De bezwaarschriftenbehandeling, een veelomvattend proces

SCRIPTIE

Naam:	Hans Wolterink
Studentnummer:	421358
Klas:	DSJ5VC
School:	Saxion Hogescholen Deventer
Datum:	18 mei 2020

De bezwaarschriftenbehandeling, een veelomvattend proces

Studentgegevens
Naam: Hans Wolterink
Studentnr.: 421358
Klas: DSJ5VC
Email: 421358@student.saxion.nl/ hans_wolterink@hotmail.com
Telefoonnr.: 06-39644122

Opleidingsgegevens
Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening
Instituut: Saxion Deventer
Schoolcoach: Drs. Ing. P. Wiebinga
Tweede lezer: Dhr. E. de Olde

Organisatiegegevens
Organisatie: BMC Yacht Group
Afdeling: Advies en Onderzoek
Opdrachtgever: BMC Yacht Group
Praktijkcoach: Drs. H. Slooijer

Samenvatting

De aanleiding voor dit onderzoek komt voort uit een meerjarige samenwerking tussen Saxion en BMC op het gebied van onderzoek ter verbetering van de juridische kwaliteit van gemeenten. In 2012 heeft BMC het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie opgesteld. Een actueel overzicht van de kwaliteit van bezwaarschriftenbehandeling door gemeenten ontbreekt en daarmee ook inzicht in de staat waarin de rechtsbescherming van de burger op dit punt zich bevindt. In dit onderzoek is onderzocht welke vormen van bezwaarschriftenbehandeling door gemeenten gebruikt kunnen worden, welke vorm gemeenten in de praktijk gebruiken en welke beweegredenen zij hiervoor hebben.

De volgende probleemstelling staat in dit onderzoek centraal:
'Op welke wijze behandelen Nederlandse gemeenten de ingediende bezwaarschriften en welke onderliggende keuzes en overwegingen spelen daarbij een rol?'

Om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling zijn vier onderzoeksvragen opgesteld:

1. Welke wettelijke procedure heeft betrekking op de bezwaarschriftenprocedure en wat was de intentie van de wetgever bij het opstellen van deze wetgeving?
2. Welke vormen van bezwaarschriftenbehandeling gebruiken de Nederlandse gemeenten?
3. Wat zijn de overwegingen bij de behandelingswijze van bezwaarschriften en welke verbeteringsmogelijkheden zien de gemeenten voor deze behandelwijze?
4. In hoeverre worden de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid en het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten meegenomen in de bezwaarschriftenbehandeling?

De deelvragen zijn beantwoord doormiddel van literatuuronderzoek en de analyse van gemeentelijke verordeningen en jaarverslagen van adviescommissies. Daarnaast zijn verschillende medewerkers geïnterviewd die deskundig zijn op het gebied van bezwaarschriftenbehandeling. Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat de wetgever drie vormen van bezwaarschriftenbehandeling voorschrijft waarbij het specifiek gaat over de wijze waarop de bezwaarde gehoord wordt. Het horen vindt plaats door een lid van het college, ambtelijk of door een (externe) adviescommissie. Uit analyse van gemeentelijke verordeningen en jaarverslagen van verschillende adviescommissies is gebleken dat een grote meerderheid van de onderzochte gemeenten gebruik maakt van een adviescommissie, waarbij grotere gemeenten vaker een combinatie van verschillende bezwaarschriftenbehandelingen gebruiken. Uit de interviewresultaten zijn zes beweegredenen te herleiden voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling van gemeenten:

1. Gewoonte
2. Onafhankelijkheid
3. Acceptatie bij bezwaarde
4. Tevredenheid bij bestuur
5. Halen termijnen.
6. De wet

Daarnaast bleken de uitgangspunten van de theorie over de procedurele rechtvaardigheid niet bij alle respondenten bekend te zijn en eveneens niet gebruikt te zijn bij het opstellen van alle bezwaarschriftenprocedures. Deze zijn echter wel te herleiden uit de toelichting die de respondenten hebben gegeven op de bezwaarschriftenprocedure van hun gemeente. Daarnaast is uit de interviewresultaten te herleiden dat een meerderheid van de respondenten heeft aangegeven dat de uitgangspunten van het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie

gemeenten in de bezwaarschriftenbehandeling verwerkt zijn. Dit betreft de volgende vier uitgangspunten:
De ideale bezwaarschriftencommissie:

1. Is gericht op het beschermen van de rechten van de burger;
2. Kijkt daarbij vooral naar de zorgvuldigheid/behoorlijkheid waarmee het bestreden besluit tot stand is gekomen;
3. Toetst aan zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen en aan wet- en regelgeving;
4. Geeft adviezen voor besluiten die in hoger beroep in stand blijven

Op basis van de onderzoeksresultaten zijn vier aanbevelingen opgenomen in dit onderzoek. Ten eerste wordt aanbevolen om aanvullend onderzoek uit te voeren om een beter landelijk beeld te krijgen van het gebruik van de verschillende bezwaarschriftenbehandelingen. Ten tweede wordt aanbevolen om te kijken naar de beweegredenen van gemeenten die hun bezwaarschriftenbehandeling gewijzigd hebben en de door BMC uitgevoerde peiling in 2012 te herhalen. Als derde wordt aanbevolen om naar mogelijkheden te kijken om het voor gemeenten gemakkelijker te maken om informatie over de verschillende bezwaarschriftenbehandelingen te verkrijgen en te delen. Daarbij wordt aanbevolen om te kijken naar de mogelijkheden om deze informatie op een centrale plek te delen. Mogelijkerwijs kan een nationale organisatie zoals de Nederlandse Vereniging Gemeenten hierin een centrale rol spelen. Wanneer gemeenten informatie zoeken om hun wijze van bezwaarschriftenbehandeling te veranderen, hoeven zij dan geen andere private bedrijven te raadplegen. Daarnaast is het voor gemeenten eenvoudiger om andere gemeenten te raadplegen voor praktische informatie over bijvoorbeeld de implementatie van een vorm van bezwaarschriftenbehandeling.
Ten slotte is aanbevolen om onderzoek te verrichten naar de mate waarin bezwaarden de mogelijkheid hebben om hun verhaal te doen en zich gehoord voelen in een hoorzitting van een adviescommissie waaraan geen mediation en/of een minnelijke aanpak vooraf is gegaan. Mogelijk wordt hierbij namelijk te weinig gekeken naar de oplossingen voor het probleem en te veel naar de juridische kant van het bezwaar. Deze resultaten kunnen mogelijk leiden tot extra inzicht in de kwaliteit van de bezwaarschriftenbehandeling en daarbij specifiek in de ervaringen van bezwaarden en betrokkenen bij de procedure.

Inhoudsopgave

Samenvatting 2
Voorwoord 7
Hoofdstuk 1 8
Aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen 8
1.1. Aanleiding tot het onderzoek en maatschappelijke context 8
1.2. Doelstelling 9
1.3. Probleemstelling 9
1.3.1. Toelichting begrippen 9
1.3.2. Betrokkenen en belanghebbenden 10
1.4. Onderzoeksvragen 11
Hoofdstuk 2 12
Theoretisch & juridisch kader 12
2.1. Procedurele rechtvaardigheid 12
2.2. Procedurele rechtvaardigheid bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 13
2.3. Profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie 14
2.4. Mediation en/of minnelijke aanpak in de bezwaarschriftenbehandeling 14
Juridisch kader 15
2.3 De Algemene wet bestuursrecht 15
2.3.1 Rechtmatigheid 15
2.3.2. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur 16
2.4. Bezwaarschriftenprocedure 17
2.5. Verschillende bezwaarschriftenbehandeling 18
2.6. Memorie van Toelichting Awb 19
2.6.1. Memorie van toelichting bij het horen 20
2.6. Samenvatting juridisch kader 21
2.6.3. Analysekader onderzoek 22
Hoofdstuk 3 24
Verantwoording van methoden en instrumenten 24
3.1. Onderzoeksmethoden 24
3.2. Methode per deelvraag 24
Hoofdstuk 4 29
Resultaten en analyse 29
4.1. Deelvraag 2: Welke vormen van bezwaarschriftenbehandeling gebruiken de Nederlandse gemeenten? 29
4.1.1. Behandelingswijze bezwaarschriften gemeenten 29

4.1.2. Gebruik van een vorm van mediation en/of minnelijke aanpak bij de bezwaarschriftenbehandeling ... 32
4.1.3. Analyse ... 34
4.2. Deelvraag 3: Wat zijn de overwegingen bij de behandelingswijze van de bezwaarschriften en welke verbeteringsmogelijkheden zien de gemeenten voor deze behandelwijze? ... 35
4.2.1. Resultaten interview ... 35
4.2.2. Analyse ... 40
4.3. Deelvraag 4: In hoeverre worden de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid en het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten meegenomen in de bezwaarschriftenbehandeling? ... 42
4.3.1. Resultaten interview ... 42
4.3.3. Profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten ... 48
4.3.4. Analyse ... 50
Hoofdstuk 5 ... 53
Conclusies en aanbevelingen ... 53
5.1. Conclusies en aanbevelingen ... 53
5.2. Conclusies deelvragen en hoofdvraag ... 53
Aanbevelingen ... 56
5.3. Aanbevelingen ... 56
Literatuurlijst ... 58
Bijlage I ... 60
Bijlage II ... 64
Onderzoeksresultaten bezwaarschriftenbehandeling per gemeente ... 64
Bijlage III ... 73
E-mailcorrespondentie ... 73
Bijlage IV ... 85
Grafieken en diagrammen onderzoeksresultaten ... 85
Bijlage V ... 92
Resultaten vorm van mediation en minnelijke aanpak ... 92
Bijlage VI ... 102
Topiclijst en interviewopzet ... 102
Bijlage VII ... 105
Transcripten interviews ... 105
Bijlage VIII ... 138
Analyse interviews ... 138
Bijlage IX ... 150
Memo Gemeente Boekel ... 150

Bijlage X 155
Stappenplan bezwaarschriftenbehandeling Gemeente Drechterland/Enkhuizen .. 155
Bijlage XI 157
Profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie Gemeenten 157
Bijlage XII 159
Vragenlijst profiel van de ideale bezwaarschriftenbehandeling 159
Bijlage XIII 160
Verklaring eigen werk 160

Voorwoord

Ter afronding van mijn HBO-studie Sociaal Juridische Dienstverlening heb ik een onderzoek verricht in opdracht van BMC Yacht group. Dit onderzoek is het beroepsproduct van mijn afstudeerstage. Het onderzoek richt zich op de verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling. Specifiek wordt in dit onderzoek ingegaan op de beweegredenen en verbeteringsmogelijkheden van gemeenten bij deze procedure.
In dit onderzoek heb ik van verschillende personen advies en ondersteuning gekregen. Hiervoor wil ik hen in dit voorwoord bedanken.

Allereerst wil ik mijn praktijkcoach de heer H. Slooijer bedanken zijn persoonlijke advies en begeleiding tijdens dit onderzoek.
Daarbij wil ook alle leden van de projectgroep danken voor de professionele en diverse input en feedback die zij mij gegeven hebben in de voortgang van mijn onderzoek.

Ten tweede wil ik mijn eerste lezer, mevrouw P. Wiebinga, bedanken voor de goede begeleiding en uitgebreide feedback die ik tijdens het uitvoeren van dit onderzoek gekregen heb.
Ten derde wil ik mijn tweede lezer, de heer E. de Olde, bedanken voor zijn tijd en aandacht.

Tot slot wil ik alle respondenten bedanken voor hun tijd en moeite die zij mij gegeven hebben bij het afnemen van de interviews. Hun inbreng heeft een grote bijdrage geleverd aan dit onderzoek.

Haarle, 18 mei 2020

Hans Wolterink
Sociaal Juridische Dienstverlening
Academie Bestuur, Recht en Ruimte, Saxion te Deventer

Hoofdstuk 1

Aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven bij de aanleiding van dit onderzoek. Waarna de doelstelling van dit onderzoek uiteen wordt gezet. Vervolgens worden de probleemstelling en de onderzoeksvragen beschreven. Hierbij wordt ook een toelichting gegeven over een aantal begrippen alsmede de betrokkenen.

1.1. Aanleiding tot het onderzoek en maatschappelijke context

In Nederland is het mogelijk een bezwaar in te dienen tegen een besluit van een bestuursorgaan, zoals het college van B&W van een gemeente (Art. 6:4 Awb). Besluiten kunnen over veel verschillende zaken gaan, zoals bestuurlijke boetes of een aanvraag voor een bouwvergunning. Gemeenten geven op verschillende wijze vorm aan de behandeling van bezwaarschriften. (Art. 7:13 Awb).

Om de kwaliteit van de behandeling van de bezwaarschriften te kunnen waarborgen, heeft de Nationale Ombudsman in 2011 de uitgave *Bezwaarwijzer* uitgebracht (Nationale ombudsman, 2011). Daarnaast heeft het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties een handleiding uitgebracht met daarin informatie over het *Professioneel behandelen van bezwaarschriften.* (Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, 2014).

BMC Yacht Group (BMC) is een gerenommeerd adviesbureau dat is opgericht in 1986 vanuit de overtuiging dat de bedrijfsvoering binnen de overheid kon worden verbeterd (BMC, z.d.). BMC heeft tijdens een conferentie in 2012 samen met de deelnemers het volgens hen ideale profiel van gemeentelijke bezwaarschriftencommissies geformuleerd. Dit kan worden gebruikt om de kwaliteit van bezwaarschriftencommissies en rechtsbescherming van burgers te controleren (Zie bijlage XI). Een actueel inzicht in de kwaliteit van bezwaarschriftenbehandeling door gemeenten ontbreekt en daarmee ook inzicht in de huidige staat waarin de rechtsbescherming van de burger op dit punt zich bevindt.

BMC en Saxion zijn gestart met een meerjarige samenwerking waarbij zij de huidige bezwaarschriftenbehandeling door commissies in kaart willen brengen en het ideale profiel willen bijwerken en beschrijven. Om dit doel te verwezenlijken en mogelijke onderzoeken op dit gebied uit te voeren, is het ook van belang dat BMC een beeld heeft van de wijze waarop bezwaarschriftenbehandelingen in Nederland nu worden uitgevoerd. Momenteel is er geen actueel inzicht in de verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling door gemeenten. Om hierover meer informatie te verkrijgen is het van belang om eerst in kaart te brengen welke gemeente welke behandelingswijze gebruikt bij bezwaarschriften en waarom voor deze behandelmethode is gekozen.
Daarnaast is het belangrijk dat tot de rechtsbescherming van de burger een kwalitatief goede behandeling van bezwaarschriften behoort. Om hieraan bij te dragen, wordt in dit onderzoek de theorie van de procedurele rechtvaardigheid meegenomen. Deze theorie is vermeld in de door het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties uitgebrachte handleiding en kan dienen als extra informatie voor BMC bij het bijwerken en beschrijven van het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten.

1.2. Doelstelling

Het doel van het onderzoek is een duidelijk en overzichtelijk beeld te geven van de verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandelingen, de gemeenten die daarvan gebruik maken en de toelichting die zij geven op de keuze voor de desbetreffende bezwaarschriftenbehandeling. Daarnaast wil dit onderzoek inzicht geven in de mogelijke relatie tussen de bezwaarschriftenbehandeling en de grootte van de gemeenten. Aanvullend op de keuze voor een specifieke vorm van bezwaarschriftenbehandeling bevat dit onderzoek ook informatie over de procedurele rechtvaardigheid en de memorie van toelichting. BMC kan deze informatie gebruiken bij het uitvoeren van nieuwe onderzoeken. Daarnaast kan deze informatie helpen om het ideale profiel van de bezwaarschriftencommissie bij te werken en te beschrijven.

Omdat met dit onderzoek informatie in kaart is gebracht over het gebruik van verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling kan dit onderzoek ook dienen als informatiebron voor toekomstige onderzoeken die uitgevoerd worden door BMC en andere organisaties.

Daarnaast is het mogelijk om dit onderzoek na een bepaalde tijdsperiode te herhalen om zodoende veranderingen en ontwikkelingen in kaart te brengen.

1.3. Probleemstelling

De bovenstaande aanleiding van het onderzoek heeft geleid tot de volgende probleemstelling:

'Op welke wijze behandelen Nederlandse gemeenten de ingediende bezwaarschriften en welke onderliggende keuzes en overwegingen spelen daarbij een rol?'

1.3.1. Toelichting begrippen

Ter verduidelijking wordt hieronder een toelichting gegeven bij een aantal begrippen.

Overwegingen: Met de term overwegingen worden in dit onderzoek de keuzes bedoeld die de Nederlandse gemeenten hebben gemaakt en welke redeneringen zij hebben voor de huidige behandelingswijze van bezwaarschriften.

Nederlandse gemeenten: In dit onderzoek zijn uitsluitend Nederlandse gemeenten behandeld die zich in het Europese deel van Nederland bevinden. De openbare lichamen Bonaire, Sint-Eustatius en Saba zijn niet opgenomen in dit onderzoek omdat in dit onderzoek geen gebruik is gemaakt van meerdere vormen van gemeenten, of bestuursorganen met vergelijkbare taken.

Behandelingswijze van bezwaarschriften:
Met de behandelingswijze van bezwaarschriften worden in dit onderzoek de verschillende handelswijzen bedoeld die gemeenten kunnen hebben bij het behandelen van bezwaarschriften. Zo kunnen in het traject verschillende vormen van mediation of minnelijke aanpak worden gebruikt. Daarnaast schrijft de wet drie mogelijkheden voor om het horen in een bezwaarschriftenbehandeling uit te voeren. In dit onderzoek is het ambtelijk horen door één persoon en het ambtelijk horen door meerdere personen samengevoegd onder de noemer ambtelijk horen. Deze verschillende behandelingswijzen brengen ook verschillende werkwijzen met zich mee met het betrekking tot de formulering van een beslissing of advies op het bezwaarschrift. De verschillende werkwijzen in het traject worden in hoofdstuk 2 verder toegelicht, zoals de toepassing van een vorm van mediation of minnelijke aanpak en de verdere behandelingswijzen van een bezwaarschrift.

Theoretische uitgangspunten:
In dit onderzoek is bij de theoretische uitgangspunten gekozen voor een theorie waarbij de procedure en de rechtvaardigheid centraal staan. In dit onderzoek is ervoor gekozen om de theorie van de procedurele rechtvaardigheid uit te werken en te kijken naar de algemene uitgangspunten die deze theorie geeft. De hieruit voortvloeiende concrete aandachtspunten bij de gemeentelijke bezwaarschriftenbehandeling worden uitgewerkt en gebruikt.

Minnelijke aanpak
In dit onderzoek worden de verschillende termen die duiden op een minnelijke afhandeling van bezwaarschriften onder de gezamenlijke noemer informele aanpak geschaard. Dit is gedaan met de termen: pre-mediation, bemiddeling, alternatieve geschillenbeslechting en de informele aanpak.

Mediation
In dit onderzoek wordt met mediation de minnelijke werkwijze bedoeld waarin een mediator een conflict tussen de bezwaarde en de verweerder bemiddelt. De volgende definitie wordt hierbij gehanteerd: *"Mediation is een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de communicatie en onderhandelingen tussen partijen begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale besluitvorming te komen"*, aldus Brenninkmeijer (2017, p.6).

1.3.2. Betrokkenen en belanghebbenden
BMC Yacht Group: BMC Yacht Group is als opdrachtgever bij het onderzoek betrokken en belanghebbende bij het uiteindelijke resultaat hiervan.

Saxion Hogeschool Deventer: Saxion is als onderwijsinstelling bij dit onderzoek betrokken. Daarbij zijn mevrouw Wiebinga en de heer de Olde als respectievelijk eerste en tweede lezer specifiek betrokken bij de voortgang en de uiteindelijke beoordeling van het onderzoek.

Nederlandse gemeenten: De onderzochte Nederlandse gemeenten zijn direct betrokken bij het onderzoek. Een selectie van de onderzochte gemeenten is benaderd waarbij contact is gezocht met de persoon of personen die betrokken zijn bij de behandeling van bezwaarschriften. Verdere informatie over de totstandkoming van deze selectie staat in hoofdstuk 3 beschreven.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: Voor het ministerie van BZK is het van belang om te weten hoe de gemeenten in Nederland bezwaren behandelen. Dit kan namelijk inzicht geven in het algemene beleid dat gevoerd wordt. Zo kan het ministerie de uitkomst van het huidige beleid in kaart brengen en zo nodig aanpassingen hierop maken.

Bezwaarden en belanghebbenden: Dit onderzoek brengt in kaart hoe gemeenten bezwaarschriften behandelen. Het kan daardoor in de toekomst gebruikt worden om de kwaliteit van bezwaarschriftenbehandeling te verbeteren, alsmede de ervaringen van betrokkenen en personen die bezwaren indienen.

1.4. Onderzoeksvragen

Ter ondersteuning van de probleemstelling zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- Welke wettelijke procedure heeft betrekking op de bezwaarschriftenprocedure en wat was de intentie van de wetgever bij het opstellen van deze wet?
- Welke vormen van bezwaarschriftenbehandeling gebruiken de Nederlandse gemeenten?
- Wat zijn de overwegingen bij de behandelingswijze van de bezwaarschriften en welke verbeteringsmogelijkheden zien de gemeenten voor deze behandelwijze?
- In hoeverre worden de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid en het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten meegenomen in de bezwaarschriftenbehandeling?

In hoofdstuk 3 wordt zal nader ingegaan op de behandel- en uitwerkmethode van de bovenstaande deelvragen.

Hoofdstuk 2

Theoretisch & juridisch kader

In dit theoretisch kader wordt eerst een toelichting gegeven over de procedurele rechtvaardigheid, het ideale profiel van de bezwaarschriftencommissie van BMC, en over mediation en de minnelijke aanpak in de bezwaarschriftenbehandeling. Hierna wordt het juridisch kader behandeld.

2.1. Procedurele rechtvaardigheid

Er is een toenemende belangstelling voor de communicatie tussen de bezwaarde, de bezwaarschriftencommissie en het bestuursorgaan in een bezwaarschriftenprocedure. Het verbeteren van communicatie is een van de onderdelen van procedurele rechtvaardigheid. In dit onderzoek is nader gekeken naar de betekenis en criteria van de procedurele rechtvaardigheid. Met de procedurele rechtvaardigheid wordt onder andere de communicatie verbeterd. Als gevolg hiervan wordt een wettelijke procedure als beter ervaren en kan het resultaat, het besluit, in sommige gevallen van een kwalitatief hoger niveau zijn. Het ontbreken van een positief resultaat voor de bezwaarde doet hier geen afbreuk aan (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2014). Procedurele rechtvaardigheid is de ervaring die betrokkenen hebben wanneer zij zich rechtvaardig behandeld voelen en van mening zijn dat de procedure ook rechtvaardig is uitgevoerd. Zij zullen overheidsbesluiten eerder als rechtvaardig beschouwen wanneer sprake is van procedurele rechtvaardigheid. (Thibaut & Walker, 1975)
De theorie van de procedurele rechtvaardigheid bestaat volgens Velthoven (2011) uit twee delen. Velthoven zegt hierover: "*Procedurele rechtvaardigheid in enge zin ziet op kenmerken van de procedure zelf (zoals hoor en wederhoor, consistente toepassing, mogelijkheid tot beroep), terwijl interpersoonlijke rechtvaardigheid verwijst naar de respectvolle bejegening in de contacten met de persoon die de beslissing moet nemen, en informatieve rechtvaardigheid betrekking heeft op een heldere, tijdige en op de ontvanger toegesneden communicatie over het verloop van de procedure en de uiteindelijke beslissing"* (2011, p.12).

Leventhal heeft zes criteria genoemd die van belang zijn voor individuen bij de beoordeling en evaluatie van een procedure. (Leventhal, 1980):

1. *Consistency*
   De procedure wordt voor ieder consistent en op gelijke wijze uitgevoerd;
2. *Bias Suppression*
   De beslissing wordt genomen door een neutraal en onafhankelijk persoon vrij van vooringenomenheid;
3. *Accuracy of information*
   De besluiten zijn genomen met betrouwbare kwalitatief hoogstaande informatie en er wordt voortdurend gelet op het voorkomen van een verhoging van de foutmarge;
4. *Correctability*
   Er zijn voorziening beschikbaar om het besluit te repareren en om extra verduidelijking mogelijk te maken;
5. *Representation*
   Iedere betrokkene heeft de mogelijkheid gekregen zijn of haar belangen en waarden in te brengen en gehoord te worden;

6. *Ethicality*
   De procedure heeft plaatsgevonden in overeenkomst met de morele en ethische waarden van de betrokkenen.

Naast de aspecten die van belang zijn bij de beoordeling en evaluatie van een procedure is ook de communicatie met de beoordelaar belangrijk. Bies en Moag hebben in 1986 vier andere elementen benoemd die van belang zijn bij de communicatie van de beoordelaar. Deze worden in het Rechtsgeleerdheid Magazijn benoemd door de heer Velthoven (2011):

1. *Truthfulness*
   De beoordelaar van het proces houdt geen informatie achter en vertelt de waarheid in de communicatie met de anderen en misleidt hen niet;
2. *Respect*
   De beoordelaar is beleefd en niet agressief;
3. *Propriety*
   De beoordelaar is onpartijdig en maakt geen misplaatst commentaar;
4. *Justification*
   Een beslissing is voorzien van voldoende motivering.

2.2. Procedurele rechtvaardigheid bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

In de door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uitgegeven handleiding van bezwaarschriften 2014 worden vijf belangrijke punten met betrekking tot de procedurele rechtvaardigheid genoemd. Deze vijf punten zijn: informatie, voice, respect, deskundigheid en onbevooroordeeldheid (Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, 2014). Het ministerie stelt hierbij dat er voldoende informatie uitgewisseld moet worden, waarbij de betrokkene een gedegen uitleg krijgt over de procedure, de taken van de deelnemers en de manier van belangenafweging. Eveneens moet de betrokkene zich kunnen uiten en zich gehoord voelen. Het is belangrijk dat de behandelaar actief is in het bevestigen van hetgeen verteld wordt en dat informatie begrepen wordt. Daarnaast moeten de behandelaren en eventuele deskundigen deskundig en onbevooroordeeld zijn. Wanneer de uitgangspunten van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de criteria van Leventhal, Bies en Moag naast elkaar worden gelegd, zijn er overeenkomsten. De uitleg die het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties geeft bij de vijf punten is namelijk terug te zien bij de uitleg van de verschillende criteria. De onderdelen onafhankelijkheid, onbevooroordeeldheid, respect, informatie en voice komen in beide verhalen naar voren. De volgende beschrijving van de uitgangspunten is toegepast:

- **Informatie**
  - *De betrokkene krijgt voldoende informatie over de procedure, taken van de deelnemers en de manier van belangenafweging;*
- **Voice**
  - *Iedere betrokkene heeft de mogelijkheid gekregen zijn of haar belangen en waarden in te brengen en gehoord te worden;*
- **Respect**
  - *De beoordelaar is beleefd en niet agressief;*
- **Deskundigheid**
  - *De behandelaren moeten deskundig en onbevooroordeeld zijn;*
- **Onbevooroordeeldheid**
  - *De beslissing wordt genomen door een neutraal en onafhankelijk persoon vrij van vooringenomenheid.*

Omdat de overheid deze vijf punten speciaal voor de verbetering van de procedurele rechtvaardigheid heeft opgesteld, worden deze uitgangspunten gebruikt in dit onderzoek. Om dezelfde reden worden deze ook gebruikt bij deelvraag 4.

2.3. Profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie

In 2012 heeft BMC tijdens een conferentie de volgende vraag aan de deelnemers gesteld: wat bepaalt de kwaliteit van de bezwaarschriftencommissie? Uit de reacties die BMC ontvangen heeft, is een ideaal profiel van de bezwaarschriftencommissie opgesteld (Zie bijlage XI). Deze ideale commissie:

1. is gericht op het beschermen van de burger;
2. kijkt vooral naar de zorgvuldigheid en behoorlijkheid waarmee het bestreden besluit tot stand is gekomen;
3. is samengesteld uit leden met zowel juridische achtergrond als oplossingsgerichte vaardigheden;
4. toetst aan zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen en aan wet- en regelgeving;
5. geeft adviezen voor besluiten die in hoger beroep in stand blijven;
6. maakt nevenfuncties van de leden openbaar.

In dit onderzoek wordt een selectie van de bovenstaande punten van het ideale profiel van de bezwaarschriftencommissie meegenomen bij deelvraag 4. Dit is verder toegelicht in hoofdstuk 3.

2.4. Mediation en/of minnelijke aanpak in de bezwaarschriftenbehandeling

Gemeenten in Nederland kunnen werken met verschillende vormen van een minnelijke aanpak bij de bezwaarschriftenprocedure. In de vorm van mediation of minnelijke aanpak wordt tijdens het voortraject gekeken of er een oplossing voor het conflict kan worden gevonden. Omdat deze aanpak ervoor zorgt dat de bezwaarde op een informele wijze wordt behandeld en er daarbij een overeenkomst wordt gesloten die het geschil blijvend uit de weg neemt, zal deze door de bezwaarde prettiger gevonden worden (Van der Velden, Koetsenruijter & Euwema, 2010).

In dit onderzoek is daarom ook bekeken of de onderzochte Nederlandse gemeenten gebruik maken van een vorm van minnelijke aanpak of mediation in de bezwaarschriftenprocedure. De minnelijke aanpak kan op verschillende wijzen worden toegepast. In de Verordening ambtelijk horen gemeente Beekdaelen 2019 is opgenomen dat er eerst naar pre-mediation gekeken moet worden. Hierbij is het aan de bezwaarbehandelaar om te kijken of tussen de partijen via pre-mediation een oplossing kan worden gevonden. Zo wordt binnen één week na het ontvangen van het bezwaarschrift contact opgenomen met de bezwaarmakers en de eventuele belanghebbenden. Wanneer de partijen het met elkaar eens kunnen worden over nieuwe afspraken wordt dit in een vaststellingsovereenkomst opgesteld of wordt een gewijzigd besluit genomen. Wanneer dit pre-mediation traject onsuccesvol is, wordt de reguliere procedure voortgezet. Een ander voorbeeld ziet men in de Verordening commissie voor de bezwaarschriften gemeente Bunnik 2014. Hier wordt tevens een vorm van pre-mediation gebruikt. De gemeente Bunnik gebruikt een adviescommissie voor de behandeling van bezwaren. Deze commissie moet echter eerst onderzoeken of het mogelijk is om de zaak in der minne kan worden geschikt alvorens de zaak in behandeling wordt genomen.

Juridisch kader

In dit onderdeel wordt verder ingegaan op het juridische onderdeel van de bezwaarschriftenprocedure en daarbij specifiek de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

2.3 De Algemene wet bestuursrecht

De Algemene wet bestuursrecht is in 1994 in het leven geroepen om te voldoen aan artikel 107, tweede lid, van de Grondwet (Gw). Dit artikel geeft de wetgever de opdracht om algemene regels van bestuursrecht vast te stellen. De Awb bevat de algemene regels van het bestuursrecht en het bestuursprocesrecht waarmee alle bestuursorganen rekening moeten houden bij de toepassing van de bevoegdheden die in de bijzondere wetten zijn vastgelegd. Het bestuursprocesrecht is van groot belang voor dit onderzoek. Hierin staat op welke wijze besluiten tot stand komen en de manier waarop burgers tegen deze besluiten bezwaar en beroep kan instellen. De bezwaarschriftprocedure is bekend geworden door de Wet administratiefrechtelijke overheidsbeslissingen. In deze wet werd namelijk al beschreven dat alvorens een besluit bij de bestuursrechter getoetst moest worden, zoals bij een beroep op een beschikking, de beschikking eerst heroverwogen moest zijn door het bestuursorgaan. (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2014)
De bezwaarschriftprocedure start wanneer de burger binnen zes weken na de voorgeschreven bekendmaking van het besluit een bezwaar indient. De bezwaarschriftenprocedure heeft een heroverwegende functie. Dit wil zeggen dat de beslissing naar aanleiding van het ingediende bezwaar heroverwogen wordt en zodoende gecorrigeerd kan worden. Daarnaast heeft de bezwaarschriftenprocedure ook een filterfunctie. Deze filterfunctie zorgt ervoor dat de bestuursrechter minder besluiten hoeft te toetsen omdat er minder beroep wordt ingesteld. De bezwaarschriftprocedure zorgt er eveneens voor dat ruimte ontstaat om de beslissing verder toe te lichten. De bezwaarde krijgt hierdoor meer verduidelijkende informatie over het besluit. (Elferink & Ruiter, 2015)

2.3.1 Rechtmatigheid

Rechtmatigheid is een belangrijk onderdeel in de besluitvorming van bestuursorganen. De rechtmatigheid kenmerkt zich onder andere door het legaliteitsbeginsel. Op basis van wettelijke regels en rechtsbeginselen is de bevoegdheid bepaald om als overheid op te treden. Dit wordt het legaliteitsbeginsel genoemd (Elferink & Ruiter, 2015). Uit de literatuur blijkt dat bij de beslissing op het bezwaar gekeken wordt naar de wet- en regelgeving. Dit zorgt ervoor dat het besluit op het bezwaar sterk staat tegen een mogelijk beroepschrift. Het accent is daarmee verschoven naar een vooral regelgeoriënteerde heroverweging in plaats van een oplossingsgerichte die doormiddel van gesprekken tussen burgers en het bestuursorgaan tot stand komt (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2014). Juridische legitimiteit kan breder gezien worden dan louter het rechtmatig handelen door de overheid, ook het door de burgers aanvaarden van rechtmatig opgestelde regelgeving is onderdeel van deze legitimiteit (Thibaut & Walker, 1975). Het besluit op het bezwaar wordt zodoende vaker ingericht op een wijze dat deze standhoudt bij de rechtbank maar het originele probleem niet per definitie oplost.

2.3.2. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Een bestuursorgaan heeft naast het legaliteitsbeginsel rekening te houden met een aantal normen alvorens het een besluit neemt. Dit zorgt ervoor dat het besluit juist en gerechtvaardigd is. Een aantal van deze normen vormen samen de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Hieronder worden de algemene beginselen benoemd en uitgewerkt, die voor dit onderzoek van belang zijn. Deze zijn geselecteerd op basis van literatuur. De onderstaande beginselen zijn opgenomen in het boek Bestuursrecht, geschreven door de heren Elferink en de Ruiter (Elferink & Ruiter, 2015).
De algemene beginselen van behoorlijk bestuur zijn voor een groot deel ondergebracht in de Algemene wet bestuursrecht:

1. Beginsel van fair play	(art. 2:4 Awb)
2. Zorgvuldigheidsbeginsel	(art. 3:2 Awb)
3. Détournement de pouvoir	(art. 3:3 Awb)
4. Beginsel van verbod van willekeur	(art. 3:4 lid 1 Awb)
5. Evenredigheidsbeginsel	(art. 3:4 lid 2 Awb)
6. Motiveringsbeginsel	(art. 3:46 Awb)

Daarnaast is het gelijkheidsbeginsel opgenomen in artikel 1 van de Grondwet.
Echter, niet alle beginselen zijn gecodificeerd. Het vertrouwensbeginsel en het rechtszekerheidsbeginsel zijn niet opgenomen in de wet.

De beginselen in de Algemene wet bestuursrecht

Hieronder zijn de gecodificeerde beginselen van de Algemene wet bestuursrecht verder toegelicht.

Beginsel van fair play

Het beginsel van fair pay is opgenomen in artikel 2:4 Awb en waarborgt de onpartijdigheid van het bestuursorgaan. Een bestuursorgaan moet onpartijdig handelen. Medewerkers van het bestuursorgaan die een persoonlijk belang hebben bij de uitkomst van het besluit mogen deze uitkomst niet beïnvloeden (Bezwaar en beroep, z.d.).

Zorgvuldigheidsbeginsel

Het zorgvuldigheidsbeginsel is opgenomen in artikel 3:2 Awb en stelt dat het bestuursorgaan eerst alle essentiële gegevens moet verzamelen alvorens het een besluit kan nemen. Daarnaast dient ook naar de omstandigheden te worden gekeken. Het is belangrijk om als bestuursorgaan na te gaan welke verantwoordelijkheid zij heeft bij het verkrijgen van de informatie en om te kijken naar alle specifieke belangen. Het is echter wel van belang dat alleen de relevante informatie verkregen wordt (Pennarts, 2008).

Détournement de pouvoir

Het beginsel détournement de pouvoir is opgenomen in artikel 3:3 Awb. Dit beginsel is gericht op het voorkomen van misbruik van bevoegdheid. Bij de uitoefening van een bevoegdheid mag de bevoegdheid alleen gebruikt worden waarvoor deze bedoeld is. Wanneer dit niet gebeurt, is er sprake van misbruik van bevoegdheid (Elferink & Ruiter, 2015).

Beginsel van verbod van willekeur
Het beginsel van verbod van willekeur is opgenomen in artikel 3:4 lid 1 Awb. Dit beginsel schrijft voor dat een vorm van belangenafweging plaats moet vinden voorafgaand aan een besluit. Wanneer dit niet het geval is, handelt het bestuursorgaan onrechtmatig (Elferink & Ruiter, 2015).

Evenredigheidsbeginsel
Het evenredigheidsbeginsel zorgt ervoor dat de overheid niet onevenredig handelt. Een besluit mag niet onevenredig nadelig zijn voor de burger.
Het evenredigheidsbeginsel is in de wet opgenomen in artikel 3:4 lid 2 Awb.

Motiveringsbeginsel
In het motiveringsbeginsel staat dat een besluit bij de openbaarmaking voldoende gemotiveerd moet zijn. De motivering moet volledig zijn om het besluit te kunnen dragen. (Elferink & Ruiter, 2015). Het motiveringsbeginsel is in de wet opgenomen in artikel 3:46 en 3:48 Awb.

2.4. Bezwaarschriftenprocedure

Verplichtingen en niet-ontvankelijkheid bezwaarschrift
Wanneer burgers het niet eens zijn met de gevolgen of inhoud van een besluit, zoals bedoeld is in artikel 1:3 lid 1 Awb, kan hiertegen bezwaar worden gemaakt.
Dit geschiedt door middel van het indienen van een bezwaarschrift. Het bezwaarschrift dat aan verschillende eisen moet voldoen.
Allereerst wordt gekeken of er aan de vereisten uit artikel 6:4 lid 1 jo 6:5 lid 1 Awb is voldaan. Hierin is onder andere opgenomen dat het bezwaarschrift ingediend moet worden bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen en dat het bezwaarschrift voorzien is van bepaalde gegevens. Naast deze verplichte informatie moet het bezwaarschrift ook op tijd ingediend zijn bij het bestuursorgaan. Wanneer niet aan deze eisen is voldaan, kan een bezwaarschrift niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit is benoemd in artikel 6:6 Awb.
De Algemene wet bestuursrecht biedt de burger een hersteltermijn wanneer deze een bezwaarschrift heeft ingediend dat niet aan alle vereisten voldoet. Zie hiervoor artikel 4:5 lid 1 sub c jo Awb. Wanneer het bezwaarschrift bijvoorbeeld geen grond voor het bezwaar bevat, brengt het bestuursorgaan de burger hiervan op de hoogte. Zij geeft daarbij ook een redelijke termijn om dit te herstellen. Deze termijn is in artikel 4:13 Awb vastgelegd op maximaal acht weken. In artikel 4:5 lid 1 is aangegeven dat wanneer niet aan de eisen wordt voldaan, het bestuursorgaan kan besluiten de aanvraag niet te behandelen.

Beslistermijn
Het bestuursorgaan dient binnen zes weken een beslissing te nemen over een binnengekomen bezwaar. In artikel 7:10 lid 1 Awb staat vermeld dat het bestuursorgaan twaalf weken mag doen over het maken van een beslissing op het bezwaar. De termijn van zes weken is van toepassing wanneer een adviescommissie het bezwaar behandelt. Uitstel is verder slechts mogelijk wanneer sprake is van een naleving van wettelijke procedurevoorschriften, wanneer anderen geen lasten ervaren bij uitstel en wanneer alle partijen ermee instemmen (Rijksoverheid, 2019).

2.5. Verschillende bezwaarschriftenbehandeling

Hoorplicht door bestuursorgaan, ambtelijk horen & bezwaarschriftencommissie

Een van de belangrijke aspecten van de bezwaarschriftenprocedure is de hoorplicht zoals vermeld in artikel 7:2 lid 1 Awb. Tijdens de hoorplicht wordt de bezwaarde de mogelijkheid gegeven om een mondelinge toelichting te geven over de grond van het bezwaar.
Het horen kan geschieden door het bestuursorgaan zelf, te weten door een lid of voorzitter van het college van burgermeesters en wethouders. Daarnaast is het mogelijk dat een ander persoon, of meerdere personen, van wie de meerderheid niet bij de voorbereiding van het besluit betrokken zijn geweest, het horen op zich nemen. Dit wordt het ambtelijk horen genoemd en is vermeld in artikel 7:5 Awb. Daarnaast is het mogelijk dat een adviescommissie zoals bedoeld in artikel 7:13 lid 1 Awb de bezwaarschriftprocedure en de hoorplicht behandelt. Een adviescommissie wordt ook wel een bezwaarschriftencommissie genoemd. Hieronder zijn de drie vormen van wettelijke bezwaarschriftenbehandeling verder toegelicht.

Horen door het college van B&W

- Horen door of mede door het bestuursorgaan zelf, dan wel de voorzitter of een lid ervan (art. 7:5 lid 1 Awb). (Horen door het college van B&W).

Praktijkvoorbeeld:

Gemeente Boekel (Zie bijlage III).

De Algemene wet bestuursrecht geeft de mogelijkheid tot het horen door of mede door het bestuursorgaan en de gemeente Boekel heeft middels e-mail contact aangegeven gebruik te maken van deze vorm van bezwaarschriftenbehandeling. Desondanks is niet duidelijk hoe de werkwijze bij deze vorm van bezwaarschriftenbehandeling zich uit. De gemeente Boekel heeft geen verordening opgesteld en heeft haar werkwijze niet publiekelijk gepubliceerd.

Ambtelijk horen

- Horen door een persoon die niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken is geweest (art. 7:5 lid 1 sub a Awb);
- Horen door meer dan een persoon, van wie de meerderheid, onder wie de persoon die het horen leidt, niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken is geweest (art. 7:5 lid 1 sub b Awb).

Praktijkvoorbeeld:

Verordening ambtelijk horen gemeente Beekdaelen 2019

- *Art. 1 sub e jo sub f Awb:*
    - e. Ambtelijk horen: het horen van bezwaarmaker(s) en eventuele andere belanghebbende(n) door de daartoe door het college aangewezen medewerker(s).
    - f. Bezwaarbehandelaar(s): de medewerker(s) die door het college zijn aangewezen om bezwaarschriften af te handelen middels pre-mediation of ambtelijk horen.

Uit artikel 7:5 lid 1 Awb en de verordening van de gemeente Beekdaelen blijkt de procedure als volgt te verlopen: bij het ambtelijk horen, voert de bezwaarbehandelaar allereerst een ontvankelijkheidscontrole uit. Wanneer hieraan voldaan is, verzamelt de bezwaarbehandelaar gegevens en inlichtingen. Hierop volgt de hoorzitting waarbij de bezwaarbehandelaar een uitnodiging doet uitgaan naar de bezwaarmaker, de eventuele belanghebbenden en het verwerend orgaan. Het horen geschiedt hier door de bezwaarbehandelaar of, door meerdere personen die niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken zijn geweest. Na afloop wordt door de bezwaarbehandelaar advies uitgebracht aan het bestuursorgaan.

Adviescommissie (bezwaarschriftencommissie)

- Het horen kan ook plaatsvinden door een externe adviescommissie, bestaande uit een voorzitter en ten minste twee leden, waarvan de voorzitter geen deel uitmaakt en niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, die het bestuursorgaan adviseert over het op het bezwaar te nemen besluit (art. 7:13 Awb).

Praktijkvoorbeeld:
Verordening commissie voor de bezwaarschriften gemeente Bunnik 2014

- *Art. 2 lid 1:*

Er is een commissie ter voorbereiding van de beslissing op bezwaren tegen besluiten van de raad, het college en de burgemeester.

Uit artikel 7:13 Awb en de verordening van de gemeente Bunnik blijkt de procedure als volgt te verlopen: allereerst wordt gekeken naar de vormvereisten van een bezwaarschrift om te kijken of deze ontvankelijk is. Daarna heeft de commissie de mogelijkheid om alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten inwinnen. Hierbij kunnen deskundigen om advies gevraagd worden. Hierop bepaalt de commissie de plaats en het tijdstip van de hoorzitting, waarvan de belanghebbenden en het verwerend orgaan op de hoogte worden gesteld. Wanneer na de hoorzitting blijkt dat nader onderzoek wenselijk is, kan dit nog worden uitgevoerd. Uiteindelijk beslist de commissie bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Dit advies wordt dan met alle relevante stukken opgestuurd en uitgebracht aan het bestuursorgaan dat hierop beslist.

2.6. Memorie van Toelichting Awb

In de memorie van toelichting stelt de wetgever dat de voornaamste doelstelling van de Algemene wet bestuursrecht de verwezenlijking van artikel 107 lid 2 Gw is. Deze wet stelt namelijk dat er algemene regels van bestuursrecht moeten worden vastgesteld. In de Awb worden het materiele en het formele recht samen opgenomen. Dit uit zich in het feit dat regels omtrent bezwaar en administratief beroep zowel rechten als plichten scheppen voor de betrokkenen. Daarnaast moet een concrete uitvoering gegeven worden aan bovenstaande regels. Het opstellen van algemene regels van bestuur wordt van belang geacht omdat het onder andere slecht gesteld was met de ongeschreven regels van het bestuursrecht. Veel verschillende instanties zorgden voor uiteenlopende jurisprudentie die daarnaast niet altijd bekend was. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur vloeien voort uit deze ongeschreven regels en de wetgever betreurde dan ook de slechte toegankelijkheid van deze ongeschreven regels. Middels deze algemene regels van bestuursrecht worden deze ongeschreven regels gecodificeerd. (Kamerstukken II 1988-89, 21221, nr. 3.)

Doelstellingen Algemene regels van bestuursrecht

Bij het vaststellen van de algemene regels zijn vier doelstellingen geformuleerd:
1. het bevorderen van eenheid binnen de bestuursrechtelijke wetgeving;
2. het systematiseren en, waar mogelijk, vereenvoudigen van de bestuursrechtelijke wetgeving;
3. het codificeren van ontwikkelingen, die zich in de bestuursrechtelijke jurisprudentie hebben afgetekend;
4. het treffen van voorzieningen ten aanzien van onderwerpen die zich naar hun aard niet voor de regeling in een bijzondere wet lenen (Kamerstukken II 1988-89, 21221, nr. 3.).

1. Het bevorderen van eenheid binnen de bestuursrechtelijke wetgeving
Met de Awb wil de wetgever algemene wetgeving creëren voor bestuursrechtelijke wetgeving die zich op veel beleidsterreinen afspeelt. Zodoende hoeft de wetgever niet voor elke regeling bijzondere wetgeving op te stellen. Voor betrokkenen die werken met deze wetgeving heeft dit grote gevolgen. Door algemene wetgeving wordt het recht eenduidiger en makkelijker te gebruiken. Zo wil deze doelstelling in eerste instantie bereiken dat er duidelijkheid gecreëerd wordt door een bepaling op te stellen die voor het gehele bestuursrecht geldt. Ten tweede wil de wetgever met deze algemene regeling de onduidelijkheid wegnemen over de intentie van de wetgever bij het opstellen van artikelen over een bepaald onderwerp. Alvorens de Algemene wet bestuursrecht inwerking trad werden er voor dezelfde onderwerpen uiteenlopende wetgeving opgesteld. Uitvoerende instanties kunnen zich hierdoor afvragen of er tevens een andere invulling van deze regelingen is verlangd. Door algemene regels wordt deze onduidelijkheid weggenomen (Kamerstukken II 1988-89, 21221, nr. 3.).

2. Het systematiseren en, waar mogelijk, vereenvoudigen van de bestuursrechtelijke wetgeving.
De bijzondere wetten die eerder opgesteld werden voor de verschillende regelingen in het bestuursrecht worden met algemene regelgeving overbodig gemaakt. Dit zal derhalve leiden tot een simplificatie van wetgeving. Door het aanbrengen van goede systematische regelgeving is het gemakkelijk voor de burger en de rechter om aan bepaalde wijzigingen een consequentie te koppelen (Kamerstukken II 1988-89, 21221, nr. 3.).

3. Het codificeren van ontwikkelingen, die zich in bestuursrechtelijke jurisprudentie hebben afgetekend.
Door jurisprudentie te codificeren hoeven rechtsregels niet meer afgeleid te worden uit allerlei verschillende rechtelijke beslissingen over uiteenlopende zaken. Beginselen die eenmaal in de wet zijn opgenomen, kunnen door een wetswijziging gewijzigd of verwijderd worden. Net zoals bij wetten kan jurisprudentie na verloop van tijd achterhaald zijn. Toch is het bij jurisprudentie lastig om dit beoordelen, omdat de uitspraken niet gewijzigd of verwijderd worden. De wetgever geeft aan dat het van belang is om de uit de jurisprudentie voortvloeiende beginselen te codificeren, maar dat het niet de bedoeling is om ontwikkeling van jurisprudentie te verminderen (Kamerstukken II 1988-89, 21221, nr. 3.).

4. Het treffen van voorzieningen ten aanzien van onderwerpen die zich naar hun aard niet voor de regeling in een bijzondere wet lenen.
Sommige onderdelen en bepalingen zijn toepasbaar op het hele bestuursrecht en zijn daarom geschikt om in een algemene wet ondergebracht te worden. De wetgever geeft hierbij het volgende voorbeeld: *"De bepaling dat stukken, gericht aan een verkeerd bestuursorgaan, door dat orgaan moeten worden doorgezonden naar de juiste instantie*" (Kamerstukken II 1988-89, 21221, nr. 3. p. 10.). De wetgever stelt hierbij dat het zeer ingewikkeld is om bij elk van de afzonderlijke bestuursorganen wetgeving op te stellen en bij formele en lagere wettelijke regelingen een bepaling van strekking toe te voegen. Een algemene regel zou hier een eenvoudige en duidelijke oplossing zijn. (Kamerstukken II 1988-89, 21221, nr. 3.).

2.6.1. Memorie van toelichting bij het horen
De uitgangspunten van de wetgever over het horen van een bezwaarde staan in de memorie van toelichting bij artikel 6.3.7. Hier wordt vermeld waarom de artikelen betreffende het horen van de bezwaarde in werking zijn gesteld. Zo stelt de wetgever als eerste dat het voor sommige personen lastig is om hun gedachtegangen schriftelijk, op duidelijke en gedegen wijze, op te nemen.

Om het voor belanghebbenden toch mogelijk te maken hun meningen te kunnen ventileren is een gesprek een goede uitkomst. Als tweede geeft de wetgever aan dat het horen de mogelijkheid geeft om als bestuursorgaan meer informatie te verkrijgen. Het kan zijn dat het besluit genomen is op basis van onvolledige informatie. De nieuwe informatie die het horen geeft, kan er in die gevallen voor zorgen dat de beslissing herzien moet worden. Als derde punt vermeldt de wetgever dat het horen de burger laat zien dat er serieus naar zijn bezwaar is gekeken, hetgeen ertoe kan leiden dat het vertrouwen wordt versterkt.

Het horen dient volgens de wetgever eraan bij te dragen dat de besluitvorming beter wordt onderbouwd en dat informatie uitgewisseld kan worden die tot nieuwe inzichten leidt. Een strikte wettelijke procedure zal hieraan niet bijdragen, zo stelt de wetgever. De wetgever heeft er daarom voor gekozen dat het horen enigszins vrijgelaten wordt en dat niet alles is vastgelegd. Eén van de eisen waaraan wel moet worden voldaan is de mogelijkheid om als bezwaarde of betrokkene de eigen zienswijze uit te kunnen spreken. Daarbij geeft de wetgever ook een toelichting: "*Het zal meer afhangen van de wijze waarop de bijeenkomst wordt geleid, dan van de wettelijke regels die daarvoor worden geformuleerd, of het horen aan zijn doel beantwoordt, te meer daar het moeilijk is regels vast te stellen voor zo sterk uiteenlopende situaties"* (Kamerstukken II 1988-89, 21221, nr. 3. p. 146.).

2.6. Samenvatting juridisch kader

Uit het juridisch kader blijkt dat gemeenten zelf de keuze krijgen om één van de drie verschillende vormen van horen bij de bezwaarschriftenbehandeling te gebruiken.
Wel is het zo dat in elke vorm van bezwaarschriftenbehandeling het horen centraal blijft staan. Burgers moeten namelijk bij elk van de drie verschillende behandelingsvormen in principe gehoord worden. De wetgever spreekt hierbij specifiek over het verbeteren van de mogelijkheden van de burger om zijn mening te kunnen ventileren. Daarnaast vindt de wetgever het belangrijk dat de besluitvorming meer onderbouwing krijgt en dat er middels het horen meer belangrijke informatie beschikbaar is. Daarnaast valt op dat de wetgeving, die de verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling mogelijk maakt, geen uitgebreide informatie bevat over de manier waarop het horen moet plaatsvinden. Er zijn geen wettelijke regels opgesteld die voorschriften geven aan de vorm van de bijeenkomst bij het horen. Dit sluit aan bij wat de wetgever heeft vermeld in de memorie van toelichting. De wetgever geeft aan dat de mate waarin het horen zijn doel bereikt afhankelijk is van de wijze waarop de bijeenkomst gehouden wordt. De wettelijk regels hebben hier in mindere mate invloed op.

2.6.3. Analysekader onderzoek

In het theoretisch kader is als eerste de theorie van de procedurele rechtvaardigheid toegelicht. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft vijf punten opgesteld die de procedurele rechtvaardigheid verbeteren:

- **Informatie**
  - *De betrokkene krijgt voldoende informatie over de procedure, taken van de deelnemers en de manier van belangenafweging;*
- **Voice**
  - *Iedere betrokkene heeft de mogelijkheid gekregen zijn of haar belangen en waarden in te brengen en gehoord te worden;*
- **Respect**
  - *De beoordelaar is beleefd en is niet agressief;*
- **Deskundigheid**
  - *De behandelaren moeten deskundig en onbevooroordeeld zijn;*
- **Onbevooroordeeldheid**
  - *De beslissing wordt genomen door een neutraal en onafhankelijk persoon vrij van vooringenomenheid.*

Deze vijf punten worden in dit onderzoek gebruikt bij het opstellen van de interviewvragen (Zie bijlage VI) en bij het uitwerken van deelvraag 4 in hoofdstuk 4.4.

BMC heeft in 2012 het ideale profiel van bezwaarschriftencommissie opgesteld.
De ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten:

1. is gericht op het beschermen van de burger;
2. kijkt vooral naar de zorgvuldigheid en behoorlijkheid waarmee het bestreden besluit tot stand is gekomen;
3. is samengesteld uit leden met zowel juridische achtergrond als oplossingsgerichte vaardigheden;
4. toetst aan zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen en aan wet- en regelgeving;
5. geeft adviezen voor besluiten die in hoger beroep in stand blijven;
6. maakt nevenfuncties van de leden openbaar (Zie bijlage XI).

In dit onderzoek zijn de bovengenoemde punten 1, 2, 4 en 5 gebruikt bij de uitwerking van deelvraag 4 in hoofdstuk 4.4. De punten 3 en 6 zijn niet gebruikt. Deze punten hebben specifiek betrekking op de achtergrond van de leden van de bezwaarschriftencommissies en hebben daarmee geen toegevoegde waarde voor dit onderzoek.

Naast de procedurele rechtvaardigheid zijn mediation en de minnelijke aanpak benoemd in het theoretisch kader. Hierbij werd duidelijk dat gemeenten mediation en de minnelijke aanpak op verschillende manieren kunnen inzetten bij de bezwaarschriftenprocedure.

De Awb geeft een wettelijke grond voor drie verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling:

- Horen door het college van B&W (art. 7:5 lid 1 Awb);
- Ambtelijk horen (art. 7:5 lid 1 Awb);
- Adviescommissie (bezwaarschriftencommissie) (art. 7:13 Awb).

Daarnaast zal hetgeen de wetgever over het horen stelt in de memorie van toelichting meegenomen worden in dit onderzoek. Dit zijn de volgende drie punten:

- Als eerste geeft de wetgever aan dat het voor sommige personen lastig is om hun gedachtegangen schriftelijk, op een duidelijke en goede wijze, op te nemen. Om het voor belanghebbenden toch mogelijk te maken om hun meningen te kunnen ventileren, is een gesprek een goede uitkomst;
- Als tweede geeft de wetgever aan dat het horen de mogelijkheid geeft om als bestuursorgaan meer informatie te verkrijgen. Het kan zijn dat het besluit genomen is op basis van onvolledige informatie. De nieuwe informatie die het horen geeft, kan er in die gevallen voor zorgen dat de beslissing herzien moet worden;
- Als derde punt vermeldt de wetgever dat het horen burger laat zien dat er serieus naar zijn bezwaar is gekeken, hetgeen ertoe kan leiden dat het vertrouwen wordt versterkt.

Hoofdstuk 3

Verantwoording van methoden en instrumenten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksmethoden beschreven. Allereerst worden de algemene onderzoeksmethoden beschreven alvorens deze per deelvraag worden uitgewerkt. Daarnaast worden ook de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek toegelicht.

3.1. Onderzoeksmethoden

Hieronder wordt een toelichting gegeven over de termen kwalitatieve onderzoeksmethode en kwantitatieve onderzoeksmethode. Deze methoden zijn namelijk gebruikt in het onderzoek.

De kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden.
Kwalitatief onderzoek kenmerkt zich door zijn flexibiliteit. De onderzoeksresultaten gaan dieper in op de personen of onderwerpen die onderzocht worden en er is meer ruimte voor verhalen en op de beleving die personen hebben. Een voorbeeld van kwalitatief onderzoek is de afname van interviews. Zo is in dit onderzoek bij vijf gemeenten een interview gehouden om de deelvragen 2 en 3 te kunnen beantwoorden. De respondenten hebben daarop tevens een vragenlijst ingevuld. Bij de kwantitatieve onderzoeksmethode wordt gebruikt gemaakt van cijfermatige, gegevens. Kwantitatief onderzoek is ook objectief meetbaar. Kwantitatief onderzoek is gebruikt bij het verzamelen van de gegevens over de bezwaarschriftenbehandeling bij de 137 onderzochte Nederlandse gemeenten (Verhoeven, 2016). Een verdere toelichting volgt hieronder per deelvraag.

3.2. Methode per deelvraag

Deelvraag 1:

> *Welke wettelijke procedure heeft betrekking op de bezwaarschriftenprocedure en wat was de intentie van de wetgever bij het opstellen van deze wetgeving?*

Deelvraag 1 is in dit onderzoek beantwoord doormiddel van het uitvoeren van literatuuronderzoek. Om de betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen bij het beantwoorden gebruik gemaakt van wettelijke en wetenschappelijke bronnen. Deze bestaat uit een document dat uitgebracht is door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, en uit literatuur van Elferink en Ruiter, Thibaut en Walker over respectievelijk bestuursrecht en de procedurele rechtvaardigheid en verordeningen van gemeenten. Er is naar deze bronnen gezocht via Google Scholar om wetenschappelijke, kwalitatief goede bronnen te verzamelen. Zo is ook de betrouwbaarheid van de resultaten verbeterd. Tevens is gekeken naar de bezwaarschriftenprocedure in de Awb. Door middel van het verzamelen van gegevens uit al de bovengenoemde bronnen is de procedure uitgewerkt in het juridisch kader. De intentie van de wetgever is daarnaast uitgewerkt doormiddel van het bestuderen van de memorie van toelichting. Daarbij zijn zowel de algemene intentie van de wetgever bij deze wet als de specifieke intentie bij het onderdeel horen in de resultaten weergegeven. De beantwoording van deelvraag 1 is volledig in het theoretisch kader opgenomen.

Deelvraag 2:

Welke vormen van bezwaarschriftenbehandeling gebruiken de Nederlandse gemeenten?

Nederland kent in 2019 355 gemeenten. Van deze gemeenten zijn er 128 klein, 140 middelklein, 55 van gemiddelde grootte, 28 middelgroot en 4 groot (CBS, 2019). Zie hiervoor ook een overzicht in bijlage IV. Met behulp van een steekproefcalculator komt naar voren dat bij een aantal van 355 gemeenten een steekproef onder tenminste 113 gemeente gehouden dient te moeten worden (steekproefcalculator, z.d.). In dit onderzoek zijn er 137 gemeenten onderzocht, 39% van het totaal. Zie voor een overzicht van het aantal onderzochte gemeenten per provincie de onderstaande tabel, Tabel 1. Bij de beantwoording van deze deelvraag zijn de resultaten van het theoretisch kader gebruikt.

De 137 verschillende gemeenten zijn ten eerste gekozen op basis van het totale aantal gemeenten per provincie. Om ervoor te zorgen dat er een toereikend aantal gemeenten uit verschillende provincies met elkaar kan worden vergeleken, is ervoor gekozen om in verhouding meer gemeenten te onderzoeken uit provincies met een kleiner aantal gemeenten dan uit provincies met een groter aantal gemeenten. Dit is opgenomen in Tabel 1. Hierin zijn ook de percentages verwerkt die laten zien hoe de onderzochte gemeenten zich verhouden tot het totale aantal gemeenten van Nederland. Het verschil in het aantal onderzochte gemeenten per provincie is gering gehouden om per provincie brede resultaten te krijgen. Wel zijn er in absolute aantallen meer gemeenten onderzocht in provincies met een groot aantal gemeenten om enigermate recht te doen aan het aantal gemeenten per provincie.
Ten tweede is ervoor gekozen om circa 39% van de gemeenten per categorie te onderzoeken. Hierbij zijn er naar verhouding meer gemeenten onderzocht in de categorie ‘50.000 tot 100.000 inwoners’ en ‘>300.000 inwoners’. Dit is gedaan om ervoor te zorgen dat bij deze categorieën genoeg gemeenten werden onderzocht om een beeld te krijgen van de bezwaarschriftenbehandeling. Hierdoor valt het percentage onderzochte gemeenten bij de andere categorieën lager uit. De specifieke keuze voor een bepaalde gemeente per categorie is gemaakt op basis van alfabetische volgorde (Zie bijlage I).

Om informatie te vinden over de bezwaarschriftenbehandeling werd allereerst gezocht naar jaarverslagen betreffende de bezwaarschriftenbehandeling van gemeenten. Dit werd gedaan door op Google te zoeken met de term: “jaarverslag bezwaarschriften gemeente x”. Hierbij staat de x voor een specifieke gemeente. Wanneer het jaarverslag van deze gemeente niet werd gevonden, is er gezocht met de term: “verordening bezwaarschriften gemeente x”. Na deze strategie bij vijftien gemeenten te hebben gebruikt, is besloten om eerst te zoeken naar de verordeningen omdat dit sneller en vaker tot een resultaat leidde. Wanneer zowel de verordening als het jaarverslag niet werden gevonden, werd gezocht op de site van de gemeente. Op de site van de desbetreffende gemeente werd gezocht met de termen: ‘bezwaar’, ‘bezwaarschriftenprocedure’, ‘adviescommissie’ en ‘ambtelijk horen’. Wanneer de benodigde informatie niet werd gevonden, is via de e-mail contact opgenomen met de desbetreffende gemeente. Hierin werd gevraagd welke vorm van bezwaarschriftenbehandeling de gemeente gebruikt.
Bij het bestuderen van de bovenstaande informatie is tevens gekeken naar het gebruik van mediation of van een minnelijke aanpak. Deze informatie bleek namelijk vaak in de verordeningen en jaarverslagen vermeld te staan. Bij de gemeentelijke verordeningen en jaarverslagen waarin geen informatie stond over het gebruik van mediation en/of een minnelijke aanpak, is gezocht op de website van de gemeente. Dit is gedaan middels de termen: ‘minnelijke aanpak’, ‘bezwaar’, mediation’ en ‘informele aanpak’. Wanneer deze benodigde informatie niet werd gevonden, is via de e-mail contact opgenomen met de

desbetreffende gemeente. Hierin werd de gevraagd of de gemeente gebruik maakt van mediation of een vorm van een minnelijke aanpak bij de bezwaarschriftenprocedure. Uiteindelijk is alle vereiste informatie verkregen (Zie bijlage II & V). Wanneer de gemeenten de e-mails niet zouden hebben beantwoord, zou telefonisch contact zijn opgenomen. Wanneer dit eveneens niet tot een resultaat zou hebben geleid, zou de gemeente worden overgeslagen.

Tabel 1. ***Onderzochte gemeenten per provincie op basis van grootte*** (CBS, 2019).

Provincies	**< 25.000**	**25.000 - 50.000**	**50.000 - 100.000**	**100.000 - 300.000**	**> 300.000**	**Totaalaantal gemeenten**
Drenthe	1	3	1	0	0	5 *(42%)*
Flevoland	1	1	1	1	0	4 *(67%)*
Friesland	4	4	2	1	0	11 *(61%)*
Gelderland	6	7	1	1	0	15 *(29%)*
Groningen	2	2	1	1	0	6 *(50%)*
Limburg	5	4	2	1	0	12 *(39%)*
Noord-Brabant	7	7	3	1	0	18 *(29%)*
Noord-Holland	7	5	4	1	1	18 *(38%)*
Overijssel	4	4	2	1	0	11 *(44%)*
Utrecht	5	3	3	0	0	11 *(42%)*
Zeeland	4	3	1	0	0	8 *(62%)*
Zuid-Holland	4	7	4	2	1	18 *(35%)*
Totaal =	50 *(39%)*	50 *(36%)*	25 *(45%)*	10 *(36%)*	2 *(50%)*	137 *(39%)*

Deelvraag 3:

Wat zijn de overwegingen bij de behandelingswijze van de bezwaarschriften en welke verbeteringsmogelijkheden zien de gemeenten voor deze behandelwijze?

Bij de beantwoording van deze deelvraag is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Er zijn vijf gemeenten geïnterviewd. De interviews zijn op basis van een topiclijst en een vooropgezette vragenlijst afgenomen. De vragen- en topiclijst zijn te vinden in bijlage VI. De transcripties staan in bijlage VII en een uitwerking hiervan is opgenomen in bijlage VIII. Om deelvraag 3 te beantwoorden zijn de volgende gemeenten geïnterviewd: Apeldoorn, Boekel, Hellendoorn, Houten en Lelystad. Zie Tabel 2.

Tabel 2. Geïnterviewde gemeenten

Gemeente	**Inwoneraantal**	**Provincie**	**Bezwaarschriftenbehandeling**
Boekel	< 25.000	Noord-Brabant	Horen door het college van B&W
Hellendoorn	25.000 tot 50.000	Overijssel	Adviescommissie
Houten	50.000 tot 100.000	Utrecht	Adviescommissie en onafhankelijke adviseur
Apeldoorn	100.000 tot 300.000	Gelderland	Adviescommissie
Lelystad	50.000 tot 100.000	Flevoland	Adviescommissie en ambtelijk horen

In dit onderzoek was het van belang gemeenten uit meerdere provincies te raadplegen om zo eventuele verschillen en/of overeenkomsten te kunnen constateren. Zo is het mogelijk om een beter beeld te krijgen van de algemene overwegingen en verbeteringsmogelijkheden van de bezwaarschriftenbehandeling. Dit is gerealiseerd door respondenten uit verschillende provincies te benaderen. Er is hierbij niet gekozen voor specifieke provincies. Bij de keuze voor de gemeenten was het van belang dat gemeenten geïnterviewd werden met verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling. Evenals bij de provincies het geval was, is dit hier van belang om verschillen of overeenkomsten tussen de verschillende vormen te kunnen constateren. Dit geldt ook voor de verschillende categorieën gemeenten.

Gemeenten zijn ingedeeld op basis van de verschillende bezwaarschiftenbehandelingen, het aantal inwoners en op basis van de provincie waarin de gemeente gelegen is. Er heeft daarna een doelgerichte, zeer beperkte steekproef plaatsgevonden om gemeenten te selecteren die een bezwaarschriftenbehandeling hanteren die bij de andere onderzochte gemeenten niet voorkomt. Dit geldt voor de gemeenten Boekel en Houten (Verhoeven, 2014).
De gemeenten Apeldoorn en Hellendoorn zijn gekozen omdat zij beide gebruik maken van een adviescommissie. Om mogelijke verschillen tussen gemeenten met grotere en kleinere aantallen inwoners te vergelijken, was het van belang een grotere gemeente (Apeldoorn) en een kleinere gemeente (Hellendoorn) te selecteren. Daarnaast is de keuze voor deze gemeenten, in verband met de bereikbaarheid, een praktische overweging geweest. Dit in verband met de bereikbaarheid (Zie bijlage II).
De gemeente Lelystad is gekozen omdat deze gemeente naast een adviescommissie ook het ambtelijk horen gebruikt. Daarnaast is de gemeente Lelystad eveneens doelgericht gekozen omdat deze als enige gemeente twee vormen van mediation gebruikt. Die vormen zijn de informele aanpak en mediation (Zie bijlage II & V).

Middels e-mail is contact opgenomen met de bovenstaande gemeenten. Hierbij is gevraagd naar de mogelijkheid om een interview af te nemen met een medewerker die zich bezighoudt met de bezwaarschriftenprocedure (Zie bijlage III). Bij elk van deze gemeenten is een interview afgenomen. De functies van de respondenten liepen uiteen. Er zijn interviews afgenomen met bestuurlijk juridisch medewerkers, een programmamanager bezwaar en beroep en lid van de bezwaarschriftencommissie, een medewerker juridische zaken en een senior juridisch medewerker. Bij de gemeente Lelystad zijn twee personen tegelijkertijd geïnterviewd (Zie bijlage VII).
Ter voorbereiding van het interview is een vragenlijst opgesteld die bestond uit een selectie vragen over de keuze en de beweegredenen voor de huidige vorm van bezwaarschriftenbehandeling. Daarnaast zijn ook vragen toegevoegd die betrekking hebben op de verbeteringsmogelijkheden en plus- en minpunten. Door het gebruik van een vragenlijst bij het interview was het mogelijk om structuur aan te brengen (Verhoeven, 2016). Uiteindelijk zijn open interviews afgenomen bij de respondenten (Verhoeven, 2016). De vragenlijst is tijdens de interviews gebruikt om de basisonderwerpen semigestructureerd aan de orde te laten komen en om een toelichting te geven bij de procedurele rechtvaardigheid.

Deelvraag 4:

In hoeverre worden de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid en het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten meegenomen in de bezwaarschriftenbehandeling?

Deelvraag 4 is beantwoord met behulp van een interview en een vragenlijst. De keuze voor de respondenten en de totstandkoming en uitwerking van de interviews is in deelvraag 3 uitgewerkt. De thema's procedurele rechtvaardigheid en de memorie van toelichting zijn tijdens het interview gebruikt voor de beantwoording van deelvraag 4. Bij de vragenlijst stonden de uitgangspunten voor het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten centraal.

Procedurele rechtvaardigheid

De uitgangspunten die het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hanteert zijn in deze deelvraag gebruikt:

Uitgangspunten procedurele rechtvaardigheid:

- Informatie
- Voice
- Respect
- Deskundigheid
- Onbevooroordeeldheid

Tijdens de interviews zijn de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid niet stapsgewijs doorgenomen. De uitgangspunten zijn tijdens het interview echter wel benoemd en toegelicht. De respondenten hebben de ruimte gekregen om met hun eigen inbreng de toepassing van de theorie van de procedurele rechtvaardigheid in de bezwaarschriftenbehandeling toe te lichten. Hierop zijn verdiepingsvragen gesteld om informatie te verduidelijken. De antwoorden van de respondenten zijn getoetst aan de toelichting van de uitgangspunten zoals in het analysekader van het theoretisch kader is opgenomen.

Profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten.

De volgende punten van het profiel zijn gebruikt in de vragenlijst. Het profiel:

1. is gericht op het beschermen van de rechten van de burger;
2. kijkt daarbij vooral naar de zorgvuldigheid/behoorlijkheid waarmee het bestreden besluit tot stand is gekomen;
3. toetst aan zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen en aan wet- en regelgeving;
4. geeft adviezen voor besluiten die in hoger beroep in stand blijven.

De interviewresultaten betreffende de thema's van deelvraag 3 en 4 zijn bestudeerd om waar te kunnen nemen in hoeverre de punten van het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten of de praktische uitwerking van deze punten, door de respondenten zijn benoemd. De interviewresultaten bevatten weinig informatie over deze punten. Om aanvullende informatie te verkrijgen over deze punten is een vragenlijst opgestuurd naar de bovengenoemde respondenten. Deze vragenlijsten bevatten vragen die op basis van de uitgangspunten van het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie zijn opgesteld (Zie bijlage XII). De vragen betroffen uitsluitend open vragen. De antwoorden zijn per e-mail verstuurd en opgenomen in bijlage III. De gemeente Hellendoorn heeft alleen een algemene toelichting opgestuurd over punt 1 van het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten. Hierbij werd aangegeven dat het wegens tijdgebrek niet mogelijk was verder in te gaan op de andere vragen.

Hoofdstuk 4

Resultaten en analyse

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek per deelvraag weergegeven. Zoals staat beschreven in hoofdstuk drie, werd deelvraag 1 beantwoord in het theoretisch kader. Om deze reden is de beantwoording daarvan niet in dit hoofdstuk opgenomen. Per deelvraag is een analyse gemaakt van de resultaten.

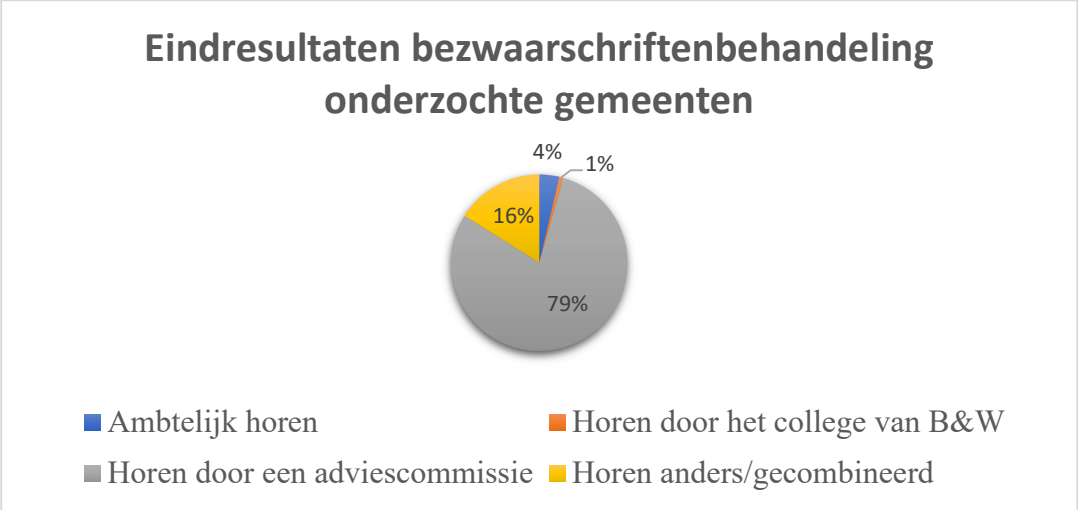
4.1. Deelvraag 2: Welke vormen van bezwaarschriftenbehandeling gebruiken de Nederlandse gemeenten?

4.1.1. Behandelingswijze bezwaarschriften gemeenten

De einderesultaten zijn in verschillende thema´s uitgelicht. Allereerst worden de algemene resultaten toegelicht. Vervolgens staat het verschil tussen grotere en kleinere gemeenten en de verschillen tussen de provincies beschreven. Ten slotte worden de eindresultaten van het gebruik van een vorm van mediation of minnelijke aanpak beschreven.

Eindresultaten bezwaarschriftenbehandeling onderzochte gemeenten

Van de 137 gemeenten hanteren 109 gemeenten een adviescommissie, 22 gemeenten gebruiken meerdere vormen van bezwaarschriftenbehandeling, 5 gemeenten passen ambtelijk horen toe en één gemeente laat het horen over aan een lid van het college van B&W (Zie bijlage II). Deze resultaten zijn opgenomen in Figuur 1. De categorieën: 'ambtelijk horen', 'horen door een adviescommissie' en 'horen door het college van B&W' bestaan alleen uit gemeenten die één vorm van bezwaarschriftenbehandeling hebben. Gemeenten opgenomen in de categorie: 'Horen anders/gecombineerd' zijn niet in de andere categorieën opgenomen. Gemeenten die bijvoorbeeld naast een adviescommissie nog een andere bezwaarschriftenbehandeling gebruiken zijn niet opgenomen in de categorie 'adviescommissie'. In het theoretisch kader is de werkwijze van de adviescommissie met de Verordening commissie voor de bezwaarschriften gemeente Bunnik 2014 benoemd. De wijze waarop de gemeente Bunnik de adviescommissie heeft ingericht en opgesteld in haar verordening is vergelijkbaar met die van de onderzochte gemeenten met een adviescommissie. Dit is gebaseerd op de verordeningen die geraadpleegd zijn bij de onderzochte gemeenten (Zie bijlage II).



Figuur 1. **Bezwaarschriftenbehandeling onderzochte gemeenten**

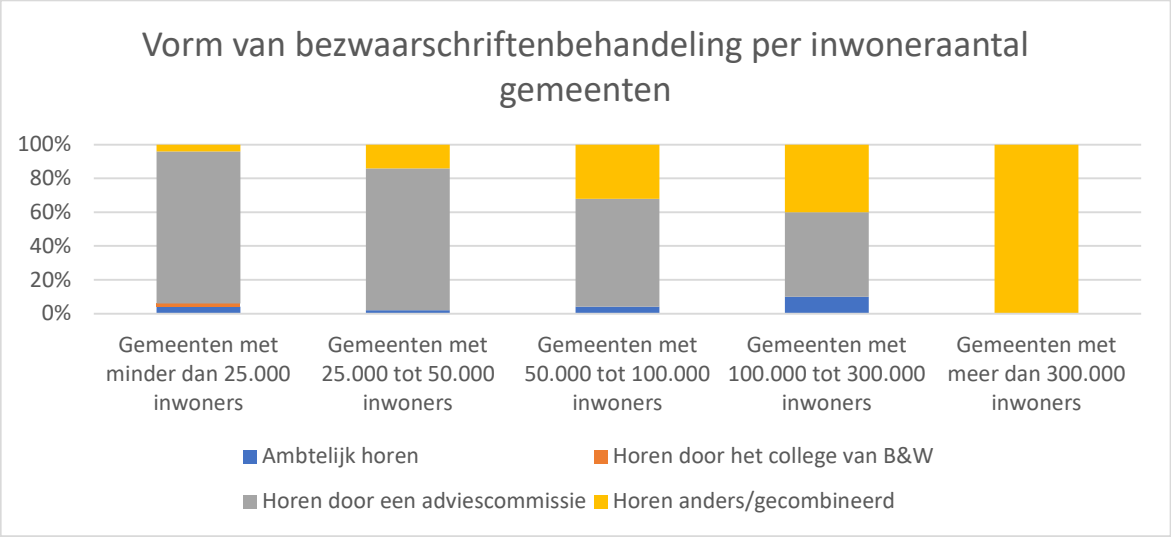
Niet alle gemeenten hebben eenzelfde invulling heeft gegeven aan de adviescommissie. Dit betreft de gemeente Barneveld (Zie bijlage II). De gemeente Barneveld heeft een adviescommissie die bestaat uit een externe voorzitter maar met ambtelijke leden, zoals te zien is in de Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften bij de raad 2012 van de gemeente Barneveld. Uit de verordeningen van andere gemeenten met een adviescommissie blijkt dat zij geen gebruik maken van ambtelijke leden (Zie bijlage II).

Bij de categorie: 'ambtelijk horen' is bij de gemeenten Beekdaelen en Amstelveen een verordening gevonden waarmee de bezwaarschriftenbehandeling duidelijk werd. Bij de gemeenten Drechterland, Enkhuizen en Maastricht is middels e-mailcontact de bezwaarschriftenbehandeling duidelijk geworden. De gemeenten Drechterland en Enkhuizen hebben hierbij een stappenplan opgestuurd. (Zie bijlage X). Het is daarom onduidelijk of zij Uit de verordeningen blijkt dat de gemeente Amstelveen een andere vorm van ambtelijk horen hanteert dan de gemeente Beekdaelen. De gemeente Amstelveen heeft namelijk een ambtelijke commissie opgesteld op basis van artikel 7:5 lid 1 sub b Awb. Dit is te zien in de Verordening op de ambtelijke commissie voor de bezwaarschriften 2010 Amstelveen. Deze gemeente maakt namelijk gebruik van een ambtelijke commissie, met meerdere ambtenaren. De gemeente Beekdaelen heeft haar verordening opgesteld op basis van artikel 7:5 lid 1 sub a Awb. De bezwaarschriftenbehandeling wordt uitgevoerd door één behandelaar. Dit is te zien in de Verordening ambtelijk horen gemeente Beekdaelen 2019 (Zie bijlage II).

De gemeenten in de categorie: 'horen anders/gecombineerd' hebben in 20 van de 22 gevallen een combinatie van een adviescommissie en het ambtelijk horen. Voorbeelden hiervan zijn de gemeenten Bergen op Zoom en Alkmaar (Verordening bezwaarschriften Alkmaar, 2016; Verordening commissie bezwaarschriften 2014 Bergen op Zoom, 2014). Naast deze combinatie van bezwaarschriftenbehandelingen zijn er ook twee gevallen gevonden die een andere combinatie hebben. Dit betreft de gemeente Houten en de gemeente Roermond.
De gemeente Houten maakt namelijk gebruik van een bezwaarschriftencommissie en van onafhankelijke adviseurs, zij maken geen deel uit en zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Houten (Verordening bezwaarschriften Houten, 2011). De gemeente Roermond maakt gebruik van een onafhankelijke adviescommissie en daarnaast van een ambtelijke commissie, bestaande uit drie ambtenaren (Verordening behandeling bezwaarschriften Roermond, 2018). Er is derhalve bij beide gemeenten geen sprake van ambtelijk horen maar van een andere vorm van bezwaarschriftenbehandeling. Bij de categorie: 'horen door het college van B&W' is slechts één gemeente gevonden, de gemeente Boekel, en is dus ook maar één werkwijze bekend (Zie bijlage II & III).

Verschillen tussen grotere en kleinere gemeenten
Wanneer bij de onderzoeksresultaten wordt gekeken naar de verschillende resultaten tussen grotere en kleinere gemeenten vallen meerdere dingen op. Het gebruik van enkel een adviescommissie neemt in verhouding af wanneer de grootte van de gemeente toeneemt. Zo wordt bij gemeenten in de categorie meer dan 300.000 inwoners naast de adviescommissie ook gebruik gemaakt van het ambtelijk horen. Het enkel gebruik maken van ambtelijk horen komt bij de overige categorieën in enkele procenten voor. In de categorie gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners is het enkel gebruik maken van ambtelijk horen naar verhouding het hoogst. In deze categorie gebruikt 10% van de gemeenten enkel het ambtelijk horen. De gemeente in de categorie 'horen door het college van B&W' bevindt zich in de categorie gemeenten met minder dan 25.000 inwoners.

Uit de resultaten blijkt dat naarmate de gemeente groter is, er meer gebruik gemaakt wordt van een combinatie van verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling. De meest verschillende, afzonderlijke vormen van bezwaarschriftenbehandeling komen echter voor in de categorie gemeenten met minder dan 25.000 inwoners. Het horen door alleen een adviescommissie blijft in vier van de vijf categorieën de meest voorkomende behandelingswijze. In de categorie 'gemeenten met meer dan 300.000 inwoners' gebruiken alle onderzochte gemeenten een combinatie van verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling (Zie bijlage IV).



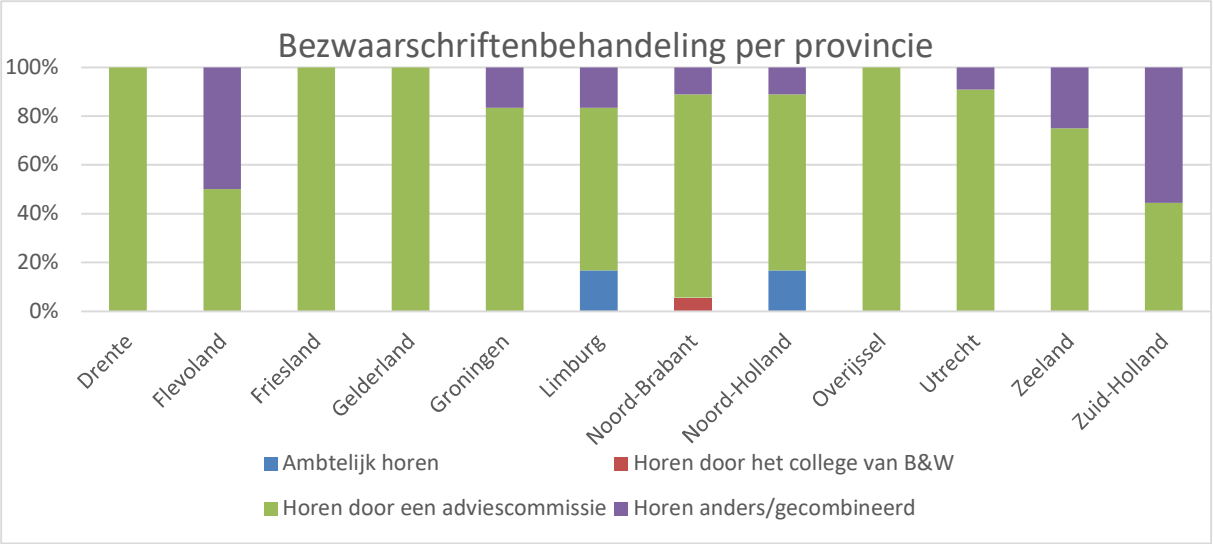
Figuur 2. **Bezwaarschriftenbehandeling per inwoneraantal gemeenten**

Verschillen tussen provincies

Bij de resultaten per provincie blijkt dat in tien van de twaalf provincies het horen door een adviescommissie de meest gebruikte vorm van bezwaarschriftenbehandeling is. In vier provincies is deze vorm ook de enige vorm die gebruikt wordt. In de provincies Groningen, Utrecht en Zeeland gebruikt het gros van de gemeenten een adviescommissie waarbij enkelen, één gemeente in de provincie Groningen en Utrecht en twee gemeenten in de provincie Zeeland, een combinatie van verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling gebruiken.

In de provincies Flevoland en Zuid-Holland is het gebruik van een vorm van bezwaarschriftenbehandeling verdeeld. In Flevoland gebruikt de helft van de onderzochte gemeenten een adviescommissie, de andere helft gebruikt een combinatie van verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling. In Zuid-Holland gebruikt 44% van de gemeenten een adviescommissie en gebruikt 66% van de gemeenten een combinatie van verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling.

In de provincies Limburg, Noord-Brabant en Noord-Holland komen drie verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling voor. De provincies Limburg en Noord-Holland zijn daarmee ook de enige provincies waarin het ambtelijk horen als enige vorm van bezwaarschriftenbehandeling voorkomt. Het horen door het college van B&W komt alleen voor in de provincie Noord-Brabant (Zie bijlage IV).



Figuur 3. **Bezwaarschriftenbehandeling per provincie**

4.1.2. Gebruik van een vorm van mediation en/of minnelijke aanpak bij de bezwaarschriftenbehandeling

In deze paragraaf zijn de resultaten van het onderzoek naar het gebruik van een vorm van mediation of de minnelijke aanpak bij de onderzochte gemeenten opgenomen.

Tabel 2. ***Gebruik van mediation en/of een vorm van minnelijke aanpak***

Mediation	**Totalen**	**Percentage**
Gebruikt een vorm van mediation en/of minnelijke aanpak:	78	55%
Geen gebruik van een vorm van mediation:	59	45%
Totalen	137	100%

Uit de resultaten blijkt dat een kleine meerderheid van de onderzochte gemeenten gebruik maakt van een vorm van mediation bij de bezwaarschriftenbehandeling. In Tabel 2 staan de resultaten van het onderzoek naar het gebruik van een vorm van mediation of minnelijke aanpak bij de onderzochte gemeenten uitgewerkt.

Tabel 3. ***Verschillende vormen van mediation en minnelijke aanpak***

Vorm van mediation en minnelijke aanpak	**Aantallen**
Alternatieve Geschillenoplossing	2
Bemiddeling	56
Informele afhandeling/aanpak	8
Mediation	2
Mondeling contact met uitleg	2
Pre-mediation	7
Informele aanpak & mediaton	1
Totaal	**78**

De meeste onderzochte gemeenten hebben de minnelijke oplossing gelabeld als ‘bemiddeling’. In Tabel 3 is weergegeven op welke wijze de gemeenten in hun bezwaarschriftenbehandeling vorm hebben gegeven aan een eventuele minnelijke oplossing. Naast bemiddeling is bij respectievelijk 7 en 8 gemeenten pre-mediation en de informele aanpak/afhandeling gebruikt. Zo gebruikt de gemeente Borsele bemiddeling in de bezwaarschriftenprocedure.
In artikel 7 van de Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Borsele 2018 staat hierover het volgende vermeld:

Artikel 7 Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Borsele 2018: Bemiddeling

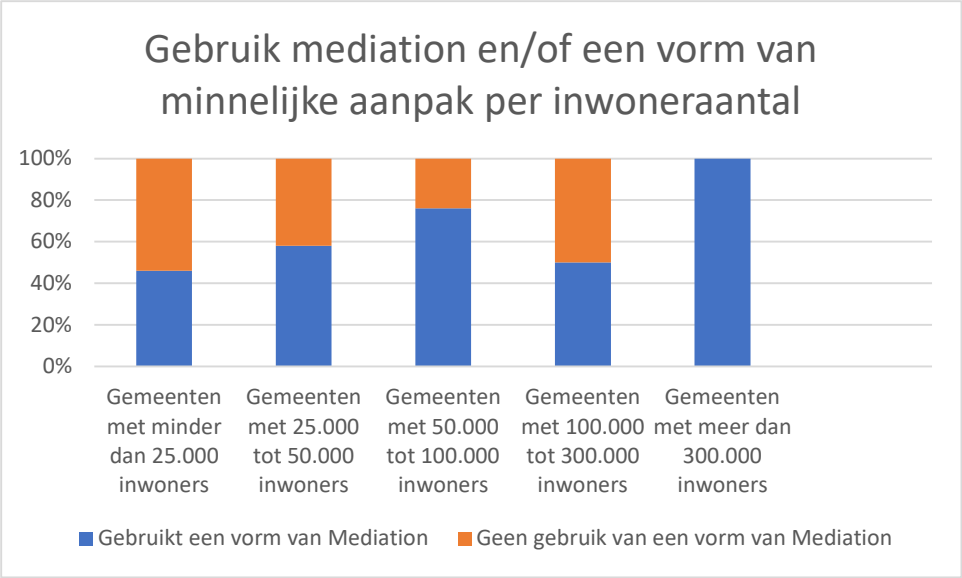
> *De commissie onderzoekt of de zaak in der minne kan worden geschikt alvorens de zaak in behandeling wordt genomen. De secretaris verricht daartoe de nodige handelingen.*

Drie gemeenten gebruiken mediation, waarbij één gemeente dit doet in combinatie met de informele aanpak. Dit betreft de gemeente Lelystad. In de Verordening commissie bezwaarschriften Lelystad 2020 staat het volgende vermeld over de keuze tussen de informele aanpak en mediation:

Artikel 4. Informele aanpak en mediation

> *1.Na ontvangst van een bezwaarschrift onderzoekt het heroverwegend orgaan of het bezwaarschrift geschikt is voor de informele aanpak.*
>
> *2.Wanneer een zaak geschikt is voor de informele aanpak neemt het heroverwegend orgaan zo spoedig mogelijk telefonisch contact op met de belanghebbende om het besluit toe te lichten en te onderzoeken of er aanleiding is om het besluit te wijzigen. Indien gewenst nodigt het heroverwegend orgaan belanghebbende hiervoor uit voor een persoonlijk gesprek.*
>
> *3. Indien de informele aanpak geen uitkomst biedt of als de belanghebbende geen gebruik wenst te maken van deze mogelijkheid, onderzoekt het bestuursorgaan of het geschil door middel van mediation kan worden opgelost.*
>
> *4.In geval van mediation nemen het heroverwegend orgaan en de belanghebbende deel aan het gesprek dat aangestuurd wordt door een mediator.*

In Figuur 4 is het gebruik van mediation en/of een vorm van minnelijke aanpak bij de onderzochte gemeenten te zien. Hieruit blijkt dat grotere gemeenten vaker mediation of een vorm van minnelijke aanpak integreren in de bezwaarschriftenbehandeling dan kleinere gemeenten. Zo gebruikt ongeveer 46% van de onderzochte gemeenten met minder dan 25.000 inwoners mediation of een vorm van minnelijke aanpak, tegenover 58% van de gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners. Dit percentage stijgt, met uitzondering van gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners, bij alle categorieën. Daarnaast is te zien dat bij de onderzochte gemeenten met meer dan 300.000 inwoners altijd gebruik wordt gemaakt van mediation of een vorm van minnelijke aanpak (Zie bijlage V).



Figuur 4. **Gebruik mediation en/of een vorm van minnelijke aanpak**

4.1.3. Analyse

Bezwaarschriftenbehandeling

Uit de onderzoeksresultaten komt naar voren dat een groot deel van de onderzochte gemeenten gebruik maakt van een adviescommissie. Dit betreft circa 80% van de gemeenten. Het 'horen door het college van B&W' en het 'ambtelijk horen' zijn minder populair onder de onderzochte gemeenten. Van de onderzochte gemeenten gebruikt 4% het ambtelijk horen en 1% procent het horen door het college van B&W. Wanneer wordt gekeken naar de verschillen per gemeentegrootte, valt op dat het enkel gebruikmaken van een adviescommissie afneemt naarmate de grootte van de gemeente toeneemt. Het gebruik van een combinatie van verschillende bezwaarschriftenbehandelingen neemt daarbij juist toe. Uit de resultaten komt echter wel naar voren dat in de kleine gemeenten met minder 25.000 inwoners de meest verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling voorkomen. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat bij een grotere gemeente wellicht meer bezwaarschriften worden ingediend en dat hiervoor een groter budget beschikbaar is. Daardoor is de vraag naar een breder aanbod aanwezig en zijn de financiële middelen die daarvoor nodig zijn, toereikend. Voor kleinere gemeenten zou het wellicht minder interessant zijn om de bezwaarschriftenbehandeling te veranderen omdat er minder bezwaarschriften worden ingediend en er zodoende minder vraag is naar een bredere aanpak. Daarnaast is het wellicht financieel niet mogelijk om meerdere bezwaarschriftenbehandelingen tegelijkertijd in te zetten. Uit de resultaten per provincie is op te maken dat bij tien van de twaalf provincies het gebruik van een adviescommissie het meest vertegenwoordigd is. In de provincies Drenthe, Friesland, Gelderland en Overijssel vallen alle onderzochte gemeenten in de categorie 'adviescommissie'. Slechts de provincies Flevoland en Zuid-Holland vormen een uitzondering op de overige tien provincies. In Flevoland gebruikt de helft van de onderzochte gemeenten alleen de adviescommissie. De andere helft gebruikt een combinatie van verschillende bezwaarschriftenbehandelingen. In de provincie Zuid-Holland gebruikt iets meer dan de helft van de gemeenten een combinatie van bezwaarschriftenbehandelingen en een minderheid gebruikt een adviescommissie. Daarnaast valt op dat het enkel gebruiken van ambtelijk horen alleen in de provincies Limburg en Zuid-Holland voorkomt. De enige van de onderzochte gemeenten, die gebruik maakt van het horen door het college van B&W, ligt in de provincie Noord-Brabant.

Mediation en/of een minnelijke aanpak
Uit de resultaten over het gebruik van mediation of een vorm van minnelijke aanpak blijkt dat een meerderheid van de onderzochte gemeente mediation of een vorm van minnelijke aanpak opgenomen heeft in de bezwaarschriftenprocedure. In totaal zijn er zeven verschillende vormen geconstateerd waarbij mediation in drie gevallen wordt gebruikt. Bij de verschillende vormen van de minnelijke aanpak wordt bemiddeling veruit het meest gehanteerd. Uit de onderzoeksresultaten is echter niet duidelijk geworden of er ook verschil is in de werkwijzen bij de gemeenten die de verschillende vormen van minnelijke aanpak of mediation hanteren. In de resultaten is een verschil tussen de kleinere en grotere gemeenten te zien. Het blijkt namelijk dat het gebruik van een vorm van mediation of een vorm van minnelijke aanpak toeneemt naarmate de gemeenten groter worden. Slechts bij de gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners is ten opzichte van de gemeenten 50.000 tot 100.000 inwoners geen stijging te zien. Zoals bij de verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling zou een mogelijk verklaring voor deze stijging kunnen liggen in het feit dat een grotere gemeente meer capaciteiten heeft om de bezwaarschriftenbehandeling aan te pakken. Dit loopt dan gelijk met de hoeveelheid bezwaarschriften die worden ingediend. Wanneer meer bezwaarschriften worden ingediend, moet meer gedaan worden om deze op een goede wijze te behandelen en de bezwaarde tevreden te houden. Om hieraan te kunnen voldoen en daarbij de druk van de formele bezwaarschriftenbehandeling af te halen, zou het mogelijk interessant kunnen zijn voor gemeenten om de minnelijke aanpak te overwegen.

4.2. Deelvraag 3: Wat zijn de overwegingen bij de behandelingswijze van de bezwaarschriften en welke verbeteringsmogelijkheden zien de gemeenten voor deze behandelwijze?

4.2.1. Resultaten interview
Allereerst is hieronder in Tabel 4 per interview weergegeven welke respondenten en gemeenten bij elkaar horen. Vervolgens zijn de interviewresultaten per topic uitgewerkt. Onder de uitgewerkte topics is in Tabel 5 een overzicht gemaakt van de beweegredenen en verbeteringsmogelijkheden die de gemeenten hebben aangegeven. Tot slot is een analyse gemaakt van de resultaten.

Tabel 4. ***Interviews en respondenten***

Interview	Gemeente	Bezwaarschriftenbehandeling	Minnelijke aanpak/mediation	Respondent
1.	Boekel	Horen door het college van B&W	Minnelijke aanpak	1
2.	Hellendoorn	Adviescommissie	Minnelijke aanpak	2
3.	Houten	Adviescommissie + onafhankelijke adviseurs	Minnelijke aanpak	3
4.	Apeldoorn	Adviescommissie	Minnelijke aanpak	4
5.	Lelystad	Adviescommissie + ambtelijk horen	Minnelijke aanpak + mediation	5&6

In bovenstaande Tabel 4 is weergegeven bij welke gemeenten de interviews zijn afgenomen, welke bezwaarschriftenbehandeling zij hebben, of zij gebruik maken van een minnelijke aanpak of mediation en welke respondent hieraan gekoppeld is.

Vorm en tijdsduur bezwaarschriftenbehandeling
In dit onderzoek is gekeken naar de bezwaarschriftenbehandelingen die de wet voorschrijft. Daarbij is het mogelijk om voorafgaand aan deze behandelingswijzen mediation of een vorm van minnelijke aanpak in te zetten. Bij de gemeente Lelystad ziet de respondent de minnelijke aanpak en mediation als een opzichzelfstaande vorm van bezwaarschriftenbehandeling die gelijk staat aan de wettelijke vormen (Zie bijlage VII, interview 5, regel 4). Hoewel in elke verordening een vorm van een minnelijke aanpak of mediation wordt benoemd, wordt dit niet bij alle bezwaren gebruikt. Bij alle gemeenten wordt een afweging gemaakt om te kijken of een zaak zich leent voor de minnelijke aanpak. De gemeente Hellendoorn geeft aan dat deze afweging gemaakt wordt op basis van het onderwerp van het bezwaarschrift. Zo wordt bij de bezwaarschriften die met het sociaal domein te maken hebben wel een vorm van minnelijke aanpak toegepast. Dit in tegenstelling tot de overige zaken waarbij dit niet gebruikelijk is (Zie bijlage VII, interview 2, regel 117-122). Bij de gemeente Lelystad wordt een zaak gescreend door een jurist en een mediator om te kijken of een zaak zich leent voor de minnelijke aanpak (Zie bijlage VII, interview 5, regel 48-51). Bij de gemeente Boekel is de minnelijke aanpak in veel gevallen samengevoegd met het horen van de bezwaarde. Het ligt hierbij aan de zaaksoort in hoeverre de minnelijke aanpak wordt toegepast. Er zijn geen vaste regels over opgesteld. Bij sociale zaken en hulpverleningen wordt de minnelijke aanpak waarschijnlijk meer toegepast dan bij andere onderwerpen, zo blijkt uit de interviewresultaten van de gemeente Boekel. De bezwaarde wordt bij de minnelijke aanpak opgebeld om zijn verhaal te doen en anders krijgt de bezwaarde hier tijdens de hoorzitting de mogelijkheid voor. Op deze manier wordt ook aan de minnelijke aanpak voldaan (Zie bijlage VII, interview 1, regel 80). De gemeenten Boekel, Hellendoorn en Apeldoorn gebruiken de huidige bezwaarschriftenbehandeling al meer dan tien jaar. Bij de gemeente Hellendoorn wordt de adviescommissie sinds de jaren negentig gebruikt (Zie bijlage VII, interview 2, regel 100). De gemeenten Houten en Lelystad gebruiken de huidige vorm minder lang. De gemeente Houten heeft haar huidige bezwaarschriftenbehandeling sinds 2011 in gebruik en de gemeente Lelystad gebruikt haar bezwaarschriftenbehandeling het kortst. Deze behandeling is sinds 2020 in werking gesteld.

Beweegredenen voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling
Uit de interviewresultaten zijn een aantal beweegredenen te herleiden. Zo zijn de beweegredenen onafhankelijkheid, acceptatie bij de bezwaarde, de wet en het verbeteren van processen genoemd. De onafhankelijkheid bij een bezwaarschriftenbehandeling is belangrijk bij elke gemeente. Bij de gemeente Hellendoorn heeft het gebruik van een onafhankelijke adviescommissie ertoe geleid dat er geen religieuze en politieke overwegingen meespelen in het advies over een bezwaar (Zie bijlage VII, interview 2, regel 92-99). Bij de gemeente Boekel zijn onafhankelijke leden toegevoegd om de onafhankelijkheid te waarborgen (Zie bijlage VII, interview 1, regel 32-40). Bij de gemeenten Houten, Apeldoorn en Lelystad was het cruciaal dat een onafhankelijke bezwaarschriftenbehandeling werd gerealiseerd. Door deze behandeling onafhankelijk te maken, zou belangenverstrengeling worden voorkomen. Daarnaast zorgt de onafhankelijkheid ervoor dat er ook kritisch naar het handelen van het bestuursorgaan wordt gekeken (Zie bijlage VII, interview 3, regel, 33-34, interview 4, regel, 94-100 & 231-235 & interview 5, regel 143-163). De gemeente Hellendoorn geeft aan dat bij een onafhankelijke procedure de acceptatie van een advies bij bezwaarden hoger is en dat termijnen makkelijker gehaald kunnen worden (Zie bijlage VII, interview 2, regel 186-192). De gemeente Boekel wil de bezwaarde de kans geven om zijn verhaal te kunnen doen en uitleg te krijgen tijdens de hoorzitting. De huidige bezwaarschriftenbehandeling helpt daarbij omdat deze kijkt naar de redelijkheid van een bezwaar (Zie bijlage VII, interview 1, regel 46-

60). Hoewel voor elke gemeente het juridische aspect van belang is, noemen de gemeenten Boekel, Hellendoorn en Apeldoorn specifiek de wet als overweging.
Het is voor deze gemeenten van belang dat de bezwaarschriftenprocedure aan de wet- en regelgeving voldoet. Bij de gemeenten Houten en Lelystad was het belangrijk dat procedures makkelijker en efficiënter zouden verlopen. Om dit te bereiken, heeft een onderzoek plaatsgevonden. Beide gemeenten hebben daarbij gebruikgemaakt van de LEAN-methode. Bij de gemeente Houten heeft deze methode inzicht gegeven in de processen van een bezwaarschriftenprocedure en hoe deze slanker en sneller kunnen. De resultaten die hieruit voortkwamen, zijn vervolgens gebruikt om de huidige bezwaarschriftenbehandeling in te richten (Zie bijlage VII, interview 3, regel 11-18 & interview 5, regel 222-233).

Ervaringen bij de huidige bezwaarschriftenbehandeling
In het jaarverslag uit 2018 van de gemeente Apeldoorn, het jaarverslag van de gemeente Lelystad uit 2018 en de bijgeleverde memo van de gemeente Boekel blijkt dat zowel de ambtelijke organisatie als het bestuur van deze gemeenten tevreden zijn met de huidige bezwaarschriftenbehandeling. (Zie bijlage IX). De gemeente Hellendoorn en Houten hebben ook aangegeven tevreden te zijn (Zie bijlage VII, interview 2, regel 321 & interview 3, regel 264).
Bij de gemeente Boekel zorgt de behandelingswijze voor minder druk bij alle betrokkenen en voor een informelere omgang. Als gevolg hiervan snapt de bezwaarde beter waarom een besluit genomen is (Zie bijlage VII, interview 1, regel 129-140). Bij de gemeente Hellendoorn uit de kwaliteit van de bezwaarschriftenbehandeling zich in het lage aantal beroepschriften dat wordt ingesteld tegen het uiteindelijke besluit op het bezwaar. Dit geldt tevens voor de gemeente Apeldoorn. Hieraan wordt toegevoegd dat het besluit op het bezwaar ook vaak standhoudt bij de rechter. Dit zou de kwaliteit van het besluit bevestigen (Zie bijlage VII, interview 2, regel 239-241 & interview 4, regel 228-243). Bij de gemeente Apeldoorn laat de bezwaarschriftenbehandeling eveneens kwaliteit zien omdat deze kritisch durft te zijn richting de eigen gemeente. Dit zou een gevolg zijn van de onafhankelijke positie die de adviescommissie heeft. De gemeenten Houten en Lelystad geven aan dat de huidige bezwaarschriftenbehandeling een snelle afhandeling heeft waarbij goed tussen ambtenaren en met bezwaarden wordt gecommuniceerd. Daarnaast geven zij aan het erg prettig te vinden om complexe zaken door een adviescommissie te kunnen laten beantwoorden voor onafhankelijk advies (Bijlage VII, interview 5, regel 128).

Burger en betrokkenen
Burgers en betrokkenen zijn bij vier van de vijf gemeenten niet geraadpleegd bij de beslissing om de huidige bezwaarschriftenbehandeling te hanteren. De gemeenten Boekel en Hellendoorn benoemen dat het lastig is om uit te kiezen wie van de bezwaarden hiervoor geraadpleegd dienen te worden. Zo zouden bezwaarden van wie het bezwaar is afgekeurd overwegend negatief kunnen reageren en zo een verkeerd beeld schetsen over de procedure. Daarnaast gaan burgers in de gemeente Boekel eerder een gesprek aan met de leden van de raad en het college omdat zij in een kleine gemeente wonen. Men kent elkaar en stapt eerder op elkaar af. Burger zouden dus niet verder geraadpleegd hoeven te worden (Zie bijlage VII, interview 1, regel 197 & interview 2, regel 326). De gemeente Hellendoorn geeft aan geen klachten of opmerkingen te krijgen over de procedure. De beroepschriften die ingediend worden gaan daarnaast vaak over de juridische kant van het bezwaar en niet over de procedure (Zie bijlage VII, interview 2, regel 328). De bezwaarschriftenprocedure heeft volgens de gemeente Lelystad geleid tot tevreden klanten. Dit is volgens de gemeente te zien aan het verminderde aantal beroepschriften en ingediende voorlopige voorzieningen (Zie bijlage VII, interview 5, regel 82). In de gemeente Houten worden burgers eveneens niet

geraadpleegd over de bezwaarschriftenprocedure. Daarnaast komen daar net als in de gemeente Hellendoorn weinig klachten binnen. Dit gebeurde slechts één keer in 2019 (Zie bijlage VII, interview 3, regel 241-242 & 272-283). De gemeente Apeldoorn heeft wel de intentie om met regelmaat een klanttevredenheidsonderzoek te houden. In 2018 is hier al een begin mee gemaakt door de bezwaarden van 2017 te ondervragen. In dit onderzoek werd gevraagd naar de ervaringen van de bezwaarden rondom de bezwaarschriftenprocedure. Daarbij werden ook interviews gehouden onder de bezwaarden na afloop van een hoorzitting. In dit onderzoek is specifiek gekeken hoe de bezwaarschriftenbehandeling van de gemeente Apeldoorn op basis van de procedurele rechtvaardigheid scoort (Griede, 2018).
Het is daarbij de intentie om in 2021 te kijken of er in 2022 enquêtes kunnen worden afgenomen. Dit zou dan eens in de vier jaar uitgevoerd worden. Uit de resultaten van het onderzoek uit 2018 bleek dat burgers vonden dat de procedure niet geheel onafhankelijk was en dat deze te lang duurde (Zie bijlage VII, interview 4, regel 265). De gemeente Apeldoorn plaatst wel een kanttekening bij dit laatste resultaat. Dit zou namelijk komen omdat burgers niet weten dat de termijnen waarmee gewerkt wordt, toegestaan zijn vanuit de wetgeving. Er zijn echter wel stappen ondernomen om het eerste punt te verbeteren. Zo heeft de gehele adviescommissie deelgenomen aan een workshop procedurele rechtvaardigheid, is de website aangepast en worden bezwaarden op een andere wijze voor een hoorzitting uitgenodigd (Zie bijlage VII, interview 4, regel 124-130 & 158 & 280-284).

Kennis alternatieve bezwaarschriftenbehandeling
Uit de interviewresultaten blijkt dat alle gemeenten wel enige kennis hebben van andere bezwaarschriftenbehandelingen. Specifiek gaat het daarbij om de adviescommissie en het ambtelijk horen. Het horen door een lid van het college wordt door de meeste gemeenten niet benoemd. Er wordt daarnaast niet uitgebreid gekeken naar andere vormen van bezwaarschriftenbehandelingen. Bij de gemeente Boekel is alleen naar andere bezwaarschriftenbehandelingen gekeken wanneer daar een reden toe was (Zie bijlage VII, interview 1, regel 97). De gemeenteraad van de gemeente Apeldoorn beschikt over kennis van de verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling. Dit gebruikt de raad bijvoorbeeld bij het beoordelen van de bezwaarschriftenbehandeling in het jaarverslag (Zie bijlage VII, interview 4, regel 190-210). De gemeente Hellendoorn geeft aan dat andere vormen van bezwaarschriftenbehandeling niet nader zijn bekeken. Het was namelijk bekend dat de termijnen in deze alternatieven korter waren dan bij een adviescommissie. Dit werd niet wenselijk geacht. (Zie bijlage VII, interview 2, regel 336-342). De gemeente Houten heeft een eigen vorm bedacht. Zoals bij de beweegredenen werd vermeld zocht de gemeente Houten naar een snellere en makkelijkere procedure. Hoewel het ambtelijk horen bekend was bij de gemeente werd deze methode door de burgermeester niet onafhankelijk genoeg bevonden. Hierop is de eigen vorm bedacht waarbij gebruik wordt gemaakt van onafhankelijke adviseurs (Zie bijlage VII, interview 3, regel 30). De gemeente Lelystad gebruikt zelf zowel ambtelijk horen, een adviescommissie, een minnelijke aanpak en mediation. Het horen door een lid van het college was echter niet bekend bij de gemeente (Zie bijlage VII, interview 5, regel 168-180).

Verbeteringsmogelijkheden
Alle gemeenten hebben aangegeven dat er verbeteringsmogelijkheden zijn. Bij de gemeente Boekel noemt men dat de bezwaarschriftenprocedure de schijn heeft niet onafhankelijk te zijn (Zie bijlage VII, interview 1, regel 170). De gemeente Hellendoorn geeft aan dat er meer gedaan moet worden op het gebied van de minnelijke aanpak. De gemeente zal hierbij specifiek moeten controleren of het besluit duidelijk is bij de bezwaarde. Wel heeft de bezwaarde ook een eigen verantwoordelijkheid bij het verkrijgen van informatie over het

besluit (Zie bijlage VII, interview 2, regel 279-286). De gemeente Houten geeft aan dat het prettiger zou zijn om, bij sommige kleinere juridische zaken die door de onafhankelijke adviseur worden uitgevoerd, een breder ondersteund advies te krijgen. Daarnaast moeten deze adviseurs ook meer statuur uitstralen om lastige gesprekken in goede banen te kunnen leiden (Zie bijlage VII, interview 3, regel 224-263). In de gemeente Apeldoorn moet meer gekeken worden naar een oplossing voor het probleem tijdens de hoorzitting. Tevens is de adviescommissie te juridisch (Zie bijlage VII, interview 4, regel 259-262 & 281-284).
In de gemeente Lelystad moet meer gekeken worden naar de duur van de informele aanpak, want deze is te lang (Zie bijlage VII, interview 5, regel 280-289).

Tabel 5. ***Overzicht beweegredenen en verbeteringsmogelijkheden***

Gemeente & Respondent	**Beweegredenen**	**Verbeteringsmogelijkheden**
Boekel, 1.	1. Met redelijkheid kijken naar een bezwaar 2. De burger kan zijn verhaal kwijt 3. De wet 4. Gewoonte 5. Acceptatie bij bezwaarde	1. Onafhankelijkheid van het advies
Hellendoorn, 2.	1. Onafhankelijkheid 2. Acceptatie advies bij de bezwaarde 3. De wet 4. Halen termijnen 5. Gewoonte 6. Acceptatie bij bezwaarde	1. Meer aandacht voor de minnelijke aanpak (het verhaal van de bezwaarde en de achtergrond van het bezwaar) 2. Informatieverstrekking aan de bezwaarde
Houten, 3.	1. Onafhankelijkheid. 2. Snellere en makkelijkere procedure 3. Acceptatie advies bij de bezwaarde	1. Advies wordt niet breed genoeg gedragen (onafhankelijke adviseurs) 2. Uitstraling en statuur tijdens de hoorzitting (onafhankelijke adviseurs)
Apeldoorn, 4.	1. Onafhankelijkheid 2. De wet 3. Gewoonte	1. Te juridisch/formeel (adviescommissie)
Lelystad, 5&6.	1. Onafhankelijkheid 2. Snellere en makkelijkere procedure 3. Acceptatie advies bij de bezwaarde	1. Tijdsduur minnelijke aanpak

In Tabel 5 is opgenomen welke beweegredenen en verbeteringsmogelijkheden zijn genoemd in de interviewresultaten.

4.2.2. Analyse

Vorm en tijdsduur bezwaarschriftenbehandeling

Wat betreft de vorm en tijdsduur van de bezwaarschriftenbehandeling valt ten eerste op dat de meeste gemeenten aangeven dat de bezwaarschriftenbehandeling al lang van kracht is. Alleen bij de grotere gemeenten Lelystad en Houten is de bezwaarschriftenbehandeling minder dan negen jaar van kracht. Ten tweede valt uit de interviewresultaten op dat de minnelijke aanpak niet altijd gebruikt wordt bij elk bezwaar wanneer dit wel in de verordening is aangegeven. De vier gemeenten in kwestie, Apeldoorn, Lelystad, Hellendoorn en Houten, hebben aangegeven dat er vaak per bezwaar gekeken wordt of het mogelijk is om de minnelijke aanpak in te zetten. De minnelijke aanpak wordt bij de gemeente Hellendoorn slechts bij zaken ingezet die over een specifiek onderwerp gaan. Mein en Marseille (2019) noemen drie factoren waarom het gemeenten niet lukt om de minnelijke aanpak in praktijk te brengen. Ten eerste bellen bezwaarbehandelaars vaker met een bezwaarde als zij dit zinvol vinden. Ten tweede ligt het aan de aard van de persoon of deze meer oplossingsgericht dan wel procesgericht is. Als derde zijn inlevingsvermogen en betrouwbaarheid waarden die invloed hebben op de keuze die de bezwaarbehandelaar maakt. Een voorwaarde hiervoor is dat sprak is van goed contact met de vakafdeling en dat zij daarbij gestimuleerd worden door de leidinggevenden. Belangrijk hierbij is dat de verschillende afdelingen en het bestuur gericht zijn op samenwerken. (Mein & Marseille, 2019)

Beweegredenen voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling

Uit de overwegingen en ervaringen zijn zes punten te herleiden die de gemeenten noemen voor de keuze en het behoud van de huidige bezwaarschriftenbehandeling:

1. Gewoonte
2. Onafhankelijkheid
3. Acceptatie bij bezwaarde
4. Tevredenheid bij bestuur
5. Halen termijnen
6. De wet

Wat onder andere opvalt uit de interviewresultaten is dat de bovenstaande beweegredenen niet allemaal even belangrijk worden gevonden. In de gemeente Boekel is voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling gekozen omdat deze voorgeschreven stond in de wet. Daarbij zijn er door de jaren heen kleine aanpassingen doorgevoerd, waarbij de toevoeging van onafhankelijke leden de belangrijkste is. De onafhankelijkheid wordt niet benoemd als de cruciale beweegreden voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling. In de verdere opmerkingen van de gemeente Boekel over het behoud van de huidige bezwaarschriftenbehandeling is te zien dat deze behandeling de bezwaarde de mogelijkheid geeft om zijn verhaal te doen en zo ook een goede uitleg te krijgen. Wanneer wordt gekeken naar de verbeteringsmogelijkheden, die hieronder verder worden toegelicht, is te zien dat andere gemeenten dit juist als verbeterpunt aangeven. De gemeenten Hellendoorn en Apeldoorn geven namelijk aan dat er meer gedaan kan worden op het gebied van de minnelijke aanpak en dat de adviescommissie soms te juridisch en formeel is. Zij hebben echter de onafhankelijkheid, het verbeterpunt van de gemeente Boekel, hoog in het gareel staan. Wellicht dat kan worden geconcludeerd dat het voor een onafhankelijke adviescommissie lastig is om bepaalde klantgerichte vaardigheden uit te voeren en dat het ingewikkeld is om de onafhankelijkheid te waarborgen wanneer dit wel gebeurt. De gemeente Lelystad, die onder andere gebruikmaakt van mediation en van een adviescommissie, gebruikt wellicht het beste van deze twee vormen aangezien de bovenstaande op- en aanmerkingen niet door deze gemeente zijn benoemd.

Ervaringen bij de huidige bezwaarschriftenbehandeling
Uit de resultaten blijkt dat de gemeenten tevreden zijn over de huidige bezwaarschriftenbehandeling. De gemeenten Hellendoorn en Apeldoorn noemen daarbij specifiek de kwaliteit van de besluiten en de gemeenten Boekel, Houten en Lelystad benoemen de interne afhandeling en communicatie als prettige ervaringen.

Burger en betrokkenen
Wat betreft het raadplegen van burgers of betrokkenen blijkt dat bij vier van de vijf gemeenten geen burgers, bezwaarden of andere betrokkenen bij de bezwaarschriftenprocedure worden geraadpleegd. Opvallend hierbij is dat de gemeenten Boekel en Hellendoorn het lastig zouden vinden om te bepalen wie geraadpleegd zou moeten worden om een eerlijk beeld te schetsen. De resultaten van de gemeente Boekel laten zien dat burgers zelf contact opnemen met raadsleden en leden van het college om hun meningen en zorgen te delen. Het zou derhalve niet nodig zijn de burgers of betrokkenen te raadplegen. De gemeenten Hellendoorn en Houten zien geen aanleiding om burgers te raadplegen. Er komen weinig tot geen klachten over de procedure binnen bij deze gemeenten. In de gemeente Apeldoorn is het raadplegen van burgers of betrokkenen in het verleden echter wel gebeurd doormiddel van een klanttevredenheidsonderzoek. Als gevolg van dit onderzoek zijn verschillende verbeteringen in de procedure doorgevoerd omdat de bezwaarden vonden dat de procedure niet goed was verlopen. Wellicht kan hieruit opgemaakt worden dat gemeenten niet zelf kunnen oordelen over de bezwaarschriftenbehandeling zonder de burger, de bezwaarde of betrokkene te raadplegen. Het uitblijven van klachten en opmerkingen wil wellicht niet zeggen dat de procedure wordt gewaardeerd.

Kennis alternatieve bezwaarschriftenbehandeling
Uit de resultaten valt als eerste op dat weinig gemeenten het horen door een lid van het college als bezwaarschriftenbehandeling kennen. Wellicht dat dit komt door het gebrek aan onafhankelijkheid in de behandeling. De vier gemeenten die de onafhankelijkheid erg belangrijk achten, zouden deze behandelingswijze wellicht niet overwegen en hieraan verder geen aandacht besteden. De gemeenten Boekel en Hellendoorn hebben aangegeven niet verder naar alternatieven te hebben gekeken toen de huidige bezwaarschriftenbehandeling werd ingevoerd. Dit kan te maken hebben met de beweegreden gewoonte die ook door deze respondenten genoemd is. Aangezien deze gemeente de bezwaarschriftenbehandeling al lang in gebruik hebben en er niet gekeken is naar alternatieven, kan dit een reden zijn dat weinig over andere behandelingsvormen bekend is.

Verbeteringsmogelijkheden
De volgende zeven verbeteringsmogelijkheden zijn uit de interviewresultaten op te maken:

1. Onafhankelijkheid van het advies
2. Meer aandacht voor de minnelijke aanpak (het verhaal van de bezwaarde en de achtergrond van het bezwaar)
3. Informatieverstrekking aan de bezwaarde
4. Advies wordt niet breed genoeg gedragen
5. Uitstraling en statuur tijdens de hoorzitting
6. Te juridisch/formeel
7. Tijdsduur minnelijke aanpak

De onderzochte gemeenten hebben gekozen voor een bezwaarschriftenbehandeling die het meest aan hun prioriteiten voldoet. Hoewel er aan de prioriteiten wordt voldaan geven vier van de vijf gemeenten aan dat inhoudelijke verbeteringen mogelijk zijn.

Opvallend hierbij is dat de beweegredenen en positieve punten van de gemeente Boekel de verbeteringspunten zijn van de gemeenten Apeldoorn en Hellendoorn. Gemeenten blijken dus verschillende prioriteiten te hebben als het gaat om de bezwaarschriftenbehandeling. Daarnaast zou hier mogelijk uit blijken dat de verschillende bezwaarschriftenbehandelingen niet aan alle prioriteiten zouden kunnen voldoen. De resultaten van de gemeente Lelystad zijn hier echter een uitzondering op. De gemeente Lelystad benoemt namelijk geen inhoudelijke verbeteringsmogelijkheden. Zoals ook benoemd is bij het bovenstaande punt 'Beweegredenen voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling', past de gemeente Lelystad wellicht de voordelen van de verschillende bezwaarschriftenbehandeling het beste toe aangezien de bovenstaande inhoudelijke verbeteringsmogelijkheden niet door deze gemeente zijn benoemd.

4.3. Deelvraag 4: In hoeverre worden de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid en het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten meegenomen in de bezwaarschriftenbehandeling?

4.3.1. Resultaten interview

De interviewresultaten zijn uitgewerkt per uitgangspunt van de procedurele rechtvaardigheid. De resultaten zijn uitgewerkt in de onderstaande Tabel 6 om specifiek te bekijken welke uitgangspunten door de respondenten zijn genoemd. Voor een toelichting van deze uitgangspunten, zie het theoretisch kader.
De resultaten van de vragenlijst over het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie zijn hierna per punt beschreven. Tot slot is een analyse van de bevindingen opgesteld.

Tabel 6. ***Overzicht benoeming uitgangspunten***

Uitgangspunten procedurele rechtvaardigheid	**Specifiek voorbeeld implementatie uitgangspunt benoemd door de respondent(en)** **Ja** = ☒ **Nee** = ☐				
	Boekel	**Hellendoorn**	**Houten**	**Apeldoorn**	**Lelystad**
Algemene bekendheid van de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid	☒	☒	☐	☒	☒
Informatie	☐	☒	☒	☒	☒
Voice	☒	☒	☒	☒	☒
Respect	☒	☐	☒	☒	☐
Deskundigheid	☒	☐	☒	☒	☒
Onbevooroordeeldheid	☒	☒	☒	☒	☒

Gemeente Boekel ***(Gemeente kleiner dan 25.000 inwoners)*** *Respondent 1*
Uit de interviewresultaten van de gemeente Boekel komt naar voren dat de handleiding professioneel behandelen van bezwaarschriften in het verleden door respondent 1 gelezen is. De uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid zijn daarbij ook gelezen. De werkwijze van de bezwaarschriftenbehandeling is echter gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht (Zie bijlage VII, interview 1, regel 29). Naast de interviewresultaten is gebruik gemaakt van een memo met aanvullende informatie over de overwegingen van de huidige bezwaarschriftenbehandeling (Zie bijlage IX).
Uit de resultaten van het interview en de bijgevoegde memo zijn specifiek vier van de vijf uitgangspunten te herleiden:

Voice
Wat betreft het uitgangspunt 'voice' blijkt dat na de afloop van het officiële gedeelte van de hoorzitting de voorzitter de bezwaarde de mogelijkheid geeft om nog eens goed zijn verhaal te kunnen toelichten. Zo is er ruimte om ook te spreken over het verhaal om het bezwaar heen (Zie bijlage VII, interview 1, regel 66-73). De memo geeft aan dat de gemeente Boekel de informele aanpak succesvol heeft samengevoegd met het horen door een lid van het college. De reden hiervoor is dat de burger bij de huidige bezwaarschriftenbehandeling daadwerkelijk door vertegenwoordigers van het bestuursorgaan wordt gehoord. Hierbij bestaat de mogelijkheid om over alternatieven in gesprek te gaan (Zie bijlage IX). In eventuele gevallen wordt in de gemeente Boekel nog wel telefonisch contact opgenomen met de bezwaarde in het kader van de informele aanpak (Zie bijlage VII, interview 1, regel 80-85).

Respect
In de memo wordt het belang van de vaardigheid effectief communiceren benoemt. Hieruit is het uitgangspunt 'respect' te herleiden. De vaardigheid effectief communiceren bestaat uit: vragen, luisteren, kijken en via persoonlijk contact en in redelijk overleg komen tot een oplossing. De gemeente dient deze nette behandeling te bieden. Deze behandeling heeft aandacht voor de burger en leidt tot meer affectie en een grotere effectiviteit (Zie bijlage IX).

Deskundigheid
Volgens de gemeente Boekel zijn de onafhankelijke leden deskundig omdat zij worden aangewezen bij zaken waarmee zij affiniteit hebben. Leden van het college worden ingezet bij zaken die betrekking hebben op hun beleidsterrein. In hoorzittingen gaat het slechts gedeeltelijk over het juridische aspect van het besluit. De redelijkheid van het besluit is minstens evenzeer van belang en de onafhankelijke leden kunnen als buitenstaander juist naar de redelijkheid van een besluit kijken. (Zie bijlage VII, interview 1, regel 46-50).

Onbevooroordeeldheid
Om de onbevooroordeeldheid te waarborgen, zijn onafhankelijke leden uit Boekel aangesteld die bij de hoorzitting aanwezig zijn. Deze onafhankelijke leden beslissen samen met het lid van het college over het advies en kijken met een objectieve blik naar het besluit en bezwaar (Zie bijlage VII, interview 1, regel 47-52).

Gemeente Hellendoorn ***(Gemeente met 25.000 tot 50.000 inwoners)*** *Respondent 2*
Respondent 2 geeft aan dat de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid en de toelichting hiervan bekend voorkomen. De gemeente Hellendoorn zou met de keuze voor de huidige vorm van bezwaarschriftenbehandeling al vooruitlopen op deze specifieke uitgangspunten aangezien de keuze voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling reeds omstreeks 1990 is gemaakt (Zie bijlage VII, interview 2, regel 212).

Uit de resultaten van het interview over de bezwaarschriftenbehandeling zijn specifiek drie van de vijf uitgangspunten te herleiden:

Informatie
Informatie die betrekking heeft op de bezwaarschriftprocedure is opgenomen in de ontvangstbevestiging van het bezwaar. Tevens staat hierin dat het bezwaar in behandeling is bij de commissie bezwaarschriften. Er staat dan niet bij dat het gaat om onafhankelijke personen, maar dit wordt wel vermeld bij de uitnodiging van de hoorzitting. Hierin wordt ook vermeld dat het slechts om een advies gaat waarbij het college de uiteindelijke beslissing neemt. Er staan informatiebronnen zoals telefoonnummers in vermeld die de bezwaarde kan bellen voor verdere vragen en informatie. Het verweerschrift krijgt de bezwaarde ook opgestuurd. Hiermee kan de bezwaarde ook de verweren tegen het bezwaar inzien en zich voorbereiden op de hoorzitting.
Tijdens de hoorzitting worden twee termijnen gehanteerd. In deze termijnen kunnen over en weer vragen gesteld worden. (Zie bijlage VII, interview 2, regel 215-222 & 265-273)

Voice
De gemeente Hellendoorn heeft aangegeven dat de bezwaarde de mogelijkheid krijgt om zich te kunnen uiten in de twee termijnen bij een hoorzitting. Bij onvoldoende informatie vraagt de commissie de bezwaarde ook aanvullende vragen om onduidelijkheden weg te nemen (Zie bijlage VII, interview 2, regel 257-262). Bij kwesties binnen het sociaal domein wordt gebruikgemaakt van de minnelijke aanpak. De afdeling gaat dan in gesprek om een oplossing te vinden. Dit gesprek kan volgens de gemeente Hellendoorn tot een intrekking van het bezwaar leiden (Zie bijlage VII, interview 2, regel 120).

Onbevooroordeeldheid
De gemeente Hellendoorn heeft gekozen voor een adviescommissie om de onafhankelijkheid te waarborgen. De adviescommissie zorgt voor een objectief advies waarbij de recht- en doelmatigheid aan bod komen. Politieke of religieuze overtuigingen spelen in de huidige commissie niet langer een rol, in tegenstelling tot de vorige commissie. Deze bestond namelijk uit raadsleden en was niet onafhankelijk. (Zie bijlage VII, interview 2, regel, 92-100)

Gemeente Houten *(Gemeente met 50.000 tot 100.000 inwoners)* *Respondent 3*
Respondent 3 geeft aan de theorie van de procedurele rechtvaardigheid niet te herkennen en niet gehoord te hebben van de handleiding professioneel behandelen van bezwaarschriften. Daarbij werd wel aangegeven dat deze informatie bekend is bij de secretaris van de adviescommissie (Zie bijlage VII, interview 3, regel 127).
Uit de resultaten van het interview zijn alle uitgangspunten te herleiden:

Informatie
Alvorens een bezwaarschriftenprocedure begint is een minnelijke aanpak mogelijk. Bij deze aanpak worden bezwaarden opgebeld en krijgen informatie over het besluit. Bij de bezwaarschriftenprocedure van de gemeente Houten wordt bij de start van een hoorzitting een uitgebreide uitleg gegeven over de betrokkenen, de onafhankelijkheid en het verloop van de procedure. Dit is standaard bij de hoorzittingen. Deze uitleg is echter niet vastgelegd (Zie bijlage VII, interview 3, regel 120-125).

Voice
Uit de interviewresultaten van de gemeente Houten komen de punten van de procedurele rechtvaardigheid beter naar voren bij de werkwijze van de onafhankelijke adviseurs. Bij het horen door een adviescommissie is de indeling formeel en zit men tegenover elkaar. Het uitgangspunt 'voice' is te herleiden uit het feit dat de betrokkenen bij de werkwijze van de onafhankelijke adviseurs bij het horen gezamenlijk aan een tafel zitten waarbij zij op een gelijkwaardige manier kunnen communiceren. (Zie bijlage VII, interview 3, regel 138-143)

Respect
Het uitgangspunt 'respect' kan bij de gemeente Houten worden herleid uit de hoorzitting. Hierin toont de adviseur empathie en denkt deze met de bezwaarde mee (Zie bijlage VII, interview 3, regel 201-211).

Deskundigheid
De gemeente Houten geeft aan dat onafhankelijke leden gekozen worden uit de groep oud-commissieleden. Deze oud-leden zijn ervaren in het voeren van hoorzittingen en hebben kennis van de regelgeving (Zie bijlage VII, interview 3, regel 38-42).

Onbevooroordeeldheid
Naast de onafhankelijke commissie moest er voor eenvoudige zaken een simpelere procedure komen. Hierbij was voor de burgermeester onafhankelijkheid cruciaal. De gemeente Houten heeft toen besloten om onafhankelijke adviseurs toe te voegen om de onafhankelijkheid van deze procedure te kunnen waarborgen (Zie bijlage VII, interview 3, regel 23-35).

Gemeente Apeldoorn *(Gemeente met 100.000 tot 300.000 inwoners)* *Respondent 4*
Respondent 4 geeft aan de theorie van de procedurele rechtvaardigheid te kennen. De gemeente Apeldoorn is bezig met het verbeteren van de procedurele rechtvaardigheid. De aanleiding hiervoor is een enquête uit 2018 die is gehouden onder bezwaarden. Uit de reacties bleek dat de bezwaarden de procedure niet onafhankelijk genoeg vinden. Om dit te verbeteren, heeft de gemeente Apeldoorn alle secretarissen, verweerders en de gehele commissie in 2019 aan een workshop over procedurele rechtvaardigheid laten deelnemen die gegeven werd door de heer Marseille. Procedurele rechtvaardigheid is een belangrijk begrip dat ook in het werkprogramma van het college genoemd is. De uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid, zoals genoemd in de handleiding professioneel behandelen van bezwaarschriften, werden ook verwerkt in deze cursus.
Uit de resultaten van het interview zijn alle uitgangspunten te herleiden:

Informatie
Vanuit de bezwaarschriftenbehandeling worden allereerst informele gesprekken gevoerd over het bezwaar van de bezwaarde en het verhaal hieromtrent. Daarnaast wordt in deze gesprekken ook een voorlichting gegeven over de hoorzitting, wanneer de bezwaarde toch de procedure wil voortzetten (Zie bijlage VII, interview 4, regel 244-252).
Als gevolg van de cursus over de procedurele rechtvaardigheid is de website aangepast om duidelijke en goede informatie te bevatten. De bezwaarschriftenprocedure die de gemeente Apeldoorn hanteert, werd echter al goed genoeg gevonden (Zie bijlage VII, interview 4, regel 130-158 & 280-284).

Voice
Wat betreft het uitgangspunt 'voice' geeft de gemeente Apeldoorn aan dat bij de informele aanpak contact wordt opgenomen met de bezwaarden. Het doel hiervan is om bezwaarden nog een keer hun verhaal te kunnen laten doen en daarbij te kijken naar oplossingen. Dit gebeurt in een gesprek bij de gemeente Apeldoorn met een gespreksleider. In dit gesprek kan over meer dingen gesproken worden dan alleen het bezwaar. Met dit gesprek wordt meer wederzijds begrip gecreëerd (Zie bijlage VII, interview 4, regel 36-84). Hierbij kan de bezwaarde zijn verhaal goed doen en voelt hij zich gehoord. De gemeente Apeldoorn geeft aan dat tevens goed geluisterd wordt naar zijn verhaal en dat voldoende tijd wordt uitgetrokken om dit te doen. De leden van de bezwaarschriftencommissie bereiden zich namelijk goed voor op de zaak. (Zie bijlage VII, interview 4, regel 163-171)

Respect
De gemeente Apeldoorn probeert de correspondentie vriendelijker te maken naar aanleiding van de gevolgde cursus over de procedurele rechtvaardigheid. Tevens is een cursus mediation gevolgd door verweerders en secretarissen om ook mediation vaardigheden te kunnen gebruiken in de bezwaarschriftenprocedure waarbij ook voldaan wordt aan het uitgangspunt 'respect' (Zie bijlage VII, interview 4, regel 280-284).

Deskundigheid
De gemeente Apeldoorn geeft aan een adviescommissie te hebben die goed is in het behandelen van bezwaarschriften. Op een kwalitatief hoogstaande wijze komen zij tot een goed eindresultaat. Er worden kritische vragen gesteld aan alle partijen om informatie te krijgen en om details te verduidelijken. Het lage aantal beroepszaken en het feit dat het besluit op het bezwaar vaak standhoudt in deze zaken getuigt van een kwalitatief goede bezwaarschriftenbehandeling. (Zie bijlage VII, interview 4, regel 228)
Daarnaast zijn de personen in een commissie geschoold in het vakgebied en hebben zij kennis van zaken. De gemeente Apeldoorn selecteert deze personen hier specifiek op. (Zie bijlage VII, interview 4, regel 110-117)

Onbevooroordeeldheid
De bezwaarschriftencommissie is ontstaan omdat de gemeenteraad van de gemeente Apeldoorn onderscheid wilde maken tussen politiek en uitvoerders, en een onafhankelijke afhandeling wilde creëren. De gemeente Apeldoorn probeert commissieleden aan te stellen die ook bij niet-gemeentelijke instanties werken om een bezwaarschriftencommissie samen te stellen die een brede achtergrond heeft (Zie bijlage VII, interview 4, regel 94-112).
De bezwaarschriftencommissie stelt bij de hoorzitting en bij het onderzoek kritische vragen aan de bezwaarde en de verweerder. Daarbij verzoekt de bezwaarschriftencommissie ook regelmatig aan de gemeente om zaken verder uit te zoeken voordat verder kan worden gegaan in het proces (Zie bijlage VII, interview 4, regel 234).

Gemeente Lelystad *(Gemeenten met 50.000 tot 100,000 inwoners)* *Respondent 5&6*
De gemeente Lelystad dient zich te houden aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. De gemeente Lelystad heeft niet aangegeven of de theorie van de procedurele rechtvaardigheid specifiek gehanteerd wordt of bekend is. Wel zijn bepaalde uitgangspunten uit de interviewresultaten te herleiden.
Uit de resultaten van het interview zijn vier van de vijf uitgangspunten te herleiden:

Informatie
De gemeente Lelystad biedt burgers middels een inloopspreekuur de mogelijkheid om extra informatie te krijgen over het genomen besluit (Zie bijlage VII, interview 5, regel 34-42). Wanneer de bezwaarschriftenbehandeling in gang is gezet en een minnelijke aanpak gehanteerd wordt, worden termijnen geschorst. Alle informatie hieromtrent krijgt de bezwaarde ook schriftelijk. Daarin staat tevens vermeld wat er met het bezwaar gebeurt en wie wat doet. Daarbij is er continu contact met de bezwaarde, via telefoon en de e-mail. De gemeente Lelystad voldoet daarbij aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur door de procedure zo goed mogelijk aan de bezwaarde uit te leggen (Zie bijlage VII, interview 5, regel 143-151).

Voice
Wat betreft het uitgangspunt 'voice' is het volgende uit de interviewresultaten te herleiden. Wanneer is vastgesteld dat een zaak zich leent voor de minnelijke aanpak of voor mediation wordt contact opgenomen met de bezwaarde. De bezwaarde moet dan aangeven of hij open staat voor een dergelijke aanpak. Bij de informele aanpak wordt met de bezwaarde besproken of hij het goed vindt dat de termijnen worden opgeschort. Zo worden overschrijdingen voorkomen. Er is dan elke week contact met de bezwaarde via de telefoon of de mail. De bezwaarde wordt meegenomen in het gehele proces (Zie bijlage VII, interview 5, regel 109-119). De minnelijke aanpak maakt het voor de bezwaarde mogelijk om zijn verhaal te kunnen doen. Het is een informeel gesprek waarbij beide partijen makkelijk informatie kunnen uitwisselen die ervoor kan zorgen dat een besluit aangepast moet worden of juist verduidelijkt wordt. De gemeente Lelystad geeft aan dat de bezwaarde vaak alleen maar uitleg wil krijgen. Zodoende is het probleem vaak al bij het inloopspreekuur opgelost voordat de minnelijke aanpak überhaupt begonnen is. (Zie bijlage VII, interview 5, regel 10-15 & 44-47)

Deskundigheid
Wat betreft de deskundigheid is het uit de interviewresultaten te herleiden dat bezwaarschriften door een screenkoppel worden gescreend. Dit koppel bestaat uit een jurist en een mediator die samen kijken of zaken geschikt zijn voor de minnelijke aanpak, mediation, ambtelijk horen of voor de bezwaarschriftencommissie. Zo wordt eerst met een brede blik gekeken naar de bezwaren. Nadat de screening heeft plaatsgevonden, worden de zaken met het team bezwaar en beroep besproken en wordt gekeken welke aanpak geschikt is. (Zie Bijlage VII, interview 5, regel 34-56). Wanneer een bezwaar via de wettelijke wijze wordt afgehandeld, wordt hier vanaf begin tot eind één jurist aan gekoppeld om ervoor te zorgen dat deze goed van de zaak op de hoogte is en verantwoordelijk is voor het proces om de deskundigheid hoog te houden (Zie bijlage VII, interview 5, regel 79-81).

Onbevooroordeeldheid
Uit de interviewresultaten komt naar voren dat gekeken is naar de waarborging van de onafhankelijkheid bij de gemeente Lelystad. Er zijn speciale juristen aangenomen die de kwaliteitsbewaking uitvoeren bij de besluiten van de vakafdelingen. Deze juristen zijn ook benoemd om ambtelijk te horen. Ze zijn dus niet bij het primaire proces betrokken. Wanneer een jurist op een wijze wel betrokken is geweest, zal deze niet bij het bezwaarproces betrokken zijn. (Zie bijlage VII, interview 5, regel 156-163)

4.3.3. Profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten

Hieronder volgt de uitwerking van de resultaten aangaande het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie. De resultaten zijn gehaald uit de interviews en de vragenlijst (Zie bijlage VII & III). Zoals in hoofdstuk 3 is benoemd, heeft de gemeente Hellendoorn in haar antwoord op de vragenlijst alleen een toelichting op het eerste uitgangspunt gegeven.

1. Is gericht op het beschermen van de rechten van burger

De gemeente Boekel geeft aan dat de bezwaarschriftenprocedure volledig is gericht op het beschermen van de burger. Dit uit zich vooral bij het horen van bezwaarde en middels het heroverwegen van het besluit. Hierbij moet goed gekeken worden of alle belangrijke zaken bij het primaire besluit voldoende zijn meegewogen. Daarbij wordt genoemd dat het beschermen van de burger de belangrijkste reden is dat het horen en de heroverweging in de Algemene wet bestuursrecht zijn opgenomen. (Zie bijlage III)

In de reactie van de gemeente Hellendoorn is aangegeven dat de Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Hellendoorn 2014 zodanig is ingericht dat de belangen van alle belanghebbenden gegarandeerd zijn. Daarbij wordt in bezwaarschriftenprocedure rekening gehouden met de wet, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de jurisprudentie (Zie bijlage III).

De gemeente Houten heeft in de vragenlijst verklaard dat de bezwaarschriftenbehandeling is gericht op het beschermen van de burger. De gemeente hanteert een onafhankelijke commissie met hoorzittingen waarbij het bestuursorgaan, de bezwaarden en eventuele derde-belanghebbende aanwezig zijn. Het verweer wordt gevoerd door iemand die niet betrokken was bij het primaire besluit. Daarnaast wordt vermeld dat een volledige heroverweging ook bijdraagt aan het beschermen van de rechten van de burger. (Zie bijlage III)

Dit is ook uit de resultaten van de vragenlijst van de gemeente Apeldoorn te herleiden. Hierin heeft de gemeente Apeldoorn aangegeven dat een algehele heroverweging van het besluit plaatsvindt en dat deze de rechten van de burger ten goede komt. Daarbij wordt echter wel aangegeven dat de formele houding en de rechtspraak over het indienen van een bezwaarschrift en de termijn daarvan, te overheidsgericht is. Onderdelen van de wetgeving zouden daardoor de burger niet ten goede komen. In de reactie is tevens aangegeven dat het beschermen van de rechten van de burger zichtbaar is in de behandelingswijze. Dit uit zich in de algehele heroverweging, de mogelijkheid om herstel van gebreken op te heffen en de mogelijkheid om in gesprek te gaan over het geschil. (Zie bijlage III)

Vanuit de resultaten van de vragenlijst is duidelijk geworden dat bij de gemeente Lelystad eerst gekeken wordt vanuit de hulpvraag, de omgekeerde toets. Nadat dit bekend is wordt gekeken naar het juridische aspect. Gedurende het hele proces wordt goed gekeken naar de wet- en regelgeving en daarbij specifiek naar de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Hiermee worden de rechten van de burgers beschermd. Dit is ook uit de interviewresultaten te herleiden (Zie bijlage III & bijlage VII, interview 5, regel 144-147).

2. Kijkt vooral naar de zorgvuldigheid/behoorlijkheid waarmee het bestreden besluit tot stand is gekomen

Bij de gemeente Boekel blijkt dat bij het beoordelen van de besluiten niet alleen naar het juridische gedeelte wordt gekeken, maar ook specifiek naar de redelijkheid van het besluit (Zie bijlage VII, interview 1, regel 50). Uit de vragenlijst komt daarbij naar voren dat ook volledig wordt gekeken naar de zorgvuldigheid en de deskundigheid waarmee een bestreden besluit tot stand is gekomen. Hierbij is speciaal aandacht voor de bezwaren van de bezwaarde (Zie bijlage III).

Dit is ook te zien in de antwoorden op de vragenlijst van de gemeente Houten. Hierin staat vermeld dat de zorgvuldigheid zeer belangrijk is. De deskundigheid is daarbij van relatief minder belang. Er wordt gekeken naar de zorgvuldigheid rondom het verzamelen van de gegevens die tot het besluit hebben geleid, of daarbij een goede belangenafweging is gemaakt en of de motivering zorgvuldig is opgesteld (Zie bijlage III).

De gemeente Apeldoorn heeft aangegeven dat er altijd naar de zorgvuldigheid en de behoorlijkheid gekeken wordt, maar dat hiervan wel afgeweken kan worden. Zoals ook de gemeente Lelystad heeft aangegeven, benoemt de gemeente Apeldoorn de omgekeerde toets. Zo kijkt de bezwaarschriftenbehandelaar naar de oplossing van een probleem, ook als deze oplossing afwijkt van wetgeving en jurisprudentie. Hierbij is aangegeven dat het van belang is om te kijken naar de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en dat gekeken wordt naar de achterliggende oorzaak van een bezwaar (Zie bijlage III).
Bij de gemeente Lelystad kijkt de bezwaarschriftenbehandelaar zoals reeds is benoemd, naar de omgekeerde toets. Daarbij is aangegeven dat het probleem wordt uitgelicht en dat er gekeken wordt naar wat mogelijk is binnen de wet om het probleem op te lossen. Daarnaast wordt er gekeken naar een mogelijk relationeel probleem tussen de bezwaarde en het bestuursorgaan bij het bezwaar. Deze bezwaren worden opgelost met mediation of de minnelijke aanpak. Inhoudelijke juridische bezwaren worden opgelost door juristen met een formelere aanpak, waarbij een algehele heroverweging plaatsvindt (Zie bijlage III).

3. Toetst aan zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen en aan wet- en regelgeving
De gemeente Boekel geeft aan dat niet alle zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen en de wet- en regelgeving specifiek worden doorgelopen wanneer het primaire besluit getoetst wordt. Deze vereisten worden impliciet behandeld (Zie bijlage III).
Uit de reactie van de gemeente Houten blijkt dat niet bij elk besluit in dezelfde mate getoetst kan worden op de zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen en aan wet- en regelgeving. Dit komt omdat in sommige besluiten bepaalde aspecten een grotere rol spelen dan in andere. Bij het toetsen op deze eisen worden de algemene zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen uit hoofdstuk drie van de Algemene wet bestuursrecht aangehouden (Zie bijlage III).
De gemeente Apeldoorn geeft aan dat er te allen tijde getoetst wordt aan de zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen en aan de wet- en regelgeving. Daarbij zijn de volgende beginselen en normen door de gemeente Apeldoorn benoemd: *"Beginsel van hoor en wederhoor; zorgvuldigheidsbeginsel, objectief zijn, niet vooringenomen zijn; respectvol, oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar, transparant zijn, fatsoenlijke bejegening, fair play etc."* (Dekker, 2020, bijlage III). Daarbij benoemt de gemeente Apeldoorn dat het belangrijk is dat LSD wordt toegepast, luisteren, samenvatten en doorvragen. Tevens is het belangrijk dat empathie getoond wordt en dat aan de bezwaarde gevraagd wordt of deze zich gehoord voelt. De gemeente Lelystad geeft aan dat gekeken wordt naar de wet- en regelgeving zodra de hulpvraag duidelijk is. Tevens geeft de gemeente Lelystad aan dat te allen tijde gekeken wordt naar de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en naar de jurisprudentie (Zie bijlage III & Bijlage VII, interview 5, regel 146- 148).

4. Geeft adviezen voor besluiten die in hoger beroep in stand blijven
Uit de resultaten van de vragenlijst blijkt dat de gemeente Boekel geen informatie heeft over het in stand blijven van de adviezen voor besluiten in hoger beroep. Er wordt daarbij aangegeven dat er weinig bezwaren worden ingediend en dat er tegen weinig adviezen op besluiten hoger beroep wordt ingesteld (Zie bijlage III). Uit de reactie van de gemeente Houten op de vragenlijst komt naar voren dat adviezen op besluiten in hoger beroep in stand blijven (Zie bijlage III).

Bij de gemeente Apeldoorn blijkt dit eveneens het geval. (Zie bijlage VII, interview 4, regel 237). De antwoorden van de vragenlijst ondersteunen dit. Hierin wordt benoemd dat het vaak over principiële geschillen gaat en dat nog geen 10% procent van de beroepszaken gegrond is (Zie bijlage III). Uit de door de gemeente Lelystad beantwoorde vragenlijst blijkt dat net als bij de gemeenten Houten en Apeldoorn de adviezen op het bezwaar waartegen beroep is aangetekend overeind blijven (Zie bijlage III). Daarnaast komen er bij de gemeente Lelystad net als bij de gemeenten Boekel weinig beroepschriften binnen (Zie bijlage VII, interview 5, regel 83).

4.3.4. Analyse

Algemene kennis uitgangspunten procedurele rechtvaardigheid

Uit de resultaten blijkt dat de uitgangspunten bij vier van de vijf gemeenten bekend zijn. Dit betreft de gemeenten Boekel, Hellendoorn, Houten en Apeldoorn. Het is onduidelijk of de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid bekend zijn bij de gemeente Lelystad, aangezien de gemeente Lelystad hierover geen toelichting heeft gegeven. Alleen bij de gemeente Apeldoorn wordt de procedurele rechtvaardigheid genoemd als specifiek aandachtspunt als het gaat om de bezwaarschriftenbehandeling.

Informatie

Bij het uitgangspunt 'informatie' valt op dat de grotere gemeenten Houten, Apeldoorn en Lelystad in tegenstelling tot de kleinere gemeente Hellendoorn zelf initiatief nemen om persoonlijk contact op te nemen met de bezwaarde om informatie over het bezwaar uit te wisselen. De verklaring hiervoor ligt in de toepassing van de minnelijke aanpak. Wanneer een van de grotere gemeenten in de resultaten een toelichting geeft over het uitwisselen van informatie wordt dit in combinatie met de minnelijke aanpak gedaan.

Voice

Bij het uitgangspunt 'voice' blijkt dat de gemeenten Boekel, Houten, Apeldoorn en Lelystad informele gesprekken zien als hulpmiddel bij het bespreken van het verhaal van de bezwaarde. Evenals bij het uitgangspunt 'informatie' wordt de minnelijke aanpak hierbij benoemd en is te zien dat de gemeenten, met uitzondering van de gemeente Boekel, initiatief nemen om dit contact te leggen. De gemeente Hellendoorn is de enigste gemeente die aangeeft dat een informeel gesprek niet nodig is om de bezwaarde zijn verhaal te kunnen laten doen. Bij de beantwoording van deelvraag 3 bleek dat de gemeente Hellendoorn de minnelijke aanpak alleen toepast bij kwesties binnen het sociaal domein. Aangezien de andere gemeenten de minnelijke aanpak breder toepassen en van mening zijn dat deze helpt bij het bespreken van het verhaal van de bezwaarde, zou de verklaring voor dit verschil kunnen liggen in het feit dat de gemeente Hellendoorn de minnelijke aanpak nog niet volledig toepast. De gemeente Hellendoorn geeft namelijk zelf aan dat een soortgelijk gesprek wel kan bijdragen aan het oplossen van het probleem binnen het sociaal domein.

Respect

Uit de resultaten blijkt dat drie van de vijf gemeenten specifiek hebben aangegeven hoe aan het uitgangspunt respect is voldaan. Dit betreft de gemeenten Boekel, Houten en Apeldoorn. Communicatie, mediation en empathie staan hierbij centraal. Het blijkt voor deze gemeenten van belang te zijn dat tijdens hoorzittingen op een juiste wijze met de bezwaarde en betrokkenen van een bezwaarschriftenbehandeling wordt gecommuniceerd. De bezwaarde moet hierbij het gevoel krijgen gehoord te worden in zijn verhaal en dat met hem of haar wordt meegedacht. Uit de resultaten komt naar voren dat het uitgangspunt 'respect' voornamelijk te herleiden is uit de toelichting van de gemeenten Boekel en Apeldoorn.

De mogelijke oorzaak hiervan kan een gevolg zijn van het contact dat deze gemeenten hebben met hun burgers. Uit de resultaten van deelvraag 3 komt naar voren dat de gemeenten Boekel aangeeft dat burgers een gesprek aangaan met leden van de raad en het college en zo hun mening en zorgen delen. Bij de gemeente Apeldoorn is een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder bezwaarden. Andere gemeenten gaven aan dat er geen contact is met burgers. Door de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek heeft de gemeente Apeldoorn haar medewerkers cursussen laten volgen die onder andere betrekking hebben op het uitgangspunt 'respect'. De gemeente Boekel benoemt de vaardigheid effectief communiceren waaruit dit uitgangspunt is te herleiden. Mogelijk heeft het contact met burgers er bij de gemeente Boekel toe geleid dat er meer aandacht is voor vaardigheden in de bezwaarschriftenprocedure die betrekking hebben op het uitgangspunt 'respect'.

Deskundigheid
Vier van de vijf gemeenten hebben aangegeven hoe aan het uitgangspunt deskundigheid is voldaan. Onafhankelijkheid, affiniteit met het thema van het bezwaar, kritische beoordeling van informatie, scholing en het juist toepassen van de beschikbare middelen staan hierbij centraal. De resultaten laten zien dat gemeenten verschillende onderdelen en verschillende taken van commissieleden en behandelaren van bezwaarschriften benoemen als het gaat om de deskundigheid van de bezwaarschriftenbehandeling.

Onbevooroordeeldheid
Bij het uitgangspunt 'onbevooroordeeldheid' is te zien dat vier van de vijf gemeenten aangeven een volledig onafhankelijke bezwaarschriftenbehandeling te hebben. Dit betreft de gemeenten Hellendoorn, Houten, Apeldoorn en Lelystad. Een scheiding tussen politiek en uitvoerders, het voorkomen van politieke of religieuze overtuigingen en het waarborgen van onafhankelijkheid worden hierbij het belangrijkst gevonden. Hoewel de gemeente Boekel aangeeft de onafhankelijkheid belangrijk te vinden, is de bezwaarschriftenbehandeling niet geheel onbevooroordeeld. De verklaring voor de handelingswijze van de gemeente Boekel is mogelijkerwijs te koppelen aan het uitgangspunt 'voice'. De bezwaarde heeft bij de gemeente Boekel namelijk de mogelijkheid om zijn verhaal te doen bij de daadwerkelijke vertegenwoordigers van het bestuursorgaan, de gekozen leden en eventueel de burgermeester (Zie bijlage IX). De mogelijkheid om bezwaarden de optie te geven om met de daadwerkelijke vertegenwoordigers te spreken over de bezwaren kan voor de gemeente Boekel belangrijker zijn dan volledige onafhankelijkheid.

Analyse van de resultaten van het Profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten
1. Is gericht op het beschermen van de rechten van burger
Alle vijf gemeenten hebben aangegeven op welke wijze de bezwaarschriftenbehandeling de rechten van de burgers beschermt. Uit de resultaten blijkt dat drie van de vijf gemeenten de heroverweging hierbij expliciet benoemen; dit betreft de gemeenten Boekel, Houten en Apeldoorn. De gemeenten Hellendoorn en Lelystad benoemen het belang van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de wet- en regelgeving bij het beschermen van de burgers in de bezwaarschriftenprocedure.

2. Kijkt vooral naar de zorgvuldigheid/behoorlijkheid waarmee het bestreden besluit tot stand is gekomen
De gemeenten Boekel, Houten en Apeldoorn geven aan dat gekeken wordt naar de zorgvuldigheid van het besluit. Opvallend hierbij is dat de gemeente Houten benoemt dat specifiek wordt gekeken naar de zorgvuldigheid van de inhoud van het besluit en de motivering daarvan. De gemeenten Boekel en Apeldoorn benoemen daarentegen dat met zorgvuldigheid gekeken moet worden naar de achtergrond van het probleem en de bezwaren van de bezwaarde. Uit de antwoorden van de gemeente Lelystad komt eveneens naar voren dat gekeken wordt naar de achtergrond van het probleem en de bezwaren die hierbij naar voren komen. Een meerderheid van de onderzochte gemeenten denkt bij het bekijken van de zorgvuldigheid vooral aan de achtergrond van het probleem en de bezwaren van de burger bij het besluit.

3. Toetst aan zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen en aan wet- en regelgeving
Bij dit uitgangspunt kwam naar voren dat alleen de gemeente Boekel de zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen en de wet- en regelgeving niet expliciet behandelt, tijdens het toetsen van de procedure. Door de gemeenten Houten, Apeldoorn en Lelystad wordt wel benoemd dat aan een aantal vereisten wordt getoetst. Daarbij benoemen zij alle drie de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Een verklaring voor het feit dat de gemeente Boekel de vereisten en de wet- en regelgeving niet expliciet behandelt, zou kunnen liggen in het antwoord van de gemeente Boekel bij het vorige uitgangspunt. Hierin wordt namelijk vermeld dat vooral met zorgvuldigheid gekeken wordt naar de achtergrond van het probleem en de bezwaren van de bezwaarde. Andere vereisten en de wet- en regelgeving zouden hierdoor wellicht minder aan het licht komen.

4. Geeft adviezen voor besluiten die in hoger beroep in stand blijven
Bijzonder bij dit uitgangspunt is dat de gemeenten Houten, Apeldoorn en Lelystad alle aangeven dat de adviezen voor besluiten in hoger beroep in stand blijven. De verschillende bezwaarschriftenbehandelingen zouden dus mogelijk niet zorgen voor verschillende uitkomsten bij hoger beroep.

Hoofdstuk 5

Conclusies en aanbevelingen

5.1. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden allereerst conclusies getrokken uit de resultaten van de deelvragen. Daarna wordt de hoofdvraag beantwoord. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een aantal aanbevelingen.

5.2. Conclusies deelvragen en hoofdvraag

Deelvraag 1: '*Welke wettelijke procedure heeft betrekking op de bezwaarschriftenprocedure en wat was de intentie van de wetgever bij het opstellen van deze wetgeving?'*

Uit deelvraag 1 bleek dat in de Algemene wet bestuursrecht de bezwaarschriftenprocedure is opgenomen. Gemeenten kunnen zelf de keuze maken welke van de drie verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling zij willen gebruiken. Het horen van de bezwaarde blijft bij elke vorm centraal staan en de wetgever noemt specifiek dat de bezwaarde zijn mening kan ventileren. Verder laat de wetgever gemeenten vrij om zelf een invulling te geven aan de bezwaarschriftenbehandeling. De mate waarin het horen zijn doel bereikt, is namelijk afhankelijk van de wijze waarop de procedure ingevuld is. De wetgeving geeft alleen de richtlijnen waaraan de wettelijke bezwaarschriftenbehandeling moet voldoen.

Deelvraag 2: '*Welke vormen van bezwaarschriftenbehandeling gebruiken de Nederlandse gemeenten?'*

Uit deelvraag 2 is gebleken dat gemeenten verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling hanteren. Circa 80% van de onderzochte gemeenten gebruikt een 'adviescommissie'. Circa 15% valt onder de categorie 'horen anders/gecombineerd', 4% valt onder de categorie 'ambtelijk horen' en 1% valt onder de categorie 'horen door het college van B&W'. Naarmate gemeenten groter worden, neemt de diversiteit in verschillende bezwaarschriftenbehandelingen af. Het aantal gemeenten in de categorie 'horen anders/gecombineerd' neemt naar verhouding toe wanneer de gemeenten groter worden. In de provincies Zuid-Holland en Flevoland maken gemeenten naar verhouding minder gebruik van alleen een adviescommissie. De gemeenten in de provincies Drenthe, Friesland, Gelderland en Overijssel blijken allen onder de categorie 'adviescommissie' te vallen. Van de gemeenten gebruikt 55% mediation en/of een vorm van minnelijke aanpak in de bezwaarschriftenprocedure. Het gebruik van mediation of een minnelijke aanpak neemt toe naarmate de gemeenten groter worden. Specifiek gebruiken 2 gemeenten mediation, 75 gemeenten gebruiken een vorm van een minnelijke aanpak en 1 gemeente gebruikt een combinatie van mediation en een minnelijke aanpak.

Deelvraag 3: *'Wat zijn de overwegingen bij de behandelingswijze van de bezwaarschriften en welke verbeteringsmogelijkheden zien de gemeenten voor deze behandelwijze?'*

Op basis van de interviewresultaten van deelvraag 3 is gebleken dat er zes beweegredenen zijn te benoemen die ten grondslag liggen aan de huidige bezwaarschriftenbehandeling van de geïnterviewde gemeenten:

1. Gewoonte
2. Onafhankelijkheid
3. Acceptatie bij bezwaarde
4. Tevredenheid bij bestuur
5. Halen termijnen
6. De wet

De bovenstaande beweegredenen zijn echter niet voor elke geïnterviewde gemeente even belangrijk gebleken. Daarbij valt op dat kleinere gemeenten vaker aangeven dat gewoonte een rol speelt. Daarnaast kijken kleinere gemeenten eerst naar de wet om een vorm van bezwaarschriftenbehandeling op te stellen. Grotere gemeenten kijken eerst naar de beoogde vorm van bezwaarschiftenbehandeling en daarna naar de wet- en regelgeving. Naast de beweegredenen zijn de volgende verbeteringsmogelijkheden door de geïnterviewde gemeenten genoemd:

1. Onafhankelijkheid van het advies
2. Meer aandacht voor de minnelijke aanpak (het verhaal van de bezwaarde en de achtergrond van het bezwaar)
3. Informatieverstrekking aan de bezwaarde
4. Advies wordt niet breed genoeg gedragen
5. Uitstraling en statuur tijdens de hoorzitting
6. Te juridisch/formeel
7. Tijdsduur minnelijke aanpak

Gemeenten die behoren tot de categorie 'adviescommissie' geven aan dat er te weinig aandacht is voor de bezwaarde en zijn verhaal tijdens de hoorzitting van de adviescommissie, ongeacht of daar een minnelijke aanpak aan voorafging. De gemeenten die naast een adviescommissie ook een andere vorm gebruiken of geen adviescommissie gebruiken geven dit niet aan.

Deelvraag 4: *'In hoeverre worden de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid en het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten meegenomen in de bezwaarschriftenbehandeling?'*

Uit deelvraag 4 blijkt dat vier van de vijf gemeenten in mindere of meerdere mate kennis hebben van de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid. Bij één gemeente wordt hier specifiek ook mee gewerkt. In de toelichting over de bezwaarschriftenprocedure zijn de uitgangspunten 'voice' en 'onbevooroordeeldheid' bij elke gemeenten te herleiden, de uitgangspunten 'deskundigheid' en 'informatie' bij vier gemeenten en het uitgangspunt 'respect' is uit de toelichting van drie gemeenten te herleiden. De in dit onderzoek gebruikte selectie van uitgangspunten komt zodoende in meerdere mate voor in de toelichting over de bezwaarschriftenbehandeling door de geïnterviewde gemeenten. Deze worden daarin echter niet expliciet benoemd en zijn eveneens niet specifiek meegenomen in de bezwaarschriftenbehandeling. Vier gemeenten hebben de vragenlijst betreffende de uitgangspunten van het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten geheel beantwoord. Eén gemeente heeft slechts een algemeen antwoord gegeven waarmee alleen het eerste uitgangspunt is beantwoord. Uit de resultaten blijkt dat alle vijf gemeenten aangeven

dat de bezwaarschriftenbehandeling 'gericht is op het beschermen van de burgers'. Het uitgangspunten 'kijkt vooral naar de zorgvuldigheid/behoorlijkheid waarmee het bestreden besluit tot stand is gekomen' blijkt slechts door één van de vier gemeenten meegenomen te zijn in de bezwaarschriftenbehandeling. De andere vier gemeenten geven aan dat de achtergrond van het probleem en de bezwaren van de bezwaarde belangrijker zijn. Het uitgangspunt 'toetst aan zorgvuldigheids- en behoorlijkheidseisen en aan wet- en regelgeving' blijkt daarentegen door drie van de vier gemeenten meegenomen te zijn in de bezwaarschriftenbehandeling. Hierbij benoemden zij een aantal vereisten waaraan de bezwaren worden getoetst. Drie van de vier gemeenten hebben aangegeven dat aan het uitgangspunt 'geeft adviezen voor besluiten die in hoger beroep in stand blijven' is voldaan. Zodoende blijkt dat wanneer de uitgangspunten aan de desbetreffende gemeenten worden voorgelegd, drie van de vier uitgangspunten in de bezwaarschriftenbehandeling van gemeenten wordt gebruikt. Net als bij de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid zijn de uitgangspunten van het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie echter niet specifiek meegenomen in de bezwaarschriftenbehandeling.

Hoofdvraag: *'Op welke wijze behandelen Nederlandse gemeenten de ingediende bezwaarschriften en welke onderliggende keuzes en overwegingen spelen daarbij een rol?'*

Met behulp van de conclusies van de deelvragen kan antwoord gegeven worden op de hoofdvraag:
Nederlandse gemeenten zijn bevoegd om binnen de wet- en regelgeving vorm te geven aan hun eigen bezwaarschriftenbehandeling. Naast het kiezen voor één of meerdere van de in de wet genoemde bezwaarschriftenbehandelingen, hebben zij tevens de mogelijkheid om mediation of een vorm van een minnelijke aanpak te gebruiken om tot een oplossing te komen. Uit de onderzoeksresultaten zijn in totaal zes beweegredenen voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling te herleiden.
Allereerst blijkt gewoonte een rol te spelen. Gemeenten die al langer gebruik maken van hun bezwaarschriftenbehandeling benoemen dit namelijk nadrukkelijk bij de beweegredenen. Wanneer de bezwaarschriftenbehandeling langdurig van kracht is en zijn werk goed doet, is het volgens een deel van de gemeenten niet nodig dit te veranderen.
Ten tweede wordt de onafhankelijkheid van de bezwaarschriftenbehandeling genoemd als belangrijke voorwaarde. Er moet volgens de gemeenten namelijk een objectieve beslissing genomen kunnen worden op het bezwaar. De onafhankelijkheid is daarnaast het meest benoemd als het gaat om de redenen voor het wijzigen van de bezwaarschriftenbehandeling.
Ten derde is de acceptatie bij de bezwaarde benoemt. Uit de resultaten bleek dat de gemeenten overtuigd zijn dat de bezwaarden tevreden zijn met de huidige bezwaarschriftenbehandeling. Zij vinden dit een belangrijke voorwaarde voor de bezwaarschriftencommissie, maar stellen dat het moeilijk is om iedereen tevreden te houden.
Ten vierde is benoemd dat het bestuur ook tevreden moet zijn met de bezwaarschriftenbehandeling. Het bestuur bekijkt in sommige gevallen regelmatig of het tevreden is met de huidige behandeling en heeft de mogelijkheid om deze aan te passen. Ten vijfde is het halen van termijnen benoemd. Het is belangrijk voor de gemeenten dat zij de tijd krijgen om een goede beslissing te nemen over het bezwaar. Dit betekent dat gemeenten de bezwaarschriftenbehandeling beoordelen op de afhandelingstermijn die hieraan gekoppeld is.
Als laatste en zesde punt wordt de wet door alle gemeenten benoemd als beweegreden. Het is namelijk voor alle gemeenten belangrijk dat de bezwaarschriftenbehandeling voldoet aan de wet- en regelgeving en de beginselen die daarin opgenomen zijn. Gemeenten halen de bezwaarschriftenbehandeling uit de wet- en regelgeving of creëren een eigen bezwaarschriftenbehandeling die zij vervolgens aan de wet- en regelgeving toetsen.

Aanbevelingen

5.3. Aanbevelingen

Op basis van de conclusies volgen hier vier aanbevelingen.

Aanbeveling 1: Vervolgonderzoek.
Een van de doelen van dit onderzoek was het in kaart brengen van de verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling die gebruikt worden in Nederland. Dit is bij 137 gemeenten onderzocht. Vervolgonderzoek op dit gebied kan ervoor zorgen dat ook informatie beschikbaar is over de bezwaarschriftenbehandeling bij de overige 218 gemeenten in Nederland. Conclusies die getrokken worden op basis van deze generaliseerbare resultaten zullen daardoor betrouwbaarder zijn. Wanneer een soortgelijk onderzoek in de toekomst zou worden herhaald, kunnen trends en ontwikkelingen met meer zekerheid worden vastgesteld. Dit geeft een beter beeld over de huidige en toekomstige bezwaarschriftenbehandeling. Daarnaast geeft het mogelijkheden om de eventuele veranderingen en bijzonderheden van de kwaliteit van de bezwaarschriftenbehandeling in kaart te brengen.
Ten tweede is het aan te bevelen om breder onderzoek te doen naar de beweegredenen van gemeenten die na 2012, het jaar waarin het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten is opgesteld, de vorm van hun bezwaarschriftenbehandeling hebben gewijzigd. Zodoende kan worden herleid welke beweegredenen en overwegingen hieraan voorafgingen. In dit vervolgonderzoek, dat door BMC of een andere organisatie uitgevoerd zou kunnen worden, kan tevens het invoeren of wijzigen van een vorm van minnelijke aanpak of mediation meegenomen worden. Het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten zou met de hieruit voortkomende resultaten kunnen worden vergeleken om te bekijken of de overwegingen en beweegredenen van gemeenten overeenkomen met dit profiel. Daarnaast kan worden gekeken of er verschil is tussen de beweegredenen en overwegingen tussen grotere en kleinere gemeenten. De interviewresultaten die behaald zijn middels de zeer beperkte steekproef laten namelijk al enige verschillen tussen gemeenten zien. Grootschalig onderzoek zou hieraan een grote bijdrage kunnen leveren. Mogelijkerwijs blijkt uit deze resultaten namelijk dat het ideale profiel voor bezwaarschriften niet voor elke gemeente gelijk is. Wellicht dat blijkt dat er voor grotere en kleinere gemeenten verschillende profielen, met verschillende uitgangspunten, moeten worden opgesteld. Tevens kunnen de resultaten gebruikt worden om te kijken hoe gemeenten overtuigd kunnen worden om hun bezwaarschriftenbehandeling aan te passen of te wijzigen om de kwaliteit te verbeteren.

Aanbeveling 2: Herhaling van de peiling uit 2012 over het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten
Aanvullend op de overwegingen en beweegredenen die gemeenten geven bij het wijzigen van hun bezwaarschriftenbehandeling zoals in aanbeveling 1 genoemd is, is een tweede bron van informatie nodig om een volledig beeld te schetsen. Daarom is de tweede aanbeveling van dit onderzoek om de door BMC uitgevoerde peiling in 2012 te herhalen. Daarbij is het van belang om de betrokkenen bij de bezwaarschriftenprocedure, met name de burgers en bezwaarden, de vraag te stellen aan welke punten de ideale bezwaarschriftenprocedure moet voldoen. De resultaten van deze peiling, samen met de resultaten van aanbeveling 1, geven een hernieuwd ideaalbeeld van de bezwaarschriftenprocedure en waaraan deze moet voldoen. BMC kan deze resultaten vervolgens vergelijken met het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie gemeenten. De uitgangspunten van dit profiel kunnen hierop gewijzigd worden om een profiel te creëren dat de uitgangspunten voor een ideale bezwaarschriftenprocedure bij een gemeente bevat. Met behulp van dit nieuwe profiel kan

door BMC in andere vervolgonderzoeken gekeken worden naar de huidige kwaliteit van de bezwaarschriftenbehandeling en de staat van de rechtsbescherming van burgers hierbij.

Aanbeveling 3: Beschikbaar maken van informatie over de verschillende vormen van wettelijke en minnelijke bezwaarschriftenbehandelingen
Uit de resultaten blijkt dat de gemeenten geen uitgebreide kennis hebben van de verschillende manieren waarop de bezwaarschriftenbehandeling, inclusief een vorm van een minnelijke aanpak of mediation, bij andere gemeenten wordt uitgevoerd.
Vanuit dit onderzoek wordt daarom aanbevolen om te kijken op welke wijze gemeenten gemakkelijker kennis kunnen vergaren over verschillende wijzen van bezwaarschriftenbehandeling en de uitvoering hiervan. Nationale organisaties zoals de Nederlandse Vereniging Gemeenten kunnen hier mogelijk een rol in spelen. Gemeenten die hun bezwaarschriftenbehandeling willen toetsen aan die van anderen of deze willen wijzigen, hebben baat bij een centraal punt waar deze informatie is opgenomen. Ten eerste is dit omdat dan geen andere bedrijven geraadpleegd hoeven te worden, die mogelijkerwijs geen goede interne en praktische informatie hebben over de bezwaarschriftenprocedure.
Ten tweede is het voor gemeenten eenvoudiger om met elkaar te communiceren over verschillende behandelingswijzen waarbij zij elkaar kunnen raadplegen voor praktische informatie en over de manier waarop zij het beste te werk kunnen gaan bij de implementatie van een nieuwe bezwaarschriftenbehandeling.

Aanbeveling 4: Onderzoek naar de hoorzitting bij adviescommissies. In hoeverre kan de bezwaarde zijn verhaal kwijt?
Uit het theoretisch kader bleek dat de oplossingsgerichte heroverweging, die door middel van gesprekken tussen burgers en het bestuursorgaan tot stand komt, mede door het belang van legitimiteit veranderd is in een vooral regelgeoriënteerde heroverweging. Dit terwijl een onderdeel van legitimiteit ook bestaat uit de aanvaarding door burgers van de rechtmatig opgestelde regelgeving. Het uitgangspunt ‘voice’ van de procedurele rechtvaardigheid onderstreept dit en geeft aan dat burgers de mogelijkheid moeten krijgen om hun belangen en waarden in te brengen en zich gehoord te voelen. De wetgever heeft daarnaast in de memorie van toelichting aangeven dat bij het horen, de bezwaarde of betrokkene de mogelijkheid moeten hebben de eigen zienswijze uit te spreken. De resultaten van deelvragen 3 en 4 laten zien dat de heroverweging regel-georiënteerd is bij de adviescommissies van de respondenten. Deze zijn te juridisch, te formeel en kijken te weinig naar mogelijke oplossingen. Gemeenten die naast de adviescommissie ook mediation of een minnelijke aanpak gebruiken, geven aan dat de bezwaarde hierdoor de mogelijkheid krijgt zijn verhaal goed te doen. Gemeenten zonder mediation of een minnelijke aanpak geven aan graag meer te willen doen aan de minnelijke aanpak om meer informatie over de achtergrond van het bezwaar te krijgen.
Gezien deze resultaten wordt daarom aanbevolen om te onderzoeken of bezwaarden hun verhaal wel kunnen doen en zich gehoord voelen tijdens de hoorzittingen van gemeenten met een adviescommissie. Mogelijk is dit namelijk niet het geval. Hierbij gaat het specifiek om gemeenten die geen mediation of minnelijke aanpak hanteren en daarnaast alleen gebruik maken van een adviescommissie. Het uitgangspunt ‘voice’ van de procedurele rechtvaardigheid en de uitgangspunten van de wetgever bij de artikelen over het horen, staan hierbij centraal. De resultaten kunnen extra inzicht geven in de kwaliteit van de huidige bezwaarschriftenbehandeling, waarbij specifiek de ervaringen van bezwaarden en betrokkenen meegenomen kunnen worden. Het wordt daarom aanbevolen veldonderzoek te verrichten waarbij bezwaarden en betrokkenen gevraagd wordt naar hun ervaring bij de procedure. De resultaten kunnen mogelijkerwijs, net als bij de bovenstaande aanbevelingen, gebruikt worden om het profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie te actualiseren.

Literatuurlijst

Bezwaar en beroep (z.d.). "*Formele beginselen van behoorlijk bestuur"* Geraadpleegd op 8 oktober 2019, van http://www.bezwaar-en-beroep.nl/bestuursrecht/formele-beginselen-van-behoorlijk-bestuur/

BMC (z.d.) *"Over BMC"* Geraadpleegd op 16 mei 2020, van https://www.bmc.nl/over-bmc

Bovens, M.A.P., S. Zouridis (2002). Van street-level bureaucratie naar systeem-level bureaucratie. Over ICT, ambtelijke discretie en de democratische rechtstaat, in: *Nederlandsch Juristenblad,*77, 65-74.

Bos, K. van den, Velden, L. van der (2013). *Prettig Contact met de overheid*. *Legitimiteit van de overheid, aanvaarding van overheidsbesluiten en ervaren procedurele rechtvaardigheid.* Den Haag: ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Brenninkmeijer, A. F. M., Bonenkamp, H. J., Van Oyen, K., & Prein, H. (2017). *Handboek Mediation*. Den Haag: SDU.

CBS (2019). "*Regionale kerncijfers Nederland"* Geraadpleegd op 1 november 2019, van https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/70072ned/table?ts=1573655686122

Elferink, W.M.B. & Ruiter, G.W. de (2015). *Bestuursrecht*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Gemeente Apeldoorn. (2018). "*Bezwaar en beroep Gemeente Apeldoorn 2018*" Geraadpleegd op 15 april 2020, van https://apeldoorn.raadsinformatie.nl/document/8180514/1/04_-_Aangepast_Jaaroverzicht_OBC_2018

Gemeente Lelystad. (2018). *"Jaarverslag bezwaarschriften Lelystad 2018." Werk in uitvoering*. Geraadpleegd op 15 april 2020 van, https://www.lelystad.nl/Docs/jaarverslag%20bezwaarschriften%20Lelystad%202018%2025%20april%202019.pdf

Gemeente Zwolle. (2016). "*Jaarverslag 2016*: *Bezwaarschriftenbehandeling."* Geraadpleegd op 28 november 2019, van https://api1.ibabs.eu/publicdownload.aspx?site=zwolle&id=41879

Gemeente Veenendaal. (2019). "*Jaarverslag 2018: Algemene bezwaarschriftencommissie en bezwaarschriftencommissie sociale zekerheid*." Geraadpleegd op 4 november 2019, van https://veenendaal.raadsinformatie.nl/document/7985913/1/4_a2_Jaarverslag_2018_bezwaarschriftencommissies_-_jaarverslag_2018

Griede, R. (2018). Klanttevredenheidsonderzoek. Evaluatie van de bezwaarschriftprocedure gemeente Apeldoorn. Ongepubliceerde masterscriptie. Rijksuniversiteit Groningen, Faculteit Rechtsgeleerdheid, Vakgroep Staatsrecht, Bestuursrecht en Bestuurskunde, opleiding Master Recht en Bestuur, Specialisatie Openbaar Bestuur, Groningen.

Leventhal, G.S. (1980). *What should be done with equity theory? New approaches to the Study of fairness in Social Relationships.* New York: Plenum Press.

Mein, A.G. & Marseille, A.T. (2019). Responsieve bezwaarbehandeling in theorie en praktijk, in: *Tijdschrift voor Bestuursrecht,* 8, 365-371.

Mierlo, J. G. A. van (1995*). Bureaucratie en bureaucratisering: een theoretische en praktische verkenning van recente ontwikkelingen in de publieke sector en de particuliere sector*. (METEOR-research memorandum; No. 016). Maastricht: METEOR, Maastricht University School of Business and Economics.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (2014). "*Handleiding Professioneel behandelen van bezwaarschriften*." Geraadpleegd op 25 september 2019, van https://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl/handleiding-professioneel-behandelen-van-bezwaarschriften

Nationale Ombudsman (2011). "*Bezwaarwijzer*" Geraadpleegd op 17 maart 2020, van https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/bezwaarwijzer.pdf

Pennarts, H.F.T. (2008). *Beginselen van behoorlijk bestuur*. Apeldoorn: Maklu uitgevers.

Rijksoverheid (z.d.*). "Wat gebeurt er nadat ik bezwaar heb gemaakt tegen een beslissing van de overheid?" Termijn behandeling bezwaar.* Geraadpleegd op 4 oktober 2019, van https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bezwaar-en-beroep/vraag-en-antwoord/na-een-bezwaar

Saxion (2019). *"Afstuderen Bij SJD (2019-2020)" Handleiding afstuderen*. Geraadpleegd op 29 oktober 2019, van https://leren.saxion.nl/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id=_40032_1&content_id=_2507625_1&mode=reset

Schwitters, R. (2008). *Recht en samenleving in verandering. Inleiding in de rechtssociologie*. Deventer: Kluwer.

Steekproefcalculator (2019). "*Steekproefcalculator"* Geraadpleegd op 13 november 2019 van, http://www.steekproefcalculator.com/steekproefcalculator.htm

Thibaut, J. & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.

Velden, L. van der, Koetsenruijter, C.C.J.M. & Euwema M.C. (2010). *Prettig contact met de overheid. Eindrapportage pionierstraject mediationvaardigheden, resultaten, analyses & aanbevelingen.* Den Haag: ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Velthoven, B.C.J. van (2011). Over het relatieve belang van een eerlijke procedure: procedurele en distributieve rechtvaardigheid in Nederland, in: *Rechtsgeleerd Magazijn,* 1, 9.

Verhoeven, N. (2016). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken.* Amsterdam: Boom uitgevers Amsterdam.

Voermans, W.J.M. (1998). *Beleidsregels. Info derde tranche Algemene wet bestuursrecht.* Den Haag: Vuga.

Bijlage I

Alfabetisch overzicht inwonersaantal gemeenten in de Nederlandse provincies zoals vastgesteld op 1 november 2019 van het CBS.

Gemeente	Inwoners	Provincie		Gemeente	Inwoners	Provincie
Aa en Hunze	25463	Drenthe		Aalten	27069	Gelderland
Assen	68475	Drenthe		Apeldoorn	163471	Gelderland
Borger-Odoorn	25455	Drenthe		Arnhem	160956	Gelderland
Coevorden	35472	Drenthe		Barneveld	58750	Gelderland
De Wolden	24294	Drenthe		Berg en Dal	34906	Gelderland
Emmen	107091	Drenthe		Berkelland	43812	Gelderland
Hoogeveen	55627	Drenthe		Beuningen	25.86	Gelderland
Meppel	33814	Drenthe		Bronckhorst	36028	Gelderland
Midden-Drenthe	33149	Drenthe		Brummen	20782	Gelderland
Noordenveld	31196	Drenthe		Buren	26700	Gelderland
Tynaarlo	33805	Drenthe		Culemborg	28863	Gelderland
Westerveld	19468	Drenthe		Doesburg	11081	Gelderland
Almere	211064	Flevoland		Doetinchem	57895	Gelderland
Dronten	41369	Flevoland		Druten	18880	Gelderland
Lelystad	78409	Flevoland		Duiven	25156	Gelderland
Noordoostpolder	47029	Flevoland		Ede	116965	Gelderland
Urk	20992	Flevoland		Elburg	23140	Gelderland
Zeewolde	22617	Flevoland		Epe	33191	Gelderland
Achtkarspelen	27847	Friesland		Ermelo	27006	Gelderland
Ameland	3734	Friesland		Harderwijk	48201	Gelderland
Dantumadiel	18915	Friesland		Hattem	12208	Gelderland
De Fryske Marren	51662	Friesland		Heerde	18585	Gelderland
Harlingen	15731	Friesland		Heumen	16451	Gelderland
Heerenveen	50457	Friesland		Lingewaard	46567	Gelderland
Leeuwarden	124044	Friesland		Lochem	33640	Gelderland
Noardeast-Fryslân	45274	Friesland		Maasdriel	24773	Gelderland
Ooststellingwerf	25488	Friesland		Montferland	36076	Gelderland
Opsterland	29724	Friesland		Neder-Betuwe	24250	Gelderland
Schiermonnikoog	956	Friesland		Nijkerk	43088	Gelderland
Smallingerland	56126	Friesland		Nijmegen	177802	Gelderland
Súdwest-Fryslân	89912	Friesland		Nunspeet	27738	Gelderland
Terschelling	4916	Friesland		Oldebroek	23621	Gelderland
Tytsjerksteradiel	31972	Friesland		Oost Gelre	29619	Gelderland
Vlieland	1177	Friesland		Oude IJsselstreek	39406	Gelderland
Waadhoeke	46044	Friesland		Overbetuwe	47893	Gelderland
Weststellingwerf	25841	Friesland		Putten	24160	Gelderland
				Renkum	31421	Gelderland
				Rheden	43677	Gelderland
				Rozendaal	1695	Gelderland
				Scherpenzeel	9882	Gelderland
				Tiel	42094	Gelderland
				Voorst	24545	Gelderland
				Wageningen	39657	Gelderland
				West Betuwe	51038	Gelderland
				West Maas en Waal	19302	Gelderland
				Westervoort	14991	Gelderland
				Wijchen	41098	Gelderland
				Winterswijk	28852	Gelderland
				Zaltbommel	28805	Gelderland
				Zevenaar	43582	Gelderland
				Zutphen	47878	Gelderland
				Appingedam	11713	Groningen
				Delfzijl	24651	Groningen
				Groningen	232530	Groningen
				Het Hogeland	47857	Groningen
				Loppersum	9530	Groningen
				Midden-Groningen	60920	Groningen
				Oldambt	38039	Groningen
				Pekela	12241	Groningen
				Stadskanaal	31725	Groningen
				Veendam	27430	Groningen
				Westerkwartier	63232	Groningen
				Westerwolde	25568	Groningen

Gemeente	Inwoners	Provincie		Gemeente	Inwoners	Provincie
Beek	15944	Limburg		Alphen-Chaam	10219	Noord-Brabant
Beekdaelen	35915	Limburg		Altena	55880	Noord-Brabant
Beesel	13480	Limburg		Asten	16727	Noord-Brabant
Bergen (L.)	13082	Limburg		Baarle-Nassau	6847	Noord-Brabant
Brunssum	27042	Limburg		Bergeijk	18647	Noord-Brabant
Echt-Susteren	31710	Limburg		Bergen op Zoom	67409	Noord-Brabant
Eijsden-Margraten	25758	Limburg		Bernheze	31202	Noord-Brabant
Gennep	16979	Limburg		Best	30007	Noord-Brabant
Gulpen-Wittem	14198	Limburg		Bladel	20354	Noord-Brabant
Heerlen	87088	Limburg		Boekel	10764	Noord-Brabant
Horst aan de Maas	42501	Limburg		Boxmeer	29240	Noord-Brabant
Kerkrade	45706	Limburg		Boxtel	30741	Noord-Brabant
Landgraaf	37433	Limburg		Breda	184400	Noord-Brabant
Leudal	35866	Limburg		Cranendonck	20968	Noord-Brabant
Maasgouw	23911	Limburg		Cuijk	25094	Noord-Brabant
Maastricht	120828	Limburg		Deurne	32436	Noord-Brabant
Meerssen	18865	Limburg		Dongen	26129	Noord-Brabant
Mook en Middelaar	7830	Limburg		Drimmelen	27269	Noord-Brabant
Nederweert	17022	Limburg		Eersel	19262	Noord-Brabant
Peel en Maas	43429	Limburg		Eindhoven	231642	Noord-Brabant
Roerdalen	20600	Limburg		Etten-Leur	43936	Noord-Brabant
Roermond	58361	Limburg		Geertruidenberg	21508	Noord-Brabant
Simpelveld	10547	Limburg		Geldrop-Mierlo	39713	Noord-Brabant
Sittard-Geleen	92481	Limburg		Gemert-Bakel	30666	Noord-Brabant
Stein	24976	Limburg		Gilze en Rijen	26522	Noord-Brabant
Vaals	10064	Limburg		Goirle	23865	Noord-Brabant
Valkenburg aan de Geul	16362	Limburg		Grave	12467	Noord-Brabant
Venlo	101864	Limburg		Haaren	14332	Noord-Brabant
Venray	43579	Limburg		Halderberge	30235	Noord-Brabant
Voerendaal	12456	Limburg		Heeze-Leende	16079	Noord-Brabant
Weert	50129	Limburg		Helmond	92204	Noord-Brabant
				Heusden	44611	Noord-Brabant
				Hilvarenbeek	15488	Noord-Brabant
				Laarbeek	22535	Noord-Brabant
				Landerd	15658	Noord-Brabant
				Loon op Zand	23351	Noord-Brabant
				Meierijstad	81101	Noord-Brabant
				Mill en Sint Hubert	10920	Noord-Brabant
				Moerdijk	37137	Noord-Brabant
				Nuenen, Gerwen en Nederwetten	23314	Noord-Brabant
				Oirschot	18721	Noord-Brabant
				Oisterwijk	26191	Noord-Brabant
				Oosterhout	55900	Noord-Brabant
				Oss	91921	Noord-Brabant
				Reusel-De Mierden	13070	Noord-Brabant
				Roosendaal	77185	Noord-Brabant
				Rucphen	22861	Noord-Brabant
				's-Hertogenbosch	154865	Noord-Brabant
				Sint Anthonis	11675	Noord-Brabant
				Sint-Michielsgestel	29166	Noord-Brabant
				Someren	19405	Noord-Brabant
				Son en Breugel	17264	Noord-Brabant
				Steenbergen	25296	Noord-Brabant
				Tilburg	219348	Noord-Brabant
				Uden	42043	Noord-Brabant
				Valkenswaard	31157	Noord-Brabant
				Veldhoven	45480	Noord-Brabant
				Vught	26531	Noord-Brabant
				Waalre	17448	Noord-Brabant
				Waalwijk	48627	Noord-Brabant
				Woensdrecht	21901	Noord-Brabant
				Zundert	21937	Noord-Brabant

Gemeente	Inwoners	Provincie	Gemeente	Inwoners	Provincie
Aalsmeer	31809	Noord-Holland	Almelo	73143	Overijssel
Alkmaar	109141	Noord-Holland	Borne	23294	Overijssel
Amstelveen	91982	Noord-Holland	Dalfsen	28586	Overijssel
Amsterdam	871012	Noord-Holland	Deventer	100513	Overijssel
Beemster	9948	Noord-Holland	Dinkelland	26464	Overijssel
Bergen (NH.)	29907	Noord-Holland	Enschede	159770	Overijssel
Beverwijk	41421	Noord-Holland	Haaksbergen	24321	Overijssel
Blaricum	11461	Noord-Holland	Hardenberg	60937	Overijssel
Bloemendaal	23474	Noord-Holland	Hellendoorn	35939	Overijssel
Castricum	35941	Noord-Holland	Hengelo	81066	Overijssel
Den Helder	56106	Noord-Holland	Hof van Twente	35018	Overijssel
Diemen	30456	Noord-Holland	Kampen	54260	Overijssel
Drechterland	19679	Noord-Holland	Losser	22670	Overijssel
Edam-Volendam	36192	Noord-Holland	Oldenzaal	31838	Overijssel
Enkhuizen	18623	Noord-Holland	Olst-Wijhe	18227	Overijssel
Gooise Meren	58191	Noord-Holland	Ommen	17978	Overijssel
Haarlem	162584	Noord-Holland	Raalte	37655	Overijssel
Haarlemmermeer	155632	Noord-Holland	Rijssen-Holten	38193	Overijssel
Heemskerk	39210	Noord-Holland	Staphorst	17104	Overijssel
Heemstede	27330	Noord-Holland	Steenwijkerland	44076	Overijssel
Heerhugowaard	57391	Noord-Holland	Tubbergen	21258	Overijssel
Heiloo	23934	Noord-Holland	Twenterand	33781	Overijssel
Hilversum	90860	Noord-Holland	Wierden	24383	Overijssel
Hollands Kroon	48326	Noord-Holland	Zwartewaterland	22631	Overijssel
Hoorn	73146	Noord-Holland	Zwolle	128530	Overijssel
Huizen	41198	Noord-Holland	Amersfoort	157130	Utrecht
Koggenland	22831	Noord-Holland	Baarn	24814	Utrecht
Landsmeer	11467	Noord-Holland	Bunnik	15230	Utrecht
Langedijk	28154	Noord-Holland	Bunschoten	21788	Utrecht
Laren	11300	Noord-Holland	De Bilt	43190	Utrecht
Medemblik	45083	Noord-Holland	De Ronde Venen	44382	Utrecht
Oostzaan	9717	Noord-Holland	Eemnes	9213	Utrecht
Opmeer	11716	Noord-Holland	Houten	50144	Utrecht
Ouder-Amstel	14001	Noord-Holland	IJsselstein	34112	Utrecht
Purmerend	80932	Noord-Holland	Leusden	30301	Utrecht
Schagen	46505	Noord-Holland	Lopik	14445	Utrecht
Stede Broec	21745	Noord-Holland	Montfoort	13923	Utrecht
Texel	13593	Noord-Holland	Nieuwegein	63495	Utrecht
Uitgeest	13629	Noord-Holland	Oudewater	10253	Utrecht
Uithoorn	29394	Noord-Holland	Renswoude	5409	Utrecht
Velsen	68553	Noord-Holland	Rhenen	20092	Utrecht
Waterland	17415	Noord-Holland	Soest	46488	Utrecht
Weesp	19519	Noord-Holland	Stichtse Vecht	64761	Utrecht
Wijdemeren	24299	Noord-Holland	Utrecht	356354	Utrecht
Wormerland	16298	Noord-Holland	Utrechtse Heuvelrug	49639	Utrecht
Zaanstad	156472	Noord-Holland	Veenendaal	66262	Utrecht
Zandvoort	17073	Noord-Holland	Vijfheerenlanden	56460	Utrecht
			Wijk bij Duurstede	23868	Utrecht
			Woerden	52283	Utrecht
			Woudenberg	13335	Utrecht
			Zeist	64602	Utrecht
			Borsele	22771	Zeeland
			Goes	38105	Zeeland
			Hulst	27543	Zeeland
			Kapelle	12677	Zeeland
			Middelburg	48785	Zeeland
			Noord-Beveland	7373	Zeeland
			Reimerswaal	22689	Zeeland
			Schouwen-Duiveland	33860	Zeeland
			Sluis	23263	Zeeland
			Terneuzen	54497	Zeeland
			Tholen	25703	Zeeland
			Veere	21919	Zeeland
			Vlissingen	44447	Zeeland

Gemeente	Inwoners	Provincie
Alblasserdam	20177	Zuid-Holland
Albrandswaard	25492	Zuid-Holland
Alphen aan den Rijn	111716	Zuid-Holland
Barendrecht	48720	Zuid-Holland
Bodegraven-Reeuwijk	34785	Zuid-Holland
Brielle	17288	Zuid-Holland
Capelle aan den Ijssel	67126	Zuid-Holland
Delft	103687	Zuid-Holland
Dordrecht	119077	Zuid-Holland
Goeree-Overflakkee	49978	Zuid-Holland
Gorinchem	36928	Zuid-Holland
Gouda	73300	Zuid-Holland
Hardinxveld-Giessendam	18262	Zuid-Holland
Hellevoetsluis	40083	Zuid-Holland
Hendrik-Ido-Ambacht	31257	Zuid-Holland
Hillegom	22184	Zuid-Holland
Hoeksche Waard	87361	Zuid-Holland
Kaag en Braassem	27180	Zuid-Holland
Katwijk	65630	Zuid-Holland
Krimpen aan den Ijssel	29473	Zuid-Holland
Krimpenerwaard	56265	Zuid-Holland
Lansingerland	62151	Zuid-Holland
Leiden	125348	Zuid-Holland
Leiderdorp	27081	Zuid-Holland
Leidschendam-Voorburg	76367	Zuid-Holland
Lisse	22882	Zuid-Holland
Maassluis	33105	Zuid-Holland
Midden-Delfland	19359	Zuid-Holland
Molenlanden	43851	Zuid-Holland
Nieuwkoop	28719	Zuid-Holland
Nissewaard	85241	Zuid-Holland
Noordwijk	43367	Zuid-Holland
Oegstgeest	24820	Zuid-Holland
Papendrecht	32154	Zuid-Holland
Pijnacker-Nootdorp	55127	Zuid-Holland
Ridderkerk	46192	Zuid-Holland
Rijswijk	54149	Zuid-Holland
Rotterdam	649229	Zuid-Holland
Schiedam	78600	Zuid-Holland
s-Gravenhage	543706	Zuid-Holland
Sliedrecht	25225	Zuid-Holland
Teylingen	37360	Zuid-Holland
Vlaardingen	73174	Zuid-Holland
Voorschoten	25606	Zuid-Holland
Waddinxveen	28928	Zuid-Holland
Wassenaar	26227	Zuid-Holland
Westland	110163	Zuid-Holland
Westvoorne	14741	Zuid-Holland
Zoetermeer	125335	Zuid-Holland
Zoeterwoude	8563	Zuid-Holland
Zuidplas	43734	Zuid-Holland
Zwijndrecht	44688	Zuid-Holland

Bijlage II

Onderzoeksresultaten bezwaarschriftenbehandeling per gemeente

Provincie	Gemeenten met minder dan 25.000 inwoners	Bezwaarschriftenbehandeling (Horen)	Bron
Drenthe	De Wolden	Adviescommissie	Verordening bezwaarschriftencommissie De Wolden 2018
Flevoland	Urk	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Friesland	Ameland	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Friesland	Dantumadiel	Adviescommissie	Verordening adviescommissie bezwaarschriften gemeenten Noardeast-Fryslân en Dantumadiel 2019
Friesland	Harlingen	Adviescommissie	Verordening commissie klachten en bezwaarschriften 2007
Friesland	Schiermonnikoog	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2007
Gelderland	Brummen	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Gelderland	Doesburg	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften tegen raadsbesluiten 2005
Gelderland	Druten	Adviescommissie	Verordening bezwaarschriftencommissies Druten 2015
Gelderland	Elburg (samen met Nunspeet)	Adviescommissie	Verordening Commissie Bezwaarschriften gemeenten Elburg en Nunspeet 2019
Gelderland	Hattem (Samen met Heerde)	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Gelderland	Heerde (Samen met Hattem)	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Groningen	Appingedam (samen met Delfzijl)	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Groningen	Delfzijl (samen met Appingedam)	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Limburg	Beek	Adviescommissie	Bezwaarschriftenverordening Gemeente Beek 2011
Limburg	Beesel	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Limburg	Bergen	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften Bergen 2015

Limburg	Gennep	Adviescommissie	Verordening Commissie bezwaarschriften Gennep 2016
Limburg	Gulpen-Wittem	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Noord-Brabant	Alphen-Chaam (samen met Baarle Nassau)	Adviescommissie	Verordening Commissie bezwaarschriften ABG-organisatie 2016 gemeente Alphen-Chaam
Noord-Brabant	Asten	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften 2017
Noord-Brabant	Baarle Nassau (samen met Alphen-Chaam)	Adviescommissie	Verordening Commissie bezwaarschriften ABG-organisatie 2016 gemeente Alphen-Chaam
Noord-Brabant	Bergeijk	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Noord-Brabant	Bladel	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Bladel 2018
Noord-Brabant	Boekel	Horen door een lid van het college	E-mailcontact 2-1-2020
Noord-Brabant	Cranendonck	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Noord-Holland	Beemster	Adviescommissie	Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften Beemster 2019
Noord-Holland	Blaricum	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Noord-Holland	Bloemendaal	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Noord-Holland	Drechterland	Ambtelijk horen	Bijlage III
Noord-Holland	Enkhuizen	Ambtelijk horen	Bijlage III
Noord-Holland	Heiloo	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften Heiloo 2018
Noord-Holland	Koggenland	Adviescommissie	Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Koggenland houdende regels omtrent bezwaar Verordening behandeling bezwaarschriften 2018
Overijssel	Borne	Adviescommissie	Verordening advisering bezwaarschriften gemeente Borne 2018
Overijssel	Haaksbergen	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2018

Overijssel	Losser	Adviescommissie	Jaarverslag Adviescommissie 2016/2017
Overijssel	Olst-Wijhe	Adviescommissie	Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften gemeente Olst-Wijhe 2015
Utrecht	Baarn	Adviescommissie	Verordening adviescommissie bezwaarschriften gemeente Baarn 2013
Utrecht	Bunnik	Adviescommissie	Verordening Commissie voor de bezwaarschriften gemeente Bunnik 2014
Utrecht	Bunschoten	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Bunschoten 2018
Utrecht	Eemnes	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften Eemnes 2008
Utrecht	Lopik	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Lopik 2004
Zeeland	Borsele	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Borsele 2018
Zeeland	Kapelle	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Kapelle 2016
Zeeland	Noord-Beveland	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2009
Zeeland	Reimerswaal	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Reimerswaal 2018
Zuid-Holland	Alblasserdam	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Alblasserdam 2016
Zuid-Holland	Brielle	Adviescommissie	Verordening voor de bezwaarschriftencommissie van de gemeente Brielle en Westvoorne 2016
Zuid-Holland	Hardinxveld-Giessendam	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2018
Zuid-Holland	Hillegom	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaren en klachten 2017

Provincie	Gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners	Bezwaarschriftenbehandeling (Horen)	Bron
Drenthe	AA en Hunze	Adviescommissie	Verordening adviescommissie bezwaarschriften gemeente Aa en Hunze 2019
Drenthe	Borger-Odoorn	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2016
Drenthe	Coevorden	Adviescommissie	Verordening bezwaarschriftencommissie Gemeente Coevorden 2018
Flevoland	Dronten	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2016
Friesland	Achtkarspelen	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften en klachten 8KTD 2015
Friesland	Noardeast-Fryslân	Adviescommissie	Verordening adviescommissie bezwaarschriften Noardeast-Fryslân en Dantumadiel 2019
Friesland	Ooststellingwerf	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Ooststellingwerf 2011
Friesland	Opsterland	Adviescommissie	Verordening bezwarencommissie Opsterland (bco) 2018
Gelderland	Aalten	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Aalten 2012
Gelderland	Berg en Dal	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Groesbeek 2015
Gelderland	Berkelland	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2005
Gelderland	Beuningen	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2006
Gelderland	Bronckhorst	Adviescommissie	Verordening Commissie bezwaarschriften gemeente Bronckhorst 2016
Gelderland	Buren	Adviescommissie	Verordening Commissie bezwaarschriften 2008
Gelderland	Culemborg	Adviescommissie	Verordening op de bezwarencommissie 2019
Groningen	Het Hogeland	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften Het Hogeland 2019

Groningen	Oldambt	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Oldambt
Limburg	Beekdealen	Ambtelijk horen	Verordening ambtelijk horen gemeente Beekdaelen 2019
Limburg	Brunsum	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Brunssum 2016
Limburg	Echt-Susteren	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Echt-Susteren 2014
Limburg	Eijsden-Margraten	Adviescommissie	Verordening intergemeentelijke adviescommissie inzake de behandeling van bezwaarschriften 2016
Noord-Brabant	Bernheze	Adviescommissie	Verordening intergemeentelijke commissie bezwaarschriften gemeenten Bernheze en Maasdonk 2010
Noord-Brabant	Best	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften 2015
Noord-Brabant	Boxmeer	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Boxmeer 2013
Noord-Brabant	Boxtel	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften 2018
Noord-Brabant	Cuijk	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften Cuijk 2014
Noord-Brabant	Deurne	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften Deurne 2015
Noord-Brabant	Dongen	Adviescommissie	Verordening voor de behandeling van bezwaarschriften, gemeente Dongen 2017
Noord-Holland	Bergen	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2018
Noord-Holland	Beverwijk	Adviescommissie	Verordening op de commissie voor de behandeling van bezwaarschriften gemeenteraad
Noord-Holland	Castricum	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften Castricum 2018

Noord-Holland	Diemen	Adviescommissie	Verordening algemene commissie voor de bezwaarschriften 2016
Noord-Holland	Edam-Volendam	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Edam-Volendam 2016
Overijssel	Dalfsen	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2017
Overijssel	Dinkelland	Adviescommissie	Jaarverslag adviescommissie 2018
Overijssel	Hellendoorn	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Hellendoorn 2014
Overijssel	Hof van Twente	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2019
Utrecht	De Bilt	Adviescommissie	Verordening adviescommissie bezwaarschriften De Bilt 2010
Utrecht	De Ronde Venen	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften De Ronde Venen 2011
Utrecht	Ijsselstein	Adviescommissie	Verordening op de commissie bezwaarschriften 2018
Zeeland	Goes	Adviescommissie	Verordening bezwaarschriften- en klachtencommissie Goes 2018
Zeeland	Hulst	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2010
Zeeland	Middelburg	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften 2016
Zuid-Holland	Albrandswaard	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening bezwaarschriften Albrandswaard 2018
Zuid-Holland	Barendrecht	Adviescommissie	Verordening bezwaarschriften Barendrecht 2018
Zuid-Holland	Bodegraven-Reeuwijk	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften Bodegraven-Reeuwijk 2016
Zuid-Holland	Goeree-Overflakkee	Adviescommissie	Verordening op de commissie bezwaarschriften Goeree-Overflakkee 2013
Zuid-Holland	Gorinchem	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Gorinchem 2019

Zuid-Holland	Hellevoetsluis	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Regeling adviescommissie bezwaarschriften gemeente Hellevoetsluis 2013
Zuid-Holland	Hendrik-Ido-Ambacht	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2015

Provincie	**Gemeente met 50.000 tot 100.000 inwoners**	**Bezwaarschriftenbehandeling (Horen)**	**Bron**
Drenthe	Assen	Ambtelijke adviescommissie	Verordening commissie voor de behandeling van bezwaarschriften Assen 2020
Flevoland	Lelystad	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften Lelystad 2020
Friesland	De Fryske Marren	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften De Friese meren 2014
Friesland	Heerenveen	Adviescommissie	Regeling commissie bezwaarschriften 2018
Gelderland	Barneveld	Ambtelijke adviescommissie	Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften bij de raad 2012
Groningen	Midden-Groningen	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften Midden-Groningen 2018
Limburg	Heerlen	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Brunssum 2016
Limburg	Roermond	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften Roermond 2018
Noord-Brabant	Altena	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften Altena 2019
Noord-Brabant	Bergen op Zoom	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2014
Noord-Brabant	Helmond	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften Helmond 2017
Noord-Holland	Amstelveen	Ambtelijke adviescommissie	Verordening op de ambtelijke commissie voor de bezwaarschriften 2010
Noord-Holland	Den Helder	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften

			gemeente Den Helder 2018
Noord-Holland	Gooise Meren	Adviescommissie	Verordening op de commissie bezwaarschriften Gooise meren 2016
Noord-Holland	Heerhugowaard	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2010
Overijssel	Almelo	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften sociale zekerheid 2009
Overijssel	Hardenberg	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Hardenberg 2012
Utrecht	Houten	Onafhankelijke adviseurs +adviescommissie	Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften gemeente Houten 2011
Utrecht	Nieuwegein	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2013
Utrecht	Stichtse Vecht	Adviescommissie	Verordening Adviescommissie bezwaarschriften Stichtse Vecht 2016
Zeeland	Terneuzen	Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften Terneuzen 2019
Zuid-Holland	Capelle aan den Ijssel	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften 2012
Zuid-Holland	Gouda	Adviescommissie	Verordening bezwaarschriftencommissie Gouda 2007
Zuid-Holland	Hoeksche Waard	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Hoeksche Waard 2019
Zuid-Holland	Katwijk	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening commissie bezwaarschriften 2013

Provincie	Gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners	Bezwaarschriftenbehandeling (Horen)	Bron
Flevoland	Almere	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening bezwaarschriftencommissie 2017
Friesland	Leeuwarden	Adviescommissie	Verordening adviescommissie bezwaarschriften gemeente Leeuwarden 2014
Gelderland	Apeldoorn	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften 2016
Groningen	Groningen	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015
Limburg	Maastricht	Ambtelijk horen	Bijlage III
Noord-Brabant	Breda	Adviescommissie	Verordening behandeling van bezwaarschriften Breda 2004
Noord-Holland	Alkmaar	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening bezwaarschriften Alkmaar 2016
Overijssel	Deventer	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften Deventer 2015
Zuid-Holland	Alphen aan den Rijn	Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften Alphen aan den Rijn 2014
Zuid-Holland	Delft	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening Adviescommissie voor bezwaarschriften Delft 2016

Provincie	Gemeenten met meer dan 300.000 inwoners	Bezwaarschriftenbehandeling (Horen)	Bron
Noord-Holland	Amsterdam	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening op de bezwaarschriften 2016
Zuid-Holland	Rotterdam	Ambtelijk horen + Adviescommissie	Verordening behandeling bezwaarschriften 2008

Bijlage III
E-mailcorrespondentie

E-mailcorrespondentie t.a.v. de bezwaarschriftenbehandeling

E-mailcorrespondentie gemeente Boekel d.d. twee januari 2019

Rianne Freijters <Rianne.Freijters@boekel.nl> 'hans_wolterink@hotmail.com'

Verordening bezwaarschriften

Geachte heer Wolterink,

De Gemeente Boekel werkt niet met een bezwaarschriftencommissie.
Het horen gebeurt door een lid van het college zelf. Wel is daar een onafhankelijk persoon bij aanwezig.
Om deze reden is er ook geen verordening voor de bezwaarschriftencommissie.

Met vriendelijke groet,

R.A.M. (Rianne) Freijters
Bestuurlijk juridisch beleidsmedewerker

T 0492-326800
E Rianne.Freijters@Boekel.nl

Sint Agathaplein 2 | 5427 AB Boekel
Postbus 99 | 5427 ZH Boekel

www.boekel.nl

E-mailcorrespondentie gemeente Drechterland & Enkhuizen d.d. acht januari 2019

Martijn Schaper <Martijn.Schaper@sed-wf.nl> 'Hans Wolterink'

RE: Verordening bezwaarschriftenbehandeling gemeente Drechterland Zaaknummer 829424

Memo jaarverslag bezwaarzaken 2018.docx 45 KB

Stappenplan bezwaarfase.docx 16 KB

Geachte heer Wolterink,

De gemeente Drechterland doet aan ambtelijk horen bij de behandeling van bezwaarschriften zoals bedoeld in artikel 7:10 lid 1 Awb. Daarvoor is geen verordening vastgesteld.
Wel wordt er gebruik gemaakt van een intern opgesteld stappenplan.
Het jaarverslag van 2019 is nog niet klaar, maar die van 2018 is wel bijgevoegd. Daarin zijn ook de gemeenten Enkhuizen en Stede Broec meegenomen.
De 3 gemeenten werken namelijk samen in een ambtelijke gemeenschappelijke regeling.

Succes met het onderzoek!

Met vriendelijke groet,

Martijn Schaper
Juridisch Adviseur
0228 534211

SED
Postadres
Postbus 20
1610 AA Bovenkarspel
(0228) 534 100

De SED organisatie is ontstaan na een ambtelijke fusie tussen de gemeenten:

Gemeente Stede Broec · Enkhuizen · Gemeente Drechterland

E-mailcorrespondentie gemeente Maastricht d.d. drie januari 2019

Dijck, Patrick van den <Patrick.van.den.Dijck@maastricht.nl> 'Hans Wolterink'

RE: vraag over verordening bezwaar- en beroepschriften (zaaknummer 336486)

Geachte heer Wolterink,

Nee, in voorkomende gevallen wordt ambtelijk gehoord.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,

Patrick van den Dijck | Concernjurist
Concernzaken | Gemeente Maastricht
T (043) 350 42 38 | E Patrick.van.den.Dijck@maastricht.nl
Mosae Forum 10, 6211 DW Maastricht | Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht | www.gemeentemaastricht.nl

Van: Hans Wolterink <hans_wolterink@hotmail.com>
Verzonden: vrijdag 3 januari 2020 12:47
Aan: Dijck, Patrick van den <Patrick.van.den.Dijck@maastricht.nl>
Onderwerp: RE: vraag over verordening bezwaar- en beroepschriften (zaaknummer 336486)

Geachte heer van den Dijck,

Dank voor uw reactie. Ik heb echter nog wel een vraag.
Wordt het horen van bezwaarschriften nog wel op eenzelfde wijze uitgevoerd door een bezwaarcommissie?

Van: Hans Wolterink <hans_wolterink@hotmail.com>
Verzonden: vrijdag 3 januari 2020 12:47
Aan: Dijck, Patrick van den <Patrick.van.den.Dijck@maastricht.nl>
Onderwerp: RE: vraag over verordening bezwaar- en beroepschriften (zaaknummer 336486)

Geachte heer van den Dijck,

Dank voor uw reactie. Ik heb echter nog wel een vraag.
Wordt het horen van bezwaarschriften nog wel op eenzelfde wijze uitgevoerd door een bezwaarcommissie?

Met vriendelijke groet,

Hans Wolterink

Verzonden vanuit Mail voor Windows 10

Van: Dijck, Patrick van den

Dijck, Patrick van den <Patrick.van.den.Dijck@maastricht.nl> 'Hans Wolterink'
RE: vraag over verordening bezwaar- en beroepschriften (zaaknummer 336486)

Verzonden vanuit Mail voor Windows 10

Van: Dijck, Patrick van den
Verzonden: donderdag 2 januari 2020 13:21
Aan: 'hans_wolterink@hotmail.com'
CC: Post Gemeente Maastricht
Onderwerp: vraag over verordening bezwaar- en beroepschriften (zaaknummer 336486)

Geachte heer Wolterink,

De Verordening bezwaar- en beroepschriften, waarnaar u verwijst, is per 31 januari 2018 uitwerking getreden. Anders dan u veronderstelt, heeft de gemeenteraad sedertdien geen nieuwe Verordening bezwaar- en beroepschriften meer vastgesteld.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,

Patrick van den Dijck | Concernjurist
Concernzaken | Gemeente Maastricht
T (043) 350 42 38 | E Patrick.van.den.Dijck@maastricht.nl
Mosae Forum 10, 6211 DW Maastricht | Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht | www.gemeentemaastricht.nl

E-mailcorrespondentie t.a.v. de het ideale profiel van de bezwaarschriftencommissies gemeenten

E-mailcorrespondentie gemeente Lelystad d.d. 22 april 2020

Prent-van Est, EJ (Elly) <EJ.Prent-vanEst@lelystad.nl> 'Hans Wolterink'

RE: Product aanvraag "Contact" (245) ontvangen

Klik hier om afbeeldingen te downloaden. Om uw privacy te beschermen, zijn enkele afbeeldingen in dit bericht niet automatisch gedownload.

Dag Hans,

Als je het niet erg vindt ga ik niet uitgebreid reageren op je vragen. Zoals ik tijdens ons gesprek heb aangegeven werken wij sinds verleden jaar anders. Wij maken steeds minder gebruik van de externe commissie. Er wordt door de gemeente Lelystad heel veel geïnfesteerd in de informele aanpak, vooral als het gaat om zaken in het sociaal domein. Met het insteken van de informele aanpak wordt er meer gewerkt aan de relatie tussen de burger en de gemeente, er wordt meer gebruik gemaakt van de omgekeerde toets. In het sociaal domein ontvangen wij hierdoor veel minder beroepschriften. Daarnaast infesteren wij in de kwaliteit op de vakafdelingen. Ook daar zijn de medewerkers al meer met een klant in contact, meer begrip voor elkaar opbrengen en ook hier wordt gebruik gemaakt van de omgekeerde toets. Medewerkers krijgen hier ook trainingen in (deze worden ook steeds herhaald). Als het aan de voorkant al goed geregeld is dan heb je hier minder last van aan de achterkant.

Voor zaken die door de algemene kamer worden behandeld wordt nog wel gewerkt met een externe commissie. De opsomming in het toegestuurde profiel is echter niet van toepassing op onze externe commissie. Alle nieuwe bezwaarzaken (zowel voor de algemene kamer als de sociale kamer) worden namelijk eerst gescreend door een screenkoppel. Dit koppel bestaat uit een jurist en een mediator. De jurist kijkt naar het genomen primaire besluit (algehele heroverweging) en de mediator kijkt naar de verstandhouding burger en gemeente. In de weekstart wordt de screening doorgenomen en de route bepaald. Als er een relatiegeschil is dan zal dit niet door een externe commissie worden opgepakt maar door de mediators.

Bij de algemene kamer geldt dat de adviezen waartegen beroep is aangetekend overeind zijn blijven staan.

Zowel bij de algemene kamer zaken als bij de sociale kamer zaken geldt dat er gebruik wordt gemaakt van de omgekeerde toets (dus vanuit de hulpvraag en niet meteen vanuit een juridische oplossing). Als de hulpvraag in beeld is dan wordt er afgepeld naar wat mogelijk is binnen de kaders van de wet. Een burger wordt tijdens de gehele bezwaarprocedure meegenomen in het proces, communicatie is namelijk heel belangrijk. De algemene beginselen van behoorlijk bestuur worden altijd gevolgd net als de jurisprudentie. In de weekstarts worden altijd alle lopende bezwaren besproken en er worden updates gegeven. Zo houden wij de vinger aan de pols.

Dus ja de externe commissie hebben wij nog wel maar het overgrote deel van de zaken worden informeel dan wel ambtelijk afgehandeld. Dit is geregeld in de nieuwe Verordening, beleidsregel en werkafspraken die vorig jaar zijn ingegaan.

Met vriendelijke groet,

Elly Prent-van Est
senior juridisch medewerker
Facilitair, Advies en Beheer

Dag mevrouw Egmond-Schutrups,

Allereerst dank voor uw tijd. In mijn onderzoek heb ik vanuit mijn stagebedrijf een een ideaal profiel voor bezwaarschriftencommissies meegekregen (Zie hiervoor de bijlage). Dit profiel heb ik in mijn onderzoek breder toegepast dan alleen bezwaarcommissies om te kijken in hoeverre dit ideale profiel bij de verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling terug te zien is. Om deze reden zou ik een aantal van de punten van het ideale profiel graag aan u willen voorleggen.

Vragen
1.1.
In hoeverre is de bezwaarschriftenbehandeling gericht op het beschermen van de rechten van de burger?

1.2.
Hoe is dit in de behandelingswijze geïmplementeerd?

1.3.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?

2.1.
In hoeverre wordt er gekeken naar de zorgvuldigheid en deskundigheid waarmee het besluit tot stand is gekomen?

2.2.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?

3.1.
In hoeverre wordt er getoetst aan de zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen en aan wet- en regelgeving?

3.2.
Welke zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen worden hiervoor gehanteerd?

3.3.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?

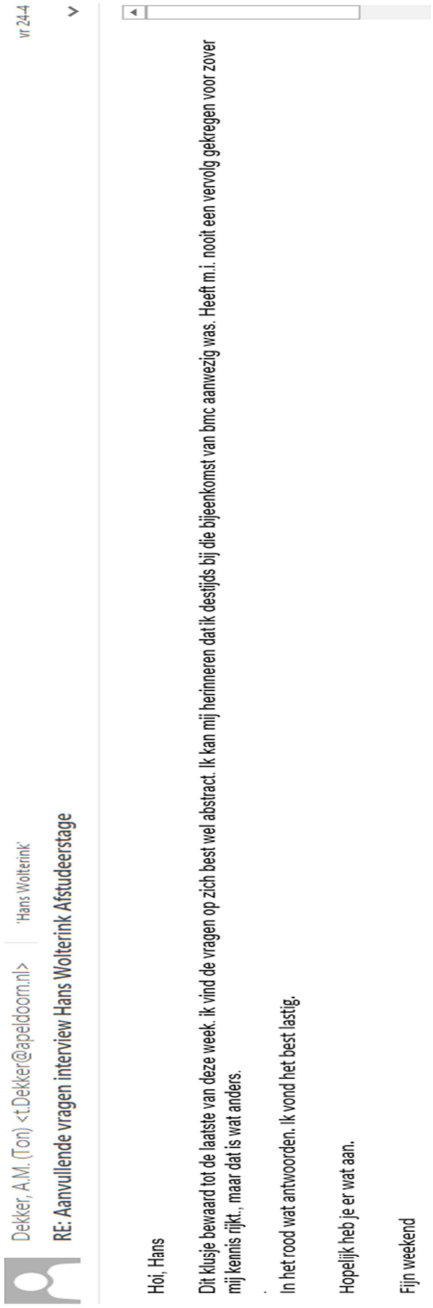
4.1.
In hoeverre blijven de adviezen op het besluit in hoger beroep tot stand?

Ik ben erg benieuwd naar uw antwoorden en ik zou u en mevrouw Prent nogmaals willen danken voor uw tijd en moeite.

Met vriendelijke groet,

Hans Wolterink
Afstudeerstagiair BMC Yacht Group
Student SJD te Saxion

E-mailcorrespondentie gemeente Apeldoorn d.d. 24 april 2020



Dekker, A.M. (Ton) <t.Dekker@apeldoorn.nl> | 'Hans Wolterink' | wr 24-4

RE: Aanvullende vragen interview Hans Wolterink Afstudeerstage

Hoi, Hans

Dit klusje bewaard tot de laatste van deze week. ik vind de vragen op zich best wel abstract. Ik kan mij herinneren dat ik destijds bij die bijeenkomst van bmc aanwezig was. Heeft m.i. nooit een vervolg gekregen voor zover mij kennis rijkt., maar dat is wat anders.

.

In het rood wat antwoorden. Ik vond het best lastig.

Hopelijk heb je er wat aan.

Fijn weekend

Dekker, A.M. (Ton) <t.Dekker@apeldoorn.nl> 'Hans Wolterink' vr 24

RE: Aanvullende vragen interview Hans Wolterink Afstudeerstage

1.1.
In hoeverre is de bezwaarschriftenbehandeling gericht op het beschermen van de rechten van de burger?
Groot. Immers de bezwaarschriftenbehandeling past een algehele heroverweging van het bestreden besluit toe en dat komt de rechten van de burger alleen maar ten goede. Daarom is bezwaar als recht opgenomen in de awb en dar verder uitgewerkt. Wel vindt ik de hele formele houding en rechtspraak over het indienen van de 6 weken wel heel erg overheidsgericht en dat kom het recht van de burger weer niet ten goede. Is termijn niet tekort?
1.2.
Hoe is dit in de behandelingswijze geïmplementeerd?

1. algehele heroverweging;
2. mogelijkheid om herstel van gebreken op te heffen;
3. mogelijkheid om in gesprek te gaan over het geschil;

1.3.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?

1. Termijn van 6 weken wellicht te strak gehanteerd;
2. Transparantie en inzicht over de behandelwijze en stand van zaken inzichtelijk kan voor de indiener. Is vaak nu een gesloten box.

2.1.
In hoeverre wordt er gekeken naar de zorgvuldigheid en deskundigheid waarmee het besluit tot stand is gekomen?
Altijd, ,maar ook kan er van regelgeving worden afgeweken. Is dit beoordeeld? (omgekeerde toets bij bijstand bijvoorbeeld. Steeds meer kijken naar een oplossing over het geschil, ok is die mogelijk afwijkend van weteving en jusprudentie. Kan soms leiden tot willekeur. Elke gemeente gat anders om met dezelfde wetgeving? Zeker als er beleidsvrijheid is verstrekt dor het Rijk. Aan de andere kant kan iet altijd de wens van de bezwaarde worden gehonoreerd.
en
2.2.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?
Zijn de algemene beginselen van behoorlijk bestuur toegepast?
Wat zit verachter het bezwaar, is er niet meer an de hand of spelt er totaal iets anders dan het geschil war men bezwaar tegen maakt

Dekker, A.M. (Ton) <t.Dekker@apeldoorn.nl> 'Hans Wolterink' vr 24-4

RE: Aanvullende vragen interview Hans Wolterink Afstudeerstage

3.1.
In hoeverre wordt er getoetst aan de zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen en aan wet- en regelgeving?
Altijd
3.2.
Welke zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen worden hiervoor gehanteerd?
Beginsel van hoor en wederhoor; zorgvuldigheidsbeginsel, objectief zijn, niet vooringenomen zijn; respectvol, oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar, transparant zijn etc, fatsoenlijke bejegening, fair play etc.

3.3.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?
Altijd lsd toepassen, : luisteren, samenvatten en doorvragen,
Empathie tonen
Altijd vragen of bezwaarde zich gehoord voelt
4.1.
In hoeverre blijven de adviezen op het besluit in hoger beroep tot stand?
Nagenoeg altijd, Er wordt bij ons weinig in hoger beroep gegaan, zak is dan al erg uitgekauwd en vaak blijft er dan alleen het principieel geschil over. Nog geen 10% gegrond.

E-mailcorrespondentie gemeente Hellendoorn d.d. 30 april 2020

Wim Ebbes <W.Ebbes@Hellendoorn.nl> 1

Betr.: RE: bezwarencommissies

Beste Hans,

Ik heb jouw mail ontvangen, maar kom er op dit moment niet aan toe de vragen concreet te beantwoorden. In algemene zin zou ik willen zeggen dat de Awb en onze verordening zodanig zijn ingericht dat de belangen van alle belanghebbenden zo goed mogelijk worden gewaarborgd. Hierbij houden wij rekening met de wet, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de jurisprudentie.

Ik hoop dat je hiermee enigszins uit de voeten kunt.

Met vriendelijke groet,
Wim Ebbes

E-mailcorrespondentie gemeente Houten d.d. 30 april 2020

Annemarie Maris <Annemarie.Maris@houten.nl> 'Hans Wolterink'

RE: Aanvullende vragen interview Afstudeerstudent Hans Wolterink

Klik hier om afbeeldingen te downloaden. Om uw privacy te beschermen, zijn enkele afbeeldingen in dit bericht niet automatisch gedownload.

Beste Hans,

Ik heb mijn antwoorden onder de vragen in jouw mail gezet. Zie hieronder dus.
Succes verder!

Met vriendelijke groet,

Annemarie Maris
Juridisch adviseur
Postbus 30, 3990 DA Houten | **Bezoekadres** Onderdoor 25
t (030) 63 92 832
i www.houten.nl
Vind ons op

Annemarie Maris <Annemarie.Maris@houten.nl> 'Hans Wolterink'

RE: Aanvullende vragen interview Afstudeerstudent Hans Wolterink

Klik hier om afbeeldingen te downloaden. Om uw privacy te beschermen, zijn enkele afbeeldingen in dit bericht niet automatisch gedownload.

Vragen

1.1.
In hoeverre is de bezwaarschriftenbehandeling gericht op het beschermen van de rechten van de burger?
- Wij hebben een onafhankelijke commissie
- Wij houden hoorzittingen, in elkaars aanwezigheid, dus gemeente en bezwaarmaker tegelijk, en ook eventuele derdebelanghebbende.
- Verweer wordt gevoerd door iemand die niet betrokken was bij het primaire besluit.
- Volledige heroverweging van het besluit

1.2.
Hoe is dit in de behandelingswijze geïmplementeerd?
De leden van de commissie mogen in hun dagelijkse werk niet werkzaam zijn voor de gemeente Houten. Zie verder 1.1.

1.3.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?
?

2.1.
In hoeverre wordt er gekeken naar de zorgvuldigheid en deskundigheid waarmee het besluit tot stand is gekomen?
Zorgvuldigheid is zeer onder de aandacht.
Deskundigheid eigenlijk wat minder.

2.2.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?
Commissie kijkt of de feiten en kennis zorgvuldig verzameld zijn, en of er een goede belangenafweging is gemaakt. En of de motivering van het besluit zorgvuldig is gedaan.

3.1.
In hoeverre wordt er getoetst aan de zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen en aan wet- en regelgeving?
Lastige vraag. Alle drie is belangrijk en wordt meegenomen in de adviezen. Bij het ene besluit speelt het ene aspect meer dan bij het andere besluit.

3.2.
Welke zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen worden hiervoor gehanteerd?
De algemene uit de Awb. Dus hoofdstuk 3.

3.3.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?
Zie 2.2

4.1.
In hoeverre blijven de adviezen op het besluit in hoger beroep tot stand?
Bijna altijd. Hebben we echter geen cijfers van.

E-mailcorrespondentie gemeente Boekel d.d. 30 april 2020

Rianne Freijters <Rianne.Freijters@boekel.nl> Hans Wolterink

Re: Verordening bezwaarschriften

1BA61EF9AC5544D1AF2A9CBBADDD771F.jpg 4 KB

402861DD6F7146C1AD99AB9F05E48F39.png 347 bytes

Dag Hans,

Bij deze.

Vriendelijke groet,
Rianne Freijters

Vragen
1.1.
In hoeverre is de bezwaarschriftenbehandeling gericht op het beschermen van de rechten van de burger?

Volledig. Dat is de belangrijkste reden dat dit in de AWB is opgenomen.

1.2.
Hoe is dit in de behandelingswijze geïmplementeerd?

Horen en heroverwegen besluit.

1.3.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?

Is alles bij het primaire besluit voldoende meegewogen.

2.1.
In hoeverre wordt er gekeken naar de zorgvuldigheid en deskundigheid waarmee het besluit tot stand is gekomen?

Volledig

2.2.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?

Bekijken wat de bezwaren zijn.

3.1.
In hoeverre wordt er getoetst aan de zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen en aan wet- en regelgeving?

Dit lijstje wordt niet helemaal doorgelopen. Dit gebeurt impliciet.

3.2.
Welke zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen worden hiervoor gehanteerd?

Zie boven.

3.3.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?

Zie 3.1

4.1.
In hoeverre blijven de adviezen op het besluit in hoger beroep tot stand?

Geen zicht op.
Er worden niet veel bezwaren ingediend en er komen zeker niet veel zaken tot behandeling van een hoger beroep.

Bijlage IV

Grafieken en diagrammen onderzoeksresultaten

Tabellen onderzochte gemeenten

Totaal aantal gemeenten ingedeeld op grootte

Provincies	**< 25.000**	**25.000 - 50.000**	**50.000 - 100.000**	**100.000 - 300.000**	**> 300.000**	**Totaalaantal gemeenten**
Drenthe	2	7	2	1	0	12
Flevoland	2	2	1	1	0	6
Friesland	6	7	4	1	0	18
Gelderland	16	28	3	4	0	51
Groningen	4	5	2	1	0	12
Limburg	15	10	4	2	0	31
Noord-Brabant	28	23	7	4	0	62
Noord-Holland	20	14	8	4	1	47
Overijssel	9	9	4	3	0	25
Utrecht	11	6	7	1	1	26
Zeeland	6	6	1	0	0	13
Zuid-Holland	9	23	12	6	2	52
Totaal =	128	140	55	28	4	355

Onderzochte gemeenten per provincie op basis van grootte

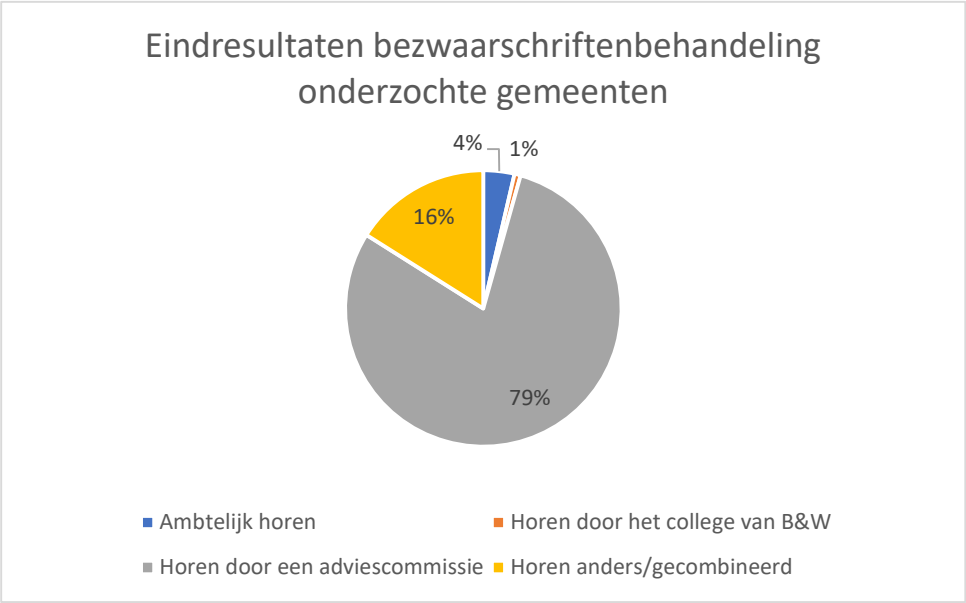
Provincies	**< 25.000**	**25.000 - 50.000**	**50.000 - 100.000**	**100.000 - 300.000**	**> 300.000**	**Totaalaantal gemeenten**
Drenthe	1	3	1	0	0	5 *(42%)*
Flevoland	1	1	1	1	0	4 *(67%)*
Friesland	4	4	2	1	0	11 *(61%)*
Gelderland	6	7	1	1	0	15 *(29%)*
Groningen	2	2	1	1	0	6 *(50%)*
Limburg	5	4	2	1	0	12 *(39%)*
Noord-Brabant	7	7	3	1	0	18 *(29%)*
Noord-Holland	7	5	4	1	1	18 *(38%)*
Overijssel	4	4	2	1	0	11 *(44%)*
Utrecht	5	3	3	0	0	11 *(42%)*
Zeeland	4	3	1	0	0	8 *(62%)*
Zuid-Holland	4	7	4	2	1	18 *(35%)*
Totaal =	50 *(39%)*	50 *(36%)*	25 *(45%)*	10 *(36%)*	2 *(50%)*	137 *(39%)*

Percentage onderzochte gemeenten op grootte

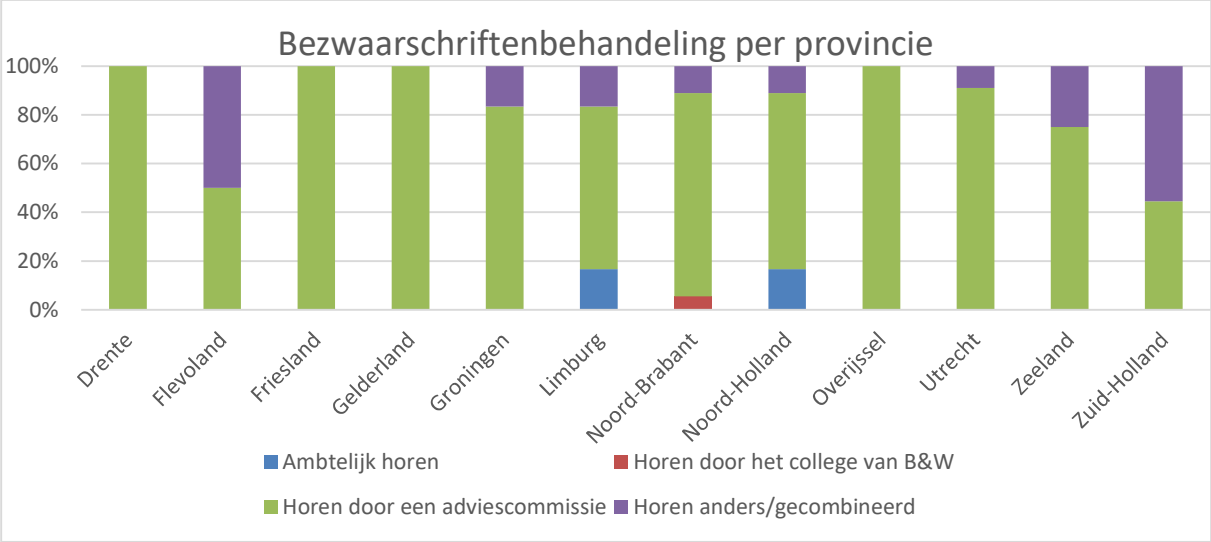
Provincies	**< 25.000**	**25.000 - 50.000**	**50.000 - 100.000**	**100.000 - 300.000**	**> 300.000**	**Percentage gekozen gemeenten per provincie**
Drenthe	50%	43%	50%	0%	X	42%
Flevoland	50%	50%	100%	100%	X	67%
Friesland	67%	57%	50%	100%	X	61%
Gelderland	38%	25%	33%	25%	X	29%
Groningen	50%	40%	50%	100%	X	50%
Limburg	33%	40%	50%	50%	X	39%
Noord-Brabant	25%	30%	43%	25%	X	29%
Noord-Holland	35%	36%	50%	25%	100%	38%
Overijssel	44%	44%	50%	33%	X	44%
Utrecht	45%	50%	43%	0%	0%	42%
Zeeland	67%	50%	100%	X	X	62%
Zuid-Holland	44%	30%	33%	33%	50%	35%
Totaal =	39,06%	35,71%	45,45%	35,71%	50,00%	38,59%

Grafieken algemene resultaten

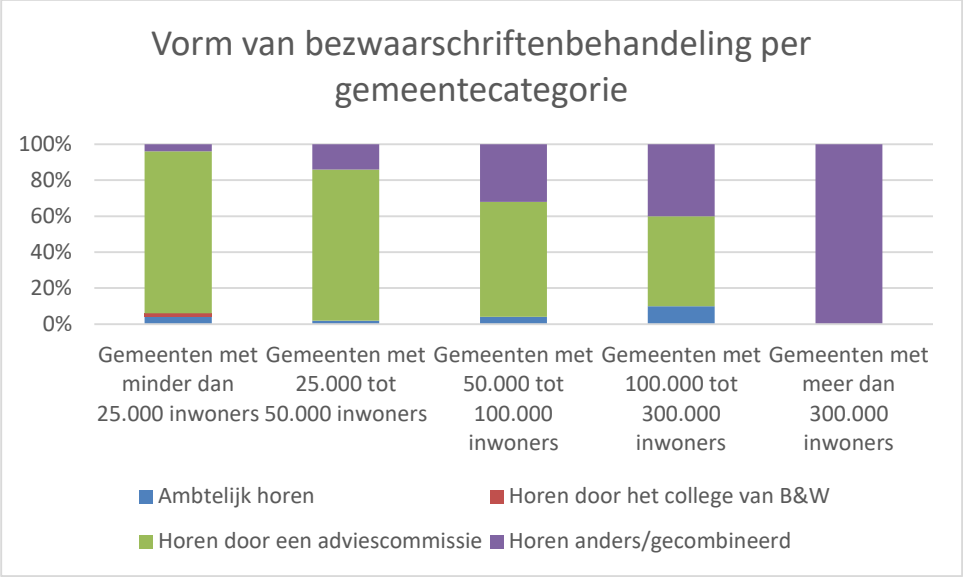
Bezwaarschriftenbehandeling



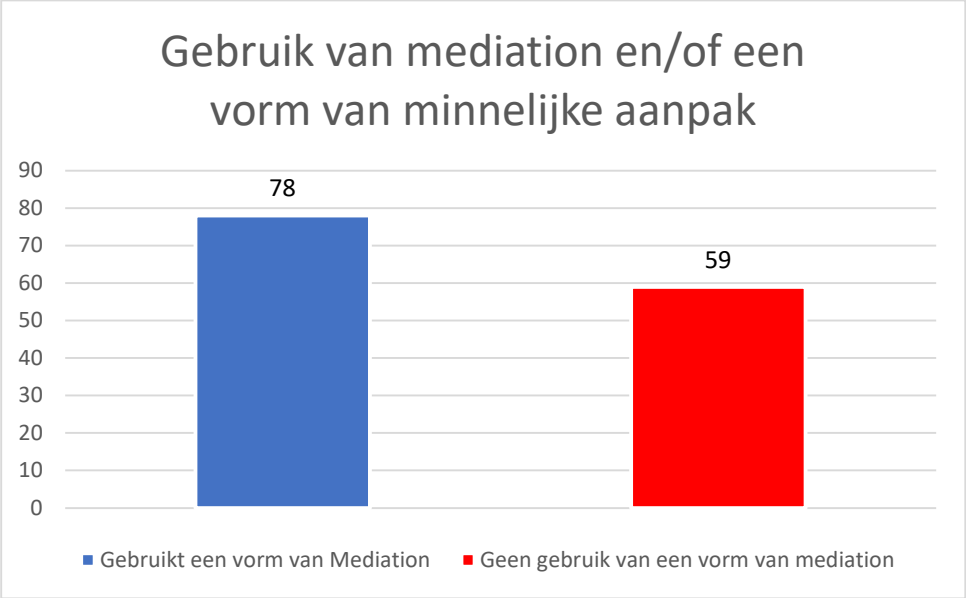
Bezwaarschriftenbehandeling per provincie



Bezwaarschriftenbehandeling per gemeentecategorie



Gebruik vorm van mediation en/of een vorm van minnelijke aanpak



Verschillende vormen van mediation en minnelijke aanpak

Vorm van mediation en minnelijke aanpak	**Aantallen**
Alternatieve Geschillenoplossing	2
Bemiddeling	56
Informele afhandeling/aanpak	9
Mediation	2
Mondeling contact met uitleg	2
Pre-mediation	7
Totaal	**78**

Interviews en respondenten

Interview	Gemeente	Bezwaarschriftenbehandeling	Minnelijke aanpak/mediation	Respondent
1.	Boekel	Horen door het college van B&W	Minnelijke aanpak	1.
2.	Hellendoorn	Adviescommissie	Minnelijke aanpak	2.
3.	Houten	Adviescommissie + onafhankelijke adviseurs	Minnelijke aanpak	3.
4.	Apeldoorn	Adviescommissie	Minnelijke aanpak	4.
5.	Lelystad	Adviescommissie + ambtelijk horen	Minnelijke aanpak + mediation	5&6.

Overzicht beweegredenen en verbeteringsmogelijkheden interviewresultaten

Gemeente & Respondent	Beweegredenen	Verbeteringsmogelijkheden
Boekel, 1.	1. Met redelijkheid kijken naar een bezwaar. 2. De burger kan zijn verhaal kwijt. 3. De wet. 4.Gewoonte. 5. Acceptatie bij bezwaarde.	1. Onafhankelijkheid van het advies.
Hellendoorn, 2.	1. Onafhankelijkheid. 2. Acceptatie advies bij de burger. 3. De wet. 4. Halen termijnen 5. Gewoonte. 6. Acceptatie bij bezwaarde.	1. Meer aandacht voor de minnelijke aanpak. 2. Informatieverstrekking aan de bezwaarde.
Houten, 3.	1. Onafhankelijkheid. 2. Snellere en makkelijkere procedure. 3. Acceptatie advies bij de burger.	1. Advies wordt niet breed genoeg gedragen. (onafhankelijke adviseurs) 2. Uitstraling en statuur tijdens de hoorzitting (onafhankelijke adviseurs).
Apeldoorn, 4.	1. Onafhankelijkheid. 2. De wet. 3. Gewoonte.	1. Te juridisch/formeel (Adviescommissie).
Lelystad, 5&6.	1. Onafhankelijkheid. 2. Snellere en makkelijkere procedure. 3. Acceptatie advies bij de burger.	1. Tijdsduur minnelijke aanpak is te lang.

Overzicht benoeming uitgangspunten interviews

Uitgangspunten procedurele rechtvaardigheid	**Specifiek voorbeeld implementatie uitgangspunt benoemd door de respondent(en)** **Ja** = ☒ **Nee** = ☐				
	Boekel	**Hellendoorn**	**Houten**	**Apeldoorn**	**Lelystad**
Algemene bekendheid van de uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid	☒	☒	☐	☒	☒
Informatie	☐	☒	☒	☒	☒
Voice	☒	☒	☒	☒	☒
Respect	☒	☐	☒	☒	☐
Deskundigheid	☒	☐	☒	☒	☒
Onbevooroordeeldheid	☒	☒	☒	☒	☒

Bijlage V

Resultaten vorm van mediation en minnelijke aanpak

Provincie	Gemeenten met minder dan 25.000 inwoners	Vorm mediation en/of minnelijke aanpak	Bron
Drenthe	De Wolden	Informele afhandeling	Verordening bezwaarschriftencommissie De Wolden 2018
Flevoland	Urk	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Friesland	Ameland	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Friesland	Dantumadiel	Bemiddeling	Verordening adviescommissie bezwaarschriften gemeenten Noardeast-Fryslân en Dantumadiel 2019
Friesland	Harlingen	Geen	Verordening commissie klachten en bezwaarschriften 2007
Friesland	Schiermonnikoog	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften 2007
Gelderland	Brummen	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Gelderland	Doesburg	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften tegen raadsbesluiten 2005
Gelderland	Druten	Geen	Verordening bezwaarschriftencommissies Druten 2015
Gelderland	Elburg	Geen	Verordening Commissie Bezwaarschriften gemeenten Elburg en Nunspeet 2019
Gelderland	Hattem	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Gelderland	Heerde	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Groningen	Appingedam	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Groningen	Delfzijl	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Limburg	Beek	Geen	Bezwaarschriftenverordening Gemeente Beek 2011
Limburg	Beesel	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2017

Limburg	Bergen	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften Bergen 2015
Limburg	Gennep	Geen	Verordening Commissie bezwaarschriften Gennep 2016
Limburg	Gulpen-Wittem	Bemiddeling	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Noord-Brabant	Alphen-Chaam	Bemiddeling	Verordening Commissie bezwaarschriften ABG-organisatie 2016 gemeente Alphen-Chaam
Noord-Brabant	Asten	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften 2017
Noord-Brabant	Baarle-Nassau	Bemiddeling	Verordening Commissie bezwaarschriften ABG-organisatie 2016 gemeente Alphen-Chaam
Noord-Brabant	Bergeijk	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Noord-Brabant	Bladel	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Bladel 2018
Noord-Brabant	Boekel	Geen	E-mailcontact 2-1-2020
Noord-Brabant	Cranendonck	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Noord-Holland	Beemster	Informele afhandeling	Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften Beemster 2019
Noord-Holland	Blaricum	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2017
Noord-Holland	Bloemendaal	Pre-mediation	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Noord-Holland	Drechterland	Pre-mediation	Bijlage X
Noord-Holland	Enkhuizen	Pre-mediation	Bijlage X
Noord-Holland	Heiloo	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften Heiloo 2018
Noord-Holland	Koggenland	Bemiddeling	Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Koggenland houdende regels omtrent bezwaar Verordening behandeling bezwaarschriften 2018

Overijssel	Borne	Alternatieve Geschillenoplossing	Verordening advisering bezwaarschriften gemeente Borne 2018
Overijssel	Haaksbergen	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2018
Overijssel	Losser	Geen	Jaarverslag Adviescommissie 2016/2017
Overijssel	Olst-Wijhe	Geen	Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften gemeente Olst-Wijhe 2015
Utrecht	Baarn	Geen	Verordening adviescommissie bezwaarschriften gemeente Baarn 2013
Utrecht	Bunnik	Pre-mediation	Verordening Commissie voor de bezwaarschriften gemeente Bunnik 2014
Utrecht	Bunschoten	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Bunschoten 2018
Utrecht	Eemnes	Geen	Verordening behandeling bezwaarschriften Eemnes 2008
Utrecht	Lopik	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Lopik 2004
Zeeland	Borsele	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Borsele 2018
Zeeland	Kapelle	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Kapelle 2016
Zeeland	Noord-Beveland	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften 2009
Zeeland	Reimerswaal	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Reimerswaal 2018
Zuid-Holland	Alblasserdam	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Alblasserdam 2016
Zuid-Holland	Brielle	Bemiddeling	Verordening voor de bezwaarschriftencommissie van de gemeente

			Brielle en Westvoorne 2016
Zuid-Holland	Hardinxveld-Giessendam	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften 2018
Zuid-Holland	Hillegom	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaren en klachten 2017

Provincie	**Gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners**	**Vorm mediation en/of minnelijke aanpak**	**Bron**
Drenthe	AA en Hunze	Informele afhandeling	Verordening adviescommissie bezwaarschriften gemeente Aa en Hunze 2019
Drenthe	Borger-Odoorn	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften 2016
Drenthe	Coevorden	Bemiddeling	Verordening bezwaarschriftencommissie Gemeente Coevorden 2018
Flevoland	Dronten	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften 2016
Friesland	Achtkarspelen	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften en klachten 8KTD 2015
Friesland	Noardeast-Fryslân	Bemiddeling	Verordening adviescommissie bezwaarschriften Noardeast-Fryslân en Dantumadiel 2019
Friesland	Ooststellingwerf	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Ooststellingwerf 2011
Friesland	Opsterland	Geen	Verordening bezwarencommissie Opsterland (bco) 2018
Gelderland	Aalten	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Aalten 2012
Gelderland	Berg en Dal	Geen	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Groesbeek 2015
Gelderland	Berkelland	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften 2005

Gelderland	Beuningen	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften 2006
Gelderland	Bronckhorst	Geen	Verordening Commissie bezwaarschriften gemeente Bronckhorst 2016
Gelderland	Buren	Mediation	Verordening Commissie bezwaarschriften 2008
Gelderland	Culemborg	Geen	Verordening op de bezwarencommissie 2019
Groningen	Het Hogeland	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften Het Hogeland 2019
Groningen	Oldambt	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Oldambt
Limburg	Beekdaelen	Pre-mediation	Verordening ambtelijk horen gemeente Beekdaelen 2019
Limburg	Brunssum	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Brunssum 2016
Limburg	Echt-Susteren	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Echt-Susteren 2014
Limburg	Eijsden-Margraten	Geen	Verordening intergemeentelijke adviescommissie inzake de behandeling van bezwaarschriften 2016
Noord-Brabant	Bernheze	Bemiddeling	Verordening intergemeentelijke commissie bezwaarschriften gemeenten Bernheze en Maasdonk 2010
Noord-Brabant	Best	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften 2015
Noord-Brabant	Boxmeer	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Boxmeer 2013
Noord-Brabant	Boxtel	Geen	Verordening behandeling bezwaarschriften 2018
Noord-Brabant	Cuijk	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften Cuijk 2014

Noord-Brabant	Deurne	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften Deurne 2015
Noord-Brabant	Dongen	Bemiddeling	Verordening voor de behandeling van bezwaarschriften, gemeente Dongen 2017
Noord-Holland	Bergen	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften 2018
Noord-Holland	Beverwijk	Geen	Verordening op de commissie voor de behandeling van bezwaarschriften gemeenteraad
Noord-Holland	Castricum	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften Castricum 2018
Noord-Holland	Diemen	Bemiddeling	Verordening algemene commissie voor de bezwaarschriften 2016
Noord-Holland	Edam-Volendam	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Edam-Volendam 2016
Overijssel	Dalfsen	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften 2017
Overijssel	Dinkelland	Pre-Mediation	Jaarverslag adviescommissie 2018
Overijssel	Hellendoorn	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Hellendoorn 2014
Overijssel	Hof van Twente	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften 2019
Utrecht	De Bilt	Bemiddeling	Verordening adviescommissie bezwaarschriften De Bilt 2010
Utrecht	De Ronde Venen	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften De Ronde Venen 2011
Utrecht	IJsselstein	Geen	Verordening op de commissie bezwaarschriften 2018
Zeeland	Goes	Bemiddeling	Verordening bezwaarschriften- en

			klachtencommissie Goes 2018
Zeeland	Hulst	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften 2010
Zeeland	Middelburg	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften 2016
Zuid-Holland	Albrandswaard	Geen	Verordening bezwaarschriften Albrandswaard 2018
Zuid-Holland	Barendrecht	Geen	Verordening bezwaarschriften Barendrecht 2018
Zuid-Holland	Bodegraven-Reeuwijk	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften Bodegraven-Reeuwijk 2016
Zuid-Holland	Goeree-Overflakkee	Bemiddeling	Verordening op de commissie bezwaarschriften Goeree-Overflakkee 2013
Zuid-Holland	Gorinchem	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Gorinchem 2019
Zuid-Holland	Hellevoetsluis	Geen	Regeling adviescommissie bezwaarschriften gemeente Hellevoetsluis 2013
Zuid-Holland	Hendrik-Ido-Ambacht	Geen	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2015

Provincie	**Gemeente met 50.000 tot 100.000 inwoners**	**Vorm mediation en/of minnelijke aanpak**	**Bron**
Drenthe	Assen	Bemiddeling	Verordening commissie voor de behandeling van bezwaarschriften Assen 2013
Flevoland	Lelystad	Informele aanpak en mediation	Verordening commissie bezwaarschriften Lelystad 2020
Friesland	De Fryske Marren	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften De Friese meren 2014
Friesland	Heerenveen	Bemiddeling	Regeling commissie bezwaarschriften 2018
Gelderland	Barneveld	Geen	Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften bij de raad 2012

Groningen	Midden-Groningen	Pre-mediation	Verordening commissie bezwaarschriften Midden-Groningen 2018
Limburg	Heerlen	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Brunssum 2016
Limburg	Roermond	Geen	Verordening behandeling bezwaarschriften Roermond 2018
Noord-Brabant	Altena	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften Altena 2019
Noord-Brabant	Bergen op Zoom	Geen	Verordening commissie bezwaarschriften 2014
Noord-Brabant	Helmond	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften Helmond 2017
Noord-Holland	Amstelveen	Geen	Verordening op de ambtelijke commissie voor de bezwaarschriften 2010
Noord-Holland	Den Helder	Mediation	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Den Helder 2018
Noord-Holland	Gooise Meren	Bemiddeling	Verordening op de commissie bezwaarschriften Gooise meren 2016
Noord-Holland	Heerhugowaard	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften 2010
Overijssel	Almelo	Mondeling contact met uitleg	Verordening behandeling bezwaarschriften sociale zekerheid 2009
Overijssel	Hardenberg	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Hardenberg 2012
Utrecht	Houten	Bemiddeling	Verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften gemeente Houten 2011
Utrecht	Nieuwegein	Informele aanpak	Website: Nieuwegein (z.d.). *Informele aanpak*. Geraadpleegd op drie januari 2020 van, https://www.nieuwegein.nl/informele aanpak/
Utrecht	Stichtse Vecht	Informele aanpak	Verordening Adviescommissie bezwaarschriften Stichtse Vecht 2016
Zeeland	Terneuzen	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften Terneuzen 2019
Zuid-Holland	Capelle aan den Ijssel	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften 2012
Zuid-Holland	Gouda	Mondeling contact met uitleg	Website: Gouda (z.d.). *Bezwaar.* Geraadpleegd van, goude.nl/bestuur_en_organisatie/contact_met

			_de_gemeente/uw_vraag_of_opmerking_ Indienen/bezwaar_maken
Zuid-Holland	Hoeksche Waard	Geen	Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Hoeksche Waard 2019
Zuid-Holland	Katwijk	Bemiddeling	Verordening commissie bezwaarschriften 2013

Provincie	**Gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners**	**Vorm mediation en/of minnelijke aanpak**	**Bron**
Flevoland	Almere	Informele aanpak	Website: Almere (z.d.) *Passende aanpak*. Geraadpleegd op drie januari 2020 van, https://www.almere.nl/dienstverlening/overig/bezwaar-of-beroep-aantekenen/passende-aanpak/
Friesland	Leeuwarden	Geen	Verordening adviescommissie bezwaarschriften gemeente Leeuwarden 2014
Gelderland	Apeldoorn	Informele aanpak	Verordening behandeling bezwaarschriften 2016
Groningen	Groningen	Geen	Verordening behandeling van bezwaarschriften 2015
Limburg	Maastricht		E-mailcontact 3-1-2019
Noord-Brabant	Breda	Geen	Verordening behandeling van bezwaarschriften Breda 2004
Noord-Holland	Alkmaar	Alternatieve geschillenoplossing	Verordening bezwaarschriften Alkmaar 2016
Overijssel	Deventer	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften Deventer 2015
Zuid-Holland	Alphen aan den Rijn	Bemiddeling	Verordening behandeling bezwaarschriften Alphen aan den Rijn 2014
Zuid-Holland	Delft	Geen	Verordening Adviescommissie voor bezwaarschriften Delft 2016

Provincie	**Gemeenten met meer dan 300.000 inwoners**	**Vorm mediation en/of minnelijke aanpak**	**Bron**
Noord-Holland	Amsterdam	Informele Aanpak	Verordening op de bezwaarschriften 2016
Zuid-Holland	Rotterdam	Alternatieve geschillenoplossing	Verordening behandeling bezwaarschriften 2008

Bijlage VI
Topiclijst en interviewopzet

Topiclijst interviews

Topic 1 – Vorm en tijdsduur bezwaarschriftenbehandeling	
Subtopic 1	Bevestiging vorm bezwaarschriftenbehandeling
Subtopic 2	Tijdsduur gebruik huidige vorm

Topic 2 – Beweegredenen voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling	
Subtopic 1	Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling
Subtopic 2	Beweegredenen
Subtopic 3	Informatiegebruik m.b.t. de keuze
Subtopic 4	Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid
Subtopic 5	Informatiegebruik memorie van toelichting
Subtopic 6	Betrokkenen bij keuze

Topic 3 – Ervaringen bij de huidige bezwaarschriftenbehandeling	
Subtopic 1	Algemene ervaringen eigen
Subtopic 2	Positieve punten / voordelen
Subtopic 3	Negatieve punten / nadelen

Topic 4 – Burger en betrokkenen	
Subtopic 1	Ervaringen burgers en betrokkenen

Topic 5 – Kennis alternatieve bezwaarschriftenbehandeling	
Subtopic 1	Kennis van de verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling
Subtopic 2	Voordelen ten opzichte van de andere vormen van bezwaarschriftenbehandeling
Subtopic 3	Nadelen ten opzichte van de andere vormen van bezwaarschriftenbehandeling

Topic 6 - Verbeteringsmogelijkheden	
Subtopic 1	Algemene verbeteringsmogelijkheden
Subtopic 2	Voornemen om de huidige vorm van bezwaarschriftenbehandeling te veranderen of aan te passen.

Interview opzet

Start interview en opzet

1. Allereerst zou ik u willen dank voor uw tijd. Het interview zal ongeveer een half uur duren. Dit interview neem ik op en werk ik uit in mijn onderzoek.

2. Introductie van mijzelf, Mijn naam is Hans Wolterink, ik ben student Sociaal Juridisch Dienstverlener bij het Saxion in Deventer. Ik ben momenteel bezig met aan het afstuderen bij BMC Yacht Group met betrekking tot de bezwaarschriftenbehandeling van gemeenten in Nederland. Allereerst zou ik u graag wat willen vragen over de vorm van de bezwaarschriftenbehandeling die de gemeente (Desbetreffende gemeente) gebruikt. Daarna wil ik het gaan hebben over de totstandkoming van deze behandelingswijze. Vervolgens wil ik het graag hebben over de ervaringen van de organisatie en de burgers en betrokkenen met deze behandelingswijze. Voordat ik van start ga, heeft u nog vragen?

3. Zou u uzelf kunnen voorstellen?

4. In de informatie die ik gevonden heb kwam naar voren dat er sprake is van (vorm van bezwaarschriftenbehandeling gemeente) bij uw gemeente, klopt dit? Kunt u de procedure toelichten?

5. Hoelang maakt de gemeente (desbetreffende gemeente) al gebruik van deze vorm van bezwaarschriftenbehandeling? Welke behandelingswijze hanteerde men hiervoor?

6. Weet u waarom er voor deze specifieke vorm van bezwaarschriftenbehandeling is gekozen?

7. Wat waren hierbij de beweegredenen?

8. Weet u welke informatie geraadpleegd is om tot deze keuze te komen? Zoals bijvoorbeeld de handleiding professioneel behandelen van bezwaarschriften en of de memorie van toelichting?

In de handleiding professioneel behandelen van bezwaarschriften benoemt de overheid de theorie van de procedurele rechtvaardigheid. Daarbij worden 5 specifieke punten benoemt.
1. Informatie + Toelichting
2. Voice + Toelichting
3. Respect + Toelichting
4. Deskundigheid + Toelichting
5. Onbevooroordeeldheid + Toelichting

9. Is er bij de keuze voor de huidige vorm van bezwaarschriftenbehandeling gekeken naar deze uitgangspunten of naar andere uitgangspunten van de procedurele rechtvaardigheid?

10. Hoe uit zich dat in de behandelingswijze van bezwaarschriften in de gemeente (desbetreffende gemeente)?

In de memorie van toelichting komen vier belangrijke punten naar voren:
1. Het bevorderen van eenheid binnen de bestuursrechtelijke wetgeving.
2. Het systematiseren en, waar mogelijk, vereenvoudigen van de bestuursrechtelijke wetgeving.
3. Het codificeren van ontwikkelingen, die zich in de bestuursrechtelijke jurisprudentie hebben afgetekend.
4. Het treffen van voorzieningen ten aanzien van onderwerpen die zich naar hun aard niet voor de regeling in een bijzondere wet lenen.
Daarbij wordt bij het horen specifiek gesteld dat het een mogelijkheid moet geven om de gedachtegangen te ventileren van de belanghebbende. Daarnaast moet het ervoor zorgen dat men zich gehoord voelt en men ervaart dat er serieus naar het bezwaar gekeken is.

11. In hoeverre is er bij de keuze voor de huidige vorm van bezwaarschriftenbehandeling gekeken naar de memorie van toelichting?

12. Hoe uit zich dat in de behandelingswijze van bezwaarschriften in de gemeente (desbetreffende gemeente)?

13. Zijn er andere uitgangspunten waar de gemeente (desbetreffende gemeente) naar gekeken heeft en die mogelijk zijn geïmplementeerd in de behandelingswijze?

14. Wie waren er betrokken bij deze keuze? Is er contact geweest met andere gemeenten en/of inwoners?

15. Wat zijn de algemene ervaringen bij de gemeente bij het gebruiken van deze vorm van bezwaarschriftenbehandeling?

16. Welke ervaringen hebben burgers en betrokkenen?

17. In hoeverre bent u bekend met de andere mogelijke behandelingswijzen van bezwaarschriftenbehandeling? (Horen door een lid van college van B&W, Ambtelijk horen, een adviescommissie & combinaties)

18. Op welke punten en/of onderdelen ziet u bij de huidige bezwaarschriftenbehandeling voordelen ten opzichte van andere vormen en combinaties van bezwaarschriftenbehandeling? (Vergeleken met andere vormen van bezwaarschriftenbehandeling)

19. Op welke punten ziet u nadelen ten opzichte van andere vormen en combinaties van bezwaarschriftenbehandeling?

20. Wat zijn voor u de algemene verbeteringsmogelijkheden van de huidige vorm van bezwaarschriftenbehandeling?

21. Zijn er plannen om de huidige vorm van bezwaarschriftenbehandeling te veranderen?

Bijlage VII

Transcripten interviews

Transcript interview 1
Interview Bestuurlijk juridisch medewerker gemeente Boekel
Datum: 24 januari 2020
H: Hans Wolterink = interviewer
F. Mw. Freijter = Respondent 1

Regel	Tekst
1	**H.** Ik ben Hans Wolterink, ik studeer SJD aan het Saxion in Deventer. Ik ben nu
2	bezig met een afstudeeronderzoek naar de bezwaarschriftenbehandeling bij
3	gemeenten. Ik ben nu bij de gemeente Boekel om een interview te houden.
4	Mevrouw Freijters zou u uzelf kunnen voorstellen?
5	**F.** Ja, ik ben bestuurlijk juridisch beleidsmedewerker en dat betekend dat ik
6	juridische zaken doe maar ook eigenlijk alles van openbare orde en veiligheid en
7	dan in de brede zin van het woord. Want dat is het leuke van in een kleine gemeente
8	werken dan heb je veel verschillende taken.
9	**H.** Ik heb dus gelezen dat er sprake is van horen door een college hier, zou u de
10	procedure kunnen toelichten?
11	**F.** Ja, er komt een bezwaar binnen en dan wordt er eerst gekeken of het bezwaar
12	ontvankelijk is en dan wordt er meteen een hoorzitting ingepland en daar is dan een
13	collegelid bij. Een van de, het is onderverdeeld in onderwerpen. De meeste
14	onderwerpen zitten bij de burgermeester enkele bij de wethouders, en er is een
15	onafhankelijk lid per die drie categorieën, dus die nodig je erbij uit en dan gaat de
16	uitnodiging de deur uit. De hoorzitting vindt dan plaats, er wordt verslag van
17	gemaakt, vaak kunnen mensen er nog even op reageren en dan maak je een
18	collegevoorstel met een besluit, een beslissing op het bezwaar.
19	**H.** Dus tussendoor wordt het eerst weer vastgelegd en dat het weer teruggaat naar
20	de bezwaarde om het zelf nog even in te kunnen zien wat er allemaal vast is gelegd.
21	**F.** Ja.
22	**H.** Oké, en daar kan diegene dan ook weer iets op reageren.
23	**F.** Ja.
24	**H.** Met welke informatie is de keuze van bezwaarschriftenbehandeling vastgelegd
25	en dan bedoel ik specifiek met informatie van de procedurele rechtvaardigheid
26	maar ook over het, de handleiding voor de behandeling van bezwaarschriften, de
27	handleiding professioneel behandelen van bezwaarschriften, die heeft het
28	Ministerie van binnenlandse zaken gemaakt. Ik weet niet of deze bij u bekend is?
29	**F.** Ja die heb ik vast wel ooit gezien. Dit gebeurde er al op deze manier, toen ik hier
30	kwam werken, 18 jaar geleden, 19. En daar zijn later wel een paar keer notities over
31	geschreven maar dat is niet echt beleid over geschreven omdat ja, wij het eigenlijk
32	gewoon doen zoals het in de Awb staat. Het enige wat eraan toegevoegd is zijn de
33	onafhankelijke leden, daar werken we nu sinds aantal jaar mee om dat er gevraagd
34	werd “goh ja zo’n collegelid, de slager die zijn eigen vlees keurt, is het dan niet
35	handig om er toch iemand onafhankelijks aan toe te voegen? En die zijn er gezocht,
36	gevonden, er zijn mensen gewoon uit Boekel die bereid zijn om dat te doen. Want
37	die vraag kwam er vanuit de gemeenteraad van, er zijn wel af en toe vragen

geweest van goh zouden we niet naar zo'n bezwaarschriftencommissie toe moeten? En die hebben altijd weer beantwoord dat dit toch hun voorkeur heeft maar dan met die ene toevoeging.

H. Ja, met zo'n onafhankelijke persoon erbij. Ja want een van die onderdelen van de procedurele rechtvaardigheid is natuurlijk de deskundigheid en de Onbevooroordeeldheid. Het onafhankelijke lid, in hoeverre is die deskundig ook om over het onderwerp te beslissen.

F. Het zijn allerdrie personen die, ja, ik weet niet goed hoe ik dat nu even moet zeggen, die wel affiniteit hebben met het werkveld en die gewoon met een goede open blik daarnaar kunnen kijken. Want vaak gaat het helemaal niet om de juridische haarkloverij van "had het college dit besluit mogen nemen" daar kijken ze natuurlijk ook naar, maar vooral van, is dit redelijk. En een van de redenen waarom ik ook van mening ben dat het hier zo goed werkt is dat de voorzitter, de collegeleden het ook gewoon heel goed doen. En diegene die bezwaar maakt wil helemaal niet horen van, "had het college dit besluit mogen nemen" die wil gewoon zijn verhaal kwijt en vertellen waarom hem iets raakt. En als het dan maar over iets soms, niet zo heel groot, voor sommige mensen dan weer wel, gaat als een kapvergunning wil die persoon vaak helemaal niet persé die bomen houden maar wel dat er herplanting plaatsvindt. En als dat college dit dan zegt van oh ja maar, of aan diegene die dat dan wil gaan kappen van wat zijn jullie eigenlijk van plan? "Oh maar ik ga nieuwe bomen planten", en dan eigenlijk is dan in die hoorzitting het probleem al opgelost zonder dat je daar dan heel spannend met dat besluit iets, in hoeft.

H. Ja want inderdaad, er is ook dat de bezwaarder dan zijn verhaal kan doen en dat hij dan daarover gehoord wordt. Maar hoe is dit echt in de procedure verwerkt? Is er een opening met de bezwaarde die zijn woord kan doen, hoe moet ik mij dit voor me zien?

F. Ja, de, dit is natuurlijk wel afhankelijk van de kwaliteit van de collegeleden en dat doen zie hier gelukkig gewoon heel goed. Want op het moment dat ze dat niet doen, dan kan het ook zijn dat je hier ook snel weer van afstapt. Maar inderdaad, gewoon officieel openen, uitleggen hoe het gaat, van goh je krijgt een verslag en daar kun je op reageren. Nou u bent hier om te luister, we gaan hier niet een discussie voeren maar vaak neemt de voorzitter dan na afloop soms gewoon dat hij heel duidelijk zegt van "goh nou sluiten we het" en dat hij dan zegt van "goh maar wat, waar zit je mee of" het verhaal eromheen krijgt eigenlijk altijd aandacht.

H. Maar dat is dan de eigenlijke hoorzitting?

F. Ja dat is heel verschillend, hij doet het op een natuurlijke manier zeg maar. En het, bij het ene onderwerp leent zich er dat wel voor en bij het andere niet. Maar ja.

H. Ja want ik zag hier heel snel in staan dat de, er ook sprake is van informele aanpak, is dat nu nog steeds of is dat dan een soort van samengevoegd?

F. Ja ik vind dat dat vooral is samengevoegd. En bij sociale zaken en hulpverleningen doen ze dat misschien wat meer, daar heb ik minder zicht op. Dat je inderdaad soms ook mensen belt en vraag van waar zit u mee. Maar dat is niet precies vastgelegd hoe dat dan gaat. En dan soms dus door dat je inderdaad nou hier kun je je zegje doen en daarna praat je door, dan heb je op die manier de informele aanpak. En dat collegelid, de slager die zijn eigen vlees keurt, weet dan op dat moment wel hoe de vork in de steel zit. Dus in die zin helpt het hem wel om bij dat besluit….

H. Eventueel te heroverwegen?

F. Ja op een goede manier te weten van nou, was dit wel wat ik eigenlijk daarmee wilde.
H. Is er verder nog heel specifiek naar de memorie van toelichting gekeken bij de algemene wet bestuursrecht, specifiek bij het horen?
F. Nee.
H. Is daar ook niet verder naar gekeken omdat het ook al zo lang bezig is hier.
F. Ja
H. Zijn er, wordt er veel gekeken naar andere gemeenten en hoe zij bezwaarschriftenbehandelingen oplossen?
F. Nee, alleen maar op het moment dat we daar een reden voor hebben om te overwegen, met name de kosten. Want ja die zijn dan aanzienlijk, omdat je dan natuurlijk toch gewoon een voorzitter en een aantal leden nodig hebt. Maar ook juist omdat wij hier zo weinig bezwaarschriften hebben wordt het moeilijker om de termijnen te halen en kun je minder mensen tegemoetkomen in een moment dat het uitkomt. Want nu ja, je plant het gewoon en we plannen de hoorzitting altijd twee weken voordat die daadwerkelijk plaatsvindt zodat mensen nog die stukken kunnen indienen dat moet tien dagen van tevoren. Maar je kunt gewoon met zo weinig mensen en dat je maar één hoorzitting plant gewoon beter afstemmen van, nou komt het dan en dan uit. En anders dan heb je gewoon één keer in de maand op donderdag van vijf tot acht is dan die hoorzitting en *thats it*. En dan als die dan net is geweest, dan moet je weer wachten drie weken en dan kun je weer met je termijnen in de knoop komen.
H. Ja, ja dat klopt. Is het nog heel, ik begrijp dus dat er niet heel veel is vastgelegd over de procedure verder.
F. Ja dat klopt.
H. Dus, ik zit een beetje te kijken naar de onafhankelijkheid en deskundigheid van de wethouder daarin. En u noemde ook al de slager die zijn eigen vlees keurt, is daar verder niks over vastgelegd dat het vaststaat dat hij onbevooroordeeld is?
F. Nee, maar dat doet hij wel onbevooroordeeld. Hij gaat daar niet meteen zitten van ik heb dat besloten en dat jij daar nog iets anders van vindt da's dan jammer. Mensen krijgen echt de ruimte om aan te geven waarom ze het niet eens zijn met het besluit.
H. Ja oké, ik zeg dit omdat ik veel bij andere procedures zie die bijvoorbeeld een adviescommissie hebben er specifiek bij gezegd dat er een ambtenaar bij is die zich niet met de aanvraag heeft bemoeid. Maar goed een wethouder die over dat onderwerp gaat, dat is in hetzelfde raakvlak natuurlijk maar dat is dan niet verder vastgelegd dat dat onafhankelijk is.
F. Nou eigenlijk neemt dat collegelid juist meer ruimte om mensen te horen. Want ik heb wel eens bij mijn vorige werkgevers een hoorzitting bijgewoond en dan gingen die mensen maar, dat hangt er ook vanaf wat voor commissie je hebt, die gingen echt heel, die mensen voelden zich best wel onder de indruk als je daar binnenkomt. Het ging allemaal heel formeel. Dan ging het er echt over van, "had het college dit besluit mogen nemen" en dan kregen die, dan weet ik niet of die mensen dat ook meteen te horen kregen. Maar het verhaal erachter daar namen ze eigenlijk gewoon helemaal geen ruimte voor en als zij die ruimte niet nemen dan komt die informatie ook niet bij het college. Dus die burger voelde zich denk ik daar, tenminste op de manier hoe het daar ging, minder gehoord. Want dat verhaal van "ik ben gehecht aan die boom" of weet ik veel omdat hij pimpelpaars is. Soms is het helemaal niet rationeel maar dat verhaal willen mensen kwijt. En vaak door, maar dat is gewoon echt het geluk met hoe de bestuurders het hier doen, in dat

gesprekje wat er dan daarna plaats vindt snappen mensen waarom het college dat besluit heeft genomen. Dan zijn ze er nog steeds niet blij mee maar dan begrijpen ze dan hebben ze er vrede mee. En ja dat vind ik dat er hier heel vaak bereikt wordt. En je maakt niet iedereen gelukkig maar met uitleggen bereik je wel heel veel.
H. Ja dus, echt een van de voordelen die het horen door een college geeft is dan ook dat mensen zich beter kunnen uiten en dat het dan ook anders dan bij een adviescommissie een persoonlijk gesprek wordt.
F. Ja.
H. Zijn er verder nog veel voordelen die u kan noemen? Ten opzichte van andere manieren van bezwaarschriftenbehandeling?
F. Nee, ja sneller. Maar dat vind ik eigenlijk ook het belangrijkste want mensen die gaat het er helemaal niet om of de gemeente een goed besluit heeft genomen die gaat het erom ja, het moet wel juridisch goed zijn, maar het gaat erom, hebben ze nagedacht over mijn belang. En want soms is dat gewoon uit te leggen van dit kan niet anders want die kabels liggen daar nu eenmaal, en ja ik heb nu anders even geen ander voorbeeld in mijn hoofd. En als ze dat niet weten dan gaan zij boos weg, belachelijk waarom doe je dat nou. En als het wordt uitgelegd dan ja, is er gewoon veel meer begrip. Of soms kun je dan doordat je hoort hoe die burger erin staat bedenken van “Oh maar als we het dan zo doen dan bereiken wij ons doel en dan heeft die burger ook zijn doel” en dat gesprek komt niet plaats als je alleen maar kijkt van of het besluit mag of niet.
H. Als je alleen maar kijkt naar de juridische aspecten inderdaad. Dus eigenlijk zou je ook kunnen zeggen dat de procedurele rechtvaardigheid komt beter tot zijn recht met het horen door een college dan dat er bij een adviescommissie zou zijn of op een andere manier. Dat vind ik een goeie want er zijn juist veel adviescommissies opgericht, opgesteld met de gedachte dat er dan een onafhankelijk team naar kan kijken maar dat er ook wel uit onderzoek blijkt dat heel veel met juridische blikken worden gekeken en dat eigenlijk het verhaal vergeten wordt van de persoon. Dat er niet verder wat mee gedaan wordt. Dat vind ik een hele goeie.
Ziet u nadelen ten opzichte van andere bezwaarschriftenbehandelingen?
F. Ja, de schijn dat het niet onafhankelijk is. Want die collegeleden doen dat maar ook dat is weer mensenwerk. Want als je met mensen te maken hebt die dat, die daar niet onafhankelijk gaan zitten dan is het ook echt zo. En met de mensen die ik dat nu zie doen die doen dat gewoon keurig naar eer en geweten en dan met dat onafhankelijke lid proberen we dat al in te brengen. En we hebben nu ook ingevoerd dat die dan ook gewoon aangeven wat hun advies is zodat dat ook wel echt duidelijk is. Want anders heeft het geen nut, dan zit ze er alleen maar bij en is het later helemaal niet zichtbaar hoe die dat hebben beoordeeld. Ja en voor de rest is dat, dat vertrouwen is er. En naja dit stukje aan de raad hebben we dat uitgelegd en dan sindsdien zijn er geen vragen over geweest.
H. Omdat dit eigenlijk ook altijd goed gaat?
F. Ja en het is goed dat er af en toe om gevraagd wordt. Want zij horen ook van, he overal in Nederland gebeurt dat anders waarom doen wij dat niet zo? Dus af en toe moet je daar ook weer aandacht aan geven en uitleggen waarom, waarom wij nog steeds dat standpunten hebben dat dit nu nog zo kan blijven. Maar dan zijn ze ook altijd weer, daar gaan ze wel in mee. Dan is het niet zo van daar zijn we toch niet mee eens doe het maar anders.
H. Worden burgers veel geraadpleegd over of ze hier tevreden mee zijn, met deze behandelingswijze?

188	**F.** Nee dat hebben we niet gedaan, die vraag is natuurlijk ook weleens gesteld maar
189	het probleem is dan wie ga raadplegen? De mensen die bezwaar hebben gemaakt of
190	gaan we dat op een andere manier doen. Die ene die dan net in het ongelijk is
191	gesteld kan dan juist weer negatief het beoordelen en dan zijn de aantallen ook zo
192	klein dat het niet zo veel uitmaakt. Het zal wel een keer kunnen maar het is op dit
193	moment niet iets wat we doen.
194	**H.** Dat wordt verder dus niet gedaan, oké.
195	**F.** En twee, dat is het leuke van een kleine gemeente. Als er iemand niet tevreden is
196	lopen ze zelf wel naar een raadslid en dan krijg je het op die manier via een vraag
197	toch wel weer.
198	**H.** Ja door dat persoonlijke contact ook dat het dan directer besproken kan worden.
199	En is het verder nog zo dat er, uw noemde nog dat er af en toe wel weer naar
200	gekeken wordt of het goed is, is dat dan elke vier jaar of als er een nieuw jaarplan
201	wordt opgesteld?
202	**F.** Nee daar hebben we geen frequentie over afgesproken. Dit was naar aanleiding
203	van vragen weer of, de vraag was toen van moeten we niet met onafhankelijke
204	leden gaan werken, want dat deden we al bij sociale zaken al heel lang. Dus toen
205	zijn die andere twee eraan toegevoegd. Dus dat is toen in dat stuk naar de raad
206	gegaan dat dat, dat we dat voorstelden. Dat is zo gebeurd en nu aan het eind van het
207	jaar moet je weer even inventariseren hoeveel hoorzittingen er zijn geweest
208	vanwege de uitbetaling en we hebben zo weinig bezwaren dat is ook ja.
209	**H.** Dat fluctueert wel veel per gemeente maar over het algemeen, gemeentes van
210	minder dan 25.000 inwoners over het algemeen. Dan is het ook wel beter te
211	behappen. Dan heb ik ook eigenlijk wel alles behandeld en dan wil ik u bedanken
212	voor uw tijd.
213	**F.** Graag gedaan.

Transcript interview 2
Interview Bestuurlijk juridisch medewerker gemeente Hellendoorn
Datum: 29 januari 2020
H: Hans Wolterink = interviewer
W: Mr. W. Ebbes = Respondent 2

Regel	Tekst
1	**H.** Allereerst zal ik wel even zeggen hoe ik het interview wil indelen. Ik zal eerst
2	een kleine toelichting over mijzelf geven en daarna zal ik u vragen om uw baan en
3	de bezwaarschriftenprocedure toe te lichten. Daarna zal ik wat vragen stellen over
4	de procedurele rechtvaardigheid, dat is een theorie die ik onderzocht heb en die
5	behandeld wordt bij veel bezwaarschriftenprocedures. Daarna nog een stukje over
6	de memorie van toelichting die de wetgever heeft opgesteld bij het horen. En
7	daarna ook nog iets over de ervaringen en eventueel de ervaringen van betrokken
8	en van de burgers zelf.
9	Allereerst, ik ben Hans Wolterink. Ik ben afstudeerstudent SJD. Ik ben nu bezig
10	met een onderzoek naar de bezwaarschriftenprocedure bij de gemeenten in
11	Nederland, waarvan ik er 137 heb onderzocht. Ik ben nu bij de gemeente
12	Hellendoorn in gesprek met meneer Ebbes. Zou u uzelf kunnen voorstellen?
13	**W.** Ja dat kan ik. Ik ben Wim Ebbes mijn functie is Senior Jurist van de gemeente
14	Hellendoorn werkzaam bij de unit juridische zaken, een hele kleine unit van 1,88
15	FTE verspeeld over drie personen. Ik ben zelf fulltime in dienst bij de gemeente
16	Hellendoorn. Ik heb nog twee collega's waarvan er eentje 0,6 FTE heeft en het
17	derde college heeft 10 uur bij de unit, ik weet zo niet hoeveel FTE. Opgeteld komt
18	dat uit op 1,88 FTE. Nou, wij behandelen bij de unit bezwaarschriften. We doen
19	ook klachtenafhandeling, ten minste klachten die wat zwaarder van aard zijn,
20	klachten die tussen die je zo tussen neus en lippen door kunnen afhandelen zetten
21	we uit in de organisatie. Daar gaan we niet de klachtencommissie bij elkaar halen.
22	Als het wat zwaarder wordt van kaliber komt de klachtencommissie bij elkaar maar
23	dat is al meer dan anderhalf jaar geleden dat ze bij elkaar zijn gekomen. Goed, dat
24	zijn de klachten. Daarnaast doen we juridische advisering richting de collega's, het
25	consulentschap. Juridische kwaliteitsbewaking doen we wat aan, ik heb zelf een
26	mandaatsysteem onder me, dat beheer ik, en moet binnenkort ook weer aangepast
27	worden. Wij kloppen de verordeningen in KLOP, ik weet niet of je dat iets zegt.
28	DROP is de elektronische bekendmaking tool van het ministerie van binnenlandse
29	zaken. Alle verordeningen alle algemene verbindende voorschriften moeten
30	elektrisch bekendgemaakt worden. Binnenkort zit er een wijziging, zit de wet
31	elektronische publicaties er aan te komen. Die vereist dat ook alle beleidsregels
32	worden bekendgemaakt. Dus die moeten we gaan inventariseren. Een deel hebben
33	we al bekendgemaakt maar ook een deel is nog niet bekendgemaakt en moet
34	geïnventariseerd worden. Ik zal er niet te diep op ingaan maar ik hoop dat je op
35	deze manier een beetje een beeld krijgt van wat we met juridische zakendoen. Ik
36	werk hier al sinds 1 mei 1986, ja ik moet nog een paar jaar tot mijn pensioen maar
37	de verwachting is dat ik de volgende jaren ook nog wel bij de gemeente volmaak.
38	Dus nog wel ruim vier jaar.
39	Ik heb rechten gestudeerd in Groningen van 1975 tot 1980, ik heb de studie ook
40	afgemaakt dus je mag me meester in rechten noemen. Ja, dat is het eigenlijk wel.

H. Ja, precies. Ik heb dus zelf al gezien dat de gemeente Hellendoorn uit de verordening van 2014 als ik het goed herinner een adviescommissie heeft ingesteld.

W. Ja drie commissies.
H. Geldt de commissie dan ook voor de bezwaarschriften die zijn ingesteld voor de, ik kom even niet op het woord.
W. Ik zal even helpen, een bezwaarschriftencommissie voor ambtenarenzaken, alleen die verordening ga ik binnenkort laten intrekken. Misschien weet je dat, sinds één januari jongstleden de wet normalisering rechtspositie ambtenaren hebben gekregen. Waardoor wij allemaal onder het burgerlijk wetboek vallen en dus niet meer dat besluiten die ten aanzien van ambtenaren worden genomen zijn dus niet meer publiekrechtelijk maar privaatrechtelijk van aard. Dat betekent dat we niet meer bezwaarschriften kunnen indienen tegen dergelijke besluiten. En dat betekent dus ook dat de bezwaarschriftencommissie kan worden opgeheven. Dat de verordening kan worden ingetrokken. Eigenlijke andersom, door de intrekking van de verordening wordt de bezwaarschriftencommissie opgeheven. Daarnaast hebben wij nog een bezwaarschriftencommissie sociaal domein en daar komen dus bezwaarschriften aan de orde die op het sociaal domein betrekking hebben zoals de participatiewet, de WMO 2015, de Jeugdwet en alle regelingen die daar eigenlijk onder vallen zoals het BBZ. Eigenlijk alles wat binnen het sociaal domein speelt. Dan weet ik, het sociaal domein is niet een heel strak ingekaderd verhaal maar het geeft wel enige richting in de denkwijze denk ik.
Dan hebben we nog een derde commissie, dat is een restcommissie. Die doet alle bezwaarschriften die niet in de commissie ambtenarenzaken thuishoren en niet in de bezwarencommissie sociaal domein thuishoren en die niet financieel van aard zijn. Want financiële bezwaarschriften zoals de WOS, OZB kent de wet een afwijkende procedure van de algemene wet bestuursrecht zoals je misschien weet. En om die reden hebben we daar ook geen bezwaarschriftencommissie. Het kan eigenlijk ook niet want het aantal bezwaarschriften die op dat gebied worden ingediend zijn talloos. Dus als je die allemaal in een bezwaarschriftencommissie moet behandelen, dat red je niet. En dat is denk ik ook de reden dat de wetgever daar een aparte procedure voor getroffen. Dus ik hoop dat dat voor jou enigszins een duidelijk beeld schept.
H. Ja, drie verschillende bezwaarschriftencommissies die allemaal een andere taak oppakken. Hoe lang maakt de gemeente Hellendoorn al gebruik van al deze drie vormen?
W. Nou dat gaat een tijde terug. Dan moet ik even denken. Die commissie ambtenarenzaken, die had een voorloper en die bestond al toen ik hier binnenkwam in 86 dat was de commissie functiewaardering. Daar kwamen de bezwaarschriften met betrekking tot de bezwaarschriften tegen de functiewaardering, die behandelden alleen dat. Maar die hebben wij later, en dat zal rond de eeuwwisseling gebeurd zijn, dat weet ik niet precies meer. Toen hebben we hem uitgebreid tot alle bezwaarschriften die ambtenaren konden indienen, dus ook bijvoorbeeld: als jij een berisping zou krijgen of als je ontslagen wordt, dat zijn ambtelijke besluiten. Dan kon je via de uitgebreide bezwarencommissie bezwaar aantekenen.
Onderbroken
W. Oké dus ik was gebleven bij de commissie voor de bezwaarschriften en wat ik noem de restcommissie. Die laatste is zo´n beetje ontstaan in 1987 toen ik nog niet zo lang binnen was. Ik kreeg de opdracht om zo´n bezwaarschriftencommissie in

leven te brengen. Die bestond grotendeels uit raadsleden één externe voorzitter en daarnaast raadsleden. Daar was ik niet zo kapot van omdat je zag dat in zo´n commissie politieke overwegingen nogal een sterke rol speelden. Terwijl wat mij betreft de rechtmatigheid, in een volledige heroverweging met rechtmatigheid en doelmatigheid maar wat mij betreft moet de rechtmatigheid ook aan bot komen. Dat werd in die commissie wel eens uit het oog verloren. Dus ik heb op een gegeven ogenblik voorgesteld om de samenstelling van die commissie te wijzigen en daar alleen externe leden in te zetten. Dus een volledig onafhankelijke commissie dus die ook voldoet aan artikel 7:13 Awb. En dat zal denk ik in de negentiger jaren van de vorige eeuw zijn geweest, meer dan 20 jaar geleden. De commissie voor het sociaal domein is ook rond die tijd, nee later ontstaan maar precies weet ik dat niet.

H. Zal dat ook voor 2000 zijn geweest?

W. Ja dat waarschijnlijk wel. Ik kan wel even voor jou uitzoeken wanneer dat precies is geweest en je dat op de mail zetten.

H. Ja graag.

W. Maar goed, het ambtenarenrecht heb ik al gezegd he, de bezwaarschriftencommissie daarvoor is voortgekomen uit de bezwaarschriftencommissie functiewaardering die al ontstond in 1986.

H. Dus die is al een hele lange tijd van toepassing geweest.

W. Ja dat zeker. Die is dus wat ik net zei omgezet naar een commissie met een ruimere doelstelling dan alleen functiewaardering. En dat kan ik ook nog wel even nazien en op de mail zetten.

H. Zou u de procedure in zo’n bezwaar kunnen beschrijven?

W. Ja, het bezwaar komt binnen en de bezwaarmaker krijgt een ontvangstbevestiging, de wet schrijft dat ook voor. Dan moet ik even verschil maken tussen sociaal domein en de restcommissie voor de bezwaarschriften. Want binnen het sociaal domein, met name binnen de participatiewet wordt nog wel aan pre-mediation gedaan. Dan gaat de afdeling in gesprek met de bezwaarmaker om te kijken of men eruit kan komen en dat wil nog wel eens leiden tot het intrekken van het bezwaar. Pre-mediation binnen de restcommissie doen we eigenlijk niet. En bij de commissie ambtenarenzaken ook niet. Maar bij het sociaal domein komt dat wel voor.

Maar goed, het bezwaarschrift komt binnen. Men krijgt een ontvangstbevestiging. Ik zet de zaak uit naar de betreffende afdeling. Ik vraag om een verweerschrift en stukken, achterliggende stukken. Ik neem contact op met de bezwaarde en ik zeg dat ik het bezwaarschrift op die en die hoorzitting wil behandelen, wilt u dat noteren in uw agenda. Dan krijgt de bezwaarde een uitnodiging voor de hoorzitting. En dan vindt de hoorzitting plaats op dat moment in aanwezigheid uiteraard de bezwaarmaker, eventuele derde belanghebbende en de vertegenwoordiging van het verwerend orgaan. Meestal is dat het college. Eerst opent de voorzitter de hoorzitting, stelt de leden voor en dan krijgt de bezwaarmaker om zijn bezwaarschrift toe te lichten. Vervolgens mag het college daarop reageren en daarna eventuele derde-belanghebbende. Dan worde er vragen gesteld vanuit de commissie. Daarna vindt er een 2^{e} termijn plaats in dezelfde volgorde. Dan wordt de zitting gesloten en stelt de commissie voor de raadskamer het advies op. Daar doe ik altijd een voorzet voor, ik maak altijd een preadvies, een conceptadvies. Want mijn ervaring is dat als je dat doet, je van tevoren weet waar de vraagpunten zitten en dan kan de commissie daar desnoods vragen over stellen. Vaak is het zo dat mijn conceptadvies op een paar punten komma’s wordt

veranderd. Maar meestal wordt het dan gewoon als advies van de commissie vastgesteld. En ik ben de secretaris van de, we zijn eigenlijk alle drie secretaris van alle bezwarencommissies alleen in de praktijk doe ik de restcommissie van bezwaren, de beide dames doen het sociaal domein, en ik pak vaak ook weer de ambtenarenzaken. Hoe het bij het sociaal domein precies gaat weet ik niet maar ik heb het idee dat de dames grotendeels de handelingswijze volgen zoals die van mij. De commissie voor ambtenarenzaken gebeurt het net zoals bij de commissie voor de bezwaarschriften alleen daar zijn nooit derde belanghebbenden, daar is het altijd de ambtenaar tegen het college. Bij het sociaal domein zijn trouwens ook geen derde belanghebbenden. Dat is ook altijd tussen de aanvrager en het college. Bij mijn commissie voor de bezwaarschriften dus wel, er zijn vaak derde belanghebbenden.

Na het vaststellen van het advies en het opstellen van het verslag gaan die stukken naar het college toe, naar het verwerend orgaan. Meestal het college dus dat zeg ik ook maar zo. En dan brengt de afdeling die het primaire besluit heeft genomen, die heeft tot taak om het advies in het college te brengen. Dat is een beetje hoe het gaat.

Vroeger tot een jaar of vijf geleden bracht ik het zelf, de secretaris in het college maar met name bij mijn commissie als het ging om ruimtelijke bezwaarschriften werd er nog wel eens contrair gegaan en dat zit ik een beetje in een spagaat. Wat moet ik nou aan het college adviseren. Moet ik adviseren wat de commissie heeft geadviseerd of moet ik het spoor van de afdeling volgen. Dus ik heb op een gegeven moment gezegd dat ik dit geen werkbare situatie vindt. Ik breng het advies uit aan de afdeling en die brengt het maar in het college.

Is dat voldoende duidelijk?

H. Ja dit geeft zeker duidelijkheid. Ik heb natuurlijk ook de verordening doorgenomen van de meeste gemeenten en die volgorde wordt overal wel toegepast.

W. Overigens staat niet alles van dit in de verordening.

H. Nee maar de volgorde kan ik er wel in terugzien, de stappen laat maar zeggen. Alleen dat laatste over het advies brengen, staat er wel vaak dat de commissie dit advies brengt, die doen dat zelf dan inderdaad. Maar dat de secretaris over wie dat dan ook doet staat er niet.

W. Nou ik heb daar altijd een principiële in gekozen, ik vind een hoorzitting, de commissie die hoort en de bezwaarde en daarbij het college. Die twee partijen staan op één lijn. En dan vind ik het principieel niet juist dat één van die partijen het advies in het college brengt en daar dus nog weer uitbrengt. Dat haalt het evenwicht weg. Dus dat was voor mij lange tijd de reden van, nee ik vind dat ik zelf het advies in het college moet brengen. Maar ik kwam steeds meer in die spagaat terecht omdat met name bij de afdeling ruimte men het niet eens was met het advies en daarom heb ik toen gezegd dat ik mijn principiële punt verlaat en meer kies voor de praktische lijn.

H. De beweegredenen voor de specifieke keuze voor een adviescommissie, weet u welke beweegredenen de gemeente Hellendoorn hiervoor heeft? Wellicht ook voor het behoud hiervan?

W. Nou een hele belangrijke overweging is dat als jij een onafhankelijke commissie hebt, de acceptatie van het advies bij de burger normaal gesproken groter zal zijn dan wanneer het advies door het orgaan van bij wie de beslissing wordt bestreden wordt opgesteld. Dat is eigenlijk de voornaamste reden. En daarnaast is een prettige bijkomstigheid dat de afhandelingstermijn met zes weken

worden verlengd als jij een onafhankelijke commissie hebt. Dan mag je er iets langer over doen.
H. Dat is dan positief van de gemeente, zo moet ik dat zien?
W. Ja vanuit de gemeente, voor de burger misschien niet.
H. Nee dan is het duidelijk, de theorie van de procedurele rechtvaardigheid, is die daar nog bij betrokken? Ik heb een document gevonden vanuit het ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties gevonden genaamd: professionele behandeling van bezwaarschriften. Daarin worden 5 punten benoemd van procedurele rechtvaardigheid: Informatie, Voice, Respect, Deskundigheid en Onbevooroordeeldheid. Het gaat er in principe om dat de burger tijdens de bezwaarschriftprocedure informatie krijgt over de procedure zelf, de betrokkenen, welke taken zij hebben en de beoordeling van het bezwaar. Ook over de verdere gang van zaken daarover, ook over eventuele andere betrokkenen die erbij worden gehaald, de deskundigheid en Onbevooroordeeldheid. Daar gaat het in principe over. Komt u dat bekend voor?
W. Ja die termen op zich wel. Ik moet zeggen dat ik dat document niet zo in het hoofd heb zitten, ik weet ook niet uit welk jaar dat is. Maar ik denk dat wij met onze keuzes voor de vorm van onze commissies eigenlijk al vooruitliepen, want ik denk deze notitie van latere datum is.
H. Ja deze is van rond 2015, maar nog wel steeds de meest recente die op de website staat.
W. Ja oké, maar ik denk dat wij met de keuze voor die commissies eigenlijk al vooruitliepen op die uitgangspunten.
H. Hoe komen deze uitgangspunten dan in de werkwijze naar voren?
W. Nou kijk in de ontvangstbevestiging zetten wij natuurlijk al van, toen en toen ontvangen, wij moeten binnen 12 weken dat afhandelen, we kunnen die termijn één keer met zes weken verlengen. Het bezwaarschrift is in behandeling gesteld bij de commissie bezwaarschriften. Daar staat overigens niet bij dat deze bestaat uit onafhankelijke personen. Maar dat staat wel weer in de uitnodiging voor de hoorzitting, dat het om drie onafhankelijke mensen gaat. Er staat ook in dat de commissie niet zelf beslist maar adviseert aan het college. En onze telefoonnummers staan erbij dus als men vragen heeft kan men ons ook bellen.
H. Dus dingen aangaande de communicatie zijn hier ook wel in opgenomen?
W. Ja, nou als ik zo die vijf punten hoor denk ik van nou misschien dat wij op enkele punten iets meer informatie kunnen bieden maar aan de andere kant denk ik van, als de burger iets niet duidelijk is kan hij altijd iets vragen.
H. Dan de memorie van toelichting, in principe staat er in de memorie van toelichting rondom het horen specifiek dat de burger kans moet krijgen om zijn mening te kunnen delen, en dat hij het gevoel krijgt dat hij echt gehoord wordt en dat zijn bezwaar serieus genomen wordt. Dit, hoe is dit opgenomen in de behandelingswijze?
W. Ja, hoe is dat opgenomen. Goed, ik heb zo net al geschetst dat de voorzitter, die houdt een inleiding en dat vervolgens de bezwaarde die krijgt het woord. En dan kan het college daarop reageren, dan hebben we nog een tweede termijn en er kunnen vragen gesteld. Ik denk persoonlijk, maar goed ik ben geen objectieve buitenstaander, dat wij de reclamant de bezwaren voldoende aan bot laten komen. Alleen je zult altijd mensen hebben dat als zij geen gelijk krijgen dat ze zullen zeggen dat van ik ben onvoldoende gehoord. Andere zullen zeggen dat ze vinden dat de commissie er objectief naar gekeken heeft. En je kunt het ook een beetje afmeten aan het aantal bezwaarschriften, of sorry, beroepschriften wat wordt

ingediend als jij veel beroepschriften hebt dan kun je uit afleiden dat de bezwaarde zich minder goed gehoord heeft. Als je weinig beroepschriften hebt kun je zeggen dat de bezwaarschriftenprocedure heeft zijn filterwerking gehad.
H. Oké, dat de bezwaarde genoeg gehoord wordt dat haal ik ook wel terug uit uw verhaal alleen dat hij ook het gevoel krijgt dat hij ook gehoord is. Is daar nog iets specifieks meegedaan? Het lastig om uit te leggen, maar dat zijn verhaal nogmaals wordt benoemd door de commissieleden?
W. Wat bedoel je met wordt benoemd?
H. Het herhalen wat er al gezegd is, dat zij een soort van samenvatting geven? Dat is misschien een manier om de bezwaarde het gevoel te geven dat wat hij verteld is ook daadwerkelijk gehoord is en niet dat dat slechts wordt verteld en dat er dan niet op door wordt gegaan.
W. Nee dat doet de voorzitter niet, hij vat het verhaal niet samen.
H. Nee ik zie ook niet op dat punt terug hoe dat dan aan de bezwaarde duidelijk wordt gemaakt dat hij gehoord is. Wel dat hij zijn verhaal kan doen en dat daar wat mee gedaan wordt door de commissie maar niet in het gesprek zelf.
W. Nou ja, hij doet zijn verhaal en dan kunnen er vragen worden gesteld, en als er dingen niet duidelijk zijn worden er vragen gesteld vanuit de commissie. Op die manier vul je eventuele witte vlekken in het verhaal van de bezwaarde aan. En de bezwaarde mag ervan uit gaan dat als er geen vragen worden gesteld, helemaal niet op een bepaald onderdeel van zijn verhaal dat het dan duidelijk is voor de commissie.
H. Wordt er vanuit de gemeente zelf de afdeling die het verweer doet daarin, wordt door hen het besluit nog extra toegelicht aan de bezwaarde tijdens het horen?
W. Nee wat er gebeurd is, dat het college, ik noem het maar even het college, wat de hoofdregel is. Het college brengt altijd een verweerschrift uit en gaat in het verweerschrift in op de bezwaren die de bezwaarde naar voren heeft gebracht en stelt daarin waarom het bezwaar naar mening van het college ongegrond is. Dat is de hoofdlijn eigenlijk. Het komt niet zo vaak voor dat het college zegt van dit bezwaar is gegrond, meestal zeggen zij dat zij om die en die reden vinden dat het bezwaar ongegrond is. Dit wordt thuisgestuurd voor de hoorzitting en de bezwaarde weet van tevoren al een beetje van hoe er vanuit het college op zijn bezwaar wordt gereageerd.
H. Ik zeg dit omdat ook vanuit de pre-mediation en de informele aanpak wordt doorgenomen wat het besluit nu specifiek inhoudt voor hem omdat deze soms ook gewoon niet wordt begrepen en dat daarom het bezwaar wordt ingediend omdat niet duidelijk is wat er aan de hand is. Daarom vraag ik of dit wellicht extra wordt toegelicht tijdens het horen.
W. Nee, eigenlijk zouden wij meer aan pre-mediation moeten doen en zou ik of de betreffende de bezwaarde dan moeten bellen en de redenen van bezwaar moeten doornemen en zouden we kunnen vragen of het besluit inderdaad duidelijk is. Je zou ook kunnen kijken of dit de werkelijke bezwaren zijn of dat er misschien bezwaren achter de bezwaren zitten. En dat is vaak bij derde belanghebbenden een rol, dat er een burenruzie op de achtergrond afspeelt of dingen. Maar dat doen we eigenlijk niet. Dat zouden we eigenlijk wel moeten doen. Dat komt nog onvoldoende uit de verf.
H. Ja, uit mijn onderzoek bleek ook dat van de 137 gemeenten iets minder dan de helft een vorm van mediation toepast, specifiek in de verordening en soms in de beleidsregels. De meeste die doen dat ook niet. Heeft de gemeente Hellendoorn

andere specifieke theorieën of stukken meegenomen in de beslissing om een adviescommissie in te stellen?
W. Specifiekere reden dan bijvoorbeeld die over de onafhankelijkheid?
H. Ja.
W. Nou zoals ik net zij was de bezwaarschriftencommissie functiewaardering er al dus die stukken ken ik verder niet. Voor de commissie voor de bezwaarschriften heb ik zelf in het leven geroepen heb ik zelf in het leven geroepen en dat was meer dan 30 jaar geleden maar wat ik mij kan herinneren is dat de onafhankelijkheid een hele grote rol heeft gespeeld. Alleen ja, in het begin waren het raadsleden en daar kwam die onafhankelijkheid onvoldoende tot uitdrukking. Dus toen heb ik ervoor gepleit om de commissie uit volledig onafhankelijke mensen te laten bestaan. Maar dat dat is het, ja die onafhankelijkheid was wel een groot punt van aandacht.
H. Oké en dat kwam dus zoals u zei voort uit de politieke overwegingen die raadsleden hadden?
W. Ja en religieuze overwegingen spelen ook nog wel eens een rol. Ik kan mij herinneren dat een commissielid dezelfde kerk bezocht als de reclamant en dat het commissielid toen sterk op de lijn van de reclamant ging zitten dus die pleite er ook voor dat het besluit gegrond werd verklaard. Dus dat speelde mee bij mijn advies om de commissie maar uit onafhankelijke leden te laten bestaan.
H. De algemene ervaring bij de gemeente Hellendoorn zijn dus goed bij deze adviescommissie?
W. Jazeker.
H. Is er een periodieke controle of heroverweging dat er nog een keer naar gekeken wordt of dit nu is wat de gemeente Hellendoorn echt wil hebben?
W. Ja nou vorig jaar kwam naar voren dat wij er als gemeente Hellendoorn nogal in de financiële problemen zaten. Toen moesten er allerlei voorstellen komen voor bezuinigingen. Toen heb ik wel voorgesteld om nog eens tegen het licht te houden of de bezwarencommissies moeten blijven bestaan. Dat was meer vanuit een financiële invalshoek, kijk als je geen presentiegelden meer hoeft te betalen aan commissieleden dan is dat een kleine bezuiniging. Maar goed dat voorstel is eigenlijk gelukkig niet overgenomen dus nee ik ben wel tevreden met hoe het functioneert. Want anders zou je weer in de situatie terechtkomen dat je afbreuk doet aan de onafhankelijkheid. Maar goed aan de andere kant vond ik ook dat ik mijn verantwoordelijkheid moest nemen om voorstellen in te dienen die tot een bezuiniging zouden kunnen leiden. Ik ben blij dat het niet is overgenomen.
H. De algemene ervaringen van burgers, wordt daar nog wel eens naar gekeken?
W. Nee, wij houden eigenlijk nooit een enquête of zoiets wat zij van zaken vonden.
H. Komen daar verder ook geen klachten of opmerkingen over?
W. Nee, als er beroep wordt ingesteld bij de rechtbank gaat dat eigenlijk nooit over de procedure bij de commissie, dat men zich ongehoord voelde, het gaat eigenlijk altijd over de juridische kant of de beleidsmatige kant. Het gaat er niet over dat de procedure niet goed is.
H. Is de gemeente Hellendoorn wel bekend met andere vormen van bezwaarschriftenbehandeling?
W. Zoals?
H. Nou, het ambtelijk horen of het horen door een collegelid.
W. Ja ik weet dat die mogelijkheid bestaat, maar wij hebben daar indertijd bewust niet voor gekozen. Tenzij mijn voorstel om de bezwaarschriftencommissies op te doeken zou zijn overgenomen, want dan kom je bij de vraag hoe moet je dan horen. Gebeurt het dan door een ambtenaar of door twee ambtenaren of door een

341	wethouden en een ambtenaar. In die situatie zijn we dus niet terechtgekomen. Dus
342	ik weet dat die mogelijk er is maar nee we hebben er nooit op gekoerst. Bovendien
343	moet ze dan bezwaarschriften in een kortere termijn afdoen. Vanuit ons perspectief.
344	**H.** U noemde net als verbeteringsmogelijkheid de verdere toepassing van pre-
345	mediation, heeft u nog verdere verbeteringsmogelijkheden?
346	**W.** Nou, nee niet direct, tenzij jij misschien nog noemt waarvan ik zeg van ja dat
347	zou kunnen maar pre-mediation is ook wel de meest voor de hand liggende
348	verbetering.
349	**H.** Ja dat merk ik ook veel.
350	Dan heb ik voor nu alles behandeld wat ik wilde behandelen en dan wil ik u
351	bedanken.
352	**W.** Graag gedaan.

Transcript interview 3
Interview Bestuurlijk juridisch medewerker gemeente Houten
Datum: 31 januari 2020
H: Hans Wolterink = interviewer
A: Mevr. A. Maris = Respondent 3

Regel	Tekst
1	**H.** Ik ben dus Hans Wolterink, ik studeer af bij BMC Yacht group. Ik studeer bij
2	het SJD aan het Saxion in Deventer. Ik ben nu bij de gemeente Houten om een
3	interview af te nemen. Mevrouw Maris zou u uzelf kunnen voorstellen.
4	**A.** Nou ik ben Annemarie Maris. Ik ben juridische adviseur bij de gemeente
5	Houten. Mijn hoofdtaak is het behandelen van bezwaar- en beroepschriften. Daar
6	adviseer ik ook afdeling ruimtelijke ordening en bouw en woon toezicht en daarbij
7	doe ik ook planschade adviezen afhandelen.
8	**H.** Ik heb in de verordening uit 2011 dat de gemeente Houten gebruikt maakt van
9	een adviescommissie, een onafhankelijke adviescommissie en gebruik maakt van
10	onafhankelijke adviseurs. Kunt u dit toelichten?
11	**A.** Ja, wij zijn een contract aangegaan met LEAN. Ik weet niet af je dat wat zegt?
12	Maar LEAN is een methode om bedrijven en processen slanker te maken, leaner.
13	Daar zijn twee adviseurs gekomen. Die hebben diverse processen in ons
14	gemeentehuis lean gemaakt. Dat gingen ze ook doen met onze bezwaarprocedure.
15	Toen hebben we het helemaal uitgekleed. Helemaal ontleed, wat heb je nodig als je
16	een bezwaarschrift wilt behandelen. Stel je doet alles op één dag. Dan moet
17	iedereen er gewoon zijn en alles moet geregeld zijn, kan dat? Dan kun je bij wijze
18	van spreken binnen zes uur een bezwaarschrift behandelen, als iedereen hier
19	gewoon beneden in de hal staat, op tijd, dan kan dat gaan. We hebben dus het hele
20	proces ontleed, wat heb je nu echt nodig. En toen kwamen wij er eigenlijk ook op
21	uit dat we voor, wij hadden gewoon één onafhankelijke
22	bezwaarschriftencommissie die om de week op maandagavond een hoorzitting
23	kwam doen, en daar deden we alles. Maar toen hadden we zoiets van er zijn ook
24	zaken die eigenlijk wel simpeler en sneller afgedaan kunnen worden. Gewoon om
25	het voor iedereen makkelijker te maken. Dus niet alleen voor de burger een kortere
26	doorlooptijd maar ook voor ons zelf simpeler. En toen hebben we een splitsing
27	gemaakt. Bij de eenvoudige zaken wilden wij een simpelere procedure. En de
28	andere wel.
29	En toen wisten wij natuurlijk wel dat je ambtelijk kunt horen. Maar dat kwam er
30	toen hier niet door. We hadden toen een burgermeester die zei, nee ik wil echt, het
31	is goed dat jullie iets verzinnen maar ik wil dat het onafhankelijk blijft. Zo zijn wij
32	erop gekomen om een onafhankelijke adviseur erbij te betrekken en het op die
33	manier in te richten. Het *Keyword* was onafhankelijk, dat moest het blijven, het
34	mocht wel met één poppetje maar het mocht geen ambtenaar of een wethouden of
35	een afdelingshoofd zijn, dat gebeurt ook vaak. Dat was niet voldoende.
36	**H.** Zo'n onafhankelijke adviseur, volgens mij zag ik in de verordening dat deze op
37	dezelfde manier wordt aangenomen wordt als een lid van de commissie.
38	**A.** Ja dat klopt. Het is ook zo, we zochten ze natuurlijk. Dus wij hebben ook gevist
39	in onze vijver van oud commissieleden en verteld van ja wij gaan dit doen. En uit
40	diezelfde vijver vissen wij nog steeds. Dus die mensen waren allemaal wel gepokt
41	en gemazeld in het voeren van hoorzittingen. Alleen, ze moesten het nu wel alleen
42	doen.
43	

H. De procedure daarin, hoe wordt er onderscheid gemaakt dat het gaat om een ingewikkeldere en een gemakkelijker bezwaarschrift?
A. Nou we hebben eigenlijk meteen in 2011 tijdens de sessies een lijstje gemaakt van nou we denken dat dit het is. Dat hebben we ook nooit meer aangepast, dat is meteen een goede inschatting geweest. Ik denk dat ik het nog wel ergens op papier heb als je het wil hebben. Zo even uit mijn hoofd: urgentieverklaringen, afwijzingen van woningzoekende doen we bij enkelvoudig horen, kleine WMO-zaken zoals wanneer het om een traplift gaat of over een voorziening of wanneer mensen een hulphond willen hebben. Dat gaat allemaal naar onafhankelijk horen door een adviseur. Voor RO-zaken, bouwen, eerst even met de natte vinger, als de bouwkosten meer dan 50.000 euro zijn dan is het voor de commissie, daaronder is het voor het enkelvoudig horen. En ook een criterium is het aantal bezwaarmakers. Dus als we een besluit genomen hebben waar meer dan twee bezwaarschriften zijn ingediend, dan gaat het naar de commissie. Dus ook al is het een aanbouw maar is de hele straat tegen, dan gaat het naar de commissie. En politieke gevoeligheid is ook een smaak, criterium. Dus als dat speelt is het ook commissie. En dan is er nog eentje en dat zijn handhavingszaken, die gaan ook naar de commissie.
H. Ik zag binnen de verordening ook staan dat er bij de onafhankelijke adviseur nog wel een keuze gemaakt kan worden, van goh, wat ik nu voor mij heb liggen is eigenlijk bedoeld voor de commissie, gebeurt dat nog vaak?
A. Heel soms, vorig jaar één keer. Daarvoor wel weer drie jaar niet. Want soms twijfelen we, wij hebben iedere dinsdag ochtend een lean moment. Dat noemen we nog steeds zo omdat het zo ook allemaal begonnen is. En dan beslissen wat waar naartoe gaat. En heel soms twijfelen we wel eens van, is het nou commissie of is het enkelvoudig horen. En dan bespreken we dat ook, dan kunnen we zeggen we doen toch maar enkelvoudig horen en als de adviseur het te ingewikkeld vindt dan kan het ook nog naar de commissie. Ik heb het zelf nog nooit meegemaakt.
H. Dan blijkt ook wel dat de criterium lijst goed werkt, dan zou ik deze ook graag ontvangen.
Welke informatie is er allemaal geraadpleegd, u noemde LEAN als voornaamste methode die daar ook voor gebruikt is. Zijn er andere dingen die de gemeente geraadpleegd heeft?
A. Nou we moesten natuurlijk ook kijken of het juridisch allemaal klopte. Dus dat is toentertijd ook wel goed naast de algemene wet bestuursrecht gelegd. Want wanneer er een commissie ingesteld is zijn de termijnen ook langer, dan heb je geen zes weken maar 12 weken. Dus het was wel van, ja het is misschien wel een soort van commissielid maar het is geen commissie. Dus dat is dan wel allemaal wel heel goed uitgezocht. En wat we ook goed uitgezocht hebben is het horen. Of sorry, het maken van een verslag. We horen ze natuurlijk maar is dat verslag nou eigenlijk verplicht. En ik weet nu zelf eventjes niet meer hoe het zit. Maar dat doen wij dus niet meer. Wij nemen het op. Dus dat zeggen wij ook van tevoren tegen mensen. Dat doen wij zowel bij de commissie als bij het enkelvoudig horen. Dan zeggen we van tevoren dat om tijd te besparen gaan we geen verslag meer schrijven. Mocht er later in de procedure bij de rechtbank nog om het verslag gevraagd worden luisteren we alsnog het bandje en maken we een verslag. Maar meestal gebeurt er eigenlijk niks mee en het is zonde van de tijd die wij erin steken.
H. Volgens mij is dit nog niet opgenomen in de verordening.
A. Nee, oké, maar dit is wel onze werkwijze en ook dat gaat goed. We hebben één of twee keer gehad dat een rechtbank inderdaad om een verslag vroeg, het is dan ook wel een halfjaar later, dus dan zit de secretaris te balen dat hij het nog moet

uittypen. Maar goed soms zijn er zaken heel politiek gevoelig zoals met windmolens en dan komt er wel gewoon een verslag.

H. Dat is gebeurd dan ook vaker omdat er bij de commissie wel een verslag wordt gemaakt?
A. Nee, bij de commissie gebeurt dat ook niet meer, dus dat was ook een winstpunt in de tijd.
En je vroeg, wat heb je er nog meer naast gelegd. Maar het waren meer de ideeën, wat is er nodig hoe kunnen we alles zo snel mogelijk afhandelen. Maar het is natuurlijk nog wel goed uitgezocht met de wet- en regelgeving of het wel mag zoals wij het doen. En ja, we zijn nog nooit op de vingers getikt. Er zijn twee of drie van die enkelvoudig horen zaken tot aan de raad van staten gekomen en er is in die zaak helemaal niet om een verslag gegaan en het is dus helemaal goed gegaan.
H. Ik heb een handleiding gelezen die door het Ministerie van Binnenlandse zaken is uitgebracht, de handleiding professioneel behandelen van bezwaarschriften. Ik weet niet of deze u bekend is?
A. Nee.
H. Deze is in 2014 uitgebracht, hierin wordt nog een stuk benoemd over de procedurele rechtvaardigheid, daar heb ik ook nog naar gekeken in mijn onderzoek. In dat document worden daar vijf punten van benoemd. Informatie, Voice, Respect, Deskundigheid en Onbevooroordeeldheid. Het gaat erom dat de burgerinformatie krijgt, dus dat hij uitleg krijgt over de procedure, de taken van de betrokkenen en informatie over uiteindelijke beslissing over het bezwaar. Ook over de deskundigheid en Onbevooroordeeldheid van de adviseur en commissieleden. Ik vroeg mij af, is dit nog verder opgenomen in de behandelingswijzen van de adviescommissie en de onafhankelijk adviseurs?
A. Ja, zo begint iedere zitting. Er wordt eerst uitgelegd aan de bezwaarmaker wie de hoorder is en wie ze zijn en dat zij geen band hebben met de commissie dat zij onafhankelijk zijn en hoe het verloop van de avond zou zijn en wat er daarna gaat gebeuren.
Dat wordt wel iedere keer uitgelegd dat is een vast riedeltje. Dat wordt wel iedere keer eerst uitgelegd aan de bezoekers.
H. Maar verder, die theorie of de handleiding is bij u niet zo bekend?
A. Nee bij mij niet, maar ik ben ook niet degene, de secretaris van de commissie die zou het kunnen weten, die heeft het ook allemaal juridisch ingekleurd enzo. Ik ben vertegenwoordiger bij de commissie maar ik ga het nu wel opschrijven. Want het was de handleiding professioneel behandelen van bezwaarschriften van het ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties?
H. Ja. Ik benoem deze theorie ook om dat het niet echt een juridisch aspect is daarvan maar meer een sociaal aspect is. Wellicht dat deze ook gebruikt is als informatiebron om de procedure zo goed mogelijk te maken. Want als er meer wordt gedaan aan de procedurele rechtvaardigheid blijkt dat de burger de procedure maar ook het uiteindelijke resultaat eerder accepteren ook al is het resultaat ongunstig voor hen.
A. Ja ik vind zelf dat je juist bij dat enkelvoudig horen daar meer mee kunt doen dan bij de commissie. Het is toch een formele indeling met vier poppetjes op een rij die commissieleden. De secretaris en wij zitten echt aan de overkant, de gemeente en de bezwaarmakers. En het enkelvoudig horen, ja dat is in een kleine zaal. We zitten gewoon met zijn allen om een vierkante tafel en dat is ook iedere keer anders. Het is maar net hoe het uit komt. Het is iets meer een gesprek ook.

H. Ja het kan ook zijn dat de onafhankelijke adviseurs in het leven zijn geroepen om daar meer aan te kunnen doen.
A. Ja want wij hebben ook nog een informele aanpak. Door met behulp van een telefoontje even te polsen wat er nou echt aan de hand.
Dat ging bij ons op een gegeven moment een beetje mengen met het enkelvoudig horen. Want bijv. het ging dan om een aanbouw met twee gezinnen die ruzie hadden. En toen stonden zij wel open voor een gesprek. Maar zie maar eens een gesprekmoment door de week overdag met twee gezinnen ik en iemand van de vakafdeling. Toen dacht ik, we hebben dus om de week op dinsdagavond dat enkelvoudig horen gereserveerd en waar zijn we nu mee bezig. Ik kan ze ook gewoon voor dinsdagavond uitnodigen en dan heb ik er meteen een gespreksleider bij. Toen hebben wij hebben zo ingekleed. Dat vond ik wel ingewikkeld omdat het gaat mengen. Het kan zijn dat je tijdens zo'n zitting toch een beetje informeel begint, van nou, kunnen wij een oplossing vinden. Maar als dat niet lukt schuif je naar een normale bezwaarprocedure. Dat is toch wel iets wat we lastig vonden. Dat is wel weer iets afgegleden.
H. Dus dat is nu ook wel weer duidelijker opgedeeld?
A. Ik vind het nu eigenlijk dat we weer iets formeler aan het worden zijn. De informele aanpak klinkt heel leuk. Maar het is ook schimmig en als je al in een bezwaarprocedure zit. Dan hebben de mensen soms ook al moeilijke verwachtingen.
H. In de verordening zag ik inderdaad ook staan dat er eerst wordt gekeken of het in der minne kan worden afgedaan en dat daarna de procedure verder wordt opgepakt.
A. Ja en bij handhaving doen we dat niet. Want dan hebben ze bij de vakafdeling het minnelijke deel al lang geprobeerd van: "Goh hou eens op met die illegale activiteit en pietje ik ken je nu al wel dertig jaar maar dit mag echt niet". Als het dan tot een afschrijving komt dan ga ik niet bellen van goh wil je nou niet eens een keer ophouden want dit slaat nergens op, dus daar doen we het al helemaal niet bij. En als mensen tegen windmolens heeft het ook echt helemaal geen zin. Dus vaak is het meer als je ziet in een bezwaarschrift dat mensen de regels niet goed begrepen hebben of niet snappen waarom wij nou nee gezegd hebben. Dan denk je van nou als ik hier nou even mee ga praten en wat empathie toon dan loont het wel eens.
H. Dat wordt inderdaad ook wel genoemd als reden om meer aan bemiddeling en pre-mediation en al die verschillende termen te doen. Omdat het vaak onduidelijk is voor de bewoners, de burgers. Zo'n besluit wordt vaak gewoon niet begrepen. Daarom wordt er een bezwaarschrift ingediend terwijl er met een telefoontje of een gesprek, als het dan duidelijk is hebben ze er ook vrede mee.
A. Nee inderdaad, ook al zijn zij er niet blij mee dan kunnen ze het toch bevatten.
H. Net noemde u ook al dat de algemene wet bestuursrecht erbij naast is gelekt bij het bekijken van de mogelijke van de onafhankelijke adviseurs. De memorie van toelichting, is daar ook specifiek naar gekeken?
A. Oh, nou dat weet ik niet precies meer. Het zou best kunnen dat dat verslag er is vooral gekeken naar moet dat nou wel of niet, ik weet zelf niet of dat nog verder uitgezocht is.
H. Er werd namelijk specifiek bij het horen, bij het horen zelf benoemt dat het belangrijk is dat de burger zijn verhaal kan doen. Daarnaast dat de burger ook daadwerkelijk het gevoel heeft dat hij tijdens zo'n zitting, tijdens het horen dat hij het gevoel heeft dat er geluisterd wordt. En het komt wel voor dat er bij een adviescommissie juist door het juridische proces niet het gevoel heeft dat hij

gehoord wordt terwijl hij wel zijn verhaal heeft kunnen doen. Dus wellicht bij onafhankelijke adviseurs dat hij wel meer het gevoel krijgt dat hij gehoord is of gehoord wordt.
A. Ja, dat vind ik lastig om daar iets op te zeggen want dat zou je aan de bezwaarmakers moeten vragen.
H. Ja dat klopt maar wellicht dat daarbij is gekeken, bij het opstellen van deze behandelingswijze.
A. Nee, niet specifiek. Het is wel dat wij fijne voorzitters hebben die ook bij het onafhankelijk horen, ik probeer het zelf ook meer te doen, dat je soms hele schrijnende situaties hebt, dat mensen een woning zoeken en gescheiden zijn en met kindertjes en ingewikkeld en toch komen ze niet boven aan de lijst. Dan proberen we het echt uit te leggen van "we snappen echt dat het heel vervelend voor u is" dan kijken we naar andere oplossingen en meedenken. En een voorzitter van een commissie die doet dat ook wel maar die zegt er dan wel bij van: "ja ik, en wij als commissie, kunnen hier alleen wat zeggen over de zakelijke kant, de juridische kant van deze zaak. Dus in het advies gaan wij niet in op wat u zegt. We horen u wel en snappen dat het vervelend is." Dus je ziet eigenlijk wel dat er bij de zitting steeds meer aandacht is maar bij het advies niet echt.
H. Oké, dat is ook al wel iets dat het zogezegd wordt door de commissieleden en de secretaris daarvan. De behandelingswijze, die wordt als positief ervaren door gemeente nu?
A. Ja bij ons bevalt het heel goed.
H. Wat zijn nou de echte voordelen die u ervaart?
A. Het gaat allemaal sneller. En wat wij ook doen, dat is ook een belangrijke. Bij het enkelvoudig horen komt er geen geschreven advies. Ik weet niet of dat ook echt zo in de verordening staat, ik kijk zelf nooit in de verordening maar het is heel veel tijdswinst. Als de zitting is geweest dan gaat de bezwaarmaker naar buiten en blijft de verweerder nog even zitten en dan wordt er gevraagd wat vond je ervan? Dan zegt de onafhankelijke ter plekke wat hij ervan vindt en wat het advies is. En soms krijg je nog een tip mee, dat je de motivering moet aanpassen ofzo. Dan ga ik de volgende dag, bij wijze van spreken, de beslissing schrijven en dan verwerk ik daar het advies in en dat is het. Dan gaat diezelfde week de brief de deur uit. Dan is het ook gemoduleerd, we hoeven niet naar het college voor die zaak. Dat is allemaal door de lean methode zo gegaan.
H. Dat hoeft verder helemaal niet naar het college?
A. Dat hoeft alleen als wij contrair gaan aan het advies. Of bij politieke gevoelige, dat je denkt dat je hier de handtekening van het college op wil hebben. Dus het kan echt supersnel gaan.
H. Ja, ik weet niet of dat ook allemaal zo in de verordening staat.
A. Nee dat is inderdaad meer de praktische werkwijze.
H. Ik weet ook niet of dit verder in beleidsregels staat, die staan misschien ook niet online verder.
A. Nee het is meer een intern ding he, nee maar dit is meer de praktische uitvoerig. En omdat het geen commissie is hoef je ook niet echt een advies te hebben. Dus voor ons is er heel veel tijdswinst, kortere lijntjes. Voor de burger ook, het komt eerder op zitting, je krijgt eerder je beslissing. Dus het voelt allemaal voor iedereen fijner.
Maar goed we hebben niet een enquête onder oud bezwaarmakers over wat vond je nou van deze procedure.
H. Maar ervaart u ook nadelen?

A. Nee, soms is het, nou nee eigenlijk niet. Dat proberen we van tevoren alvast te tackelen. Als het juridisch heel ingewikkeld lijkt, dan denk ik ook wel eens van, alleen maar een zo'n poppetje op dinsdagavond bij dat enkelvoudig horen. Ik zou hier eigenlijk wel een breder gedragen advies van willen hebben. Dat is dan eigenlijk niet helemaal in lijn met dat lijstje zeg maar. Maar dat is ook wel eens gebeurt, dat het dan toch maar voor de zekerheid naar de commissie gaat.
H. Maar goed dan is daar dan ook wel een optie voor om dat te doen.
A. Ja precies, nee het is niet in beton gegoten dus het is een richtlijn van welke zaken gaan waar naartoe. Maar meestal gaat dat dus goed.
H. Heeft u verder nog verbeterpunten?
A. Nou, de ene adviseur is de ander niet. Dus ik heb er ook wel eens één gehad waarbij ik dacht, dit wordt nog best een gedoe met deze mensen, soms heb je er juist een pittige nodig ook al is het best wel fijn als het een beetje informeel en vriendelijk gaat. Ik heb wel eens gehad dat de bezwaarmaker de boel een beetje over nam, dat ik dacht je moet nu ingrijpen en dat deed hij niet. Toen ging ik het maar doen. Dat ik moest vertellen dat ik nu mijn zegje wilde doen en dat hij net al wel het woord heeft gehad. En als je dan meerdere mensen hebt of een commissie dat geeft toch iets meer statuur. Dus dat het toch nog wel eens te zwaar is of dat de emoties hoog opgelopen zijn en dan zit er één persoon en die moet het dan kunnen dragen. Maar ook dat is meer de uitvoering en staat los van het idee zelf, daar zijn we wel tevreden mee.
H. U bent wel verder bekend met andere vormen van bezwaarschriftenafhandeling, ik noemde net al het horen door een college en het ambtelijk horen.
A. Ja dat wel. Maar dat was hier dus niet ontvankelijk genoeg voor deze gemeente. Dus dat viel allemaal af.
H. U noemde net al dat de burgers niet, of dat er geen enquête of iets is. Maar zijn er ook geen andere geluiden via klachten of andere manieren binnengekomen over deze bezwaarschriftenbehandelingen?
A. Nee, we hebben één keer een klacht gehad, vorig jaar één keer. Dat ging over laadpalen maar wat nou precies de klacht was weet ik niet. Toen hebben mensen zich een keer niet goed gehoord gevoeld. Dat het een beetje te zakelijk was van zowel de adviseur als de verweerder.
H. Dus dat is er dan ééntje.
A. Ja, en het kan ook wel kloppen. We hebben toen 75 laadpaalplekken aangewezen en daar kwam een enorme berg bezwaarschriften op. Het is toen een beetje onderschat, dus toen hebben wij een externe ingehuurd. Een topkerel die dat voor ons ging doen, hij kreeg toen wel een klacht. Ergens snapten wij dat ook wel, hij was wel heel degelijk met zijn zaak bezig maar het kan zijn dat hij eventjes iets minder de belangen van de andere partij tot zich genomen heeft. Het luisteren wat jij ook bedoeld.
H. Volgens mij heb ik dan nu alles wel behandeld wat ik wilde behandelen, heeft u verder misschien nog iets wat van belang is?
A. Oké, nee, ik zal dat lijstje voor jou regelen en wat verder nog voor jou van belang is, is dat wij geen geschreven advies doen, geen geschreven verslag. We hebben nog wat kleine interne dingen, wanneer er wel een geschreven advies komt ging dat van de commissie, omdat een onafhankelijke instantie is, met een stempel naar de postkamer en dan werd het bij het andere bakje van ingeboekt, en dan werd het eerst ingeboekt en kwam het daarna pas weer op mijn bureau. Dus toen hebben we dat met LEAN, misschien wel leuk om te horen, inzichtelijk gemaakt met een rood wit stippeltjes lint hoe dat dan gaat door het gebouw. Dat je denkt van wat zijn

we nou aan het doen, en dat die jongen ook zei van “moet dit echt officieel worden ingeboekt?” Nee, dat stond dus nergens dat dat moest, dus nu als de secretaris het advies af heeft doet hij er een stempel op en dan loopt hij naar mijn kamer en hier heb je mijn advies. Dat is alles en dat scheelt uren werk. Mensen hoeven niet meer bij de postkamer het in en uitboeken en door te zetten in systemen.
H. Ja toch de bureaucratie bij de gemeente, die sluipt er dan misschien in.
A. Ja precies, ja hebben iets van zes vrijdagochtenden van acht tot één, heel strak moesten wij er ook allemaal zijn en we moesten een keer koeken meenemen om het ook gezellig te maken. Heel intensief en heel veel tijd in geïnvesteerd maar we hebben er zoveel mee gewonnen toen. En de gewenste winst was ook het onafhankelijk horen.
H. In de memorie van toelichting wordt het ook wel duidelijk dat gemeenten heel vrij worden gelaten om de bezwaarschriftenprocedure in te delen en dat het dan ook daar mee te maken heeft hoe goed de bezwaarschriftenprocedure is. Ze geven er verder maar richtlijnen bij dus zo heel strak is alles niet in gekaderd.
A. Nee, wij zijn ook wel trots op ons Houtense model en we moeten er eigenlijk wel mee de boer op. Maar ja dat gebeurt dan toch ook weer niet. Heel soms worden wij opgebeld, een half jaar geleden heb ik nog iemand van Alphen aan den rijn aan de telefoon gehad en die had ook het gerucht gehoord dat wij dit op deze manier deden en die wilde er ook even wat meer over weten. Dus het is ook wel grappig zo.
H. Nee want zoals ik ook al zei, het is niet echt bekend welke gemeenten nu wat doet, dus dat is ook mijn taak om dat een beetje in te delen.
En dan wil ik u hartelijk bedanken voor het interview.
A. Graag gedaan, leuk.

Transcript interview 4
Interview Programmamanager bezwaar en beroep & lid bezwaarschriftencommissies gemeente Apeldoorn
Datum: 10 februari 2020
H: Hans Wolterink = interviewer
T: T. Dekkers = Respondent 4

Regel	Tekst
1	**H.** Zou u uzelf kunnen voorstellen?
2	**T.** Ja, ik ben Ton Dekker, ik ben programma manager van bezwaar en beroep van
3	de gemeente Apeldoorn. En dat is een soort coördinatorschap van alle secretaires
4	en verweerders, stuk of 25, die zich bezighouden met het bezwaar en beroep
5	procedures binnen de gemeente. En daarna ben ik zelf ook nog secretaris voor de
6	bezwaarschriftencommissie, en ik zit zelf ook nog in drie bezwaren commissies in
7	Den Ham.
8	**H.** Ik heb in de verordening van 2016 gezien dat de gemeente Apeldoorn gebruikt
9	maakt van een onafhankelijke bezwaarschriftencommissie. En dat zij daarbij ook
10	verschillende kamers hebben, zou u die procedure kunnen toelichten?
11	**T.** Ja, wij werken sinds 1998 volgens mij met een bezwarencommissie, en die
12	verordening die je net noemde is de laatst geactualiseerde. Eerder waren er mensen
13	die bijvoorbeeld lid waren van de commissie voor onbepaalde tijd benoemd. Maar
14	nu voor een maximaal van 8 jaar, keer vier jaar en dan nog een verlenging van vier
15	jaar. Dit omdat wij niet altijd met dezelfde personen in de commissie wilden zitten.
16	Sommigen zaten er wel 20 jaar in, op een gegeven moment wil je dan een
17	verversing. De procedure, wij werkten met de inmiddels, sinds 1 januari met twee
18	bezwarencommissies. De personeelscommissie is opgeheven door de nieuwe
19	wetgeving, straks gebeurt dat bij de kantonrechter en wordt het niet meer
20	bestuurlijk afgedaan. We hadden ook ooit kamer drie, dat was een ruimtelijke
21	ordening maar die hebben wij uiteindelijk in 2014 of zo opgeheven en doen we
22	alles in kamer één algemeen alle bezwaarschriften. En we hebben een kamer
23	sociaal domein, daar zit WMO, participatiewet, jeugdwet en alle verwante
24	minimabeleid, regelingen en de rest wat niet daarin zit, zit in algemeen. Dus we
25	hebben twee kamers die zijn bezet door verschillende leden uit den landen en we
26	rouleren met de leden per commissie. Dus niet dat er steeds dezelfde drie zijn maar
27	iets van zes of zeven leden per kamer en die rouleren een bepaald schema. Eén keer
28	in de twee weken komen die commissies bijeen op dinsdagochtend en de
29	woensdagochtend en dan worden er tussen de twee en zes zaken behandeld
30	afhankelijk van het aanbod en we hebben ongeveer tussen gemiddeld tussen de 600
31	a 900 bezwaarschriften op jaarbasis. Het is het ene jaar wat minder dan het andere.
32	**H.** Op zich dus nog wel aanzienlijk hoeveel er zijn.
33	**T.** Ja ongeveer 100 a 150 procedures.
34	**H.** De gemeente Apeldoorn maakt ook gebruik van de informele aanpak, hoe gaat
35	dat in zijn werk?
36	**T.** Dat houdt in dat, we deden dat eigenlijk voor dat prettig contact vanuit de VNG
37	is gealterneerd, volgens mij doen wij dit al vanaf 2006 zo'n beetje. Wij bellen niet
38	iedereen op. Er zijn verschillende gemeenten die ik weet die altijd bellen, mevrouw
39	Marks is daar een voorstander van die in de landen nog wel bekend staat wat
40	betreft het informele. Er zijn ook gemeenten, die doen daar helemaal niks aan.
41	Maar wij doen daar behoorlijk wat aan, wij bekijken wel, heeft het zin om
42	überhaupt zo'n gesprek aan te gaan. In 60 a 65 procent ongeveer bij benadering van

de gevallen die ik net noemde gaan we bellen en gaan we kijken of wij met een informeel gesprek informatie kunnen verstrekken over het genomen besluit. Het doel is niet op zich het intrekken van het bezwaar maar eigenlijk nog eens een keer met elkaar kijken of er dan toch nog oplossingen zijn. Mensen nog eens een keer hun verhaal laten doen en we merken ook in die gesprekken dat er ook nog andere dingen aan de orde komen. Bij een bezwarencommissie is het net allemaal wat formeler. En ja, dat doen wij, dat gesprek vindt altijd met twee man plaats in Apeldoorn. Wat normaal de secretaris is, is dan gespreksleider en de verweerder die ook naar de commissie gaat, geeft een toelichting op het besluit. Soms zit er ook nog wel iemand van de vakafdeling bij. Dat hangt een beetje van de casus af. Wij hebben gemerkt in de loop der jaren dat advocaten nauwelijks bereid zijn om zo'n gesprek te doen. Bij de WMO af en toe wel. Maar als er een advocaat aan zet is doen wij die poging niet eens meer omdat veelal blijkt dat zij daar niet aan mee willen werken, want dan moeten ze ook twee keer komen dus dat doen ze meestal niet. Met name in het sociale domein merken wij toch ook wel veel dat erdoor uitleg, door uitleggen en interpretatie mensen toch nog wel zien, achteraf dat ze een goed besluit hebben gehad. En andersom ook, wij zien ook wel eens dat wij qua eerste besluit het ook anders hadden moeten doen, dan maken wij een zogenaamd 6:19 besluit en dan wordt het ook op die manier opgelost.
H. Dus het informele gedeelte is ook wel echt een bron van informatie voor beide kanten.
T. Ja en in zo'n gesprek komen er ook allerlei andere dingen aan de orde. We nodigen in zo'n gesprek ook wel uit om te vertellen over wat er nog meer aan de hand is. En bij bezwarencommissie heb je eigenlijk alleen maar het bezwaar an sich aan de orde. Ook daar probeert de commissie ook nog wel eens te kijken naar, is er toch nog een oplossing of.
H. Derde partijen, worden die ook betrokken in zo'n informele procedure?
T. Ja als er sprake is van derde belanghebbenden in een ruimtelijke ordening sfeer worden die ook uitgenodigd. Heel soms worden ze apart gehoord maar meestal met elkaar. Het gaat vaak ook om burenruzies en dat soort zaken. Ja dat doen we ook allemaal.
H. En ondanks dat het niet per se het doel is lijdt dit wel tot intrekking van het bezwaar?
T. Ja dat kan en als ze door willen naar de commissie, want dit is eigenlijk een vrijwillige tussenstap, dat zeggen we ook altijd, dan heeft de verweerder de mensen zelf al gesproken. Dat is altijd beter dan alleen op papier en dan merken we ook wel vaak dat er over een weer wat meer begrip is voor elkaars standpunten. Ook al zijn zij het niet met elkaar eens. Dat vergemakkelijkt ook wel de zitting in een bezwarencommissie.
Waar wij het ook niet bij doen zijn notoire bezwaarmakers waar je op een gegeven moment weet, dat heeft toch geen enkele zin. Dat doen we maar gelijk naar de commissie.
H. Zijn daar nog beleidsregels voor gemaakt?
T. Nee dat hebben wij niet, we doen dat eigenlijk gewoon met zeven secretarissen die overleggen met de verweerder die bij de zaak betrokken is van, zullen wij het informeel doen? Dat gaat allemaal in onderling overleg, we hebben daar geen vast beleid voor. We proberen wel zo snel mogelijk in de periode dat het bezwaar binnen is te kijken of is het rijp? Binnen een week a tien dagen proberen we wel een afspraak te maken. Mensen te bellen.

H. Waarom is er specifiek voor de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie gekozen?
T. Dat is eigenlijk ooit ontstaan omdat met name in Apeldoorn de gemeenteraden het wilden. In het verleden was het zo dat er in kleine gemeenten maar ook bijvoorbeeld in de gemeente Amersfoort, is dat de wethouder hoort met een ambtenaar en zo de bezwaarde hoort. De wethouders hier hebben ooit gezegd van ja, dit vinden wij niet goed. Wij zijn politiek bestuurders en de uitvoering moet daar maar zelf mee bezig. En die hebben toen uiteindelijk geregeld dat er een onafhankelijke bezwarencommissie kwam. Wat natuurlijk mogelijk was door de algemene wet bestuursrecht. Daar staat de raad eigenlijk nog steeds achter. In het begin hadden wij alleen een bezwaarschriftencommissie algemeen. En sociaal dienst zeg ik maar even, had nog ambtelijk horen maar in 2006 of misschien iets eerder is daar ook bezwarencommissie in het leven geroepen. De raad wil zich nog wel steeds bemoeien met de commissie want zij willen instemming hebben hoe de leden benoemd worden, dat gaat allemaal via de raad. In 2016 wilden wij het eigenlijk aan het college overlaten maar toen is in een amendement de verordening aangepast en heeft de raad toch nog zeggenschap over wie erin komt. En ja de reden waarom, het is onafhankelijk en er kijkt zo nog weer iemand anders naar de zaak. Je hebt niet meer dat er iemand over zijn eigen vlees keurt. We proberen ook mensen in de commissie te laten zitten die niet alleen bij gemeentes werken. Zodat je ook eens andere mensen en instanties daarin te laten zitten.
H. Maar dit zijn wel vaak juridisch medewerkers?
T. Het zijn vaak wel mensen die geschoold zijn in het vakgebied. Daar selecteren wij ook op.
H. Zodat zij wel kennis van zaken hebben?
T. Jazeker zodat zij kennis van zaken hebben.
H. Bij de keuze voor de bezwaarschriftencommissie, zijn daar veel externe informatiebronnen bij gebruikt? Als voorbeeld heb ik de handleiding: professioneel behandelen van bezwaarschriften. Deze is uitgebracht door het ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties. Daarin wordt vijf punten genoemd bij procedurele rechtvaardigheid. Dat zijn 1. Informatie 2. Voice 3. Respect 4. Deskundigheid 5. Onbevooroordeeldheid. Is daar ook nog naar gekeken?
T. Toen de commissie er kwam niet maar wij hebben heel toevallig vorig jaar met de hele commissie een workshop gehouden over procedurele rechtvaardigheid. Met onze goeroe uit Groningen de heer Marseille. Die heeft die workshop ook gegeven. Want procedurele rechtvaardigheid is een begrip wat zelfs in het college werkprogramma wordt genoemd waarbij gezegd wordt dat er veel aandacht voor moet zijn. We hebben dus met alle secretarissen, verweerders en de hele commissie die workshop laten volgen. En de punten die jij net opnoemde zijn daar ook gebruikt. Dat had ook te maken met het feit dat het jaar daarvoor een student van de heer Marseille uit Groningen hier stage heeft gelopen of hier een stageopdracht heeft gedaan. Zij heeft hier een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder bezwaarden. Waarbij wij er nogal slecht uitkwamen, wat ons overigens niet verbaasde. De raad heeft de uitkomst ook wel een beetje met een korreltje zout genomen omdat je bezwaarden, die krijg je eigenlijk nooit tevreden. Zeker als je geen gelijk krijgt, ben je ook niet zo tevreden over de procedure, is onze ervaring. Wat de raad wel heeft afgesproken is dat wij om de vier jaar een klanttevredenheidsonderzoek willen gaan houden. De eerste keer dat we dat hebben gehouden, hebben wij het achteraf gedaan. Dus we hebben in 2018 alle bezwaarden van 2017 aangeschreven en die konden een enquête digitaal invullen. En daarbij

heeft de student in 2018 ook wat mensen direct na de zitting bij een bezwaarschriftencommissie gehoord over hoe zij de procedure hebben ervaren. Wat wij nu van plan zijn is dat wij in 2021 over dit jaar te gaan bekijken of wij de enquête opnieuw gaan doen. En dan vooraf bedenken van ja, hoe gaan wij bij de zaken van 2021 de enquête afnemen zodat wij in 2022 als we dan dus weer vier jaar verder zijn kijken hoe we er dan uit komen.
H. Bij de termen die ik net ook opnoemde, hoe komt de procedurele rechtvaardigheid, de verbetering daarvan, hoe komt dat in zijn werk in de procedure zelf?
T. Een van de dingen is dat de website weer wat is aangepast om goede informatie te verstrekken. De procedure op zich loopt wel. Wat wij sinds de workshop van Marseille hebben geïntroduceerd is dat nu de voorzitter de bezwaarde uitnodigt om deel te nemen, en niet meerde secretaris. Dat is ook bewust gedaan omdat het dan lijkt dat de bezwaarde ook echt bij de commissie komt en niet bij de gemeente. Sindsdien haalt de voorzitter dus de bezwaarde op naar zijn commissie. Het zijn allemaal kleine dingen maar wel die we daarvoor hebben aangepast.
H. Is er verder nog naar de memorie van toelichting gekeken, bij de artikelen over het horen zelf?
T. Nee dat niet.
H. Hier wordt bijvoorbeeld in genoemd dat het van belang is dat de bezwaarde zijn verhaal kan doen en dat hij zich ook gehoord voelt in het proces zelf.
T. Onze ervaring is dat dat hier in Apeldoorn ook wel gebeurd. Omdat hier al wel jarenlang van mening zijn dat hier juist heel goed wordt geluisterd, ze krijgen ook voldoende tijd om gehoord te worden. Een zitting wordt ook afgesloten met de vraag of zij voldoende hebben kunnen zeggen. Ook al is het normaal een half uur per zaak, loopt het uit dan loopt het uit. Het is niet zo dat wij op tijd werken. Daarom doen wij ook niet veel zaken, vijf a zes is wel het maximum op zo'n ochtend. Ten eerste omdat de leden van mening zijn dat zij zich goed moeten voorbereiden. Bij meer dan vijf a zes is het gewoon te veel om je goed voor te bereiden.
H. Is er bij de keuze voor een onafhankelijke commissie ook gekeken naar andere vormen van horen? Zoals het horen door een college of het ambtelijk horen?
T. Nou ja, wat ik net ook aan je zei over de aanleiding. Was dat het college hoorde en die wilde dat niet meer, daarom zijn ze juist overgestapt. En het ambtelijk horen wat ze deden wilden ze ook vanaf omdat het onafhankelijk moest gaan. Dat is ook een bewuste keuze geweest om de sociale wetgeving onder de commissie te laten vallen. Het enigste wat wij ambtelijk afdoen is het last onder dwangsom bij afval en fietszaken zoals wij dat noemen. Wij hebben een tijd gehad dat er heel veel afval werd gedeponeerd en dat er veel last onder dwangsom van 60 euro werden gedaan. Dat was lopende band werk en die zijn we eigenlijk, die hebben we uit de commissie gehaald en doen we wel ambtelijk af. Dat doen we nog steeds ondanks dat het aantal niet zo veel meer is. 30 op jaar basis ofzo. Dus die doen we wel ambtelijk af. Dus we kennen wel ambtelijk horen binnen Apeldoorn maar alleen voor die zaken. Maar in Apeldoorn is echt de keuze door het college en de raad gemaakt niet dat het vanuit het ambtelijk horen is gebeurd. Het werd politiek gestuurd.
H. Waarbij de nadruk dus lag op het hebben van een onafhankelijk iets om het horen en bezwaarschriften te behandelen.
T. Ja, en elk jaar wordt er een jaarverslag gemaakt en die wordt besproken binnen politieke markt. Er is daarbij een terugkoppeling en elke keer wordt weer gezegd

van we gaan weer door op dezelfde manier want ook raadsleden weten wel dat er heel veel gemeenten zijn die, voornamelijk de grote gemeentes volgens mij, die alleen ambtelijk horen hebben. En dan spreek je ook over wat meer aantallen.
H. Ja bij veel grote gemeentes met meer dan 100.000 inwoners zie ik vaak een combinatie tussen ambtelijk horen en een bezwaarschriftencommissie. En dan is het onderverdeeld in de moeilijkheidsgraad.
T. Ja precies, ik weet bijvoorbeeld dat zij dat in Zwolle doen op die manier maar ik weet bijvoorbeeld dat Zutphen de commissie weer heeft afgeschaft en vervolgens zijn er weer gemeenten die het weer opnieuw gaan doen. Amersfoort is op dit moment weer in beweging en wil misschien ook overstappen naar een geheel onafhankelijke bezwarencommissie. Die hebben dat nu alleen voor het sociaal domein en denken er nu over om ook het algemene deel daaraan toe te voegen. Dus dat is eigenlijk, ik ben niet anders gewend moet ik zeggen. Ik werk al 40 jaar bij deze gemeente en je leest artikelen in het binnenlands bestuur, de een weet het nog beter dan de ander. Maar ik denk dat het eigenlijk niet zoveel uitmaakt wat de procedure is als de mensen maar gehoord worden. En ik denk dat met name het informele traject belangrijk is, wat in het verleden nooit werd gedaan. Het is niet zo dat wij hier alles maar naar de commissie willen doen. Er zijn ook nog steeds gemeenten die dat wel doen.
H. Ja, iets minder dan de helft van de gemeenten doet aan een vorm van mediation, zij het informele afhandeling. Het merendeel doet dat nog niet. Van het gen die ik onderzocht heb tenminste.
T. Er is nu een heel onderzoek, wat de universiteit Amsterdam volgens mij heeft gedaan. Die heeft in het noorden van Nederland dit onderzoek gedaan over het horen en bezwaren en dat is recent openbaar gemaakt.
H. Oh die zal ik even moeten opzoeken dan, die kan voor mij heel interessant zijn. U noemde al dat het college voornamelijk betrokken is geweest bij de keuze voor de bezwaarschriftencommissie, zijn er nog andere partijen bij betrokken geweest? Eventueel voor informatie?
T. Nee, maar eerlijk gezegd weet ik dat niet omdat ik destijds niet op die afdeling werkte. Ik weet niet precies hoe dat destijds tot stand is gekomen. Ook al werk ik hier al heel lang ben ik niet betrokken geweest bij de keuze, ik werk nu zeven jaar op deze plek.
H. Oké. Wat zou als voordelen noemen van een onafhankelijke commissie ten opzichte van andere manier van horen?
T. Ja dat zegt het eigenlijk al, het is echt onafhankelijk. Ze zijn deskundig, ze zien ook de dingen die wij hier zelf niet gezien hebben. Dragen bij aan een kwalitatief goed eindresultaat. Zowel in het voordeel van de bezwaarde als in het voordeel van de gemeente. Ik heb echt het idee dat de commissie die wij hebben ook kritisch zijn tegen de gemeente zelf en niet alleen tegen de bezwaarde zijn. Maar ook echt wel kritisch vragen stelt aan de gemeente. En daarbij ook wel eens zaken aanhoudt en zegt van, zoek dat nog eens uit. Dat doe je niet als je ambtelijk hoort, dan doe je eerder zaken af met het gevoel van het zal wel goed zijn. Het voordeel ook is dat wij, vind ik, ik weet niet hoe dat in andere gemeenten is, wij verliezen als je daarvan kan spreken bijna geen beroep of hoger beroepszaken. Daaraan kun je dus ook wel zien dat de kwaliteit ook goed is. En heel toevallig weet ik dat ook uit betrouwbare bronnen uit de rechtbank dat daar een griffier gewerkt heeft die heeft gezegd dat Apeldoorn in die rechtbank bekend staat om zijn kwaliteit. Dat wordt daarin dan ook bevestigd.

Maar ja onafhankelijke bezwaarcommissie, ik vind het goed dat mensen gehoord worden en daar krijgen ze ook ruimschoots de tijd voor en ze worden serieus genomen. Er wordt ook nadrukkelijk aangegeven dat het onafhankelijk is in het praatje. We hebben nog wel eens dat mensen een beetje schrik hebben als ze drie vier mensen tegenover zich zien. Maar dan wordt het allemaal duidelijk uitgelegd. In de informele gesprekken die we voeren en we merken dat de mensen toch door willen naar de commissie geven we eigenlijk ook al een soort voorlichting over hoe een commissie werkt. Dat is ook dan een voordeel van zo'n informeel gesprek. Mondeling iets mededelen is altijd handiger dan het op de website zetten of in een brief want je merkt toch heel veel dat mensen die slecht of helemaal niet lezen. Dus dat is dan ook een voordeel voor het informele, dat je ze daar ook beter op kunt voorbereiden. En ja wat zijn nog extra voordelen, heeft een zeefwerking de procedure an sich. Anders zouden er wel meer van die 900 zaken naar de rechtbank gaan en dat is niet het geval.

H. Zijn er verbeteringsmogelijkheden bij een commissie zoals deze?

T. Het kan natuurlijk altijd beter.

H. Wat zijn dingen waarvan u nu zegt van deze horen eigenlijk beter te gaan?

T. Nou we moeten wel oppassen dat de commissie geen rechtbankje wordt. Daar zijn zij zichzelf ook wel van bewust. Daarom kijken zij ook wel eens, ondanks dat er al informele gesprekken zijn geweest proberen ze ook nog wel eens te kijken of er nog een oplossing mogelijk is. Dat is soms wel een spanningsveld.

H. Is dit ook wat er terugkomt uit de enquête onder de bezwaarden?

T. Ja, daar komt inderdaad uit dat het niet onafhankelijk is, dat de procedures te lang duren. Alleen beseffen de burgers niet, dat in de algemene wet bestuursrecht die lange procedures, die termijnen er ook zijn. Dus zo'n procedure duurt nu eenmaal zo lang en dat heeft niet alleen maar met de commissie te maken. Je wilt ook in overleg met de klant vaak proberen om te kijken of er toch niet tot een oplossing kan worden gekomen. Namens Apeldoorn proberen wij met name bij de WMO en de jeugd, zijn we heel vaak in gesprek en dat duur heel lang. Dat heeft met extra onderzoek te maken, soms een medisch onderzoek. Er komen eigenlijk heel weinig WMO en jeugdzaken naar de commissie want we proberen altijd wel met de klant uit te komen, dat zie je met name daar. En dat is wel een goed ding, maar dan kan het soms wel lang duren. Maar er zo uitkomen is het beter dan met procedures het af te handelen. Procederen om te procederen hebben we een hekel aan.

H. Er zijn dus ook geen plannen om dit aan te passen, u noemde net ook al dat het college tevreden is?

T. Nee, we hebben die workshop dan gehouden en we proberen de correspondentie wat vriendelijker te stellen en leesbaarder. We hebben allemaal weer een training mediation gevolgd van line. Dat proberen de verweerders en secretarissen in de gesprekken wat meer te doen. Zo proberen vaardigheden bij te houden in het kader van mediation.

H. Er wordt dus wel actief aan gewerkt. Is er verder nog een vorm van contact met andere gemeenten die een andere manier van bezwaarschriftenbehandeling hebben?

T. Nee, wij doen het op onze manier en maken daarbij een jaaroverzicht. Het enige contact wat er is, is dat ik op verzoek van de raad een soort benchmark uitvoer. Maar dat is vrij kleinschalig want je kan alleen maar een benchmark uitvoeren bij gemeenten die ook een jaaroverzicht hebben, die haal ik gewoon van internet af. Die zet ik in een tabel en dan vergelijk ik die met de gegevens van Apeldoorn. Dat

294	gaat dan bijvoorbeeld over de doorlooptijden de gegrondverklaringen en de
295	aantallen, meer ook niet. En dat is een klein overzichtje in het jaaroverzicht. Maar
296	daar heb ik wel eens met gemeenten over gebeld maar dat is soms appels met peren
297	vergelijken. Want elke gemeenten werkt weer op zijn eigen manier, ik weet dat er
298	gemeenten zijn die altijd bellen, binnen een week om te kijken wat zit er nog meer
299	achter een bezwaar, want vaak is er ook meer en dat snap ik ook wel. Maar je hebt
300	ook met tijd te maken.
301	**H.** Dan ligt het wellicht ook aan de hoeveelheid bezwaarschriften en of ze daar de
302	tijd voor hebben.
303	**T.** Ja en het hangt er ook vanaf hoe de werkwijze is, want er zijn gemeenten die
304	heel erg gericht zijn op het primaire proces. Wat ik hier in Apeldoorn merk is dat
305	het primaire proces probeert met efficiënt en met veel snelheid te werken. En ook
306	zelf wel eens besluiten de deur uit doen met name bij de uitkeringen en dat er dan
307	nauwelijks met die mensen gesproken is. En dan merk ik bij bezwaarprocedure, het
308	is steeds meer een soort herstelprocedure. Want we kunnen nog herstellen, en wat
309	we dan aan de primaire afdelingen proberen door te geven is dat, dat zeggen ze bij
310	de WMO ook wel eens, jullie hebben zo weinig bezwaarschriften op jaarbasis maar
311	dat wil niks zeggen. Dat wil niet zeggen dat de rest de besluiten goed de deur uit
312	laten gaan.
313	**H.** Dan heb ik alles behandeld wat ik wilde behandelen en wil ik u bedanken.
	T. Ja dankjewel. Succes.

Transcript interview 5
Interview Medewerker juridische zaken mevr. Van Egmond & Senior medewerker bezwaar en beroep Mevr. Prent Datum: 18 februari 2020
H: Hans Wolterink = Interviewer
E: Mevr. van Egmond = Respondent 5
K: Mevr. Prent = Respondent 6

Regel	Tekst
1	**H.** Allereerst heb ik dus gekeken in de verordening 2020, die zag ik al staan, dat de
2	gemeente Lelystad gebruikt maakt van het ambtelijk horen en een
3	adviescommissie. Zou u eerst de procedure daarin kunnen uitleggen?
4	**K.** Wij hebben 3 vormen, geen 2. De drie vormen zijn informele aanpak; dat gaat
5	dus helemaal buiten een commissie en uit ambtelijke hoorzitting op, dat is puur
6	informeel. Dan hebben we het ambtelijk horen en dan hebben we de commissie
7	horen. Dat zijn de drie vormen. De informele aanpak, daar is de verordening op
8	gemaakt om daar meer op in te steken. Sommige zaken kan je gewoon ook
9	informeel oppakken. Informeel oppakken wil niet zeggen dat het primaire besluit
10	niet juist is genomen. Daar hebben we het natuurlijk dan wel over maar het kan zijn
11	dat iemand iets niet heeft ingeleverd, of dat een klant toch met meer informatie
12	komt waardoor de gemeente iets sneller kan besluiten van goh, joh: “Als je dit
13	eerder had gezegd dan hadden we een heel ander besluit genomen.” Dan wordt er
14	een nieuw primair besluit genomen. Mensen trekken hun bezwaarschrift in en de
15	zaak is klaar. De grootste deel proberen we ook via de informele aanpak in te
16	steken. Als we er niet samen uitkomen of de zaak leent zich niet voor informele
17	aanpak, dan gaan we formeel kijken. Dan is het formeel ambtelijk of formeel
18	commissie. Formeel ambtelijk wil zeggen, dat doet een ambtenaar die
19	onafhankelijk is geweest. Die is niet bij het primaire betrokken geweest en die
20	ambtenaar kan samen met iemand van de vakafdeling de hoorzitting doen. Maar
21	haar daar is dus wel dat twee partijen zo’n client horen. Maar het kan ook zijn dat
22	die ambtenaar het alleen doet. Is het zaak van waar wij zeggen, dat is wat zwaarder.
23	We hebben daar natuurlijk indicaties voor, de contra-indicaties. Bijvoorbeeld een
24	grote handhavingszaak, dan zeggen we, we gaan dit niet informeel doen, we gaan
25	dit niet ambtelijk doen, dan wordt deze direct ingepland voor de onafhankelijke
26	commissie.
27	**E.** Bijvoorbeeld gezamenlijk huishouding, fraude, dat is ook allemaal commissie.
28	**K.** Dat zijn zaken die laten we gewoon voorkomen bij de onafhankelijke
29	commissie en dan is de ambtenaar die onafhankelijk is, die heeft dan op dat
30	moment de secretarisrol.
31	**H.** U noemde ook de punten waarop de beoordeling wordt gemaakt of er gebruik
32	wordt gemaakt van informele aanpak of ambtelijk, dat is dan allemaal vastgesteld,
33	daar zijn beleidsregels opgemaakt?
34	**K.** Nee het is de verordening die ligt, naast de verordening die geeft de
35	mogelijkheid om werkafspraken te maken. En in de werkafspraken hebben wij
36	eigenlijk alles gezet. Wij beginnen namelijk op het moment dat een primair besluit
37	eruit gaat, hebben wij onderaan de brief opgenomen dat de mensen als ze iets niet
38	snappen of denken van, nou het klopt helemaal niet. Dan kunnen ze voor ze in de
39	pen schieten met bezwaar maken, kunnen ze ook langskomen op het
40	inloopsspreekuur van de juridisch medewerker. Dus dan krijgen ze meteen al een

jurist te spreken over dat besluit, dat is de eerste stap die we hebben. Als we denken van nou ja er zit wel wat meer aan vast of de termijnen lopen af voor het bezwaar indienen, dan zeggen we wel van, doe maar toch een bezwaarschrift indienen want we moeten meer en verder kijken. Dus bij het inloopspreekuur houden we het al tegen. En sommigen willen gewoon alleen maar uitleg, die snappen het gewoon niet en dat kan ik mij best wel voorstellen want soms staat er ook best wel veel in het besluit. Gaan mensen wel in bezwaar, stel ze komen niet op het inloopspreekuur, dan gaan ze in bezwaar. Dan wordt er wekelijks alle bezwaarschriften één keer per week, wordt er gescreend door een screenkoppel. Dat screenkoppel bestaat uit een jurist en een mediator, en die doen alle zaken beoordelen en kunnen heel kort screenen. Als we dat hebben gedaan hebben we altijd op de maandag een weekstart. En tijdens de weekstart worden alle nieuwe zaken waar een screening uit is gekomen besproken en dan wordt er ook meteen bepaald, deze leent zich voor mediation oké deze leent zich voor informele aanpak, deze leent zich voor de formele aanpak. En dan worden daar juristen aan gehangen, of mediators.

H. Dat is wel heel origineel moet ik zeggen, zo heb ik dat nog niet eerder gezien. Wel is het zo dat er hier en daar informele aanpak wordt benoemd of mediation, maar bij lange na niet zo uitgebreid als dat ik nu hoor. Ik begrijp dus dat dat laatste de informele aanpak en de mediation dat is er pas een jaar? Of hoe moet ik dat zien?

K. De samenwerking met mediation, de screening, dat werkt echt, we zijn een pilot gaan draaien eind 2018, we zijn gaan starten in het begin van 2019 wel met de sociale kamer dus alles van het sociaal domein. Dat werkt, het werpt ook zijn vruchten af waardoor wij heel veel buiten het formele circuit kunnen oplossen. Er is minder frustratie bij de mensen want je kan ook deze mediator erop zetten. We krijgen zelfs complimenten van advocatuur van goh, dat is wel een hele fijne manier van samenwerken. Je hebt een kortere weg.

H. De advocatuur, die zei dat zij het ook fijn vonden?

K. Jazeker.

H. Ik ben namelijk vorige week bij de gemeente Apeldoorn geweest en die zij juist dat de informele aanpak niet wordt gebruikt wanneer er een advocaat in het spel is.

K. Oh nou bij ons zeker wel hoor.

E. Misschien niet iedereen maar de meeste zeker wel hoor.

K. De meeste wel inderdaad, er zijn er ook wel wat die niet staan te springen om mee te werken maar dat zijn meer de bewindvoerders. Zaken waar ook een bewindvoerder bij op zit maar ja, die komen ook wel nu. Maar we zijn nu ruim een jaar verder en we hebben gewoon een hele mooie afsluiting verleden jaar van het werkt wel. Iedereen is ook met onze zaken bezig en zo’n jurist is gewoon van begin tot het eind helemaal verantwoordelijk voor het hele proces tot en met de rechtbank aan toe. Nou en waar vertaald dat zich in, in termijnen halen, dus de Awb van bezwaarschriftenafhandeling, tevreden klant, want je probeert met elkaar eruit te komen, weinig beroepschriften, weinig voorlopige voorzieningenverzoeken. Dus wij hebben een omslag daarin gemaakt en we zijn nu ook sinds kort ook begonnen voor de algemene kamer. Dus we zijn ook begonnen voor die zaken, wat niet binnen het sociaal domein valt om te kijken of we daar ook zo’n concept kunnen implementeren.

H. Want daar werd voorheen geen gebruik gemaakt van informele aanpak en mediaton?

K. Jawel alleen niet op de manier zoals dat gebeurt bij het sociaal domein, daar is echt een opzet van screenen en het mediators betrokken en het twee keer in de week start uitzetten en meteen dat er ook een update gegeven wordt van alle lopende zaken, want ze moeten wel met de zaken bezig gedaan. Zo wordt het eigenlijk gemonitord.
E. De algemene kamer werd voorheen altijd gelijk op hoorzittingen gezet. En daar wordt er nou bekeken hoe dat anders kan.
K. Dus ze proberen daar nu ook het screenen in te voeren samen met een mediator.
H. Ik begrijp ook dat jullie dit echt als derde aanpak zien. Ik noemde net twee manieren van bezwaarschriftenbehandeling, bij de meeste gemeenten is het zo dat de informele aanpak, die hoort er niet echt bij. Niet als aanpak manier, het is gewoon iets je voor de hele procedure doet. En daarna pas, als dat afgelopen is begin je pas met de bezwaarschriftenbehandeling. Maar dit is echt een volledig derde manier van bezwaarschriftenbehandeling.
K. Ja ik wil net zeggen, je hebt een bezwaarschrift binnen, en die termijnen gaan lopen daar moet je wat mee. En daar kun je met de klant, ga je meteen in contact. En dan kijk je of de klant ook graag informeel wil, want de klant moet wel willen. En als de klant zegt of de gemachtigde zegt van het maakt mij niet uit, ik vind het wel goed. Dan ga je het informele traject lopen.
E. We bespreken altijd wel met de klant af van dat als we er mee verder gaan dat we dan de termijnen opschorten. Daar stemmen ze dan mee in. Dat wordt altijd wel afgestemd met ze. Zodat wij geen overschrijdingen krijgen.
K. En ze krijgen het ook schriftelijk, dus ook de klant. Dan weten ze wat we allemaal doen dus ze worden ook van op de hoogte gehouden. Er is bijna altijd wel met de klant, wekelijks of via de telefoon, via de mail. De klant nemen we er wel helemaal in mee. Dus wij noemen dit een aanpak, omdat als het bezwaarschrift officieel is ingetrokken door een klant is er wel een bezwaarschrift afgehandeld. Het is niet zo dat we dat niet hebben. We gaan hem ook officieel als afhandeling neerzetten.
Onderbreking
H. De adviescommissie en het ambtelijk horen, hoe lang gebruiken jullie deze optie al.
K. Ik denk dat de adviescommissie er al wel 30 jaar is. We hebben altijd al een onafhankelijke commissie gehad. Het ambtelijk horen is pas later een beetje er ingekomen. Later is dat omgezet in een andere afdeling, dus dat je een scheiding daarin kreeg. Dus dat is nu allemaal eigenlijk teruggedraaid. Maar de onafhankelijke commissie hebben we altijd al gehad. En ik ben er ook eerlijk gezegd een voorstander van bij hele complexe zaken, dat het prettiger is om gewoon onafhankelijk advies te krijgen. Dus ik ben er wel een voorstander van dat die er is. De frequentie daarvan, dat vind ik dat je dat als bestuur zelf kan invullen.
H. Het is al lang geleden, zo 30 jaar maar welke informatie is daarbij gebruikt? Ik heb zelf de theorie procedurele rechtvaardigheid deels uitgewerkt. Er zijn daarbij vijf punten die door de overheid worden benoemd, van het ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties. Die heeft een document opgesteld genaamd professionele afhandeling van bezwaarschriften. Daarin noemen ze de punten: Informatie, voice, respect, deskundigheid en onbevooroordeeldheid. Dat wil zeggen dat burger die moet uitgelegd kunnen krijgen hoe de procedure zich zal uitpakken, welke medewerkers erbij betrokken zijn, hoe onafhankelijk zij zijn en hoe onbevooroordeeldheid zij zijn. Wordt er hier met deze punten rekening

gehouden met de huidige werkwijze van de adviescommissie en het ambtelijk horen?
K. Sowieso zijn ambtenaren die de ambtelijke hoorzittingen doen, die zijn benoemd. Anders kun je het niet doen, je kan niet elke ambtenaar erop zetten, dat gaat hem niet worden. En de onafhankelijkheid wordt gewaarborgd, dat is logisch want je mag de rechtsbescherming van de burger niet in gevaar brengen. Maar ook met commissie zaken en een burger wordt altijd van a tot en met z het proces uitgelegd. Dat moet ook wel, wij hebben ons te houden aan de algemene wet bestuur regels en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Daar wordt mee om onze oren geslagen en dan kunnen we wel zeggen we doen het op onze eigen manier maar dat gaat hem niet worden. We hebben hier een wet uit te voeren.
H. In hoeverre is daar ook bij gekeken naar de memorie van toelichting bij de artikelen over het horen.
K. Ja, ook helemaal. Voor dat we de nieuwe verordening hebben gemaakt is daar heel veel door juristen bestudeerd en doorgevraagd bij de huisadvocaat en ook bij de vereniging van Nederlandse gemeenten over wat nu wel en niet mag. Dus er is best wel op doorgevraagd en dit mag. Ook bij de memorie van toelichting mag het, mits iemand echt onafhankelijk is geweest. En die onafhankelijkheid kan waarborgen en dat hebben wij ingebouwd. Dus juridische zaken en veiligheid hebben juristen. Die zijn benoemd om te kunnen horen, ambtelijk. Die zijn echt niet primaire proces betrokken geweest. Als daar iemand wel bij betrokken is geweest omdat wij ook de kwaliteit bewaken, de juridische kwaliteit van de vakafdeling. Dan is het meteen van ik niet. Diegene gaat dan ook even de gang op of die gaat weg. Er mag geen verstrengeling zijn. Hier wordt heel streng op gecontroleerd.
H. Dit is dan ook echt wel een heel belangrijk punt voor de gemeente Lelystad.
K. Ja zeker, maar dat is ook belangrijk voor de advocatuur. Ze merken gewoon dat de juristen ook niet inhoudelijk over kunnen spreken, je moet iemand hebben die weet hoe het gegaan is. Dus wij waarborgen dat heel erg.
H. Bij de gemeente Boekel, de gemeente die ik net noemde waarbij het horen gebeurt door een lid van het college, waarbij het horen niet wordt gewaarborgd. Dat is geprobeerd op te lossen door een onafhankelijk iemand die meebeslist.
K. Oh, iemand die meebeslist, dus ook al een toetser, dat is geen onafhankelijkheid.
H. Ja in principe niet nee, het is inderdaad voor hen op deze manier echter wel goed.
K. Het werkt wel bij hen?
H. Ja, het is ook wel een hele kleine gemeenten, ongeveer 10000 mensen wonen daar. Maar er zijn wel zaken bij de rechter gekomen, die zijn ook wel goedgekeurd. Maar ik zie dan ook wel twee punten, de onafhankelijkheid die gewaarborgd moet worden en het proces voor de burger zo vriendelijk mogelijk te houden.
K. Ja weetje, op een gegeven moment is de nieuwe zaakbehandeling gekomen bij de rechtbank. En op het moment dat dat gebeurd is er ook gesproken over de omgekeerde toets. Toen die twee samengingen krijg je al dat je anders naar een zaak moet gaan kijken. Dus dan ga je automatisch die informele aanpak aan de zaak. Anders heb je niks aan een nieuwe zaaks behandeling en heb je ook niks aan de omgekeerde toets. Dus dat moet wel één op één kloppen. Dus het zou raar zijn als we niet als gemeente informeel insteken. Maar wij hebben de waarborg dat dat door juristen gebeurt die dus niet betrokken zijn bij het primaire proces. Dus die staan buiten de vakafdeling, zo noem ik het maar even. En dat is gewoon mooi.

Maar die doen ook de kwaliteitsbewaking want de signalen komen wel bij onze afdeling vandaan. Als iemand 10 keer een besluit neemt wat fout is, dan ligt daar een probleem op de juridische kwaliteit. Dus dat werkt één op één heel erg goed samen.
H. Deze aanpak, is hiervoor nog bij andere gemeenten geraadpleegd of hebben jullie deze zelf bedacht?
K. Wij hebben een presentatie gekregen van de gemeente Emmeloord. Die hebben een andere vorm, die doen alles via mediation. Maar omdat wij gewoon wat meer in ons bestand hebben werkt dat niet voor ons. Toen hebben wij deze aanpak die wij nu doen hebben wij zelf bedacht.
H. Is het nog zo dat jullie deze aanpak bij andere gemeenten aandragen of dat jullie daar zelf over opgebeld?
K. Nee dat gebeurt eigenlijk niet, maar dat komt ook omdat wij zelf eigenlijk nog maar nu iets meer dan een jaar dit doen.
G. Iedereen moest ook wel heel erg wennen hoor, het was wel echt een omslag. Het ambtelijk horen ging er min of meer af, het wordt nog wel gedaan maar niet meer zoveel als voorheen.
K. Ja afdelingen en mensen zijn ook samengevoegd. Je hebt ook juist een afdeling voor die onafhankelijkheid, dus dat heeft best wel wat verschuivingen veroorzaakt. Ik moet eerlijk zeggen, het is een cluster wat wel uit 12 man bestaat. Dat was niet zo dus je gaat iets heel nieuws creëren en daar moest iedereen aan wennen. Iedereen zit nu gewoon heerlijk in zijn rol.
G. Iedereen heeft in zijn rol ook dingen moeten creëren en opeisen.
K. Ja dat begrijp ik als je iets heel nieuws creëert.
G. Ja ook mijn werkzaamheden waren eerst heel anders, daar moest ik ook wennen.
K. Het lijkt zo simpel, maar het is ook best ingrijpend. Je mind moet zo omgaan dat je niet je tunnelvisie houdt en dat je heel breed gaat kijken en ook de mogelijkheden gaat zien.
H. Is hier nog een bepaalde methode voor gebruikt?
K. Kijk we hebben niet alles natuurlijk even bedacht. We hebben er ruim een jaar hebben we daar een groep opgezet om te brainstormen om te kijken hoe wij het proces anders zouden kunnen inrichten. Daar zijn we ongeveer anderhalf jaar mee bezig geweest. En heb je anderhalf jaar lang, ben je iets aan het bedenken maar dan moet je het nog uitvoeren. En dan gaan de poppetjes spelen. Want de poppetjes ga je ook allemaal verdelen en anders zetten. Daar moet je gewoon heel voorzichtig mee omgaan. Je doet dit niet zomaar even.
H. De gemeente Houten, waar ik ook ben geweest heeft de LEAN-methode gebruikt hebben jullie deze ook gebruikt?
K. Ja die hebben we ook gebruikt, wij zijn ook LEAN gegaan. Juist om het zo horizontaal mogelijk in te richten en dat web-effect van overal gaan die spinnendraden naartoe te vermijden wanneer je te veel lagen. Vandaar ook dat als het bezwaarschrift binnen komt dan is het bij Pietje wordt het bedeeld, en Pietje is er verantwoordelijk voor tot en met de rechtbank.
G. En elke week worden die zaken besproken dus eigenlijk is iedereen van de zaken op de hoogte die er spelen.
K. Dus de vervangbaarheid is hiermee ook gewaarborgd. Want ze worden in de weekstart besproken met het hele team en dan weten we alle zaken worden dan doorgenomen over wat de updates zijn. Als er iemand zou uitvallen kan er zo weer iemand invliegen.

G. Er wordt ook altijd een tweede persoon gekoppeld als achterwacht, als er dan een uitvalt kan de andere het overnemen en die weet precies van hoe en wat.
K. Dus we hebben altijd een achterwacht, zowel voor het inloopspreekuur, de screening het hele proces. Er is altijd een tweede persoon.
Iedereen is ook gewoon heel tevreden met hoe het werkt en draait. We krijgen al wel al de vraag van de andere kamer dat het er mooi uit ziet, het is zo gestroomlijnd. Je zit met zo'n groot cluster en toch hebben we binnen een uur de hele weekstart doorgenomen alle zaken doorgenomen, updates gegeven, screening gedaan en uitgezet en het beroep besproken.
G. We hebben het systeem ook zo ingericht dat we er eigenlijk geen werk aan hebben. Ook de updates die voeren we in in het systeem en die worden automatisch in de weekstart opgezet dus die hoeven we niet meer zelf in te vullen.
K. Het wordt nog strakker, alles wordt ook allemaal digitaal heel makkelijk gemaakt. Je kunt het zo uitprinten. We zijn nog niet echt door andere gemeenten benaderd omdat wij nog niet zo lang bezig zijn. Daar zijn we nu ook niet echt mee bezig. Wat ik wel doe dat is intern presentaties geven over hoe het proces nu in elkaar zit. Bij wie je waar moet zijn, wie wat doet en die onafhankelijkheid. Dat wel.
H. Hebben jullie deze werkwijze ook zo uitgebreid op de website staan, dat andere gemeenten als ze op de website kijken dit ook zo kunnen oppakken?
K. Ze kunnen ook gewoon de verordening inzien, daarin zie je eigenlijk ook dat de nadruk ligt bij het sociale kader op de informele aanpak. Dat is wat we in wilden steken, de informele aanpak. Als ik kijk naar het jaarverslag die wij nu gaan maken, voor afgelopen jaar zie je gewoon een heel ander verslag komen dan de jaren ervoor waarbij alleen maar formeel. En nu komt daar het kopje informeel wat daar zo prominent uitspringt. Dat is heel mooi om te zien maar het houdt ook alles in balans. Je hoeft ook alles niet meer uit te leggen, het is heel kort en krachtig. En dat moet ook allemaal openbaar dus gemeenten kunnen zo kijken hoe wij het ingericht hebben.
G. Iedereen is heel erg gefocust op termijnen, en als men ziet dat de termijnen gaan overlopen dan mag je wel de bezwaarder bellen en zeggen dat je even wat langer bezig bent, en vindt u dat een probleem, nou dat is dan of niet of wel en dan moet je met een noodgang aan de bak.
K. Want bij de weekstart zie je heel duidelijk, het wordt namelijk uitgeprint en het wordt ook rood uitgeprint als het al overschreden is. Dan denken we daar moeten we wat mee, dan hoop je op intrekking want dan zijn de termijnen bevroren. En dan hebben we dan een vierweken berekening van de dag van de weekstart tot vier weken later, wat staat er in het blauw van hier moeten we actie op nemen.
H. Zijn er nog verbeteringspunten op te noemen? Ik heb veel positieve punten gehoord.
K. Ja er kan altijd wat beter, dat is de informele aanpak betekend ook dat het soms wel eens lang duurt. En daar moeten we nu aan gaan werken door dat proces ook wat te verkorten. Dat er ook sneller een besluitvorm uitkomt maar daar heb je gewoon de vakafdeling nodig. Die moet sneller een nieuw primair besluit nemen. We zijn nu bezig met het proces in te richten voor een vervangend besluit, als dat er is gaat het ook allemaal wat sneller. Dus waar we tegen aan lopen zijn we weer een proces voor het aan schrijven, testen en dan wordt het ingevoerd.
H. Dan heb ik alles behandeld wat ik wilde behandelen en wil ik u beiden bedanken voor dit gesprek.
K. Graag gedaan

292 293	**G.** Graag gedaan en succes

Bijlage VIII

Analyse interviews

Analyse interview 1

Nr.	Regel-nummers	Korte omschrijving tekst	Topiccode
1	11 t/m 16	Ja, wanneer er een bezwaar binnenkomt die ontvankelijk is wordt gelijk een hoorzitting ingepland, waarbij de burgermeester of wethouder bij zijn, afhankelijk van het onderwerp. Daarnaast zit er ook een onafhankelijk lid bij van een van de categorieën.	1. Vorm bezwaarschriftenbehandeling
2	29 t/m 30	Dit gebeurde al toen ik hier kwam werken 18 a 19 jaar geleden.	1. Vorm van bezwaarschriftenbehandeling
3	31 t/m 33	Wij doen dit zo omdat we het gewoon doen zoals het in het Awb staat. Het enige wat eraan toegevoegd is zijn de onafhankelijke leden.	2.Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling
4	34 t/m 35	Er werd namelijk een gezegd, een collegelid, een slager die zijn eigen vlees keurt, is het niet handig om daar iemand onafhankelijks bij toe te voegen?	2.Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling
5	46 t/m 50	De onafhankelijke leden zijn wel leden die affiniteit met het werkveld hebben, ook kunnen zij er met een open blik naar kijken. Het gaat niet zozeer om “had het college dit besluit mogen nemen” maar vooral over de redelijkheid.	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling (2.4. Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid - deskundigheid)
7	52 t/m 61	Diegene die het bezwaar maakt wil helemaal niet horen of het college het besluit mocht nemen, die wil zijn verhaal kwijt kunnen en vertellen waarom hem iets raakt. Als het college of de verweerder dan duidelijk zegt wat zij van plan zijn is het probleem soms eigenlijk al opgelost in de hoorzitting.	4. Burger en betrokkenen
8	66 t/m 73	Officiële opening, waarbij na afloop soms ruimte voor de burger om het verhaal verder toelichting te geven naast het besluit	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling 4. Burger en betrokkenen
9	80 t/m 85	Informele aanpak is samengevoegd met het horen waarbij ze dat bij sommige	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling

		afdelingen meer doen dan bij het andere. Het is niet vastgelegd.	
10	90 t/m 93	Er is verder niet gekeken naar de memorie van toelichting	2. Keuze voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling
11	97 t/m 98	Er wordt verder niet gekeken naar andere bezwaarschriftenbehandelingen bij gemeenten wanneer daar geen reden voor is.	5. Informatie alternatieve bezwaarschriftenbehandeling
12	125 t/m 139	Een collegelid neemt juist meer ruimte dan een adviescommissie om mensen te horen. Er is minder druk en het is minder formeel. Mensen snappen hier beter waarom een besluit is genomen.	5. Informatie alternatieve bezwaarschriftenbehandeling (5.2. Voordelen ten opzichte van de andere vormen van bezwaarschriftenbehandeling)
13	150	Verder is het een snellere procedure	3. Ervaringen gebruik bezwaarschriftenbehandeling (2. Positieve punten / voordelen)
14	170 t/m 171	De schijn dat het niet onafhankelijk is	3. Ervaringen gebruik bezwaarschriftenbehandeling (3. Negatieve punten / nadelen)
15	178 t/m 186	Nadat we uitgelegd hebben aan de raad hebben uitgelegd hoe wij de onafhankelijkheid waarborgen zijn er ook geen vragen meer geweest over de manier van bezwaarschriftenbehandeling	6. Veranderingen in de vorm van bezwaarschriftenbehandeling (2. Voornemen om de huidig vorm van bezwaarschriftenbehandeling te veranderen of aan te passen)
16	189 t/m 194	Burgers worden verder niet geraadpleegd, het is ook lastig om te beslissen wie er dan geraadpleegd moet worden. Het zou wel een keer kunnen maar op het moment doen we het niet. We zouden ook niet weten wie we dan moeten raadplegen, iemand waarbij het is afgekeurd kan negatief reageren. De aantallen maken het ook wel minder interessant, het maakt niet zoveel uit.	4. Burgers en betrokkenen
17	197 t/m 199	Dat is ook wel een voordeel van het een kleine gemeente, wanneer iemand niet tevreden is spreken zij zelf een raadslid aan en krijg je op die manier wel een vraag of opmerking.	4. burgers en betrokkenen

Analyse interview 2

Nr.	Regel-nummers	Korte omschrijving tekst	Topiccode
1	47 t/m 70	Er zijn drie bezwaarschriftencommissies, waarvan er 1 binnenkort ophoudt te bestaan door de wet normalisering rechtspositie ambtenaren, daarnaast een bezwaarschriftencommissie voor het sociaal domein en een restcommissie die alle zakendoet die niet in de commissie ambtenarenzaken en de commissie sociaal domein thuishoren en die niet financieel van aard zijn zoals bij WOS OZB, daar is een andere procedure voor.	1. Vorm bezwaarschriftenbehandeling
2	77 t/m 91 95 t/m 102	De commissie ambtenarenzaken wordt al gebruikt in 1986, onder een andere naam. De rest commissie is ongeveer ontstaan in 1987 die ik in die tijd in het leven heb gebracht, toen bestond deze nog uit raadsleden en één externe voorzitter. Deze commissie werd rond 1990 omgezet in de huidige vorm met externe leden, de commissie voor het sociaal domein is ook rond die tijd opgezet.	1. Vorm bezwaarschriftenbehandeling (2. Tijdsduur gebruik huidige vorm)
3	91 t/m 95	De commissie met raadsleden en één externe voorzitter vond ik niet goed omdat ik zag dat er in zo'n commissie politieke overwegingen spelen. Wat mij betreft moet de doelmatigheid en de rechtmatigheid aan bot komen, in zo'n commissie werd dat volgens mij uit het oog verloren.	5. Informatie alternatieve bezwaarschriftenbehandeling (2. Voordelen ten opzichte van de andere vormen van bezwaarschriftenbehandeling)
4	116 t/m 123	Binnen het sociaal domein wordt er nog wel eens aan pre-mediation gedaan, bij de restcommissie niet en bij de ambtenarenzaken ook niet.	1. Vorm bezwaarschriftenbehandeling
5	186 t/m 192	Een heel belangrijke overweging is dat als je een onafhankelijke commissie hebt, de acceptie van het advies bij de burger ook groter is dan wanneer het advies wordt opgesteld door het orgaan waarvan de beslissing wordt bestreden. Dat is de voornaamste reden. Daarnaast is het een prettige bijkomstigheid dat de afhandelingstermijn met zes weken wordt verlengd.	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling (2. Beweegredenen)
7	215 t/m 222 & 265 t/m 273	In de ontvangstbevestiging staat al informatie over wanneer het ontvangen is, dat wij het binnen 12 weken moet	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling

		afhandelen, dat die termijn één keer met zes weken verlengd kan worden. Dat het in behandeling is bij de commissie bezwaarschriften. Hier staat overigens niet bij dat het om onafhankelijke personen gaat maar dat staat wel bij de uitnodiging voor de hoorzitting. En daarnaast staat er dat de commissie niet zelf beslist maar het college. Ook staan er telefoonnummers bij, dus als men vragen heeft kan men bellen. Ook krijgt de bezwaarde het verweerschrift opgestuurd met informatie over zijn bezwaren en het verweer hierop.	(4. Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid)
8	224 t/m 226	Ik denk wel dat wij op een aantal van de punten van de procedurele rechtvaardigheid meer informatie kunnen bieden maar aan de andere kant denk ik dat de burger altijd iets kan vragen.	6. Veranderingen in de vorm van bezwaarschriftenbehandeling (1. Algemene verbeteringsmogelijkheden)
9	232 t/m 236 & 257 t/m 262	Tijdens de hoorzittingen worden erover en weer vragen gesteld en krijgt de bezwaarde hier ook de gelegenheid voor. Ik denk persoonlijk, maar goed ik ben geen objectieve buitenstaander, dat wij de reclamant de bezwaren voldoende aan bot laten komen. De bezwaarde doet zijn verhaal tijdens de hoorzitting en er kunnen vragen gesteld worden. Witte vlekken in het verhaald worden met vragen aan de bezwaarde opgevuld. Voor de bezwaarde mag het duidelijk zijn dat als er over bepaalde onderwerpen geen vragen meer worden gesteld het duidelijk is.	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling (4. Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid)
10	239 t/m 243 & 311	Je kunt het ook zien aan het aantal beroepschriften wat wordt ingediend. Als je veel beroepschriften hebt zou je daaruit af kunnen lezen dat de bezwaarde zich minder goed gehoord heeft gevoeld. Als je weinig beroepschriften hebt kun je zeggen dat de bezwaarschriftenprocedure zijn filterwerking heeft gehad. Wij zijn er tevreden mee.	3. Ervaringen gebruik bezwaarschriftenbehandeling
11	279 t/m 286	Eigenlijk zouden we meer aan pre-mediation en de informele aanpak moeten doen en contact opnemen met de bezwaarde of het besluit inderdaad duidelijk is. Ook kun je dan kijken of het de daadwerkelijke bezwaren zijn of dat er	6. Veranderingen in de vorm van bezwaarschriftenbehandeling (1. Algemene verbeteringsmogelijkheden)

		bezwaren achter de bezwaren zitten. Vaak is het zo dat bij derde belanghebbenden een burenruzie speelt of iets. Dat komt nog onvoldoende uit de verf.	
12	326 t/m 331	Burgers en of andere betrokkenen worden niet geraadpleegd over hun mening, er komen echter ook geen meldingen binnen over de ontevreden burgers of betrokken, wanneer er een beroepschrift wordt ingesteld gaat het meestal over de juridische kant.	4. Burger en betrokkenen
13	336 t/m 342	Ja ik ben wel bekent met het ambtelijk horen en het horen door een college, maar wij hebben daar indertijd ook bewust niet voor gekozen. Daar is nooit op afgekoerst omdat wij al voor iets anders gingen. Daarnaast moet je het dan in een kortere termijn doen.	5. Kennis van de verschillende vormen van bezwaarschriftenbehandeling

Analyse interview 3

Nr.	Regel-nummers	Korte omschrijving tekst	Topiccode
1	22 t/m 33	Ja wij gebruiken een onafhankelijke adviescommissie en onafhankelijke adviseurs.	1.Vorm bezwaarschriftenbehandeling
2	11 t/m 27	Wij hebben bij onze gemeente de LEAN-methode toegepast. Een methode om processen en bedrijven slanker te maken. Diverse processen hebben wij ontleed en gekeken hoe wij deze nou makkelijk en snel zouden kunnen uitvoeren. Voor ons en de burger.	2. Keuze voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling (3. Informatie m.b.t. de keuze)
3	23 t/m 35	Naast de adviescommissie wilden wij zaken die simpel waren en makkelijker waren sneller afdoen. Hierbij was het Keyword onafhankelijkheid. Wij waren ons bewust van ambtelijk horen maar dit vond de burgermeester niet goed genoeg. Hierdoor zijn we bij onafhankelijke adviseurs gekomen.	2. Keuze voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling (5.1 Kennis van de verschillende vormen van bezwaarschriften)
4	76 t/m 85	Er is indertijd goed gekeken naar de algemene wet bestuursrecht om te zorgen dat het juridisch klopte. Het is een soort van commissielid zonder commissie. Specifiek bij het maken van een verslag, deze wordt namelijk niet gemaakt. Het gesprek wordt opgenomen zowel bij de commissie als bij de onafhankelijke adviseurs	2. Keuze voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling
5	120 t/m 125	Ja er wordt eerst uitgelegd wie de betrokkenen zijn en dat zij onafhankelijk zijn en hoe de rest van de hoorzitting eruit zal zien. Daar is een vaste handeling voor.	2. Keuze voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling (4. Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid)
7	138 t/m 143	Bij de commissie kun je daar minder mee doen dan bij de adviseurs. Daar is het een formele indeling waarbij de leden tegenover de bezwaarder en de verweerder zitten. Bij de adviseurs zit je gewoon met elkaar om een tafel, daar is het meer een gesprek.	2. Keuze voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling (4. Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid)
8	146 t/m 164	Eerder werd de informele aanpak samengevoegd met het enkelvoudig horen, dat was toch te lastig. Het informele over te laten gaan in het formele is lastig gevonden ook door de verwachtingen die mensen hebben bij een	5. Informatie alternatieve bezwaarschriftenbehandeling (2. Voordelen ten opzichte van de andere vormen van bezwaarschriftenbehandeling)

		bezwaarschriftenprocedure, dus dat is weer gescheiden.	
9	201 t/m 211	Er is geen specifieke behandelingswijze om de burger goed zijn verhaal te kunnen laten doen. Een adviseur toont wel empathie en denkt mee met de mensen. Een voorzitter van een commissie doet dit in het gesprek wel maar zegt daar wel bij dat zij alleen juridisch ingaan op de zaak. Tijdens de zittingen is er dus wel meer aandacht voor maar bij het advies niet echt.	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling (4. Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid)
10	217 t/m 231	De behandelingswijze wordt positief ervaren door de gemeente. Het is een snelle afhandeling waarbij goed gecommuniceerd wordt, ook tussen de verweerder en de onafhankelijke om nog tot een duidelijke oplossing te komen. De beslissingen met het advies gaat dezelfde week de deur uit en hoeft niet aan het college voorgelegd te worden als we niet contrair gaan.	3. Ervaringen gebruik bezwaarschriftenbehandeling (2. Positieve punten / voordelen)
11	244 t/m 249	Soms zou ik willen dat het advies bij een onafhankelijk adviseur breder gedragen wordt.	3. Ervaringen gebruik bezwaarschriftenbehandeling (3. Negatieve punten / nadelen)
12	254 t/m 263	Als verbeterpunt kun je opnoemen dat de ene adviseur de andere niet is. Soms moet je iemand hebben met iets meer pit die een gesprek waarbij de moties hoog opgelopen zijn in toom kan houden. Dat is geen nadeel van het idee maar meer bij de uitvoering.	6. Veranderingen in de vorm van bezwaarschriftenbehandeling (1. Algemene verbeteringsmogelijkheden)
13	241 t/m 242 & 272 t/m 283	Burgers worden niet geraadpleegd, we hebben echter wel vorig jaar één keer een klacht gekregen dat het te zakelijk was. Dit ging om een adviseur die tijdelijk in dienst was om een groot aantal bezwaren weg te werken. Wij konden ook wel begrijpen dat hij iets minder de belangen van de bezwaarde tot zich genomen heeft, zoals jij bedoelt met het luisteren.	4. Burger en betrokkenen

Analyse interview 4

Nr.	Regel-nummers	Korte omschrijving tekst	Topiccode
1	11 t/m 31	Wij werken sinds 1998 met een bezwarencommissie. Sinds 2014 hebben wij twee bezwaarschriftencommissies. Een voor het sociaal domein en een algemene.	1. Vorm bezwaarschriftenbehandeling
2	36 t/m 84	Vanaf 2006 maken wij gebruik van de informele aanpak. Met 60/65% van de gevallen nemen wij telefonisch contact op. Het doel hiervan is mensen nog een keer hun verhaal kunnen laten doen en kijken naar oplossingen. Dit gebeurt in een gesprek bij de gemeente Apeldoorn, met een gespreksleider. Dit gesprek is ook een bron van informatie voor beide kanten en is vrijwillig. In dit gesprek kan er over meer dingen gesproken worden dan alleen het bezwaar. Met zo'n gesprek wordt ook meer begrip gecreëerd.	1. Vorm bezwaarschriftenbehandeling
3	94 t/m 112	De gemeenteraden wilden graag een bezwaarschriftencommissie. Eerder werd er gehoord door de wethouder met een ambtenaar, maar zij wilden onderscheid tussen de politiek en de uitvoerders. De raad heeft wel zeggenschap over wie er in de commissie aangesteld wordt. Er is hiervoor gekozen omdat het onafhankelijk is en er dus niet meer over eigen vlees gekeurd wordt. Daarnaast proberen we ook leden aan te stellen die bij andere instanties werken dan bij de gemeente.	2. Keuze voor huidige vorm van bezwaarschriftenbehandeling (2. Beweegredenen)
4	101	De raad staat hier ook nog steeds achter	3. Ervaringen gebruik bezwaarschriftenbehandeling
5	124 t/m 130 & 158 & 280 t/m 284	Toevallig hebben wij vorig jaar een workshop gehad over procedurele rechtvaardigheid. Dit begrip is belangrijk en wordt ook in het collegewerkprogramma genoemd. De punten die door jou zijn opgenoemd zijn ook in die cursus meegenomen. Om dit te verbeteren is de website aangepast om goede info te verstrekken. De procedure was in onze optiek al wel goed, wat wij wel aangepast hebben is dat de voorzitter de bezwaarde uitnodigt in plaats van de secretaris om de onafhankelijkheid beter	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling (4. Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid)

		over te laten komen. Daarnaast proberen we correspondentie vriendelijker te maken en hebben we een cursus mediation gedaan om vaardigheden daarin bij te houden.	
7	131 t/m 147	Een student van de heer Marseille, de cursusgever over de procedurele rechtvaardigheid, heeft in 2018 een klanttevredenheidsonderzoek gedaan onder de bezwaarden uit 2017 en heeft enkele bezwaarden in 2018 gehoord. Hierbij zijn ook de ervaringen rondom de procedure meegenomen. Wij willen in 2021 gaan kijken of wij in 2022 de enquête weer kunnen afnemen, dit willen wij dan ook om de 4 jaar doen.	4.Burger en betrokkenen
8	160 t/m 171	Onze ervaring in Apeldoorn zegt dat de bezwaarde goed zijn verhaal kan doen en dat hij zich gehoord voelt. Er wordt hier naar mijn mening goed geluisterd, er wordt ook voldoende tijd uitgetrokken om gehoord te worden. Het is belangrijk dat de leden zich goed voorbereid hebben op de zaak, daarom worden er ook niet te veel ingepland.	2. Keuze voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling (4. Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid)
9	190 t/m 210	In het jaarverslag wordt de huidige bezwaarschriftenbehandeling besproken en er wordt elke keer ook wel gezegd dat we hier mee doorgaan. De raadseleden weten dat er andere vormen zijn van bezwaarschriftenbehandeling. Ik lees ook artikelen in het binnenlands bestuurd, de een weet het nog beter dan de ander. Ik denk dat het niet zoveel uitmaakt welke procedure er is als de mensen maar gehoord worden. Voornamelijk is het informele traject belangrijk.	3. Ervaringen gebruik bezwaarschriftenbehandeling
10	228 t/m 243	Voordelen van een onafhankelijke commissie is natuurlijk onder andere dat het onafhankelijk is. Ze zijn deskundig en zien dingen die wij niet gezien hebben, dragen bij aan een kwalitatief goed eindresultaat. Zowel in voordeel van de bezwaarde als de gemeente. Ze zijn ook echt kritisch naar twee kanten, waarbij zij ook kritische vragen stelt aan de gemeente en zaken aanhoudt en aan de gemeente vraagt dingen verder uit te zoeken. Wij verliezen, als je het zo kan zeggen, ook bijna geen beroep en hoger	3. Ervaringen gebruik bezwaarschriftenbehandeling (2. Positieve punten / voordelen)

		beroepszaken. Daaraan kun je ook zien dat het kwalitatief goed is. Uit betrouwbare bronnen weten ze dat bij de rechtbank de gemeente Apeldoorn bekend staat om haar beleid.	
11	244 t/m 252	Tijdens de hoorzitting wordt duidelijk verteld dat de commissie onafhankelijk is en tijdens de informele gesprekken wordt ook een voorlichting gegeven over de hoorzitting wanneer men toch de procedure wil voortzetten. Mondeling gaat dat beter dan dat je dat op een website of in een brief zet. Je merkt toch vaak dat mensen die slecht of helemaal niet lezen.	2. Keuze voor de huidige bezwaarschriftenbehandeling (4. Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid)
12	259 t/m 262 & 281 t/m 284	We moeten oppassen dat de commissie geen rechtbankje wordt. Daarom probeert de commissie, ondanks dat er al een informeel gesprek is geweest, nog te kijken naar een oplossing. Dit is soms wel een spanningsveld. Ook hebben we een training van LINE gevolgd over mediation. De verweerders en secretarissen in een gesprek proberen dit meer toe te passen. Zo proberen zij in het kader van mediation zaken bij te houden.	6. Veranderingen in de vorm van bezwaarschriftenbehandeling (1. Algemene verbeteringsmogelijkheden)
13	265 t/m 276	Uit de reactie van de burgers op de enquête bleek dat zij de procedure niet onafhankelijk vinden en dat de procedure te lang duurt. Wat zij echter niet weten is dat het een lange procedure is en dat de termijnen waarmee gewerkt wordt, er gewoon zijn. Ook door overleg met de klanten kan het langer duren, zeker bij de WMO en de jeugd door medische onderzoeken.	4. Burger en betrokkenen

Analyse interview 5

Nr.	**Regel-nummers**	**Korte omschrijving tekst**	**Topiccode**
1	4 t/m 26	Wij hebben drie vormen, informele aanpak, een ambtelijk horen en het horen door een adviescommissie	1. Vorm bezwaarschriftenbehandeling
2	34 t/m 56	Alvorens een bezwaarschrift is ingediend kunnen burgers ook langskomen bij een inloopspreekkuur, daar krijgen ze al een jurist te spreken over het besluit en	1. Vorm bezwaarschriftenbehandeling

		krijgen en geven ze informatie. Wanneer een bezwaarschrift wordt ingediend, wordt er gescreend door een screenkoppel. Dat screenkoppel bestaat uit een jurist en een mediator, en die beoordelen alle zaken. Als we dat hebben gedaan hebben we altijd op de maandag een weekstart. En tijdens de weekstart worden alle nieuwe zaken waar een screening uit is gekomen besproken en dan wordt er ook meteen bepaald, deze leent zich voor mediation oké deze leent zich voor informele aanpak, deze leent zich voor de formele aanpak. En dan worden daar juristen aan gehangen, of mediators.	
3	62 t/m 64 & 84 t/m 87	We werken sinds 2018 met een pilot van Mediation en de screening en we zijn daarmee in 2019 gaan starten in de sociale kamer. En sinds kort ook bij de algemene kamer.	1. Vorm bezwaarschriftenbehandeling (2. Tijdsduur gebruik huidige vorm)
4	79 t/m 83	Deze manier betaalt zich uit, we halen termijnen krijgen weinig beroepschriften, weinig voorlopige voorzieningen en een tevreden klant. Een jurist is van het begin tot het eind helemaal verantwoordelijk voor één besluit en het proces.	3. Ervaringen gebruik bezwaarschriftenbehandeling (2. Positieve punten / voordelen)
5	109 t/m 119	Bij de informele aanpak bespreken we wel met de klant of hij het goed vindt dat de termijnen worden opgeschort, om overschrijdingen te voorkomen. Daarnaast is er dan wel elke week contact met de klant via de telefoon of de mail. We nemen de klant er helemaal in mee.	4. Burger en betrokkenen
7	123 t/m 125	De bezwaarschriftencommissie hebben we al wel 30 jaar, ambtelijk horen is pas later gekomen.	1. Vorm bezwaarschriftenbehandeling (2. Tijdsduur gebruik huidige vorm)
8	143 t/m 151	Ambtenaren die de hoorzitting uitvoeren worden benoemd, dat de onafhankelijkheid wordt gewaarborgd is bij ons ook logisch. Ook met commissie zaken en een burger wordt altijd van a tot en met z het proces uitgelegd. Dat moet ook wel, wij hebben ons te houden aan de algemene wet bestuur regels en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Daar wordt mee om onze oren geslagen en dan kunnen we wel zeggen	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling (4. Informatiegebruik procedurele rechtvaardigheid

		we doen het op onze eigen manier maar dat gaat hem niet worden	
9	154 t/m 163	Ja er is ook zeker gekeken naar de memorie van toelichting. Deze is veel door onze juristen bestudeerd en er is ook doorgevraagd bij onze huisadvocaat. Bijvoorbeeld de onafhankelijkheid is goed verwerkt in ons systeem	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling (5. Informatiegebruik memorie van toelichting)
10	197 t/m 200	Voor deze aanpak hebben wij nog een presentatie gekregen van de gemeente Emmeloord. Die hebben wel een andere vorm, zij doen alles via mediation. Omdat wij meer bezwaarschriften moeten afhandelen hebben wij er onze eigen aanpak van gemaakt.	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling (3. Informatiegebruik m.b.t. de keuze)
11	221 t/m 226 & 230 t/m 234	Kijk we hebben niet alles natuurlijk even bedacht. We hebben er ruim een jaar hebben we daar een groep opgezet om te brainstormen om te kijken hoe wij het proces anders zouden kunnen inrichten. Daar zijn we ongeveer anderhalf jaar mee bezig geweest. En heb je anderhalf jaar lang, ben je iets aan het bedenken maar dan moet je het nog uitvoeren. Hierbij hebben wij ook de LEAN-methode gebruikt. Die zorgt voor een goede horizontale inrichting waarbij 1 persoon verantwoordelijk is voor een bezwaarschrift tot en met de rechtbank	2. Keuze voor huidige bezwaarschriftenbehandeling (3. Informatiegebruik m.b.t. de keuze)
12	280 t/m 289	Ja er kan altijd wat beter, de informele aanpak duurt soms te lang. En daar moeten we nu aan gaan werken door dat proces ook wat te verkorten. Dat er ook sneller een besluitvorm uitkomt maar daar heb je gewoon de vakafdeling nodig. Die moet sneller een primair besluit nemen. We zijn nu bezig met het proces in te richten voor een vervangend besluit, als dat er is gaat het ook allemaal wat sneller. Dus waar we tegen aan lopen zijn we weer een proces voor het aan schrijven, testen en dan wordt het ingevoerd.	3. Ervaringen gebruik bezwaarschriftenbehandeling (3. Negatieve punten / nadelen) 6. Veranderingen in de vorm van bezwaarschriftenbehandeling (1. Algemene verbeteringsmogelijkheden)

Bijlage IX
Memo Gemeente Boekel

GEMEENTE BOEKEL

GEMEENTE BOEKEL

Rianne Freijters	
	Paraaf
Burgemeester	
Wethouder GZ	
Wethouder BZ	
Secretaris	
Directeur	
Financiën	

MEMO

Aan : de Raad- en burgerleden

Van : College van Burgemeester en Wethouders

Betreft: : Evaluatie werkwijze behandeling van bezwaren 2013 - 2017

Datum : 11 april 2018

Geachte raad- en burgerleden,

Als overheidsorganen een besluit nemen moet er voor de belanghebbende burger een mogelijkheid zijn om hier tegen in te gaan als deze burger dat wenst. De doelen hierbij zijn:

1. De rechtsbescherming van belanghebbenden; had de gemeente dit besluit mogen nemen?
2. Zeeffunctie: De mogelijkheid voor een bestuursorgaan om het bestreden besluit nog eens in heroverweging te nemen voordat het aan de rechter wordt voorgelegd.
3. Leerfunctie: welke informatie heeft de burger die het bestuursorgaan niet heeft? Is een win-win situatie mogelijk?

Bij de behandeling van bezwaarschriften in de gemeente Boekel vindt de daarbij behorende hoorzitting al jarenlang plaats onder voorzitterschap van een lid van het college. Deze werkwijze is conform de regels in de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). De andere keuzemogelijkheid die de Awb biedt is het instellen van een adviescommissie voor de behandeling van bezwaarschriften. De gemeente Boekel heeft niet gekozen voor het werken met een adviescommissie. Zij is van mening dat de drie doelen voor de bezwarenbehandeling het best bereikt worden door als collegelid de bezwaarmaker zelf te horen. Om tegemoet te komen aan het onafhankelijke karakter van de adviescommissie is voor een andere invulling gekozen. Door aan de hoorzitting een onafhankelijk lid toe te voegen, wordt deze onafhankelijkheid geborgd. Uw raad heeft hier toe besloten in de raadsvergadering van 12 december 2013. Het onafhankelijk burgerlid woont samen met het collegelid de hoorzitting bij. Zij overleggen gezamenlijk over het advies dat zij uitbrengen. Dat advies wordt schriftelijk vastgelegd en gaat naar het college.

Sinds enkele jaren is ervaring opgedaan met het horen in aanwezigheid van een onafhankelijk lid. De namen van de onafhankelijke leden zijn:

- Piet v.d. Broek: Algemene zaken, grondgebiedszaken
- Maria v.d. Elzen: WMO / Participatiewet.

1

Inmiddels hebben de transities plaatsgevonden en worden er ook bezwarenprocedures in het kader van de Jeugdwet gevoerd. Van de beide vrijwilligers kan niet verwacht worden dat zij het taakveld jeugd erbij nemen. Daarom is een nieuw lid geworven zodat deze als onafhankelijk lid de hoorzittingen in het kader van Jeugdwet bij kan wonen.

Proces van mediation/informele aanpak naar behandeling bezwaarschrift inclusief hoorzitting
In de afgelopen jaren is ook in voorkomende situaties de informele aanpak toegepast. Dit heeft tot positieve ervaringen geleid. Dit betekent dat bij een ingediend bezwaarschrift eerst wordt gekeken wat de bezwaarmaker precies vraagt, en of daar met het voeren van een bezwaarschriftenprocedure in wordt voorzien. Ook wordt bekeken hoe het proces is verlopen, of de bejegening correct is geweest en of de inhoudelijke beoordeling van de aanvraag deskundig en correct is verlopen. Een voorbeeld hiervan is een door een burger aangevraagde kapvergunning. De buurman maakte hier bezwaar tegen. In de voorbereiding bleek dat de boom verder van de nieuwbouw af stond dan uit de tekening bleek. Hierop is de vergunning alsnog geweigerd. Dit heeft ertoe geleid dat er geen verdere bezwarenprocedure is doorlopen. Vaak leidt het gesprek aangaan en doorvragen tot goede resultaten. Het met elkaar in gesprek gaan leidt soms tot intrekking van het bezwaarschrift door de burger omdat beide partijen tot een gezamenlijk oplossing en/of inzicht zijn gekomen. Een juridificering van het proces kan hierdoor voorkomen worden. Dit is conform de werkwijze die de Nationale Ombudsman adviseert aan lokale overheden en wordt ook wel de informele aanpak genoemd. Feitelijk betekent dit dat het procedurele 'horen' in het kader van de bezwaarschriftenprocedure vaak al niet meer nodig is.

Het komt echter ook voor dat er niet tot een gezamenlijke oplossing en/of inzicht is gekomen waardoor het tot een hoorzitting komt. Het onafhankelijk burgerlid woont de hoorzitting bij en neemt kennis van de relevante stukken. Op basis daarvan komen het onafhankelijk lid en het collegelid gezamenlijk tot een advies op het ingediende bezwaarschrift. Het doel van de hoorzitting is het uitvoeren van een menselijke (maatwerk) en juridische toets op het bestreden besluit. Een belangrijker doel dat door deze werkwijze bereikt wordt is dat het collegelid in gesprek komt met inwoners. Op basis van de verkregen informatie vindt een heroverweging door het college plaats op het bestreden besluit en/of het toegepaste beleid.

Van twee naar drie specialisaties voor de hoorzittingen
Door decentralisatie van de Jeugdwet komen er sinds 2017 ook bezwaarschriften op dit taakveld bij de gemeente binnen. Deze zijn tot nu opgepakt door het onafhankelijk burgerlid voor de WMO/Participatiewet. Het betreffende onafhankelijk burgerlid heeft echter aangegeven dit niet te willen blijven doen. De redenen daarvan zijn dat dit belastend is en er teveel specifieke deskundigheid wordt gevraagd van één persoon. Om deze reden is gekozen voor een derde specialisatie en heeft werving van het derde onafhankelijk burgerlid plaatsgevonden.

	Voorzitter / collegelid	Onafhankelijk lid
Algemene zaken en grondgebiedszaken	Burgemeester	Piet v.d. Broek
WMO / Participatiewet	Wethouder bewonerszaken	Maria v.d. Elzen
Jeugdwet	Wethouder bewonerszaken	Bert Sterken

Aantallen bezwaren tussen 2013 - 2017

In de afgelopen jaren is het volgende aantal bezwaarschriften behandeld (exclusief belastingen / WOZ en personeelszaken):

	2013	2014	2015	2016	2017
Algemene zaken en ruimtelijke ontwikkeling	19	23	20	19	15
WMO / Participatiewet	12	9	4	7	7
Totaal	32	32	24	26	22

Aantallen beroepen (exclusief belastingen/WOZ, bestemmingsplannen en personeelszaken)

	2013	2014	2015	2016	2017
Algemene zaken en ruimtelijke ontwikkeling	6	3	5	8	6
WMO / participatiewet	1	1	0	0	1
Totaal	7	4	5	8	6

Aantal beroepszaken in percentage van het aantal bezwaren:

	2013	2014	2015	2016	2017
Totaal	22%	13%	21%	31%	27%

Onderverdeling beroepszaken in afloop

	2013	2014	2015	2016	2017
Beroep gegrond	-	25% (1)	20% (1)	37% (3)	0 %
Beroep ongegrond	86% (6)	75% (3)	60% (3)	50% (4)	0%
Ingetrokken	14% (1)	-	-	-	50% (3)
Niet ontvankelijk	-	-	20% (1)		
Nog in behandeling	-	-	-	13% (1)	50% (3)

N.B. In de afgelopen 5 jaar zijn in totaal 30 beroepszaken gevoerd (exclusief belastingen/WOZ, bestemmingsplannen en personeelszaken). Hiervan zijn 9 zaken aangespannen door dezelfde persoon. Van deze 9 zaken zijn er 7 ongegrond verklaard en 2 nog in behandeling. In deze casus wordt nu getracht om via een overeenkomst tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen.

Hieronder vindt u de voordelen van het horen door een collegelid op een rij:

- Een hoorzitting kan relatief snel gepland worden waarbij rekening gehouden kan worden met de agenda van de bezwaarmaker. Een bezwaarschriftencommissie vindt op een vaste geplande datum plaats. Is dit vergadermoment niet mogelijk dan is de volgende gelegenheid pas op het volgende geplande moment. De praktijk is dat veel bezwaarschriftencommissies eenmaal per maand plaatsvinden.
- Tijdens de hoorzitting wordt naar de bezwaarmaker geluisterd en is ruimte om meer te bespreken dan alleen de juridische aspecten.
- Het collegelid krijgt directe informatie en feedback van burgers over hoe zij gemeentelijk beleid en/of regelgeving ervaren.
- De kosten van de vergoedingen voor drie leden van een bezwaarschriftencommissie worden bespaard.

- De kosten van het maken van een verweerschrift door de gemeentelijke organisatie worden bespaard (met uitzondering van de Participatiewet).[1]
- De kosten van het in dienst hebben van een ambtelijk secretaris voor een bezwaarschriftencommissie worden bespaard. Dit gebeurt nu door de betreffende medewerker/ambtelijk ondersteuner.
- De collegeleden en de onafhankelijke leden hebben meer kennis van de plaatselijke omstandigheden. Dit vergroot in sommige situaties het inzicht in de gevolgen van het bestreden besluit en het vergroot tevens de kennis voor toekomstige besluiten.
- Tijdens hoorzittingen blijkt vaak dat bezwaarmakers het prettig vinden om met het verantwoordelijk collegelid aan tafel te zitten. Zij voelen zich gehoord.
- De relatie bestuur – burger verbetert. De vertegenwoordiger van het bestuur kan zich inleven in de situatie van de belanghebbende. Doordat de bestuurder rechtstreeks met de bezwaarmaker in gesprek gaat, wordt duidelijk wat het verhaal achter het bezwaar is. Soms kan dit meegenomen worden in de besluitvorming. Een commissie zou in een soortgelijke situatie vaak alleen adviseren of het college rechtmatig tot het voorgenomen besluit had kunnen komen en deze overweging niet meegeven aan het bestuur. Soms spelen naast het bezwaar heel andere motieven om het niet eens te zijn met het genomen besluit. Omdat de bestuurder hier kennis van neemt, kan deze daar rekening mee houden. Het kan dan gaan om beslissingen op heel andere beleidsterreinen. Soms kunnen aanvullende voorwaarden worden gesteld (b.v. het opleggen van een herplantplicht bij een bezwaar tegen een kapvergunning). Het is ook mogelijk dat bezwaren weggenomen worden doordat meer informatie over het besluit wordt verstrekt. Het komt ook voor dat de burger weliswaar niet blij is met het besluit, maar dat deze zich wel gehoord voelt door het bestuursorgaan. De wijze waarop gecommuniceerd wordt is een belangrijke factor in dit proces. Soms wordt de informele aanpak ook tijdens de hoorzitting toegepast.
- Door in het voortraject de mogelijkheid van mediation aan te bieden, kan sneller een oplossing/begrip/duidelijkheid ontstaan, de gemeente staat hierdoor dicht bij de burger en kan snel handelen. Vooral in het Sociaal Domein is snelheid, toegankelijkheid en bejegening belangrijk in precaire (gezondheids)situaties. Mediation is een aanbod; de burger kan beslissen hier geen gebruik van te maken en meteen over te gaan tot een hoorzitting.

Nadelen:

- Bij zowel het primaire besluit als bij de hoorzitting in het kader van de bezwarenprocedure zijn een lid van het College en de behandelend ambtenaar betrokken. De behandelend ambtelaar is betrokken in de functie van notulist. Dit kan door burgers als subjectief ervaren worden.

Effectief communiceren essentieel

De Nationale Ombudsman constateert dat het moeilijk blijkt voor gemeenten om zich te verbinden met burgers. Veel bezwaarprocedures kunnen worden voorkomen als er goed wordt gefilterd. Juridische kwesties kunnen interessant zijn voor de bezwaarschriftencommissies zelf, maar doen er meestal voor de burger niet toe. Het gaat erom het onderliggende geschil op te lossen en het vertrouwen in de overheid te herstellen. Daarvoor is de vaardigheid van effectief communiceren vereist: vragen, luisteren, kijken en via persoonlijk contact en in redelijk overleg komen tot een oplossing. De nadruk wordt gelegd op 'procedurele rechtvaardigheid', dat wil zeggen: een nette behandeling bieden. Uit onderzoek blijkt dat burgers die aanpak waarderen. Bovendien leidt de 'nette aanpak', met aandacht voor de wensen van de burger, niet alleen tot

[1] De werkzaamheden in het kader van de Participatiewet zijn uitbesteed aan de gemeente Meierijstad. Om een goed beeld te hebben van de totstandkoming van de besluitvorming wordt hierbij wel een verweerschrift door de medewerkers van de gemeente Meierijstad opgesteld.

meer affectie maar ook tot een grotere effectiviteit: in 60% van de gevallen wordt het bezwaar ingetrokken.

In de afgelopen jaren waren de ervaringen in Boekel met het werken zonder commissie zowel voor de organisatie, het bestuur en voor zover ons bekend ook bij burgers zelf over het algemeen zeer positief.

Burgers die te maken hebben gehad met een zogenaamde 'informele aanpak' oordelen aanmerkelijk positiever over hun ervaring. Het ministerie bepleit dan ook het breder invoeren van de informele aanpak. De informele aanpak kan niet worden gezien als één standaard werkwijze. Het gaat om bestuursreacties die als gemeenschappelijk kenmerk hebben dat burgers kort na hun bezwaar persoonlijk worden benaderd, waarbij eerst wordt geluisterd en waarbij burgers toegang kunnen krijgen tot de specifieke informatie die op hun zaak betrekking heeft.

Bezwaarmakers willen, ondanks een "onafhankelijke" procedure, zeker in een gemeente als Boekel soms toch ook nog met burgemeester/wethouder spreken. Dat betekent dat er twee wegen naast elkaar gevolgd worden. Dit geeft onduidelijkheid en kost veel meer tijd. Het is ook niet te voorkomen dat burgers contact zoeken met collegeleden. Daarnaast is dit ongewenst. Korte lijnen tussen inwoners en bestuur zijn juist de kracht van de gemeente Boekel.

Kort gezegd is de huidige aanpak in de gemeente Boekel een succesvol voorbeeld van deze informele aanpak.Tijdens de hoorzitting die zo snel mogelijk na ontvangst van het bezwaarschrift/het proces van mediation plaatsvindt, worden burgers echt 'gehoord' door een vertegenwoordiger van het bestuursorgaan. Dit geeft de mogelijkheid om alternatieven af te wegen. Burgers kunnen het hele verhaal vertellen en hoeven zich niet te beperken tot de juridische aspecten. De burgemeester of wethouder hoort direct wat de problemen zijn die bij het beleid kunnen voorkomen. Indien gewenst kan het beleid hierop worden aangepast.

Conclusie
De huidige werkwijze van het horen in aanwezigheid van een onafhankelijk lid wordt voortgezet. Tevens krijgen de onafhankelijke leden sinds dit jaar een vergoeding per hoorzitting om hen tegemoet te komen bij de tijdsinvestering die zij doen.

Bijlage X

Stappenplan bezwaarschriftenbehandeling Gemeente Drechterland/Enkhuizen

Stappenplan behandeling bezwaarschrift Drechterland/Enkhuizen

1	Ontvangst bezwaarschrift	- Check: is sprake van bezwaar? - Check: voldaan aan formele eisen? (Ontvankelijkheid/ bezwaargronden) - Dossier opvragen bij en bezwaar toesturen aan de betrokken medewerkers vd vakafdeling, met de vraag of besluit moet worden herzien/hoorzitting - Excel-overzicht invullen - Lean- en beslistermijn noteren - Ontvangstbevestiging aan bezwaarmaker sturen, met evt. hersteltermijn - Ontvangstbevestiging opslaan in zaaksysteem, met tevens aantekening dat ontvangstbevestiging is verzonden - Word-map aanmaken, opslaan op de J-schijf, bezwaar, jaartal - Dossier aanmaken, voorblad invullen - Relatie aanmaken in zaaksysteem (koppeling zaak primair besluit) - Documenten van primair besluit opslaan in bezwaarzaak in zaaksysteem en in Word-dossier
2	Verdeling	- Verdeling in onderling overleg op wekelijks bezwarenoverleg. - Bezwaarbehandelaar vult informatie in Exceloverzicht aan
3	Contact met bezwaarmaker	- Na ontvangst dossier telefonisch contact met de bezwaarmaker. Via Pre-mediation zaak proberen te regelen. Als dit niet mogelijk lijkt: hoorzitting inplannen. Vragen of behoefte is aan stukken, toesturen/inzien? - Ook derde-belanghebbende op de hoogte stellen. - Probleem proberen te achterhalen. Zijn er wellicht alternatieve oplossingen mogelijk? - Bij informele oplossing: deze is vorm-vrij (gesprek, mail, brief etc), altijd afsluiten met intrekken bezwaar door bezwaarmaker middels standaard formulier (of BOB geen procesbelang, maar die is minder aan te raden) - Bij formele voortzetting: afspreken wanneer, waar en hoe laat de zitting plaats kan vinden - Meedelen wat de setting is en dat het college vertegenwoordigd wordt door de vakafdeling
4	Uitnodiging versturen	- Na telefoongesprek afspraak schriftelijk bevestigen met bezwaarmaker en evt derde-belanghebbende - Evt dossier toezenden/ ter inzage op afspraak - Ruimte reserveren voor hoorzitting - Vergaderafspraak inplannen voor de betrokken collega's - Bij complexe zaken: ook collega informeren, uitnodigen voor duo-zitting en het dossier toezenden
5	Vooraf overleg vakafdeling/ PFH e.d.	- Vooraf intern overleg m.b.t. het bezwaarschrift met de vakafdeling - Bij politiek gevoelig of grote zaak: vooraf overleg PFH - Lastige vragen of op voorhand gesignaleerde problemen benoemen en aangeven dat je dit ter zitting gaat vragen (afdeling heeft zo de kans een gedegen antwoord op te stellen) - Bij de vakafdeling aangeven wat je rol is en hoe de zitting ingestoken wordt
6	Hoorzitting	- Bereid je goed voor, schrijf vragen op - Neem opname apparaat mee - Iedereen wacht op de gang, ook de collega's van de vakafdeling - Opstelling aan tafel moet uitstralen dat je als hoorder niet bij het college hoort (heroverweging als niet betrokkene bij primo) - Koffie en thee is gebruikelijk - Vraag om toestemming voor opnemen hoorzitting - Blijf objectief en stel open vragen en vat aan het einde samen

		- Aan het einde van de zitting verlaat iedereen tegelijk de zaal; napraten met collega's kan beter op een ander tijdstip
7	Uitwerken	- Verslag uitwerken - Bob opstellen
8	BOB	- Voor verzenden BOB overleggen met een JZ collega en je collega van de vakafdeling - Bij BOB contrair: altijd afstemmen met PFH - Kopie BOB naar vakafdeling - Indien nodig: PFH informeren over verloop en afloop

Bijlage XI
Profiel van de ideale bezwaarschriftencommissie Gemeenten

BMC | advies management

Profiel van de ideale Bezwaarschriftencommissie Gemeenten

'Wat bepaalt de kwaliteit van de bezwaarschriftencommissie?' Deze vraag is voorgelegd aan de aanwezigen tijdens de conferentie die BMC organiseerde op 10 oktober 2012. Hieronder de resultaten van meer dan 100 respondenten! De antwoorden zijn in volgorde van belangrijkheid gerangschikt met daarachter het percentage. Dit leidt tot het profiel van de ideale Bezwaarschriftencommissie Gemeenten.

Doel

Een goede bezwaarschriftencommissie is gericht op:

- beschermen van de rechten van de burger (81%)
- oplossen van het geschil (80%)
- bevorderen van juridische kwaliteit (70%)
- herstel van vertrouwen in de overheid (53%)
- bevorderen van kwaliteit van beleid (53%)

Functie

Een goede bezwaarschriftencommissie kijkt daarbij vooral naar:

- zorgvuldigheid/behoorlijkheid waarmee het bestreden besluit tot stand is gekomen (90%)
- mogelijkheden om het geschil op te lossen (80%)
- gelijkelijk rechtmatigheid, doelmatigheid en zorgvuldigheid/behoorlijkheid (71%)
- rechtmatigheid van het bestreden besluit (70%)
- doelmatigheid (effecten) van het beleid waartegen het bestreden besluit (65%)
- andere feiten of omstandigheden die tot een wijziging van het bestreden besluit kunnen leiden (59%)
- eerst rechtmatigheid en dan doelmatigheid en zorgvuldigheid/behoorlijkheid (32%)

Samenstelling

Voor een goede bezwaarschriftencommissie is belangrijk:

- leden met zowel juridische achtergrond als leden met oplossingsgerichte vaardigheden (88%)
- onpartijdigheid door samenstelling uit externen (87%)
- leden met voornamelijk een juridische achtergrond (37%)
- kennis van de gemeente door gemengde samenstelling van internen (en eventueel externen) (33%)
- ondersteuning door een externe secretaris (25%)

Kwaliteit

Een goede bezwaarschriftencommissie:

- toetst aan zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen (94%)
- toetst aan wet en regelgeving (91%)
- brengt tijdig advies uit (87%)
- brengt jaarlijks een openbaar verslag uit (79%)
- doet algemene aanbevelingen ter verbetering van de juridische kwaliteit (75%)
- heeft tenminste eenmaal per jaar een overleg met het gemeentebestuur (74%)
- toetst aan (effecten van) beleid (72%)
- probeert via bemiddeling te komen tot oplossing van het geschil (72%)
- doet algemene aanbevelingen ter verbetering van het beleid (53%)
- toetst of het bestuursorgaan zich voldoende heeft ingespannen het geschil via informele aanpak op te lossen (52%)
- biedt de mogelijkheid van mediation aan (48%)
- hanteert een vaste werkwijze (41%)

Resultaten

Een goede beoordeling van de bezwaarschriftencommissie blijkt uit:

- besluiten die conform het advies zijn genomen blijven in hoger beroep in stand (82%)
- de tevredenheid van de bezwaarde over de werkwijze van de commissie (80%)
- de adviezen worden (bijna) altijd door het bestuursorgaan overgenomen (51%)
- het aantal ingetrokken bezwaarschriften tijdens of na de hoorzitting (45%)

Integriteit

Een goede bezwaarschriftencommissie:

- maakt de nevenfuncties van de leden openbaar (67%)
- maakt de ontvangen vergoedingen openbaar (60%)

Conclusie

De ideale Bezwaarschriftencommissie Gemeenten:

- is gericht op het beschermen van de rechten van de burger;
- kijkt daarbij vooral naar de zorgvuldigheid/behoorlijkheid waarmee het bestreden besluit tot stand is gekomen;
- is samengesteld uit leden met zowel juridische achtergrond als leden met oplossingsgerichte vaardigheden;
- toetst aan zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen en aan wet- en regelgeving;
- geeft adviezen voor besluiten die in hoger beroep in stand blijven;
- maakt de nevenfuncties van de leden openbaar.

Meer informatie

Wenst u meer zicht op de kwaliteit van uw bezwaarschriftencommissie? Wilt u weten of de bezwaarschriftenprocedure efficiënt verloopt? Vindt u een klantvriendelijke behandeling van bezwaarden belangrijk? Stelt u een advies op prijs over de invoering van de informele aanpak voor de oplossing van bezwaren en klachten? Wilt u een onderbouwd beeld van de juridische kwaliteit van uw organisatie?

Neemt u dan vrijblijvend contact op met de heer Hans Slooijer, mediator, NLP coach en senior adviseur/onderzoeker, via hansslooijer@bmc.nl of Jannie Lammers, mediator, trainer en senior adviseur via jannielammers@bmc.nl of via telefoonnummer 033 - 496 52 00.

Bijlage XII

Vragenlijst profiel van de ideale bezwaarschriftenbehandeling

Vragen

1.1.
In hoeverre is de bezwaarschriftenbehandeling gericht op het beschermen van de rechten van de burger?

1.2.
Hoe is dit in de behandelingswijze geïmplementeerd?

1.3.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?

2.1.
In hoeverre wordt er gekeken naar de zorgvuldigheid en deskundigheid waarmee het besluit tot stand is gekomen?

2.2.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?

3.1.
In hoeverre wordt er getoetst aan de zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen en aan wet- en regelgeving?

3.2.
Welke zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen worden hiervoor gehanteerd?

3.3.
Wat zijn hierbij de aandachtspunten?

4.1.
In hoeverre blijven de adviezen op het besluit in hoger beroep tot stand?

Bijlage XIII
Verklaring eigen werk

Verklaring gebruikte hulpmiddelen. Hierbij verklaar ik, dat ik het voor u liggende werkstuk/project zelfstandig en zonder gebruik van andere dan de aangegeven hulpmiddelen geschreven heb. De, uit andere bronnen direct of indirect overgenomen teksten, zijn op enigerlei wijze in de door mij geschreven tekst expliciet met bronvermelding verantwoord. Het werkstuk werd tot nu toe nog niet in dezelfde of in vergelijkbare vorm aan een examinator of examencommissie voorgelegd. Ook is het werkstuk niet eerder in het openbaar verschenen.

Naam, achternaam: Johannes Wilhelmus (Hans) Wolterink

Plaats, datum: Haarle, 18 mei 2020

Handtekening: