



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



**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.

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/onderzoeker mevrouw B. Does en mevrouw P.R. van Putten.

## **Inhoudsopgave**

<b>Voorwoord.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Klachtafhandeling.....</b>	<b>9</b>
2.1 Samenvatting en conclusies.....	9
2.2 Aanbevelingen.....	12
2.3 Benchmark.....	13
<b>3. Bezwaarschriftenprocedure.....</b>	<b>21</b>
3.1 Samenvatting en conclusies.....	21
3.2 Aanbevelingen.....	26
3.3 Benchmark.....	28
<b>Bestuurlijke reactie</b>	<b>37</b>
<b>Nawoord rekenkamercommissie</b>	<b>41</b>

***Rekenkamercommissies ViP+***

### **Voorwoord**

Gemeenten leggen zich steeds meer toe op het verbeteren van de relatie met de burger. Meer aandacht voor de informatievoorziening, communicatie en de dienstverlening zijn bekende speerpunten. Gemeenten voeren klanttevredenheidsonderzoeken uit en ontwikkelen interactief beleid. Zo ook in Nijkerk. Toch blijft de relatie tussen de gemeente en de burger die van een gedwongen keuze: een burger kan voor zijn gemeentelijke producten niet gaan *shoppen*. Daarnaast blijft er natuurlijk altijd een spanningsveld bestaan tussen de burger in zijn rol als consument en de gemeente als uitvoerder van wet- en regelgeving.

De Rekenkamercommissie heeft nu onderzoek uitgevoerd naar twee onderdelen van deze relatie tussen burger en gemeente: hoe gaat de gemeente om met de klachten en de bezwaarschriften van inwoners? Ontevreden burgers, die zich onbegrepen voelen of het gemeentelijk beleid niet kunnen plaatsen, en die geen mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere gemeente..... Juist deze groep is relevant, omdat de gemeente kan leren van binnengekomen klachten en bezwaren en het gemeentelijk beleid of de organisatie daarop kan aanpassen. Daarnaast geldt vaak dat mensen geneigd zijn negatieve ervaringen eerder door te geven dan neutrale of positieve ervaringen, wat effect heeft op de beeldvorming over de gemeente. En hoewel het aantal ingediende/geregistreerde klachten bij een gemeente laag kan zijn, is het belangrijk te realiseren dat slechts een klein percentage burgers bij negatieve ervaringen werkelijk een klacht indient. In die zin is het aantal klachten in de gemeente te beschouwen als 'het topje van de ijsberg'.

De wijze waarop de gemeente omgaat met klachten en bezwaarschriften is daarom een factor van belang in de beeldvorming van burgers over de gemeente. Ons onderzoek is erop gericht het gemeentelijk proces voor de behandeling van klachten en bezwaarschriften te verbeteren.

Dit onderzoek is gecoördineerd door mevr. ir. F.T. van de Vlierd (onderzoekscoördinator, lid rekenkamercommissie Nijkerk) en uitgevoerd door de heer D.J. Jans (lid rekenkamercommissie Nijkerk), de ambtelijk secretaris mevr. drs. B.C.J. Does en de heer drs. J.P.P. van Dort (voorzitter van de rekenkamercommissie). Wij danken de ambtenaren van de gemeente en overige respondenten voor hun medewerking aan het onderzoek, en de heer drs. M. ter Brake (onderzoeker) voor zijn werkzaamheden in het onderzoek en de rapportage.

Drs. J.P.P. van Dort, voorzitter rekenkamercommissies ViP+

***Rekenkamercommissies ViP+***

### **1. Inleiding**

De rekenkamercommissies ViP+ hebben in 2007 een onderzoek uitgevoerd naar de klachten- en bezwaarschriftenprocedures in de gemeenten Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde.<sup>1</sup>

Aanleiding voor dit onderzoek was de vraag van een burger ('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.

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 soms (omvangrijke) schadevergoedingen moet betalen, vaak in de media verschijnen. Dit is ook beeldbepalend.

De onderzoeksvragen hebben een open karakter. De rekenkamercommissie heeft overigens wel een normenkader opgesteld voorzover er relevante wet- en regelgeving bestaan op het gebied van de onderzoeksvragen. De rekenkamercommissie beoogt met dit onderzoek inzicht te geven in de klachten- en bezwaarschriftenprocedures, en een vergelijking te maken tussen de vier gemeenten: Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde.

De bevindingen zijn gedaan door middel van

- documentenstudie,
- interviews met vier ambtenaren, een wethouder en een lid van bezwaarschriftencommissie,
- dossieronderzoek (zeven klachtendossiers en vijftien bezwaarschriftendossiers), en
- telefonische interviews met indieners van klachten (4) en van bezwaarschriften (7).

De onderzoeksperiode betreft de jaren 2004-2006. Voor de interviews met burgers is vanwege de betrouwbaarheid van de interviews gekozen voor een recente periode waarbinnen klachten zijn ingediend: de eerste helft van 2007.

In dit rapport is aan de hand van de onderzoeksvragen de samenvatting van de onderzoeksbevindingen met conclusies opgenomen (de uitgebreide bevindingen zelf staan opgenomen in een aparte rapportage).

In hoofdstuk 2 is over de klachtenprocedure een samenvatting van de bevindingen met conclusies opgenomen. Vervolgens doet de rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen. Tot slot volgt een vergelijking met de andere drie gemeenten. In hoofdstuk 3 volgt eenzelfde opbouw voor de bezwaarschriftenprocedure.

---

<sup>1</sup> De rapporten voor de gemeente Leusden, Barneveld en Zeewolde zijn beschikbaar op de website [www.rekenkamervip.nl](http://www.rekenkamervip.nl)

***Rekenkamercommissies ViP+***



## **2. Klachtenafhandeling: samenvatting, conclusies en aanbevelingen**

In dit hoofdstuk volgen een samenvatting van de onderzoeksbevindingen en de conclusies over de klachtafhandeling in Nijkerk, aan de hand van de onderzoeksvragen en het normenkader (2.1). Op basis van het voorgaande doet de rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen aan de gemeente Nijkerk (2.2). In 2.3 volgt een vergelijking met de drie andere onderzochte gemeenten.

### **2.1 Samenvatting en conclusies**

Hieronder beantwoorden we de onderzoeksvragen trekken conclusies uit onze onderzoeksbevindingen. Bij een aantal onderzoeksvragen is ingegaan op de normen die de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en eventueel aanvullende gemeentelijke regelgeving stelt (*in cursief*). Vervolgens is weergegeven in hoeverre de gemeente hieraan voldoet.

*1a Hoe is de klachtenprocedure bij de gemeente vorm gegeven? Wat wordt door de gemeente als klacht beschouwd?*

Bij de beantwoording van deze vraag gaan we in op de relevante normen van de Awb: voldoet de gemeente aan de wettelijke normen (conform)?

- Definitie van klachten

<b>Awb en evt. gemeentelijke regelgeving (cursief)</b>	<b>Praktijk in Nijkerk</b>
Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Conform.
Bestuursorganen kunnen voor klachtbehandeling een klachtadviesinstantie inschakelen.	Bij de behandeling van klachten over bestuurders wordt advies ingewonnen bij een externe klachtadviseur.

- Klachtenprocedure

De gemeente kent een procesbeschrijving voor de klachtafhandeling, deze is niet bij alle respondenten bekend.

<b>Awb en gemeentelijke regelgeving</b>	<b>Praktijk in Nijkerk</b>
<b>Indienen klachten (Awb)</b>	
Schriftelijke bevestiging is verplicht bij schriftelijke klacht.	Niet altijd (dossieronderzoek, interviews klagers). In principe stuurt de behandelaar van de klacht binnen 2 á 3 dagen de ontvangstbevestiging. De informatie die hierin staat wisselt. Er wordt niet standaard informatie gegeven over: de afhandelingstermijn, wie de klacht behandelt en de rol van de klachtencoördinator.
Schriftelijke klachten kunnen niet-ontvankelijk worden verklaard (zie eisen in Awb).	Conform eisen Awb.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

<b>In behandeling nemen</b>	
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. <i>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.</i>	Conform Awb
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).	Conform. In de praktijk wordt gezocht naar eenvoudige oplossingen.
<b>Hoorzitting (Awb)</b>	
Zowel de klager als de beklaagde hebben het recht om te worden gehoord.	Conform.
Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit bevat de hoofdlijnen van het verhandelde. Dit kan ook worden opgenomen in de afdoeningsbrief.	In 1 onderzocht dossier ontbrak het verslag.
Er is geen verplichting om het verslag toe te zenden aan partijen.	Als er wordt gehoord, ontvangen klager en beklaagde het verslag.
<b>Afdoening (Awb)</b>	
De procedure eindigt met een afdoeningsbrief.	Niet in alle gevallen is een afdoeningsbrief verstuurd (dossieronderzoek).
De wetgever geeft er de voorkeur aan dat de afdoeningsbrief in een duidelijk oordeel gegrond of ongegrond uitmondt.	Niet in alle gevallen is een uitspraak gedaan (dossieronderzoek).
In de afdoeningbrief moet de klager worden geïnformeerd bij welke ombudsman binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend. Evt. in bijgevoegde brochure.	De mogelijkheid van de Nationale ombudsman staat niet altijd vermeld in de afdoeningsbrief. Er wordt geen brochure meegestuurd.
<b>Registratie en publicatie</b>	
Klachten moeten worden geregistreerd.	Mondelinge klachten worden niet altijd geregistreerd.
Gemeenten moeten hier jaarlijks over publiceren.	De gemeente publiceert sinds 2006 een apart jaarverslag klachten. Daarvoor rapporteerde de gemeente in het burgerjaarverslag.

De gemeente heeft een klachtencoördinator ingesteld, die de klachten registreert en op verzoek (van de klachtbehandelaar) een adviserende functie heeft bij klachtafhandeling. De klachtencoördinator ziet de afdoeningsbrieven, maar pas na verzending.

**Conclusie:** De gemeente Nijkerk voert de klachtenprocedure grotendeels uit conform de Algemene wet bestuursrecht. Aandachtspunten zijn:

- registratie mondelinge klachten
- het niet altijd versturen van schriftelijke ontvangstbevestigingen
- informeren van de burger over hoe de klachtafhandeling plaats zal vinden

## **Rekenkamercommissies ViP+**

- het versturen van afdoeningsbrieven met een uitspraak (gegrond of ongegrond) en vermelding van de mogelijkheid om naar de Nationale ombudsman te stappen.
- intern bekend maken van de procesbeschrijving.

De klachtencoördinator heeft een registrerende rol, en adviseert op verzoek.

### *Ib Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedures?*

De burger wordt geïnformeerd over de mogelijkheid tot het indienen van klachten, via de website en de gemeentegids. Er is geen aparte brochure over de klachtenprocedure of een standaard ontvangstbevestiging met informatie over doorlooptijd, de behandelaar van de klacht of de rol van de klachtencoördinator.

De geïnterviewde klagers geven aan dat zij te weinig informatie ontvangen over de voortgang van de afhandeling van de klacht. Twee klagers geven aan dat hun klacht in zijn geheel niet is afgehandeld.

Conclusie: de voorlichting aan de burger over de afhandeling van de klacht kan verbeterd worden, evenals de waarborg dat een klacht daadwerkelijk wordt afgehandeld. Klagers willen beter geïnformeerd worden over de voortgang van de klachtafhandeling.

### *Ic Hoeveel klachten zijn er ingediend? (indeling in categorieën: aard van de klacht, klachten over algemene handelwijze organisatie, over individuele medewerkers of over individuele bestuurders)?*

In de onderzoeksperiode 2004-2006 zijn in totaal 58 klachten ingediend, gemiddeld negentien per jaar. Hierbij zij opgemerkt dat mondelinge klachten niet altijd worden geregistreerd. Het aantal klachten per jaar schommelt sterk.

De klachten gingen in 2004-2005 met name over de bejegening en dienstverlening, en in 2006 over fouten in de aanpak of werkwijze.

Conclusie: De gemeente heeft geen inzicht in het werkelijke aantal klachten omdat niet alle mondelinge klachten geregistreerd worden.<sup>2</sup> De klachten over de bejegening/dienstverlening lijken af te nemen. De onderzoeksperiode is te kort om van een daadwerkelijke trend te spreken. De benchmark in paragraaf 3.3 plaatst de bevindingen in perspectief.

### *Id Wat was de doorlooptijd van behandeling van de klachten? Wat zijn oorzaken voor overschrijdingen?*

<b>Termijnen (Awb)</b>	<b>Gemeente Nijkerk</b>
Afhandeling binnen zes weken	In de periode 2004-2006 is ruim de helft van de klachten binnen de termijn afgehandeld. Er is geen duidelijkheid over de afspraken m.b.t. bewaking termijnen.

<sup>2</sup> De Rekenkamercommissie is overigens van mening dat een gemeente niet per definitie hoeft te streven naar een zo laag mogelijk aantal klachten. De commissie is voorstander van een laagdrempelige klachtenregeling, waarbij klachten welkom zijn en gebruikt worden voor de verbetering van de kwaliteit van organisatie en beleid.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

De behandeling kan ten hoogste vier weken worden verdaagd. Deze verdagingsmogelijkheid beperkt zich tot bijzondere gevallen. De verdaging wordt schriftelijk medegedeeld.	Het is onduidelijk wie de verdagingsbesluiten zou moeten versturen. Dit gebeurt niet altijd.
---	--

Conclusie: de klachten worden voor de helft niet tijdig afgehandeld en de termijnen worden niet goed bewaakt.

*1e 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.*

Over de periode 2004-2006 is ruim eenderde van de klachten (deels) gegrond verklaard, en eenderde ongegrond. Bijna een vijfde is, met name in 2004, opgelost door een gesprek. De organisatie heeft geen verklaring waarom dit in 2005/2006 minder voorkomt. Ruim 10% is niet in behandeling genomen. Dit laatste komt grotendeels op conto van één klager.

Conclusie: het aantal (deels) gegronde en ongegronde klachten houdt elkaar in evenwicht. Het aantal klachten dat in een gesprek is opgelost is in 2005 en 2006 laag ten opzichte van 2004. De oorzaak hiervan is niet bekend.

Overigens is de rekenkamercommissie van mening dat een hoog percentage gegronde klachten niet vanzelfsprekend een negatief beeld geeft van de gemeente. Het kan ook getuigen van een 'inlevende' klachtenafhandeling.

*1f Hebben klachten geleid tot concrete aanpassingen (bijvoorbeeld in de organisatie)? Is het probleem tussen de indiener en gemeente opgelost?*

De afhandeling van klachten is niet ingebed in een kwaliteitssysteem. Eventuele maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van klachten zijn niet bekend (niet opgenomen in het klachtenoverzicht van de klachtencoördinator). De gemeente stelt zelf dat burgers geen behoefte hebben aan nazorg na afronding van de procedure. De klagers die zijn geïnterviewd zijn echter ontevreden over de klachtafhandeling en geven aan dat de gemeente zich meer dient te richten op oplossingen.

Conclusie: de gemeente heeft weinig zicht op de doorwerking van klachten, zowel intern (maatregelen) als extern (is het probleem van de burger opgelost).

*1g. Hoeveel klachten zijn er ingediend bij de Nationale ombudsman?*

In de periode 2004-2006 hebben tien inwoners een verzoekschrift ingediend bij de Nationale ombudsman. De meesten zijn terugverwezen naar de gemeente omdat de klacht daar in eerste instantie dient te worden afgehandeld. Twee van de verzoekschriften zijn wel in behandeling genomen. Eén klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard.

Conclusie: het aantal klachten over de gemeente Nijkerk die in behandeling zijn genomen door de Nationale ombudsman is laag. De benchmark in paragraaf 3.3 plaatst de bevindingen in perspectief.

### **2.3 Aanbevelingen**

De rekenkamercommissie heeft een aantal aanbevelingen geformuleerd, welke de gemeenteraad kan doen aan het college. De aanbevelingen zijn 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 standaardontvangst bevestiging 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).

### **2.3 Resultaten benchmark met Barneveld, Leusden en Zeewolde**

In onderstaande tabellen staat een vergelijking van de bevindingen in de gemeenten Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde. Vergelijkingen tussen gemeenten kent altijd zijn beperkingen vanwege verschillen tussen de gemeenten. Desondanks biedt het wel enig perspectief aan de onderzoeksresultaten.

Voor de gemeente Nijkerk valt op:

- de gemeente maakt als enige gemeente gebruik van een externe klachtadviseur (bij klachten over het bestuur)
- in Nijkerk staat evenals in Leusden de mogelijkheid tot klachten op een prominente plaats op de website.
- als we kijken naar het aantal klachten per inwoner, staat Nijkerk op de tweede plaats. Het percentage 'gegronde klachten' ligt het laagst van alle gemeenten. Een relatief hoog percentage van de klachten wordt minnelijk geschikt (maar dit geldt vooral voor 2004).
- De gemeente Nijkerk handelt haar klachten sneller af dan Leusden, maar langzamer dan Zeewolde (in Barneveld is de afhandelingstermijn onbekend).
- In Nijkerk gaan weinig klagers wier klacht ongegrond of niet-ontvankelijk is verklaard, door naar de Nationale ombudsman. Wel is een aantal klagers direct naar de Nationale ombudsman gestapt (waarna ze werden terugverwezen naar de gemeente).

## ***Rekenkamercommissies ViP+***

**Tabel 1: Definitie en klachtadviesinstantie**

Definitie en klachtadviesinstantie	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Afbakening van klachten</i>	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen. Klachten kunnen worden ingediend over een gedraging van een bestuurder of ambtenaar.	Wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen of heeft nagelaten zich te gedragen.	Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk organisatieonderdeel, een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan en in de uitoefening van zijn functie, zich in een bepaalde aangelegenheid tegen klager of een ander heeft gedragen of heeft nagelaten.
<i>Klachtenadviesinstantie</i>	Nee.	Nee. Dit wordt als een te zwaar middel gezien.	Het college heeft een externe klachtadviseur benoemd voor advisering bij de behandeling van klachten over leden van het college van B&W	Nee.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

**Tabel 2: Klachtafhandeling**

Klachtafhandeling	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<b>Onafhankelijkheid</b>	De regel is dat klachten worden afgehandeld door een jurist van BMO. Mocht deze zelf onderwerp zijn van een klacht, dan neemt een collega-jurist de afhandeling over. In de praktijk worden klachten ook afgehandeld door de vakafdelingen zelf. Onduidelijk is of dan altijd een leidinggevende de klacht behandelt, of een medewerker.	<p>Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende.</p> <p>Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie.</p> <p>Voor klachten over een bestuurder is steeds een collega-bestuurder aangewezen.</p>	<p>Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende.</p> <p>Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie.</p> <p>Voor klachten over een bestuurder is steeds een collegabestuurder aangewezen. Deze wordt geadviseerd door een externe klachtadviseur.</p>	<p>Klachten over medewerkers worden afgehandeld door de leidinggevende.</p> <p>Klachten over afdelingshoofden worden afgehandeld door de directie.</p> <p>Voor klachten over een bestuurder is steeds een collega-bestuurder aangewezen.</p>
<i>Procesbeschrijving</i>	Geen procesbeschrijving over klachtafhandeling.	Geen procesbeschrijving over klachtafhandeling.	Procesbeschrijving klachtafhandeling aanwezig. Maar niet altijd bekend bij klachtafhandelaars.	Degene die de klacht gaat afhandelen, ontvangt bij de klacht een interne 'bijsluiter' over afhandeling (omdat men er niet regelmatig mee te maken heeft).



## **Rekenkamercommissies ViP+**

**Tabel 3: Klachtencoördinator**

Klachtencoördinator (KC)	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Rol bij de afhandeling</i>	De afdeling BMO is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling (alle juristen). Er is geen centrale klachtencoördinator. In principe kunnen alle juristen van de afdeling BMO de klachten behandelen.	<p>De KC ontvangt een afschrift van de schriftelijke klachten. Van mondelinge klachten ontvangt hij vaak per e-mail de uitkomst van het gesprek. De KC is ook directielid.</p> <p>De KC fungeert als vraagbaak, procesbewaker en eventueel bemiddelaar. De KC ontvangt bij het formeel doorlopen van de klachtenprocedure (inclusief hoorzitting) de afdoeningsbrief vooraf evenals het college. In de andere gevallen ontvangt de klachtencoördinator deze afdoeningsbrief achteraf.</p>	<p>Mondelinge klachten dienen te worden doorgegeven aan de afdelingsmanager. De KC ontvangt een afschrift van de schriftelijke klachten.</p> <p>De KC kan worden geraadpleegd door de afdelingsmanager bij afhandeling van de klacht, en kan worden uitgenodigd voor de hoorzitting. De KC ontvangt achteraf de afdoeningsbrief die aan de klager is verstuurd.</p>	<p>Mondelinge klachten dienen te worden geregistreerd op klachtenformulieren, waarvan een kopie naar de KC gaat. Maar er wordt niet vaak gebruikt gemaakt van deze formulieren. De KC ontvangt van schriftelijke klachten een kopie.</p> <p>De klachtencoördinator adviseert gevraagd en ongevraagd bij de beantwoording van klachten, of neemt soms de beantwoording voor zijn rekening. Bij klachten over bejegening zit hij bij de hoorzitting (als deze gehouden wordt). Hij ziet de afdoeningsbrieven niet standaard vooraf.</p>

## **Rekenkamercommissies ViP+**

**Tabel 4: Informatie voor de burgers**

<b>Informatie voor de burgers</b>	<b>Barneveld</b>	<b>Leusden</b>	<b>Nijkerk</b>	<b>Zeewolde</b>
<i>Voorlichting in gemeentegids</i>	In de gemeentegids is informatie opgenomen over de mogelijkheid tot het indienen van klachten, een beschrijving van de afhandeling en de mogelijkheid om naar de Nationale ombudsman te stappen.	In de gemeentegids is geen informatie opgenomen over de klachtenregeling.	In de gemeentegids staat vermeld dat de gemeente een wettelijke regeling voor klachtafhandeling kent. Ook staat een korte toelichting op de Nationale ombudsman opgenomen.	In de gemeentegids is geen informatie opgenomen over de klachtenregeling.
<i>Voorlichting op website.</i>	Op de website staat dezelfde informatie als in de gemeentegids. De informatie op de website over klachten is niet gemakkelijk te vinden. Er is geen digitaal klachtenformulier.	Op de website staat een bewegende banner, die onder andere naar klachten verwijst. Burgers kunnen een klacht indienen met een digitaal klachtenformulier.	Op de website staat in het basis menu 'uw melding, klacht of tip' opgenomen. Burgers kunnen een klacht indienen met een digitaal klachtenformulier.	Op website staat het klachtenreglement met een toelichting, het telefoonnummer van de klachtencoördinator en informatie over de procedure bij de Nationale ombudsman. Bij het productenoverzicht van het digitale loket staan ook 'klachten' opgenomen.
<i>Ontvangstbevestiging</i>	De gemeente verstuurt zelden ontvangst-bevestigingen. De procedure wordt bij afhandeling door de afdeling BMO wel toegelicht in telefonisch contact.	In de ontvangstbevestiging wordt soms de procedure en de rol van de klachten-coördinator toegelicht. Er wordt geen folder meegezonden.	In de ontvangstbevestiging staat soms informatie over de afhandelingstermijn, wie de klacht afhandelt of de rol van de klachtencoördinator.	In de ontvangstbevestiging dient te staan dat de afhandelingstermijn zes weken is, maar dit gebeurt niet altijd. Er staat geen toelichting opgenomen over hoe de afhandeling plaatsvindt.

## Rekenkamercommissies ViP+

**Tabel 5: Aantal klachten**

Aantal klachten	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Totaal aantal geregistreerde klachten over de periode 2004-2006</i>	36	23	58	62
<i>Opmerkingen over registratie</i>	Mondelinge klachten worden niet geregistreerd.  Daarnaast wordt een deel van de klachten afgehandeld buiten de afdeling BMO (en daarmee de klachten-registratie) om.	Mondelinge klachten niet altijd geregistreerd.  <i>Het aantal is exclusief 5 klachten die in een apart onderzoek in 2004 naar voren kwamen.</i>	Mondelinge klachten worden niet altijd geregistreerd.	Mondelinge klachten worden niet altijd geregistreerd, ondanks de klachten-registratieformulieren.
<i>Totaal aantal klachten als % van bevolkingsomvang (per 1 januari 2006)<sup>3</sup></i>	0,00071	0,00080	0,00150	0,00319

**Tabel 6: Afdoening**

<b>Afdoening in percentages (gebaseerd op de totalen over de periode 2004-2006)</b>	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>(deels) Gegrond</i>	38%	61%	33%	58%
<i>Ongegrond</i>	26%	22%	31%	26%
<i>Niet in behandeling</i>	21%	9%	12%	6%
<i>Minnelijk geschikt</i>	12%	-	19%	-
<i>Ingetrokken</i>	3%	4%	3%	5%
<i>Anders (in behandeling, onbekend)</i>	-	4%	2%	5%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<sup>3</sup> Deze indicator geeft een globale indicatie van hoe de aantallen klachten per gemeente zich tot elkaar verhouden. Natuurlijk bestaan er verschillende factoren die het aantal klachten beïnvloeden en eventuele verschillen (deels) kunnen verklaren.

<sup>4</sup> Geen categorie in de registratie.

<sup>5</sup> Geen categorie in de registratie.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

**Tabel 7: Termijnen**

<b>Termijnen</b>	<b>Barneveld</b>	<b>Leusden</b>	<b>Nijkerk</b>	<b>Zeewolde</b>
<i>Verantwoordelijkheid</i>	Geen bewaking van termijnen. Er worden geen verdagingsbesluiten verstuurd.	De klachtencoördinator bewaakt de termijnen.	Onduidelijk wie de termijn van afhandeling bewaakt en verdagingsbesluiten dient te versturen.	De klachtencoördinator bewaakt de termijnen.
<i>Percentage klachten binnen 6 wkn afgehandeld (totaal 2004-2006)</i>	Onbekend.	39%	56%	73%

**Tabel 8: Nationale ombudsman**

<b>Nationale ombudsman</b>	<b>Barneveld</b>	<b>Leusden</b>	<b>Nijkerk</b>	<b>Zeewolde<sup>6</sup></b>
<i>Aantal klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman (totaal 2004-2006)</i>	22	9	10	6
<i>Aantal klachten in behandeling genomen door de Nationale ombudsman</i>	10	5	2	5
<i>Idem, afgezet tegen totaal aantal (deels) ongegronde en niet-ontvankelijke (totaal 2004-2006)</i>	67%	56%	7%	14%
<i>(gedeeltelijk) Gegrond verklaard door de Nationale ombudsman</i>	0	1	1	1

<sup>6</sup> In 2004-2005 was de gemeente nog niet aangesloten bij de No. Klagers konden hun klacht in tweede instantie indienen bij de bezwarencie.

## 3. Bezwaarschriftenprocedure

In dit deel volgt een samenvatting van de onderzoeksbevindingen en de conclusies over de bezwaarschriftenprocedure in Nijkerk, aan de hand van de onderzoeksvragen en het normenkader (3.1). Op basis van het voorgaande doet de rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen (3.2). Daarna volgen de resultaten uit een benchmark met de gemeenten Barneveld, Leusden en Zeewolde (3.3).

### 3.1 Samenvatting en conclusies

In onderstaande beantwoorden we de onderzoeksvragen. Bij een aantal onderzoeksvragen gaan we in op de normen die de Awb stelt en die eventueel zijn uitgewerkt door de gemeente Nijkerk (*in cursief*). Vervolgens staat weergegeven in hoeverre de gemeente hieraan voldoet, en vervolgens de overige onderzoeksbevindingen op dit terrein.

#### 2a. Hoe is de bezwaarschriftenprocedure bij de gemeente vorm gegeven?

<b>Adviescommissie (Awb/gemeentelijke regelgeving)</b>	<b>Praktijk in Nijkerk</b>
Mogelijkheid tot het instellen van een adviescommissie. Deze bestaat uit een voorzitter en minimaal twee leden. De voorzitter maakt geen deel uit van /is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.	Conform. In Nijkerk functioneert een externe adviescommissie.
<b>Indienen van een bezwaarschrift (Awb)</b>	
De ontvangst van een bezwaarschrift wordt schriftelijk bevestigd.	Een enkele keer wordt de ontvangst van een bezwaarschrift niet of laat bevestigd (2 van de 7 interviews met burgers). <sup>7</sup>
De bezwaarmaker wordt z.s.m. op de hoogte gesteld dat een commissie over het bezwaar zal adviseren (indien van toepassing).	Conform. In de standaard ontvangstbevestiging staat de commissie vermeld en de samenstelling hiervan.
In de 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.	De informatie in de ontvangstbevestiging is conform (standaardontvangstbevestiging).
<b>In behandeling nemen (Awb)</b>	
Indien het bezwaar of beroepsschrift niet aan de wettelijke eisen voldoet, kan dit niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit is niet verplicht.	Conform. De gemeente verklaart bezwaarschriften, indien van toepassing, niet-ontvankelijk.
Het bestuursorgaan dient de indiener de kans te geven om evt. verzuim <sup>8</sup> te herstellen, en stelt hiertoe een termijn.	Conform.

<sup>7</sup> In het dossieronderzoek kon niet worden nagegaan of ontvangstbevestigingen zijn verstuurd. Deze worden niet bewaard per dossier.

<sup>8</sup> Bijvoorbeeld het ontbreken van een handtekening

## **Rekenkamercommissies ViP+**

<b>Hoorzitting</b>	
Bestuursorgaan stelt de belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord. In enkele gevallen mag hiervan worden afgezien (niet-ontvankelijk, kennelijk (on)gegrond).	Conform.
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.	Conform. De mogelijkheid tot het indienen van aanvullende stukken wordt alleen impliciet vermeld.
<i>Tot drie dagen voor de hoorzitting kan belanghebbende of het college /burgemeester een wijziging van het tijdstip vragen. De voorzitter beslist.</i>	Conform (staat vermeld in de ontvangstbevestiging).
Bestuursorgaan of de adviescommissie beslist of de hoorzitting al dan niet in het openbaar plaatsvindt. <i>De zitting is alleen gesloten als de voorzitter of een van de leden dat nodig vindt of als belanghebbende hierom verzoekt.</i>	Conform (staat toegelicht in de ontvangstbevestiging).
<b>Verslaglegging (Awb)</b>	
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. <i>Het verslag vermeldt:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- namen van de aanwezigen met vermelding van hoedanigheid</li> <li>- korte vermelding van hetgeen over en weer is gezegd en wat is voorgevallen</li> <li>- evt. of de zitting (deels) gesloten was of als belanghebbenden/gemachtigden niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord</li> <li>- de in de zitting overlegde stukken, bijgevoegd bij verslag</li> </ul> <i>Het verslag wordt getekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie. Het verslag wordt na de zitting verzonden aan belanghebbende.</i>	Conform. Uit het dossieronderzoek blijkt dat de verslagen voldoen aan de gestelde eisen. Het verslag wordt samen met het advies aan de burger verstuurd, voorafgaand aan de besluitvorming door het college.
<b>Nader onderzoek (Awb)</b>	
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 <sup>9</sup> . <i>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.</i>	Nader onderzoek heeft een informeel karakter. Als het advies al bij de stafafdeling ligt (voor het opstellen van het ontwerp-besluit), stuurt de secretaris de informatie uit het nader onderzoek naar de stafafdeling. Uit het dossieronderzoek is niet duidelijk of de informatie uit nader onderzoek ook aan de indiener is verzonden.
<b>Uitbrengen advies (Awb)</b>	
Het advies van de commissie wordt schriftelijk uitgebracht en bevat een verslag van het horen.  <i>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. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op het bezwaarschrift. De commissie voegt bij haar advies zo mogelijk een ontwerpbesluit.</i>	Conform.  De ontwerpbesluiten worden opgesteld door een centrale stafafdeling. Bij niet-ontvankelijke of ongegronde bezwaarschriften is het mogelijk dat de commissie zelf het bezwaarschrift opstelt.

<sup>9</sup> Bijvoorbeeld Rb Roermond 14 mei 2002, 1/11/01/WRO K1

## **Rekenkamercommissies ViP+**

<b>Beslissing (Awb)</b>	
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.	In het onderhavige onderzoek niet te beoordelen door de rekenkamercommissie.
<b>Besluit (Awb)</b>	
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.	Conform.
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.	Incidenteel wijkt het bestuursorgaan af. Geen dergelijk geval in het dossieronderzoek aangetroffen.

De gemeente heeft een procesbeschrijving opgesteld, maar deze is niet bij iedereen bekend.

Conclusie: de procedure voldoet in grote lijnen aan de Algemene wet bestuursrecht.

Aandachtspunten zijn:

- er staat in de informatie voor de burger alleen impliciet dat aanvullende stukken kunnen worden ingediend.
- Het is niet duidelijk of de bezwaarmaker ook de informatie uit het (informele) nader onderzoek ontvangt

### *2b. Hoe wordt de burger geïnformeerd over de procedures?*

In de ontvangstbevestiging, een bijgevoegd kopie en de uitnodiging voor de hoorzitting blijkt dat de burger over vrijwel alle aspecten wordt voorgelicht:

De gemeente geeft voorlichting over de procedure:

- a) ontvankelijkheid,
- b) samenstelling van de commissie
- c) adviesfunctie van de commissie
- d) procedure van afhandeling

De gemeente licht de burger voor over de mogelijkheid tot (geregeld in de Awb):

- a) inzien van de stukken
- b) indienen van aanvullende stukken (impliciet).
- c) vertegenwoordiging,
- d) bijstand door deskundigen,
- e) beslotenheid van de zitting,

De gemeente geeft geen voorlichting over de afhandelingstermijn (Awb) of over het Proceskostenbesluit. Wel geeft de gemeente het verweerschrift van de gemeente ter inzage bij de stukken (dit wordt soms meegestuurd met de uitnodiging). Ook wijst de gemeente de burger op de mogelijkheid tot het verzetten van de datum.

De burger ontvangt het advies (met het verslag van de hoorzitting) nadat de adviescommissie dit verstuurt naar het college. Hierbij staat aangegeven op welke termijn de burger het besluit van het college op het bezwaarschrift kan verwachten.

## **Rekenkamercommissies VIP+**

De geïnterviewde burgers geven aan in grote lijnen tevreden te zijn over de voorlichting en over de contacten met de gemeente inzake de bezwaarschriftenprocedure. Het inzien van de stukken zou eerder kunnen. Ondanks de voorlichting ontgaat het sommige burgers dat de adviescommissie bestaat uit externen.

Conclusie: de voorlichting aan de burger is bijna volledig. Alleen informatie over de afhandelingstermijn en het proceskostenbesluit ontbreken. Bij de inrichting van de procedure kent de gemeente een aantal burgervriendelijke aspecten: inzage in het verweerschrift vooraf en het tijdig opsturen van het verslag en het advies (in de andere gemeenten ontvangen burgers dit pas bij het uiteindelijke besluit op het bezwaarschrift).

### *2c. Hoeveel bezwaarschriften zijn er ingediend? (indeling in categorieën)*

Gedurende de onderzoeksperiode zijn gemiddeld per jaar 113 bezwaarschriften ingediend. De trend is een neerwaartse, van 135 in 2004 naar 85 in 2006. De bezwaarschriften hebben vooral betrekking op de beleidsterreinen Ruimte en Sociale Zekerheid, waarbij bij beide de neerwaartse trend zichtbaar is. Bij de overige beleidsterreinen schommelen de aantallen.

Conclusie: ten aanzien van de aantallen trekt de rekenkamercommissie geen conclusies. De daling van bezwaarschriften kan bijvoorbeeld ook te wijten zijn aan een afnemend aantal besluiten waartegen men in bezwaar kan gaan. De rekenkamercommissies verwijzen naar de benchmark in 3.3 welke de resultaten in perspectief plaatst.

### *2d. Wat was de doorlooptijd van de behandeling van de bezwaarschriften? Wat zijn oorzaken voor overschrijdingen?*

<b>Termijnen (Awb)</b>	<b>Gemeente Nijkerk</b>
Bestuursorgaan beslist binnen zes (of indien een commissie is ingesteld) tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.	Gemiddeld is 67% van de bezwaarschriften in de onderzoeksperiode tijdig afgehandeld.
Het bestuursorgaan kan onder schriftelijke mededeling aan de indiener de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen.  <i>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.</i>	Het is onduidelijk wie de verdagingsbesluiten moet opstellen.  De commissie heeft na het afgeven van het advies geen zicht meer op de termijnen.
Verder uitstel is alleen mogelijk als de indiener en de andere belanghebbenden daarmee instemmen.	Bij overschrijding vraagt de gemeente geen instemming aan de bezwaarmaker.

Conclusie: gemiddeld wordt zo'n éénderde van de bezwaarschriften niet tijdig afgehandeld. Daarnaast zijn er onduidelijkheden over de eindverantwoordelijkheid voor de termijnbewaking en het versturen van verdagingsbesluiten (welke dus vaak niet verzonden worden).

### *2e. 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?*



## ***Rekenkamercommissies VIP+***

Een klein deel van de bezwaarschriften is (deels) gegrond verklaard (gemiddeld 13%). Het percentage ongegrond verklaarde bezwaarschriften neemt toe (richting de 53%), het percentage intrekkingen neemt af.

Met name in 2004 en 2005 werd een aanzienlijk percentage van de bezwaarschriften ingetrokken (respectievelijk 37 en 26 procent). Deze intrekkingen duiden op mogelijke oplossingen van het probleem tussen gemeente en bezwaarde<sup>10</sup>. 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). Het beoordelen van de inhoudelijke motivering van de bezwaarschriften was voor de rekenkamercommissie in onderhavig onderzoek niet mogelijk.

Conclusie: een klein deel van de bezwaarmakers wordt in het gelijk gesteld. Het aantal ingetrokken bezwaarschriften neemt af. De benchmark in paragraaf 3.3 plaatst de percentages over de afdoening in perspectief.

*2f. Hebben bezwaarschriften geleid tot concrete aanpassingen (bijvoorbeeld in de organisatie)? Is het probleem tussen de indiener en gemeente opgelost?*

De gemeente heeft geen structurele inbedding van de behandeling van bezwaarschriften in een kwaliteitssysteem. Bij het Team Werk, Inkomen en Reïntegratie zijn naar aanleiding van bezwaarschriften kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd. Uitspraken van bezwaarschriften worden daar zonodig in teamoverleg besproken. Er is wel overleg tussen de gemeente en de commissie waarbij de kwaliteit van de procedure aan de orde komt.

De commissie voert naar mening van de gemeente een algehele heroverweging uit. De gemeente ziet zelf verder geen aanleiding om na afhandeling van het bezwaarschrift te bellen met de bezwaarmaker. Drie geïnterviewde bezwaarmakers geven aan dat zij de argumenten van de gemeente niet altijd overtuigend vinden. Ze hebben niet de indruk dat de gemeente heeft meegedacht of rekening houdt met emoties. Een ander minpunt dat zij noemen is dat de bezwaarschriftenprocedure overbodig werd geacht: het had anders opgelost kunnen worden. De burgers geven aan dat hun beeld van de gemeente niet positief is: er is weinig begrip (voor onder andere emoties), ze willen meer uitleg over het waarom van de regels.

Conclusie: de bezwaarschriftenprocedure is niet opgenomen in een structuur ter verbetering van de kwaliteit van de organisatie. Wel hebben de bezwaarschriften op één afdeling tot kwaliteitsverbeteringen geleid.

De gemeente gaat zelf niet na of de procedure tot oplossing heeft geleid van het probleem van de burger. De geïnterviewde klagers noemen de volgende verbeterpunten voor de oplossingsgerichtheid: hou als gemeente rekening met emoties, toon begrip en leg het 'waarom' van regels uit. De bezwaarschriftenprocedure had volgens sommigen kunnen worden voorkomen als de gemeente eerder het gesprek had aangegaan.

---

<sup>10</sup> Pogingen tot schikking lopen via de vakafdeling. Wel is het zo dat de formele afhandeling van het bezwaarschrift bij de commissie ligt. Deze afhandeling wordt bij schikking pas beëindigd na een formele intrekking.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

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?

Het gemiddeld aantal beroepszaken per jaar is tien. In de periode 2004-2006 is het aantal beroepszaken afgezet tegen het aantal ongegrond verklaarde bezwaarschriften 20%.<sup>11</sup>

In de periode 2004-2006 is dertig keer beroep ingesteld. Zes zaken lopen nog en 1 beroepsschrift is ingetrokken. Over 23 zaken is een uitspraak gedaan: in 26% van de gevallen was het beroep (deels) gegrond, 65% ongegrond en 9% was niet ontvankelijk

Conclusie: ten aanzien van het aantal beroepszaken trekt de rekenkamercommissie geen conclusies. De benchmark in paragraaf 3.3 plaatst de aantallen in perspectief.

### **3.2 Aanbevelingen**

De rekenkamercommissie heeft een aantal aanbevelingen geformuleerd die de gemeenteraad aan het college kan doen:

#### *Procedure*

1. Waarborg dat de burger ook de aanvullende informatie ontvangt uit nader onderzoek.
2. Geeft 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 bezwaarschriften-procedure op in de gemeentegids.
4. Bestudeer de mogelijkheid tot het digitaal indienen van een bezwaarschrift via internet.

#### *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).

#### *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>12</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

<sup>11</sup> Ook tegen niet-ontvankelijkheid kan in bezwaar worden gegaan. Als deze bezwaarschriften hierbij worden opgesteld, is in 16% van de gevallen beroep ingesteld.

<sup>12</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.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

op een bezwaarschrift met inachtneming van het bepaalde in artikel 10:3, lid 3 Awb<sup>13</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>14</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).

### *Doorwerking*

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.
9. Voer een pilot uit met de zgn. Overijsselse methode 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.

*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).

Uit het onderzoek is verder een aantal best practices naar voren gekomen.

---

<sup>13</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>14</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.

### **Best practices.**

#### *Indienen van bezwaarschrift*

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

#### *Procesbeschrijving*

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

#### *Voorlichting aan de burger*

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

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

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

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

#### *Hoorzitting en verslaglegging*

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

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

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

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

#### *Overijsselse methode*

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

### **3.3 Benchmark**

In onderstaande tabellen staan de onderzoeksbevindingen in de gemeente Barneveld, Leusden, Nijkerk en Zeewolde naast elkaar gepresenteerd.

Voor de gemeente Nijkerk valt het volgende op:

- Het aantal bezwaarschriften afgezet tegen het aantal inwoners ligt het laagst van alle vier gemeenten.
- Een relatief hoog percentage van de bezwaarschriften wordt ingetrokken
- Het percentage 'gegrond' verklaarde bezwaarschriften ligt relatief laag
- De tijdigheid van de afhandeling in de gemeente Nijkerk (57%) ligt fors lager dan in Leusden (89%) maar hoger dan in Zeewolde (35%) en Barneveld (42%).
- Het aantal beroepszaken lig (afgezet tegen het aantal bezwaarschriften dat ongegrond dan wel niet-ontvankelijk is verklaard) ongeveer gelijk met Leusden en Zeewolde. In Barneveld ligt dit hoger.
- Het percentage gegronde beroepszaken ligt in Nijkerk en Barneveld het hoogst (25 en 28%, ten opzichte van 12 en 13% in Leusden en Zeewolde.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

**Tabel 9: Bezwaarschriftcommissie**

Bezwaarschriftcommissie	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Adviescommissie</i>	<p>Geen adviescommissie in de zin van de Awb voor de afhandeling van bezwaarschriften over collegebesluiten. Het bestuursorgaan hoort zelf.</p> <p>Wel een adviescommissie in de zin van de Awb voor de afhandeling van bezwaarschriften over raadsbesluiten. Deze commissie bestaat uit een externe voorzitter en raadsleden.</p>	Sinds 1 januari 2004 een volledig externe adviescommissie. T.b.v. de beeldvorming bij de burger, grotere garantie voor onafhankelijk advise en de te verwachten kwaliteitsimpuls.	Sinds 2002 een volledig externe adviescommissie.	Sinds juni 2006 een volledig externe adviescommissie. O.a. werd verwacht dat dit een kwaliteitsslag in de organisatie zou ondersteunen.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

**Tabel 10: Afhandeling**

<b>Afhandeling bezwaarschriften</b>	<b>Barneveld</b>	<b>Leusden</b>	<b>Nijkerk</b>	<b>Zeewolde</b>
<i>Secretaris</i>	Diverse secretarissen van de vakafdelingen. Omvang inzet onbekend	1 ambtelijk secretaris (1 fte)	2 ambtelijk secretarissen (naar schatting 0,5 fte)	1 fte.
<i>Procesbeschrijving</i>	Er is geen procesbeschrijving aanwezig. Geen termijnbewaking per processtap.	Er is een gedetailleerde procesbeschrijving opgesteld in de vorm van een checklist. Ook is een gedetailleerd tijdschema opgesteld voor elke stap in het proces.		Er is geen procesbeschrijving aanwezig.
<i>In behandeling nemen</i>	Aparte ontvangstbevestiging en uitnodiging voor hoorzitting.	De ontvangstbevestiging bevat ook de uitnodiging voor de hoorzitting.	Ontvangstbevestiging vermeldt ook al de mogelijke zittingsdatum. Een aparte uitnodiging volgt.	Aparte ontvangstbevestiging en uitnodiging voor hoorzitting
<i>Verweerschrift</i>	Belanghebbende heeft vooraf geen inzage in het verweerschrift van de gemeente.	Het verweerschrift ligt ter inzage in het dossier (als dit tijdig is opgesteld). Anders wordt het voorgedragen ter zitting.	Het verweerschrift ligt ter inzage in het dossier of het wordt vooraf opgestuurd.	Het verweerschrift ligt ter inzage in het dossier of het wordt vooraf opgestuurd.
<i>Pre-advies door secretaris</i>	Wel pre-advies. Soms wordt hierin al richting aangegeven.	Geen pre-advies, vanwege mogelijke sturing. Wel een oplegger.	Geen pre-advies, alleen een agenda met aandachtspunten voorgeschiedenis, feiten, omstandigheden en relevante regelgeving.	Geen pre-advies, vanwege mogelijke sturing.
<i>Verzenden van verslag en advies aan belanghebbende</i>	Verslag en advies (al dan niet in de vorm van het raadsbesluit) worden verstuurd bij besluit op het bezwaarschrift.	Verslag en advies worden verstuurd bij besluit van het college op het bezwaarschrift.	Verslag en het advies wordt nadat deze definitief zijn, naar belanghebbende verstuurd, nog voor het college heeft besloten.	Verslag en advies worden verstuurd bij besluit van het college op het bezwaarschrift.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

<p><i>Verzenden van verslag en advies aan college</i></p>	<p>Bij collegebesluiten versturen de secretarissen (van vakafdelingen/BMO) het verslag en het advies in de vorm van een college-voorstel en concept-beschikking eerst langs het afdelingshoofd (tekent) – en bij 1 afdeling vervolgens ook langs de portefeuillehouder (tekent) - en dan naar het college. Bij raadsbesluiten: de secretaris (van BMO) verstuurt het advies van de commissie als raadsvoorstel rechtstreeks naar de raad.</p>	<p>De secretaris van de commissie verstuurt het verslag van de hoorzitting en het advies inclusief de door hem opgestelde ontwerpbeslissing rechtstreeks aan het college. De secretaris stelt de ontwerpbeslissing op in overleg met de vakafdeling.</p>	<p>De secretaris verstuurt het advies en het verslag eerst aan een centrale afdeling, die de ontwerpbeslissing opstelt. Deze afdeling verstuurt het geheel naar het college.</p>	<p>De secretaris verstuurt het advies en het verslag naar de betreffende vakafdeling, die de ontwerpbeslissing opstelt. Deze afdeling verstuurt het geheel naar het college.</p>
---	---	--	--	--



## **Rekenkamercommissies ViP+**

**Tabel 11: Informatie burger**

Informatie aan de burger algemeen	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Op website</i>	Informatie op de website gaat uitsluitend in op bezwaar maken tegen collgebesluiten (wel staat de verordening behandeling bezwaarschriften bij de raad op de site): <ul style="list-style-type: none"> <li>- informatie over: indieningstermijn,</li> <li>- eisen aan het bezwaarschrift,</li> <li>- dat een bezwarencommissie naar het bezwaar zal kijken.</li> </ul>	Informatie op de website gaat in op: <ul style="list-style-type: none"> <li>- rol commissie (onafhankelijk, adviesfunctie),</li> <li>- de procedure,</li> <li>- eisen aan het bezwaarschrift</li> <li>- ter inzage liggen van de stukken (aanwezigheid verweerschrift van de gemeente niet apart genoemd),</li> <li>- waarom een hoorzitting,</li> <li>- mogelijkheid tot meebrengen van deskundigen</li> <li>- mogelijkheid tot vertegenwoordiging,</li> <li>- doorlooptijd.</li> </ul>	Informatie op de website gaat in op: <ul style="list-style-type: none"> <li>- in welke situatie kan men een bezwaarschrift indienen,</li> <li>- eisen aan het bezwaarschrift</li> <li>- men ontvangt een ontvangstbevestiging met uitleg over de procedure,</li> <li>- afhandelingstermijn.</li> </ul>	Informatie op de website gaat in op: <ul style="list-style-type: none"> <li>- rol commissie (onafhankelijk, advies),</li> <li>- procedure,</li> <li>- eisen aan het bezwaarschrift</li> <li>- proceskostenbesluit, dat de stukken inclusief verweerschrift ter inzage liggen,.</li> <li>- afhandelingstermijn.</li> </ul>
<i>Indienen van het bezwaarschrift per e-mail.</i>	Mogelijkheid om met een DigiD het bezwaarschrift via internet in te dienen.	Bezwaarschrift kan niet via internet worden ingediend.	Bezwaarschrift kan niet via internet worden ingediend.	Bezwaarschrift kan niet via internet worden ingediend.
<i>In gemeentegids</i>	In de gemeentegids wordt geen informatie gegeven over de bezwaarschriften-procedure.	In de gemeentegids wordt verwezen naar de folder 'Bezwaar en beroep' en naar het telefoonnummer van de secretaris.	In de gemeentegids wordt geen informatie gegeven over de bezwaarschriften-procedure.	In de gemeentegids wordt de bezwaarschriften-procedure kort toegelicht.
<i>Voorlichtingsmateriaal</i>	Er is geen aparte folder over de bezwaarschriften-procedure.	De gemeente heeft een eigen, leesbare folder, met alle aspecten benoemd. Ook is een folder van het Ministerie van Justitie beschikbaar.	Er is een brochure in ontwikkeling	Er is een folder in ontwikkeling.

## Rekenkamercommissies ViP+

**Tabel 12: Aantal bezwaarschriften**

Aantal ingediende bezwaarschriften	Barneveld <sup>15</sup>	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
Gemiddeld aantal bezwaar-schriften per jaar (2004-2006)	171	107	113	126
Gemiddeld aantal bezwaarschriften per jaar als % van bevolkingsomvang (per 1 januari 2006) <sup>16</sup>	0,00334	0,00372	0,00292	0,00648

**Tabel 13: Afdoening van bezwaarschriften (afgehandeld in 2004-2006)**

Afdoening in percentage (totaal 2004-2006)	Barneveld (n=514)	Leusden (n=280)	Nijkerk (n=354)	Zeewolde (n=352)
(deels) Gegrond	9%	23%	15%	20%
Ongegrond	35%	45%	42%	40%
Niet-ontvankelijk	10%	9%	12%	16%
Ingetrokken	12%	24%	28%	17%
Anders (bv nog in behandeling)	33%	0%	4%	7%
	100%	100%	100%	100%

**Tabel 14: Besluiten op bezwaarschriften: gegrond/ongegrond/niet-ontvankelijk<sup>17</sup>**

Afdoening in percentage (totaal 2004-2006)	Barneveld	Leusden (n=213)	Nijkerk (n=243)	Zeewolde (n=272)
(deels) Gegrond	18%	30%	22%	27%
Ongegrond	64%	59%	60%	52%
Niet-ontvankelijk	18%	11%	18%	21%
Totaal	100%	100%	100%	100%

<sup>15</sup> Dit betreft het totaal van bezwaarschriften tegen raads- en collegebesluiten.

<sup>16</sup> Deze indicator geeft een globale indicatie van hoe de aantallen bezwaarschriften per gemeente zich tot elkaar verhouden. Natuurlijk bestaan er verschillende factoren die het aantal klachten beïnvloeden en eventuele verschillen (deels) kunnen verklaren.

<sup>17</sup> In tabel 14 staat de afdoening van alle bezwaarschriften verwerkt in percentage. In deze tabel gaan we alleen in op de besluiten die zijn genomen op bezwaarschriften. Bezwaarschriften die zijn ingetrokken, nog in behandeling zijn of anderszins worden hier buiten beschouwing gelaten.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

**Tabel 15: Tijdigheid**

Termijnen	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Verantwoordelijkheid</i>	De secretaris bewaakt de termijn. De afdeling BMO is vanuit hun juridische controlfunctie verantwoordelijk voor de termijnbewaking maar komt hier nog onvoldoende aan toe.	De secretaris bewaakt de termijn van het moment van indienen tot het versturen van de beschikking op het bezwaarschrift. De secretaris verstuurt indien nodig verdagingsbesluiten.	De secretaris bewaakt de termijn totdat het advies van de commissie is uitgebracht. Daarna bestaat er onduidelijkheid over wie de termijn bewaakt en wie het verdagingsbesluit verstuurt.	De secretaris bewaakt de termijn totdat het advies van de commissie is uitgebracht. Daarna bestaat er onduidelijkheid over wie de termijn bewaakt en wie het verdagingsbesluit verstuurt.
<i>Percentage bezwaarschriften afgehandeld binnen 14 weken (2004-2006)</i>	Bij collegebesluiten 42% binnen de termijn. Bij bezwaarschriften tegen raadsbesluiten wordt de termijn niet geregistreerd, maar in de praktijk blijkt dat die fors wordt overschreden.	71%	57%	<b>Onbekend.</b>
<i>Toelichting</i>	Voor Barneveld geldt een afhandelingstermijn van 6 weken met een verdagingstermijn van 4 weken (geen externe adviescommissie).	Sinds 2004 is een stijgende lijn te zien. In 2006 is zelfs 89% van de bezwaarschriften tijdig afgehandeld.		

## Rekenkamercommissies ViP+

Tabel 16: Beroepszaken

Aantal	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
Aantal beroepszaken	60	24	30	35
<i>Idem, als percentage van het aantal ongegrond verklaarde en niet-ontvankelijke bezwaarschriften<sup>18</sup></i>	33%	16%	16%	18%

Tabel 17: Uitspraken beroepszaken

Uitspraken beroepszaken	Barneveld	Leusden	Nijkerk	Zeewolde
<i>Nog lopende zaken</i>	27 van de 60 beroepszaken liepen nog bij rapportage in de jaarverslagen.	7 van de 24 beroepszaken liepen nog bij rapportage in de jaarverslagen.	6 van de 30 beroepszaken liepen nog bij rapportage in de jaarverslagen.	3 van de 35 zaken liepen nog bij rapportage.
<i>Uitkomsten van de afgeronde beroepszaken:</i>	(N=33)	(N=17)	(N=24)	(N=32)
- (deels) gegrond	28%	12%	25%	13%
- ongegrond	28%	53%	63%	81%
- ingetrokken	25%	35%	4%	6%
<i>niet-ontvankelijk</i>	19%	0%	8%	0%

<sup>18</sup> Hierbij zou ook het aantal gedeeltelijk (ong)gegrondverklaarde bezwaarschriften bij kunnen worden opgeteld. Maar niet iedere gemeente heeft deze apart geregistreerd. Soms is dit aantal opgesteld bij de geheel gegrondverklaarde bezwaarschriften.

## **Bestuurlijke reactie van het college**

Geachte heer/mevrouw,

Met uw brief van 19 februari 2008 hebt u ons het concept van het rapport Klachten, bezwaar en beroep toegezonden. U hebt ons hierbij de mogelijkheid gegeven om voorafgaand aan openbaarmaking van dit rapport onze visie op het rapport te geven.

Graag maken wij van deze mogelijkheid gebruik. Onderstaand treft u onze reactie bij uw conclusies en aanbevelingen aan.

### Klachtenafhandeling

*De voorlichting aan de burger over de afhandeling van de klacht kan verbeterd worden evenals de waarborg dat een klacht daadwerkelijk wordt afgehandeld. Zo is er geen brochure over de klachtenprocedure en is er geen standaardontvangstbevestiging.*

De gemeente heeft een standaardontvangstbevestiging, waarin ook informatie wordt gegeven over de wijze waarop de klacht behandeld zal worden. Wij zullen het gebruik van deze ontvangstbevestiging opnieuw stimuleren. Daarnaast zullen wij bekijken waar de informatiestroom naar de burger verbeterd kan worden.

*De gemeente heeft geen inzicht in het daadwerkelijk aantal klachten omdat niet alle mondelinge klachten geregistreerd worden.*

De klachtenprocedure uit de Algemene wet bestuursrecht is zodanig flexibel vorm gegeven dat wanneer de indiener van de klacht tevreden is met de reactie van het bestuursorgaan op ieder punt in de procedure de behandeling in onderling overleg beëindigd kan worden. Ten aanzien van mondelinge klachten heeft de wetgever aangegeven dat volstaan kan worden met de algemene zorgplicht om klachten zorgvuldig af te doen. Wanneer een klacht mondeling wordt ingediend en tegelijkertijd ook mondeling kan worden afgedaan, is daarmee de procedure beëindigd. De wetgever heeft hiervoor gekozen om het risico van formalisering en bureaucrativering te vermijden. Het verplicht registreren van mondelinge klachten leidt naar onze mening juist tot deze bureaucrativering.

*De klachten worden voor de helft niet tijdig afgehandeld en de termijnen worden niet goed bewaakt.* Wij streven naar een structureel hoger percentage tijdig afgehandelde klachten. Wij kunnen u berichten dat over 2007 al een hoger percentage klachten tijdig is afgehandeld.

*Het aantal gegronde en ongegronde klachten houdt elkaar in evenwicht. Bovendien betekent een hoog percentage gegronde klachten niet dat sprake is van een negatief beeld van de gemeente, maar ook kan getuigen van een 'inlevende' klachtenafhandeling.* Wij onderschrijven uw stelling.

*De gemeente heeft weinig zicht op de doorwerking van klachten zowel intern (maatregelen) als extern (is het probleem van de burger opgelost).*

Wij zijn van mening dat het feit dat de afhandeling van klachten niet is ingebed in een kwaliteitssysteem niet betekent dat de doorwerking van klachten intern niet is gewaarborgd. Een kwaliteitssysteem is geen *conditio sine qua non*. Voor zover beslissingen op klachten gevolgen moeten hebben voor de organisatie worden ook de vereiste maatregelen genomen. Ten aanzien van de externe doorwerking zijn wij van mening dat hier geen directe taak voor de gemeente is weggelegd. In de beslissing op de klacht proberen wij zo concreet mogelijk aan te geven waarom wij deze beslissing hebben genomen en welke acties wij zullen ondernemen. Wij vinden dat als een burger van mening is dat zijn probleem niet is opgelost, hij zijn probleem aan de Nationale Ombudsman kan voorleggen.

*Versterk de rol van de klachtencoördinator ter bevordering van de eenduidigheid en kwaliteit.* In de tweede helft van 2008 zullen wij ons buigen over mogelijkheden ter verbetering van de behandeling van klachten en bezwaarschriften. De rol van de klachtencoördinator zullen wij hier

## ***Rekenkamercommissies ViP+***

zeker bij betrekken. In dit proces zullen ook de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie worden meegenomen.

*Verbeter intern de informatievoorziening over hoe klachten dienen te worden afgehandeld.*  
Ook hiervoor geldt dat wij dit zullen meenemen.

*Verstuur een standaardontvangst bevestiging namens de klachtencoördinator.*  
Uw aanbeveling nemen wij mee in het eerder genoemde proces ter verbetering van de behandeling van klachten en bezwaarschriften

*Houdt klagers gedurende de afhandeling op de hoogte van de voortgang als deze langer duurt dan de wettelijke termijn*  
Wij nemen uw aanbeveling over.

*Laat ambtenaren mondelinge klachten registreren.*  
Voor onze reactie verwijzen wij naar ons eerdere antwoord over deze suggestie.

*Maak duidelijke afspraken over wie verantwoordelijk is voor het versturen van verdagingsbesluiten.*  
In de procedure voor de verbetering van klachten zullen wij deze aanbeveling meenemen.

*Stimuleer de doorwerking van klachten (leereffecten) op de organisatie door deze te bespreken in de organisatie in het management- of afdelingsoverleg.*  
De door u genoemde leereffecten van klachten moeten zeker doorwerken in de organisatie. Wij kiezen er voor om hier maatwerk te verrichten: het bespreken van de klachten op de plek waar zaken gewijzigd moeten worden.

*Neem bij de klachtafhandeling ook mondeling contact op met de klager.*  
Bij de behandeling van de klacht wordt een klager standaard gehoord. Hierbij heeft hij de gelegenheid zijn mening te geven. In de beslissing op de klacht proberen wij zo concreet mogelijk aan te geven waarom wij deze beslissing hebben genomen en welke acties wij zullen ondernemen. Door ook na de beslissing op een klacht nog mondeling contact te zoeken met een klager kunnen onbedoeld verkeerde verwachtingen worden gewekt.

*Laat medewerkers de mogelijkheid om klachten in te dienen onder de aandacht brengen en/of leg klachtenformulieren op de balie.*  
Wij zijn het met u eens dat burgers in zijn algemeenheid gewezen moet worden op de mogelijkheid om klachten in te dienen. Het gaat ons echter te ver om behandelend ambtenaren individuele burgers te laten wijzen op de mogelijkheid om over hen te klagen.

*Publiceer in de jaarverslagen over de uitkomsten van de klachtenafhandeling over een periode van drie tot vijf jaar zodat eventuele trends zichtbaar worden.*  
Wij nemen uw aanbeveling mee bij de al eerder aangegeven herijking van de klachtenprocedure.

*Waarborg dat de burger ook de aanvullende informatie ontvangt uit nader onderzoek.*  
Wij zijn van mening dat het niet zinvol is om - ook in belang van de burger om zo snel mogelijk een besluit op zijn bezwaar te krijgen - aanvullend onderzoek gedurende de behandeling van het bezwaarschrift altijd aan de bezwaarmaker toe te zenden. Wanneer het echter gaat om onderzoek dat nieuwe gezichtspunten op het bezwaar geeft en waarbij het in het belang van de bezwaarmaker is om hierop te kunnen reageren, is het toezenden van aanvullend onderzoek wenselijk. Hierbij denken wij bijvoorbeeld aan de resultaten van een tegenonderzoek, dat door de commissie is ingesteld.

*Geef expliciet aan dat de bezwaarmaker aanvullende stukken kan indienen.*  
Wij nemen uw aanbeveling in overweging

*Geeft voorlichting aan de burger over de wettelijke afhandelingstermijnen en over het proceskostenbesluit.*  
Uw aanbeveling over de afhandelingstermijnen nemen wij in overweging. Ten aanzien van uw aanbeveling over het proceskostenbesluit hebben wij principieel een andere mening. In een bezwaarschriftenprocedure kunnen alleen proceskosten geclaimd worden voor kosten die gemaakt

## ***Rekenkamercommissies ViP+***

zijn voor extern juridisch advies. Burgers die zelf bezwaar maken kunnen hierdoor sowieso geen beroep op dit besluit doen. Bovendien mag van professionele juridische adviseurs verwacht worden dat zij op de hoogte zijn van dit besluit. Maar bovendien kan pas met resultaat een beroep op dit besluit gedaan worden als sprake is van een herroeping van het primaire besluit, die bovendien te wijten is aan onrechtmatig handelen van het bestuursorgaan. Naar onze mening zou het standaard voorlichting geven over de mogelijkheid van proceskostenvergoeding leiden tot onjuiste verwachtingen bij de bezwaarmakers.

*Neem uitgebreidere informatie over de bezwaarschriftenprocedure op in de gemeentegids.*  
Wij delen uw mening op dit punt niet. In tegenstelling tot bijvoorbeeld klachten kunnen bezwaarschriften alleen ingediend worden als reactie op een besluit van een bestuursorgaan. Onder elk besluit staat daarom dat en hoe belanghebbenden bezwaar kunnen maken. En als een belanghebbende een bezwaar heeft gemaakt wordt hem bij de ontvangstbevestiging uiteengezet hoe de procedure loopt.

*Bestudeer de mogelijkheid tot het digitaal indienen van een bezwaarschrift via internet.*  
Eén van de eisen die aan een bezwaarschrift wordt gesteld is dat het ondertekend is. Op dit moment is het nog niet mogelijk voor bezwaarschriften gebruik te maken van een elektronische handtekening. Wanneer dit wel mogelijk is, is uw aanbeveling het overwegen waard.

*Houdt het aantal besluiten waartegen bezwaar wordt gemaakt bij.*  
Wij zien te weinig toegevoegde waarde in het invoeren van dit systeem. Op basis van het aantal bezwaarschriften kan al eenvoudig worden gezien tegen hoeveel en welke besluiten bezwaar is gemaakt. De facto is dit hierdoor al te herleiden.

*Zorg voor duidelijke afspraken over de termijnbewaking bij de afhandeling van bezwaarschriften.*  
Wij nemen uw aanbeveling in overweging.

*Verkort de afhandelingstermijn voor bezwaren tegen besluiten die in mandaat genomen zijn en verbeter de doelmatigheid door het toekennen van een mandaat te beslissen op een bezwaarschrift.*  
Met u zijn wij van mening dat de afhandelingstermijn bekort moet worden. Aan de suggestie die u doet kleven echter naar onze mening meer na- dan voordelen. Het voordeel dat de termijn bekort wordt, is met uw suggestie beperkt. De termijn wordt alleen bekort met de extra tijd die nodig is voor de collegebehandeling, één à twee weken. Daar staat tegenover dat wij het niet wenselijk vinden dat wij pas bij geschillen tussen burgers en het college betrokken worden als deze onder de rechter zijn. Het relatieve voordeel van uw aanbeveling weegt voor ons niet op tegen dit nadeel.

*Door de afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken structureel deel te laten uitmaken van de planning- en controlcyclus en managementbesprekingen is het mogelijk dit onderdeel werkelijk en regelmatig onder de aandacht van de organisatie te brengen.*

Wanneer bij de behandeling van concrete bezwaren of beroepszaken door de bezwarencommissie danwel de ambtelijke organisatie wordt geconstateerd, dat een wijziging van bedrijfsvoering of beleid wenselijk is, wordt dat op dit moment al meteen opgepakt. Dit heeft het voordeel dat aan de hand van concrete zaken direct kan worden aangegeven waarom wijziging wenselijk is en deze wijziging desgewenst ook op zo kort mogelijke termijn doorgevoerd kan worden. Deze methode is de afgelopen jaren effectief gebleken.

*Voer een pilot uit met de zgn. Overijsselse methode waarbij de gemeente zo snel mogelijk na indiening van het bezwaarschrift telefonisch contact opneemt met de indiener.*  
Wij zullen uw suggestie in overweging nemen. Wel zijn wij van mening op dat deze aanpak niet mag leiden tot een inperking van de rechten van de burger. Concreet: het voor de behandeling telefonisch contact opnemen met een bezwaarmaker mag niet leiden tot het 'wegpraten' van een bezwaar of tot een schikking waarbij de bezwaarmaker deels gelijk krijgt. De eerste situatie is totaal onwenselijk in de tweede situatie wordt de bezwaarmaker de mogelijkheid ontnomen om tijdens de bezwarenbehandeling wellicht volledig gelijk te krijgen. Deze punten zouden bij de afweging om eventueel over te gaan tot invoering van de Overijsselse methoden nadrukkelijk meegenomen moeten worden. Overigens merken wij op dat onze ervaring is dat bezwaarmakers in de huidige werkwijze over het algemeen te spreken zijn over het feit dat zij de gelegenheid krijgen om tijdens de

## ***Rekenkamercommissies ViP+***

hoorzitting door de onafhankelijke bezwarencommissie hun verhaal te doen, ook als dat soms verder gaat dan het formele bezwaar.

*Publiceer in de jaarverslagen de uitkomsten van bezwaarschriften over een periode van drie tot vijf jaar zodat eventuele trends zichtbaar worden.*

Wij nemen uw aanbeveling mee bij de al eerder aangegeven herijking van de bezwarenprocedure.

Met vriendelijke groet,  
Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Nijkerk,

De secretaris,

mevrouw mr. M.D. Haalstra

De burgemeester,

de heer mr. drs. G.D. Renkema



### **Nawoord rekenkamercommissie**

De rekenkamercommissie dankt het college voor haar bestuurlijke reactie. Het is nu aan de gemeenteraad de vraag om zich uit te spreken over de aanbevelingen. De rekenkamercommissie licht naar aanleiding van de bestuurlijke reactie de volgende aanbevelingen toe.

*De gemeente heeft geen inzicht in het daadwerkelijk aantal klachten omdat niet alle mondelinge klachten geregistreerd worden.*

De klachtenprocedure uit de Algemene wet bestuursrecht is zodanig flexibel vorm gegeven dat wanneer de indiener van de klacht tevreden is met de reactie van het bestuursorgaan op ieder punt in de procedure de behandeling in onderling overleg beëindigd kan worden. Ten aanzien van mondelinge klachten heeft de wetgever aangegeven dat volstaan kan worden met de algemene zorgplicht om klachten zorgvuldig af te doen. Wanneer een klacht mondeling wordt ingediend en tegelijkertijd ook mondeling kan worden afgedaan, is daarmee de procedure beëindigd. De wetgever heeft hiervoor gekozen om het risico van formalisering en bureaucrativering te vermijden.

Het verplicht registreren van mondelinge klachten leidt naar onze mening juist tot deze bureaucrativering.

#### **NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE:**

Als de organisatie inzicht wil hebben in *alle* klachten (en dus ook de mondelinge), de aard van de klachten en over welke beleidsterreinen/afdelingen deze gaan, zouden naar onze mening ook de mondelinge klachten moeten worden geregistreerd. Pas dan kan een totaal inzicht gekregen worden, en worden trends zichtbaar. Waardoor weer effectief maatregelen kunnen worden genomen.

*De gemeente heeft weinig zicht op de doorwerking van klachten zowel intern (maatregelen) als extern (is het probleem van de burger opgelost).*

Wij zijn van mening dat het feit dat de afhandeling van klachten niet is ingebed in een kwaliteitssysteem niet betekent dat de doorwerking van klachten intern niet is gewaarborgd. Een kwaliteitssysteem is geen *conditio sine qua non*. Voor zover beslissingen op klachten gevolgen moeten hebben voor de organisatie worden ook de vereiste maatregelen genomen.

Ten aanzien van de externe doorwerking zijn wij van mening dat hier geen directe taak voor de gemeente is weggelegd. In de beslissing op de klacht proberen wij zo concreet mogelijk aan te geven waarom wij deze beslissing hebben genomen en welke acties wij zullen ondernemen. Wij vinden dat als een burger van mening is dat zijn probleem niet is opgelost, hij zijn probleem aan de Nationale Ombudsman kan voorleggen.

#### **NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE:**

Het is aan de organisatie hoe zij de waarborg organiseert. Maar als de doorwerking toch plaatsvindt, is er ook niets op tegen om dit op te nemen in het kwaliteitssysteem (aangezien dit systeem daar toe dient). Het is systematisch en integraal. Dit kan o.i. ook op een eenvoudige manier waardoor bureaucrativering wordt voorkomen.

Een burger die klaagt heeft vaak een probleem. Het lijkt ons goed als de gemeente nagaat of de klachtenprocedure bijdraagt aan de oplossing daarvan.

Een burger zit er bovendien meestal niet op te wachten om naar een volgende instantie te moeten voor een afhandeling. Een procedure bij de Nationale ombudsman kost tijd en inspanning, en de oplossing van het probleem wordt vertraagd.

*Laat medewerkers de mogelijkheid om klachten in te dienen onder de aandacht brengen en/of leg klachtenformulieren op de balie.*

Wij zijn het met u eens dat burgers in zijn algemeenheid gewezen moet worden op de mogelijkheid om klachten in te dienen. Het gaat ons echter te ver om behandelend ambtenaren individuele burgers te laten wijzen op de mogelijkheid om over hen te klagen.

### **NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE:**

Het gaat niet alleen om klachten over ambtenaren, maar ook over werkwijze van de gemeente, het uitblijven van reacties en dergelijke. Als een klacht wordt gezien als een gratis advies, kan het ook geen kwaad om de burgers actief te wijzen op de mogelijkheid.

#### Bezwaarschriftenprocedure

*Waarborg dat de burger ook de aanvullende informatie ontvangt uit nader onderzoek.*

Wij zijn van mening dat het niet zinvol is om - ook in belang van de burger om zo snel mogelijk een besluit op zijn bezwaar te krijgen - aanvullend onderzoek gedurende de behandeling van het bezwaarschrift altijd aan de bezwaarmaker toe te zenden. Wanneer het echter gaat om onderzoek dat nieuwe gezichtspunten op het bezwaar geeft en waarbij het in het belang van de bezwaarmaker is om hierop te kunnen reageren, is het toezenden van aanvullend onderzoek wenselijk. Hierbij denken wij bijvoorbeeld aan de resultaten van een tegenonderzoek, dat door de commissie is ingesteld.

### **NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE:**

Als de organisatie vindt dat er aanvullend onderzoek noodzakelijk is (welke vaak een informeel karakter heeft), dan is daar een reden voor. Het zou wenselijk zijn om de burgers dan op de hoogte te stellen van het nadere onderzoek en de uitkomst toe te zenden (als aanvulling op het verweerschrift). Het toesturen hoeft niet vertragend te werken in het proces.

*Geeft voorlichting aan de burger over de wettelijke afhandelingstermijnen en over het proceskostenbesluit.*

Uw aanbeveling over de afhandelingstermijnen nemen wij in overweging. Ten aanzien van uw aanbeveling over het proceskostenbesluit hebben wij principieel een andere mening. In een bezwaarschriftenprocedure kunnen alleen proceskosten geclaimd worden voor kosten die gemaakt zijn voor extern juridisch advies. Burgers die zelf bezwaar maken kunnen hierdoor sowieso geen beroep op dit besluit doen. Bovendien mag van professionele juridische adviseurs verwacht worden dat zij op de hoogte zijn van dit besluit. Maar bovendien kan pas met resultaat een beroep op dit besluit gedaan worden als sprake is van een herroeping van het primaire besluit, die bovendien te wijten is aan onrechtmatig handelen van het bestuursorgaan. Naar onze mening zou het standaard voorlichting geven over de mogelijkheid van proceskostenvergoeding leiden tot onjuiste verwachtingen bij de bezwaarmakers.

### **NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE:**

Een burger die niet op de hoogte is van het proceskostenbesluit, zal wellicht minder geneigd zijn om juridische hulp in te schakelen. Als de burger wel voorgelicht is over de mogelijkheid, kan hij vervolgens onderzoeken of het in zijn geval van toepassing is.

Bij deze voorlichting kan de burger gewaarschuwd worden dat deze zelf goed nagaat of hij/zij in aanmerking kan komen voor het proceskostenbesluit.

*Neem uitgebreidere informatie over de bezwaarschriftenprocedure op in de gemeentegids.*

Wij delen uw mening op dit punt niet. In tegenstelling tot bijvoorbeeld klachten kunnen bezwaarschriften alleen ingediend worden als reactie op een besluit van een bestuursorgaan. Onder elk besluit staat daarom dat en hoe belanghebbenden bezwaar kunnen maken. En als een belanghebbende een bezwaar heeft gemaakt wordt hem bij de ontvangstbevestiging uiteengezet hoe de procedure loopt.

### **NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE:**

In het besluit staat alleen de mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift vermeld. Door informatie op te nemen in de gemeentegids over de bezwaarschriftenprocedure, kan een burger die *overweegt* om een bezwaarschrift in te dienen worden geïnformeerd. Daarmee kan de gemeente de

## ***Rekenkamercommissies ViP+***

mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift laagdrempeliger maken. In het besluit staat meestal alleen de formele mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift.

*Bestudeer de mogelijkheid tot het digitaal indienen van een bezwaarschrift via internet.*

Eén van de eisen die aan een bezwaarschrift wordt gesteld is dat het ondertekend is. Op dit moment is het nog niet mogelijk voor bezwaarschriften gebruik te maken van een elektronische handtekening. Wanneer dit wel mogelijk is, is uw aanbeveling het overwegen waard.

### **NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE:**

Met DigiD is het mogelijk om bezwaarschriften in te dienen. In andere gemeenten, waaronder Barneveld, gebeurt dit al.

*Verkort de afhandelingstermijn voor bezwaren tegen besluiten die in mandaat genomen zijn en verbeter de doelmatigheid door het toekennen van een mandaat te beslissen op een bezwaarschrift.*

Met u zijn wij van mening dat de afhandelingstermijn bekort moet worden. Aan de suggestie die u doet kleven echter naar onze mening meer na- dan voordelen. Het voordeel dat de termijn bekort wordt, is met uw suggestie beperkt. De termijn wordt alleen bekort met de extra tijd die nodig is voor de collegebehandeling, één à twee weken. Daar staat tegenover dat wij het niet wenselijk vinden dat wij pas bij geschillen tussen burgers en het college betrokken worden als deze onder de rechter zijn. Het relatieve voordeel van uw aanbeveling weegt voor ons niet op tegen dit nadeel.

### **NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE:**

Op een afhandelingstermijn van 10 weken is 1 á 2 weken tijdswinst voldoende reden. Ook als een overschrijding niet speelt is een winst van 1 á 2 weken altijd klantvriendelijk. Wel kan het college een keuze maken bij welke bezwaarschriften dit wel (bijvoorbeeld kennelijk (on)gegrond of kleine gevallen zolang het conform het advies van de commissie is) en bij welke bezwaarschriften dit niet wordt toegepast.

## **Rekenkamercommissies ViP+**

*Door de afhandeling van bezwaarschriften en beroepszaken structureel deel te laten uitmaken van de planning- en controlcyclus en managementbesprekingen is het mogelijk dit onderdeel werkelijk en regelmatig onder de aandacht van de organisatie te brengen.*

Wanneer bij de behandeling van concrete bezwaren of beroepszaken door de bezwarencommissie danwel de ambtelijke organisatie wordt geconstateerd, dat een wijziging van bedrijfsvoering of beleid wenselijk is, wordt dat op dit moment al meteen opgepakt. Dit heeft het voordeel dat aan de hand van concrete zaken direct kan worden aangegeven waarom wijziging wenselijk is en deze wijziging desgewenst ook op zo kort mogelijke termijn doorgevoerd kan worden. Deze methode is de afgelopen jaren effectief gebleken.

### **NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE:**

Ook hier geldt o.i. dat als de organisatie de doorwerking informeel toepast, dit ook zonder al te veel bureaucratisering kan worden opgenomen in het kwaliteitssysteem. Dan is de doorwerking structureel, systematisch en integraal. Voordeel is o.a. dat trends zichtbaar kunnen worden.

*Voer een pilot uit met de zgn. Overijsselse methode waarbij de gemeente zo snel mogelijk na indiening van het bezwaarschrift telefonisch contact opneemt met de indiener.*

Wij zullen uw suggestie in overweging nemen. Wel zijn wij van mening op dat deze aanpak niet mag leiden tot een inperking van de rechten van de burger. Concreet: het voor de behandeling telefonisch contact opnemen met een bezwaarmaker mag niet leiden tot het 'wegpraten' van een bezwaar of tot een schikking waarbij de bezwaarmaker deels gelijk krijgt. De eerste situatie is totaal onwenselijk in de tweede situatie wordt de bezwaarmaker de mogelijkheid ontnomen om tijdens de bezwarenbehandeling wellicht volledig gelijk te krijgen. Deze punten zouden bij de afweging om eventueel over te gaan tot invoering van de Overijsselse methoden nadrukkelijk meegenomen moeten worden. Overigens merken wij op dat onze ervaring is dat bezwaarmakers in de huidige werkwijze over het algemeen te spreken zijn over het feit dat zij de gelegenheid krijgen om tijdens de hoorzitting door de onafhankelijke bezwarencommissie hun verhaal te doen, ook als dat soms verder gaat dan het formele bezwaar.

### **NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE:**

De rekenkamercommissie is het volledig eens met het college dat deze aanpak niet mag leiden tot inperking, in de zin van ontmoediging van de bezwaarschriftenprocedure of onderhandelingen. Dit betekent ook dat de betrokken medewerkers goed geïnstrueerd dan wel opgeleid worden.

De aanpak zou er toe moeten leiden dat door een toelichting van beide kanten op het besluit enerzijds, en op de tegenargumenten anderzijds de situatie waar het om gaat duidelijker wordt. Dit kan leiden tot een alternatieve oplossing voor het probleem, dan wel tot begrip voor elkaars standpunt. Burgers hebben in het onderzoek aangegeven dat zij de bezwaarschriftenprocedure soms als overbodig ervaren: het probleem had eenvoudiger kunnen worden opgelost.