het klachtenbewustzijn in de organisatie en het verhogen van de effectiviteit van de uitvoering van de klachtenprocedure. De aanbevelingen voor de *bezwaarschriftenprocedure* richtten zich vooral op de informatie voor en voorlichting van indieners, de tijdige afhandeling, en de doorwerking van bezwaarschriften op het beleid en de organisatie.

Het college heeft destijds in de bestuurlijke reactie op het rapport aangegeven 13 van de 20 aanbevelingen (deels) in overweging te nemen. De raad heeft in De Mening ABM op 11 juni 2008 over het rapport en de aanbevelingen gedebatteerd. Er heeft daarna geen verdere besluitvorming plaatsgevonden in Het Besluit.<sup>1</sup>

De rekenkamercommissie kijkt, conform haar onderzoeksprotocol, zo'n twee jaar na een onderzoek in hoeverre de aanbevelingen in het rapport in de praktijk zijn gebracht. Dit noemen wij het 'doorwerkingstraject'. Wij kijken naar de doorwerking, omdat wij de effectiviteit van onze onderzoeken willen bewaken. Het bestaansrecht van de rekenkamercommissie valt of staat met de mate, waarin lessen worden getrokken uit de onderzoeksresultaten en uitvoering wordt gegeven aan de aanbevelingen.

In deze notitie doet de rekenkamercommissie verslag van haar bevindingen. Allereerst licht de rekenkamercommissie in paragraaf 2 toe hoe dit doorwerkingstraject is uitgevoerd. In paragraaf 3 geven wij de bevindingen weer over de aanbevelingen voor de klachtenafhandeling. In paragraaf 4 gaan we in op de implementatie van de aanbevelingen voor de afhandeling van bezwaarschriften. In paragraaf 5 besluiten wij met onze conclusies.

---

<sup>1</sup> In ons eerdere doorwerkingsonderzoek Quicksan budgetbewakingsysteem personele lasten (2008) hebben we reeds een aanbeveling gedaan over de besluitvorming over rapporten van de rekenkamercommissie

## 2. Verantwoording onderzoeksanpak

Wij hebben het college gevraagd om relevante nieuwe en/of gewijzigde beleidsdocumenten sinds april 2008 op te sturen. Het college heeft diverse documenten opgestuurd:

- Standaard ontvangstbevestiging bezwaarschriften met informatiebijlage
- Jaarverslag Commissie Bezwaarschriften 2009
- Format rapportage bezwaarschriften
- Klachtenoverzicht 2008.

In een schriftelijke reactie (26 april jl.) heeft het college op ons verzoek aangegeven wat er met de aanbevelingen is gebeurd. Aanvullend hebben wij een interview gehouden met een betrokken ambtenaar. Gelet op de beperkte opzet van dit onderzoek hebben wij ons rapport niet voor een bestuurlijk wederhoor aan het college voorgelegd maar rechtstreeks aan de raad gezonden. Uiteraard kan de raad het college voor de behandeling nog om een reactie verzoeken. Het college kan richting raad reageren.

## 3. Bevindingen over de aanbevelingen voor klachtenafhandeling

De tien aanbevelingen voor de klachtenafhandeling waren gericht op het vergroten van het klachtenbewustzijn in de organisatie, en het verhogen van de effectiviteit van de uitvoering van de klachtenprocedure.

### *Procedure*

1. Versterk de rol van de klachtencoördinator, ter bevordering van de eenduidigheid en kwaliteit.
  - a. De klachtencoördinator ziet de afdoeningsbrieven voordat deze worden verstuurd.
  - b. De klachtencoördinator bepaalt zelf of hij bij een hoorzitting aanwezig is.
  - c. De klachtencoördinator bewaakt de afhandelingstermijn en waarborgt dat een klacht ook daadwerkelijk wordt afgehandeld.
2. Verbeter intern de informatievoorziening over hoe klachten dienen te worden afgehandeld. Stel een instructie/checklist op (A4) die standaard bij een klacht wordt gevoegd, of laat de klachtcoördinator de klachtbehandelaar wijzen op de beschikbaarheid van deze instructie.

### *Informatievoorziening burger*

3. Verstuur een standaard ontvangstbevestiging namens de klachtencoördinator met informatie over de procedure en afhandelingstermijn.
4. Houdt de klagers gedurende de afhandeling op de hoogte van de voortgang als deze langer duurt dan de wettelijke afhandelingstermijn.

### *Aantal klachten*

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

### *Tijdigheid*

6. Maak duidelijke afspraken over wie verantwoordelijk is voor het versturen van verdagingsbesluiten. Biedt ook standaard excuses aan als de termijn wordt overschreden, en dit niet wordt veroorzaakt door de behandeling zelf (nader onderzoek o.i.d.).

### *Doorwerking*

7. Stimuleer de doorwerking van klachten op de organisatie (leereffecten) door deze te bespreken in de organisatie. Door de afhandeling van klachten structureel deel uit te laten maken van management/afdelingsoverleg is het mogelijk dit daadwerkelijk onder de aandacht te brengen (zie ook aanbeveling 3).
8. Neem bij de klachtafhandeling ook mondeling contact op met de klager (vóór dan wel na verzending van de afdoeningsbrief). Het gaat er daarbij niet om dat de klager gelijk krijgt, maar wel dat de gemeente kan constateren dat hij zich gehoord heeft gevoeld.
9. Laat medewerkers de mogelijkheid om klachten in te dienen onder de aandacht brengen, en/of leg klachtenformulieren op de balie. Besteed in de interne communicatie aandacht aan klachten. Maak duidelijk dat klachten welkom zijn.

### *Publicatie*

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

*Het college heeft destijds in de bestuurlijke reactie aangegeven dat zij de aanbevelingen over de rol van de klachtencoördinator (aanbeveling 1,2), de informatievoorziening aan de burger (aanbeveling 3,4), de tijdigheid van afhandeling (aanbeveling 6) en de publicatie over klachten (aanbeveling 10) wel in overweging wilde nemen.*

Deze aanbevelingen zijn blijkens de schriftelijke reactie van het college van 26 april jl. nog niet geïmplementeerd. In het recente interview is toegelicht dat vanwege beperkte capaciteit de organisatie zich in 2009 eerst heeft gericht op het aanpassen van de bezwaarschriftenprocedure. Medio 2010 gaat de organisatie de klachtenprocedure aanpassen aan de hand van de aanbevelingen. Er zal onder andere een interne instructie klachtenbehandeling worden opgesteld en er zal worden bekeken of er een wijziging moet komen in de mandatering van bevoegdheden op dit gebied (met name de vraag of meer centraal moet worden afgedaan). De aanbeveling over het meenemen in (Burger)jaarverslagen van de gegevens van de afgelopen drie tot vijf jaar (zodat trends zichtbaar worden) komt al tot uiting in de Productenrealisatie, stelt de organisatie.

*In de bestuurlijke reactie op het rapport destijds heeft het college aangegeven dat een viertal aanbevelingen (deels) niet wordt overgenomen (aanbeveling 5, 7, 8 en 9).*

In het recente interview zijn we hier op ingegaan:

- Aanbeveling 5 over de registratie van mondelinge klachten is niet overgenomen. Het is volgens de organisatie lastig om aan het loket te bepalen wat wel en niet een mondelinge 'klacht' is.
- Aanbeveling 7 over het stimuleren van de doorwerking van klachten op het beleid en de organisatie door deze te bespreken in management- of afdelingsoverleg was volgens de organisatie niet noodzakelijk: de afdelingshoofden bespreken de klachten op de plek waar zaken gewijzigd moeten worden.

- Aanbeveling 8 over 'mondeling contact' zal wellicht wel worden meegenomen (conform de werkwijze bij de bezwaarschriftenprocedure, zie 4).
- Aanbeveling 9 over het meer nadrukkelijk onder de aandacht brengen van de mogelijkheid van indienen van een klacht is niet opgepakt.

Ten aanzien van aanbeveling 5 adviseert de rekenkamercommissie om te kijken naar ervaringen van andere gemeenten die mondelinge klachten registreren.

#### 4. Bevindingen over de aanbevelingen voor de afhandeling van bezwaarschriften

De rekenkamercommissie heeft tien aanbevelingen geformuleerd voor de afhandeling van bezwaarschriften. Het college heeft destijds aangegeven zeven aanbevelingen (deels) in overweging te nemen. In onderstaande gaan we in op hoe het college de aanbevelingen al dan niet heeft geïmplementeerd.

##### *Procedure*

1. Waarborg dat de burger ook de aanvullende informatie ontvangt uit nader onderzoek.
2. Geef expliciet aan dat de bezwaarmaker aanvullende stukken in kan dienen.

##### *Voorlichting burger*

3. Geef voorlichting aan de burger over de wettelijke afhandelingstermijn en over het proceskostenbesluit. Neem ook uitgebreide informatie over de bezwaarschriftenprocedure op in de gemeentegids.
4. Bestudeer de mogelijkheid tot het digitaal indienen van een bezwaarschrift via internet.

*In de bestuurlijke reactie op het rapport stelde het college dat zij deze aanbevelingen in overweging wil nemen.*

Het college geeft in haar reactie van 26 april jl. aan dat de bezwaarschriftenprocedure opnieuw is bekeken. In het Jaarverslag 2009 staat de belangrijkste wijziging toegelicht: de afdeling Bedrijfsvoering en Advisering (B&A) is meer dan voorheen<sup>2</sup> betrokken bij de voorbereiding van de behandeling van het bezwaarschrift. De adviseur en de medewerkster juridische zaken zorgen voor een rapportage over het bezwaarschrift. In deze rapportage worden kort het bestreden besluit en het bezwaarschrift uiteen gezet en wordt het wettelijk kader geschetst. Deze rapportage, en eventuele nagezonden informatie van het college, wordt vervolgens naar de commissie bezwaarschriften, de vakafdeling en de belanghebbenden verstuurd zodat alle partijen de beschikking hebben over dezelfde gegevens. Dit geldt ook voor de resultaten van een eventueel nader onderzoek. Hiermee is aanbeveling 1 geïmplementeerd.

Daarnaast is de ontvangstbevestiging met informatiebijlage uitgebreid en geactualiseerd. Hierin zijn aanbeveling 2 en 3 verwerkt. De bijlage gaat in op:

- de termijnen en verdaging, en over de per 1 oktober 2009 ingegane rechtsmogelijkheden van dwangsom en beroep bij termijnoverschrijding door de gemeente
- de mogelijkheid tot vergoeding van kosten van rechtsbijstand
- de mogelijkheid tot indienen van aanvullende stukken

<sup>2</sup> Ten tijde van het onderzoek bereidden de vakafdelingen de behandeling van het bezwaarschrift voor.

Ook staat de geactualiseerde en uitgebreide informatie (zie hierboven) op de website. De gemeentegids bevat een samenvatting van deze informatie. Per juli 2009 is het mogelijk om via de gemeentelijke website digitaal bezwaar te maken met DigiD (conform [aanbeveling 3 en 4](#)).

### Aantallen

- |   |
|---|
| 5. Houd behalve het aantal ingediende bezwaarschriften, ook het aantal besluiten bij waartegen een bezwaarschrift wordt ingediend, teneinde een beter beeld te krijgen van het aantal besluiten waar tegen bezwaar wordt gemaakt (en de kwaliteit daarvan). |
|---|

*Het college gaf in de bestuurlijke reactie op het rapport aan hier geen toegevoegde waarde in te zien omdat op basis van het aantal bezwaarschriften al eenvoudig kan worden gezien tegen hoeveel en welke besluiten bezwaar is gemaakt.*

Het ging de rekenkamercommissie echter om het aantal ingediende bezwaarschriften af te zetten tegenover het totaal aantal besluiten dat op een bepaald beleidsterrein werd genomen. De organisatie geeft in het interview aan dat dit wel mogelijk is: de organisatie registreert het aantal genomen besluiten. Maar de vraag is volgens de respondent of de organisatie zelf het inzicht wil hebben in het aantal bezwaarschriften in relatie tot het aantal genomen besluiten (ofwel het in perspectief brengen van het aantal bezwaarschriften).

### Tijdigheid

- |   |
|---|
| 6. Zorg voor duidelijke afspraken aangaande de termijnbewaking bij de afhandeling van bezwaarschriften. Stel een eenduidige procesbeschrijving op voor de behandeling van alle bezwaarschriften. Onderscheid verschillende processtappen, maak werkafspraken (wie doet wat) en spreek daar strakke doorlooptijden voor af. Bewaak die afspraken en doorlooptijden, inclusief de verdagingen (één eindverantwoordelijke voor het houden aan de afspraken). Rapporteer daarover niet alleen in het jaarverslag, maar laat het ook onderdeel zijn van de planning- en controlcyclus en managementbesprekingen om sturing daarop tijdig mogelijk te maken. Met het actuele wetsvoorstel Dwangsom en Beroep <sup>3</sup> wordt het tijdig nemen van beslissingen nog dwingender.   |
| 7. Verkort de afhandelingstermijn voor bezwaren tegen besluiten die in mandaat zijn genomen en verbeter de doelmatigheid, door het toekennen van een mandaat te beslissen op een bezwaarschrift met inachtneming van het bepaalde in artikel 10:3, lid 3 Awb <sup>4</sup> . Een afzonderlijk collegebesluit op die bezwaarschriften waarop het besluit aan de organisatie gemandateerd is, is dan niet langer nodig, wat de afhandelingstermijn bekort. <sup>5</sup> Bij de invulling van dit mandaat kunnen een aantal categorieën van bezwaarschriften uitgesloten worden bijvoorbeeld: bij beslissingen op een bezwaarschrift waarbij afgeweken wordt van het advies van de Commissie Bezwaarschriften, of waarbij het bezwaar geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard of niet-ontvankelijk (anders dan termijnoverschrijding). |

*In de bestuurlijke reactie op het rapport gaf het college aan dat zij aanbeveling 6 in overweging wil nemen.*

Het college geeft aan dat de termijnbewaking voor de afhandeling van bezwaarschriften nu centraal is geregeld op de afdeling Bedrijfsvoering en Advisering. Dit is ingegaan in de loop van 2009 (vanaf ongeveer juni, in voorbereiding op de gewijzigde wetgeving per 1 oktober 2009). De secretaris van de bezwaarschriftencommissie bewaakt de termijnen. Over deze termijnbewaking wordt niet

<sup>3</sup> Dit wetsvoorstel geeft de mogelijkheid om beroep bij de rechter in te stellen en een dwangsom te eisen als het bestuursorgaan niet tijdig een beslissing neemt. De 'Wet Dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' is ingevoerd per 1 oktober 2009.

<sup>4</sup> Dit artikel geeft aan dat mandaat niet wordt verleend aan degene die het besluit waartegen het bezwaar zich richt, krachtens mandaat heeft genomen.

<sup>5</sup> Het bevordert per definitie de doelmatigheid als er minder stappen in de besluitvormingsprocedures hoeven te worden genomen en bovendien niet gewacht hoeft te worden op collegevergaderingen.

gerapporteerd in managementrapportages: daar is volgens respondent geen aanleiding toe gezien het aantal bezwaarschriften en de beperkte termijnoverschrijdingen.

Het college geeft in haar schriftelijke reactie tevens aan dat sinds de afdoeningstermijn per 1 oktober 2009 is verruimd, de termijnen ruimschoots worden gehaald (6,4 weken in Nijkerk ten opzichte van de wettelijke termijn van 12 + 6 weken). De beperkte termijnoverschrijdingen blijken ook uit het Jaarverslag 2009 van de commissie bezwaarschriften. In het interview is dit resultaat toegelicht:

- per 1 oktober 2009 geldt dat de beslistermijn pas ingaat als de bezwarentermijn is afgelopen (dus niet op het moment van indienen van het bezwaarschrift).
- Daarnaast zijn de lijnen in de organisatie korter omdat medewerkers van de afdeling B&A proactief bij de afdelingen langsgaan voor de benodigde informatie.

*Bij aanbeveling 7 vond het college destijds in de bestuurlijke reactie dat een winst van 1 á 2 weken niet opwoog tegen het nadeel, dat het college pas bij geschillen tussen burgers en college betrokken worden als deze onder de rechter zijn. De rekenkamercommissie heeft hier toen in haar nawoord op gereageerd dat 1 á 2 weken tijdswinst altijd klantvriendelijk is. Ook kan het college een keuze maken bij welke bezwaarschriften dit wél en bij welke niet wordt toegepast.*

Het college geeft in haar reactie van 26 april jl. opnieuw aan dat er bewust voor is gekozen om alle bezwaarschriften door het college af te handelen. Het college wenst in de fase van heroverweging betrokken te zijn bij de afdoening van de bezwaarschriften en het formuleren van eventuele verbeterpunten naar aanleiding van een ingediend bezwaarschrift.

#### *Doorwerking*

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>8. Door de afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken structureel deel uit te laten maken van de planning- en controlcyclus en managementbesprekingen is het mogelijk dit onderdeel werkelijk en regelmatig onder de aandacht van de organisatie te brengen. Noodzakelijke veranderingen in de organisatie, beleid (sregels) of uitvoering kunnen dan tijdig worden opgemerkt en doorgevoerd.</li><li>9. Voer een pilot uit met de zgn. Overijsselse methode (zie ook kader hieronder) waarbij de gemeente zo snel mogelijk na indiening van het bezwaarschrift telefonisch contact opneemt met de indiener, om inzicht te krijgen wat het achterliggende probleem is.</li></ol> |
|--|

*Het college gaf in haar bestuurlijke reactie op het rapport aan, dat aanbeveling 8 niet nodig is. Als bij behandeling van concrete bezwaren of beroepszaken wordt geconstateerd dat een wijziging van bedrijfsvoering of beleid wenselijk is, wordt dit al meteen opgepakt. In haar nawoord heeft de rekenkamercommissie hierop geantwoord dat als de organisatie de doorwerking informeel toepast, dit ook zonder al te veel bureaucratisering kan worden opgenomen in het kwaliteitssysteem. Voordeel zou onder andere zijn dat trends zichtbaar kunnen worden.*

In de reactie van 26 april jl. stelt het college dat de afhandeling van bezwaarschriften nu centraal gebeurt (en de afhandeling van beroepszaken gebeurt op de vakafdeling). 'De afhandeling van de bezwaarschriften en beroepszaken is in Nijkerk volledig onder de aandacht, waardoor extra controle op dit moment niet aan de orde is.'

*In de bestuurlijke reactie op het rapport stelde het college dat zij aanbeveling 9 in overweging wil nemen.*

Over aanbeveling 9 geeft het college in haar reactie van 26 april jl. aan dat zij een variant op de Overijsselse methode heeft geïntroduceerd. In de gevallen waaruit volgens de afdeling Juridische

Zaken van B&A blijkt dat een gesprek wenselijk is, wordt telefonisch contact gezocht met de indiener. In andere gevallen wordt er, als een bezwaarschrift is ontvangen, contact opgenomen met de vakafdeling. In dit gesprek wordt direct om de stukken gevraagd en als het nodig is om een extra uitleg. Het college geeft aan dat deze methode goed werkt in de praktijk. 'Het komt vaak voor dat na contact met de vakafdeling een behandeling tijdens een hoorzitting van de commissie bezwaarschriften niet nodig is.' Het resultaat van deze methode staat ook omschreven in het Jaarverslag 2009 van de bezwaarschriftencommissie: "Het is een aantal keer voorgekomen dat een bezwaarschrift voortijdig werd ingetrokken na een nadere uitleg van de vakafdeling. Daarnaast is het voorgekomen dat de vakafdeling constateerde dat een besluit toch niet juist bleek en werd aangepast in het voordeel van de belanghebbende. Het bezwaarschrift werd daarop ingetrokken."

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

#### *Rapportage*

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

*In de bestuurlijke reactie op het rapport stelde het college dat zij deze aanbeveling in overweging wil nemen.*

Het college vermeldt in haar schriftelijke reactie van 26 april jl. dat het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften een overzicht bevat met de cijfers van de bezwaarschriften, inclusief de afdoening, gezien over drie jaar.

Tot slot staat in bijlage 2 nog aangegeven wat de organisatie heeft gedaan met de *best practices* die stonden opgenomen in het oorspronkelijke rapport.

## **5. Samenvatting en conclusies**

In 2008 heeft de rekenkamercommissie aan de gemeenteraad een onderzoeksrapport aangeboden over de afhandeling van klachten en bezwaarschriften. Na twee jaar kijkt de rekenkamercommissie, conform haar protocol, wat er met de (overgenomen) aanbevelingen is gebeurd. Centrale uitgangspunten bij de aanbevelingen van de rekenkamercommissie voor de klachtenafhandeling waren: het vergroten van het klachtenbewustzijn in de organisatie en het verhogen van de effectiviteit van de uitvoering van de klachtenprocedure. De aanbevelingen voor de bezwaarschriftenprocedure richtten zich vooral op de informatie naar en voorlichting van indieners, de tijdige afhandeling en de doorwerking van bezwaarschriften op het beleid en de organisatie.

De rekenkamercommissie trekt de volgende conclusies:

### *Afhandeling van klachten*

De rekenkamercommissie kan nog niets concluderen over de implementatie van de aanbevelingen voor de afhandeling van klachten.

De zes aanbevelingen voor de klachtenprocedure die het college wilde overnemen zullen volgens de gemeente medio 2010 ten uitvoer worden gebracht. Deze aanbevelingen zijn gericht op:

- de interne procedure: rol klachtencoördinator, interne informatievoorziening (aanbeveling 1,2)
- de informatievoorziening voor de burger (aanbeveling 3, 4)
- de tijdige afhandeling (aanbeveling 6)
- de gemeentelijke jaarpublicatie over klachten (aanbeveling 10).

Eén aanbeveling die het college in haar bestuurlijke reactie op het onderzoek niet wilde overnemen, wordt wellicht toch in overweging genomen (aanbeveling 8 over mondeling contact met de indiener). Hiermee is inmiddels ervaring opgedaan bij de bezwaarschriftenprocedure.

Drie aanbevelingen wil het college niet overnemen:

- de registratie van mondelinge klachten (aanbeveling 5),
- het bevorderen van doorwerking van klachten door dit nadrukkelijk te bespreken in het managementoverleg. Het bespreken van de klachten gebeurt op de afdelingen (aanbeveling 7).
- het extra onder de aandacht brengen van de mogelijkheid om klachten in te dienen (bijvoorbeeld door klachtenformulieren op de balie te leggen (aanbeveling 9)

De rekenkamercommissie adviseert ten aanzien van aanbeveling 5 om eventueel te kijken naar de ervaringen van andere gemeenten hiermee.

### *Afhandeling van bezwaarschriften*

De zes aanbevelingen voor de bezwaarschriftenprocedure, die het college in overweging wilde nemen, zijn in 2009 geïmplementeerd. Deze aanbevelingen waren gericht op:

- interne procedure (aanbeveling 1, 2)
- voorlichting aan de burger (aanbeveling 3, 4)
- tijdigheid van de afhandeling (aanbeveling 6 wel, aanbeveling 7 niet)
- doorwerking van bezwaarschriften (aanbeveling 8 niet, een variant op aanbeveling 9 wel)
- rapportage over afhandeling van bezwaarschriften (aanbeveling 10)

Drie aanbevelingen heeft het college, zoals in de bestuurlijke reactie op het rapport reeds aangegeven, niet overgenomen:

- afzetten van aantal bezwaarschriften tegen het totaal aantal besluiten waartegen bezwaar kon worden gemaakt (aanbeveling 5).
- het nog meer bevorderen van tijdigheid door mandatering van besluiten over bezwaarschriften (aanbeveling 7).
- het bevorderen van de doorwerking van bezwaarschriften door de afhandeling op te nemen in bijvoorbeeld de planning- en controlcyclus (aanbeveling 8).

De rekenkamercommissie rondt met deze korte notitie het onderzoek definitief af. Het is aan de gemeenteraad om te bepalen of nu nog een nadere besluitvorming over de aanbevelingen plaats dient te vinden.





## **Bijlage 1 Schriftelijke reactie van het college, dd. 26 april 2010**

Op 17 februari 2010 ontvingen wij uw brief van 16 februari 2010. In deze brief geeft u aan nader onderzoek te doen naar de doorwerking van de aanbevelingen afkomstig uit uw onderzoek naar de behandeling van klachten en bezwaarschriften.

Hierbij informeren wij u over de manier waarop de aanbevelingen die de Rekenkamercommissie Vallei en Veluwe in 2008 heeft gedaan, doorwerken in de klachten- en bezwaarschriftenprocedure in Nijkerk.

### ***Bezwaarschriften***

Als eerste informeren wij u over de behandeling van bezwaarschriften. Per onderwerp geven wij aan op welke manier uw aanbevelingen doorwerken in de bezwaarschriftenprocedure. Ter verduidelijking zenden wij u enkele aantal bijlagen.

### ***Procedure***

Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek van de Rekenkamercommissie is de bezwaarschriftenprocedure opnieuw bekeken. Dit heeft geleid tot diverse aanpassingen.

De informatie die de bezwaarmaker na indiening van een bezwaarschrift ontvangt is uitgebreid en geactualiseerd. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn het college een bezwaarschrift moet behandelen en hoeveel weken verdaging er mogelijk is. Daarnaast wordt de bezwaarmaker op de hoogte gesteld van het feit dat er tot 10 dagen voor aanvang van de hoorzitting nadere stukken kunnen worden ingediend. Er wordt ook ingegaan op de rechtsmiddelen bij termijnoverschrijding (dwangsom en beroep) en op de mogelijkheid om vergoeding te vragen voor kosten van rechtsbijstand.

Deze informatie staat in een bijlage die met de ontvangstbevestiging wordt meegezonden, zodat de bezwaarmaker aan het begin van de bezwaarschriftenprocedure hiervan op de hoogte is.

*bijlage 1: standaard ontvangstbevestiging en informatiebijlage*

Verder ontvangt de bezwaarmaker steeds dezelfde stukken als de leden van de commissie; dat geldt voor de rapportage die ter voorbereiding van de commissievergadering wordt opgesteld, eventuele nagezonden informatie van het college, het verslag van de zitting en het advies van de commissie.

Mocht er gedurende bezwaarschriftenprocedure nader onderzoek nodig zijn, dan wordt de bezwaarmaker hiervan op de hoogte gesteld. Als de resultaten van dit onderzoek bekend zijn, wordt de bezwaarmaker in de gelegenheid gesteld op deze resultaten te reageren.

*bijlage 2: voorbeeld rapportage*

### ***Voorlichting burger***

Sinds juli 2009 is het mogelijk om via de gemeentelijke website [www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu) digitaal bezwaar te maken met DigiD. De informatievoorziening op de website is hierop aangepast. De website geeft verder dezelfde uitgebreide informatie als de bijlage bij de ontvangstbevestiging.

De gemeentegids bevat een samenvatting van deze informatie.

### ***Aantallen***

Op dit moment wordt bijgehouden hoeveel bezwaarschriften er zijn ingediend en welke besluiten dit betreft. Er bestaat geen apart bestand met daarin alleen het aantal besluiten waartegen een bezwaarschrift is ingediend. Dit is niet nodig omdat het aantal bezwaarschriften en het aantal besluiten vaak overeenkomt. Waar dit anders is, is het in het reeds bestaande bestand gemakkelijk om te zien in welke gevallen er meerdere bezwaarschriften tegen eenzelfde besluit zijn ingediend. Als er sprake is van aantallen bezwaarschriften tegen hetzelfde besluit wordt dat in het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften vermeld.

### ***Tijdigheid***

De termijnbewaking met betrekking tot de afhandeling van bezwaarschriften is centraal geregeld op de afdeling Bedrijfsvoering en Advisering. Daar worden ook de berichten van verdaging verstuurd.

Het is niet nodig om de termijnbewaking als onderdeel van de planning- en controlcyclus en managementbespreking mee te nemen. Zoals blijkt uit het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften blijven de termijnoverschrijdingen beperkt; sinds de afdoeningstermijn per 1-10-2009 is verruimd worden de termijnen ruimschoots gehaald (6,4 weken in Nijkerk t.o.v. de wettelijke termijn van 12+6 weken).

Wat betreft de afdoening van bezwaarschriften in mandaat, is er in Nijkerk bewust voor gekozen om alle bezwaarschriften door het college af te handelen. Het betreft vaak bezwaarschriften tegen primaire besluiten die in mandaat genomen zijn. Het college wenst in de fase van heroverweging betrokken te zijn bij de afdoening van de bezwaarschriften en het formuleren van eventuele verbeterpunten naar aanleiding van een ingediend bezwaarschrift.

### ***Doorwerking***

In Nijkerk is er voor gekozen om de afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken niet structureel te betrekken in de planning- en controlcyclus en managementbesprekingen. De afhandeling van bezwaarschriften gebeurt centraal en de afhandeling van beroepszaken gebeurt op de vakafdeling. De afhandeling van de bezwaarschriften en beroepszaken is in Nijkerk volledig onder de aandacht, waardoor extra controle op dit moment niet aan de orde is.

Er wordt in Nijkerk gebruik gemaakt van een variant op de "Overijsselse methode". In de gevallen waaruit blijkt dat een gesprek wenselijk is, wordt wel telefonisch contact gezocht met de indiener. In de andere gevallen wordt er als er een bezwaarschrift is ontvangen, contact opgenomen met de vakafdeling. In dit gesprek wordt direct om de stukken gevraagd en als het nodig is om een extra uitleg. Deze methode blijkt in de praktijk ook te werken. Het komt vaak voor dat na contact met de vakafdeling, een behandeling tijdens een hoorzitting van de commissie bezwaarschriften niet nodig is.

#### *Rapportage*

Het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften bevat ieder jaar een overzicht met de cijfers van de bezwaarschriften, inclusief de afdoening, gezien over 3 jaar.

*bijlage 3: jaarverslag commissie bezwaarschriften over 2009*

#### **Klachten**

Naast de aanbevelingen over de afdoening van bezwaarschriften, heeft u ook een aantal aanbevelingen opgesteld met betrekking tot de afdoening van klachten. Deze aanbevelingen zijn nog niet verwerkt in de klachtenprocedure. Medio 2010 wordt een begin gemaakt met de aanpassing van de procedure aan de hand van de aanbevelingen die u heeft opgesteld. Er zal een interne instructie klachtenbehandeling worden opgesteld en er zal bekeken worden of er wijziging moet komen in de mandatering van de bevoegdheden op dit gebied, met name de vraag of meer centraal moet worden afgedaan.

*bijlage 4: laatste verslag klachtenbehandeling, als onderdeel van burgerjaarverslag 2008.*

## Bijlage 2 Toepassing van best practices uit het rapport

Op basis van het interview staat in onderstaand schema aangegeven hoe de best practices voor de afhandeling van bezwaarschriften uit het rapport zijn verwerkt.

### **Best practices.**

#### *Indienen van bezwaarschrift*

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

#### *Procesbeschrijving*

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

#### *Voorlichting aan de burger*

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

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

Een andere mogelijkheid die is genoemd is het gebruik maken van naambordjes bij de zitting. **WORDT NOG OVERGENOMEN**

#### *Hoorzitting en verslaglegging*

De bezwaarschriftencommissie in Leusden neemt in het verslag ook een lijst op van alle stukken uit het dossier. **IS MEN DEELS MEE BEGONNEN**

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

#### *Overijsselse methode*

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