Motie: Bellen bij beschikking

De gemeenteraad van Zwolle, in vergadering bijeen op 23 september 2024, besprekende het jaarverslag bezwaarschriftenbehandeling 2023.

Overwegende dat:

- Zwolle de relatie en het contact tussen overheid en burger wil verbeteren;
- Zwolle de menselijke maat hanteert en haar medewerkers ondersteunt bij het uitvoeren van hun werk op menswaardige manier;
- Er een eenvoudig toe te passen en doelmatige werkwijze bestaat, waarbij voordat een negatieve beschikking op bezwaar verstuurd wordt, indieners persoonlijk benaderd worden om uit te leggen dat er een negatieve beschikking onderweg is;
- Deze methode in onder meer Groningen succesvol wordt toegepast. Daar het aantal beroepszaken in het eerste jaar na invoering met ruim 20 procent afnam;
- Deze methode in Zwolle nu niet consistent wordt toegepast.

Van mening dat:

- Zwolle met deze eenvoudig toe te passen maatregel het vertrouwen van de burger in de overheid kan vergroten en de relatie met de burger kan verbeteren;
- Het vooraf persoonlijk informeren van betrokkenen resulteert in een afname van het aantal beroepszaken n.a.v. het versturen van een negatieve beschikking;

Verzoekt het college om:

- Voordat een negatieve beschikking op bezwaar wordt toegestuurd, met betrokkenen van tevoren persoonlijk (telefonisch dan wel live) contact te hebben om uit te leggen dat er een negatieve beschikking onderweg is.
- Het effect van de maatregel na een jaar te meten en de raad daarover te informeren bij het jaarverslag bezwaarschriftenbehandeling 2025.
- Op basis van de uitkomsten de raad te informeren of het college voornemens is de werkwijze voort te zetten.
- Te onderzoeken in hoeverre het mogelijk is de maatregel in bredere zin, bij het versturen van andere negatieve beschikkingen, toe te passen en de raad daarover te informeren.

ChristenUnie Zwolle
Joost van Dieren

Swollwacht
Silvia Bruggenkamp

D66
Lizet Klein Nagelvoort

Marco van Driel

CDA

Laura van de Giessen

Met algemene stemmen aangenomen 23-09-2024