VERSLAG VAN DE SESSIE VAN DE RAAD DER GEMEENTE HAARLEMMERMEER OP DONDERDAG 16 SEPTEMBER 2021

Onderwerp: Sessieverzoek van de fractie van GroenLinks inzake Rechtszekerheid van inwoners betreffende het aantekenen van bezwaar

Voorzitter: dhr. M. Achterbergh-Copier

De leden: mw. M.E. Ballieux-Hamel, dhr. M.L. Beusenberg, mw. N.M. Elfers, mw. R.F. Hussain, mw. K. Kliphuis, dhr. H.C.M. Koning, mw. C.F.M. van der Meij, dhr. E. Vermeulen, dhr. J.P.H. de Vries

Griffier: dhr. M. Bouw

Portefeuillehouders: mw. M.H.F. Schuurmans-Wijdeven

Insprekers: Geen

De VOORZITTER: Goedenavond allemaal, ik open de sessie. Het is een sessieverzoek van GroenLinks betreffende de rechtszekerheid van inwoners betreffende het aantekenen van bezwaar. Namens het college is mevrouw Schuurmans aanwezig. De eerste termijn spreektijden zijn vrij kort en ik zal daar streng in zijn omdat ik u heel graag een tweede termijn met een mooi debat gun. Ik wil mevrouw Ballieux van GroenLinks vragen het bal te openen aangezien het uw verzoek is, dus u heeft het woord.

Mevrouw BALLIEUX: Dank u wel voorzitter. Het bal klinkt wel heel aantrekkelijk. Op 27 mei jl. heeft de raad ingestemd met een wijziging van de verordening Bezwaarschriftencommissie en GroenLinks had echt behoefte om daar nog over door te praten, met name over de vraag welke gevolgen dit nu heeft voor onze inwoners. Maar voor ik verderga, wil ik eerst de ambtelijke organisatie bedanken voor de informatieve bijeenkomst waarin de raad echt heel goed is bijgepraat over hoe de werkwijze is met bezwaarschriften en hoe dat verder allemaal technisch in elkaar zit. Ook de vragen die we daarna hebben gesteld, zijn nog beantwoord dus hartstikke bedankt daarvoor.
Het gaat om vier regelingen vooralsnog: Tozo, TONK, de urgentieregeling en de bijzondere bijstand. Dat zijn de categorieën waarin er voortaan ambtelijk wordt gehoord als het gaat om bezwaarschriften en niet langer met een onafhankelijke of semionafhankelijke commissie. De reden daarvoor is dat we heel veel bezwaarschriften hebben gekregen op de Tozo en TONK, 400, en GroenLinks kan er echt wel begrip voor opbrengen dat daar dus een wijziging nodig was om dat ook gewoon binnen termijn af te handelen. Dat is goed voor de gemeente maar ook goed voor de bezwaarmakers.
Tegelijkertijd hebben we dit debat in een tijd waarin de overheid en de inwoners, de burgers van ons land, nog wel eens tegenover elkaar staan. Er is ook wantrouwen vanuit de inwoners naar de gemeente, en omgekeerd ook, en daar is ook reden voor. De toeslagenaffaire is natuurlijk een groot, heel groot, schandaal dat zich landelijk heeft voltrokken, maar ook lokaal zullen we echt moeten werken aan het zorgvuldig en dienstbaar zijn en het herstellen van het vertrouwen van inwoners in de lokale overheid. Dat wil niet zeggen dat we hier dingen heel erg fout doen, maar zoals mijn moeder, die is overleden, altijd zei 'een goede naam komt te voet en gaat te paard'. Dus er is werk aan de winkel.
Het is daarom heel erg belangrijk dat we ons realiseren dat achter ieder bezwaarschrift een inwoner zit van onze gemeente met een eigen verhaal. Of het nu gaat om iemand die een huis zoekt met een urgentieregeling, iemand die bijzondere bijstand aanvraagt, of een ondernemer, er zit een verhaal achter en vaak ook een groot belang en een persoonlijk belang, misschien wel voor een heel gezin.

We willen dus echt zorgen dat de transparantie, de zorgvuldigheid en de menselijke maat in dit soort procedures echt geborgd zijn en dat moet ook gebeuren als de werkdruk in de gemeente heel hoog is. Daarom moeten we echt de vinger aan de pols houden of dat ook goed gebeurd zodat we niet achteraf toch moeten zeggen dat we per ongeluk fouten hebben gemaakt, of dat er dingen zijn gebeurd, of dat we die menselijke maat niet hebben kunnen zien.
Wat GroenLinks betreft, is het ook heel erg belangrijk dat er een gelijk speelveld is. Dat is ook iets dat we kunnen leren van de toeslagenaffaire, maar recent was er ook een stuk in de krant over de situatie waarin kinderen uit huis worden geplaatst, waarin nu echt wordt gezegd 'ouders moeten dan juridische bijstand kunnen krijgen'. Je belandt na al het persoonlijke leed in een situatie die ook heel erg juridisch is, mensen zijn niet allemaal jurist, en je bent heel kwetsbaar. Dus dat betekent dat GroenLinks het ook heel erg belangrijk vindt dat we mensen wijzen op ondersteuningsmogelijkheden die er zijn. Ik begreep uit de antwoorden op onze vragen dat bijvoorbeeld bij MeerWaarde ondersteuning wordt geboden. Maar een vraag die wij hebben, ook aan de portefeuillehouder, is: hoe weten mensen nu waar ze die hulp kunnen krijgen, zodat we ook zeker weten dat iemand die die hulp nodig heeft, dat ook kan krijgen? Ook omdat het gewoon, nogmaals, gaat om een verhaal van een inwoner van onze gemeente.
Er moet ook ruimte zijn voor de menselijke maat en daar hebben we ook naar gevraagd. Het bestuurlijk afwijken. Gelukkig kan dat middels een hardheidsclausule. Gelukkig wordt daar ook gebruik van gemaakt en dat willen we ook aanmoedigen, zeker als er uit het horen reden voor blijkt. Dat vind ik dan wel het mooie van het ambtelijk horen dat we doen, dat er ook echt ruimte is voor het verhaal. Dat is goed en we moeten ook niet schromen om van die hardheidsclausule gebruik te maken omdat we wel eens zeggen 'gelijke monniken, gelijke kappen', maar er is een ding duidelijk, dat is dat de meeste monniken geen gelijke kappen op hebben.
Dan is er nog een serieus zorgpunt. Dit waren ook al buitengewoon serieuze zorgpunten maar een bijkomend technisch zorgpunt is dat we bang zijn dat het college wellicht buiten het zicht van de raad nieuwe categorieën kan aanwijzen waarin bezwaren dus niet via een onafhankelijke bezwaarcommissie worden gehoord, maar dat dat ambtelijk wordt gedaan. We willen heel graag dat het college dan de mogelijkheid biedt aan de raad om daar bezwaar tegen aan te tekenen, of zorgt dat we dat in elk geval op tijd horen en we gewoon een mogelijkheid hebben om daar een andere mening over te hebben en dat ook kunnen meedelen aan het college dat dan iets anders gaat doen. Dus dat is het verzoek aan de portefeuillehouder om iets te zeggen over die categorieën en met name ook als het iets anders gaat worden dan eigenlijk….

De VOORZITTER: Mevrouw Ballieux, u krijgt een interruptie van de heer Beusenberg.

De heer BEUSENBERG: Dank u voorzitter, ik heb toch een vraag aan mevrouw Ballieux. Ik begrijp u en ik begrijp ook waarom deze motie er is en ik begrijp ook uw zorg. Maar als we van bepaalde casussen horen, dan melden die mensen zich bij de raad. Hoe krijg je nu voor elkaar dat, buiten dat ze een beroep doen op raadsleden met bepaalde problemen, mensen zich op de een of andere manier kunnen melden wanneer ze in zo'n situatie terechtkomen? Hoe ziet u dat nu? Heeft u daarover nagedacht?

De VOORZITTER: Mevrouw Ballieux.

Mevrouw BALLIEUX: Ik denk dat we het hier hebben over een vrij technisch vraagstuk, namelijk 'hoe is het proces van inwoners die iets aanvragen bij de gemeente en daar een antwoord op krijgen dat ze niet fijn vinden – meestal is dat natuurlijk een afwijzing – en de bezwaarprocedure die daarbij hoort?' En natuurlijk melden inwoners zich ook bij ons. Ik hoop eigenlijk vooral dat ambtelijk in de organisatie als er zich echt schrijnende gevallen voordoen, waar je echt merkt 'dit verhaal is niet compleet, hier zit

bijvoorbeeld iemand die een verstandelijke beperking heeft, die heeft ook nog iets anders nodig', we echt maatwerk leveren en het verhaal achter het bezwaar goed horen. Ik heb persoonlijk na de informatieve bijeenkomst die we hebben gehad wel het vertrouwen gekregen dat daar ambtelijk veel zorg aan wordt besteed. De zorg van GroenLinks zit erin dat als we zo'n grote bulk hebben zoals we nu krijgen, die zorgvuldigheid ook zo blijft.
Dat brengt me eigenlijk meteen bij het laatste punt dat ik wil inbrengen.

De VOORZITTER: Gaat u maar verder met uw betoog.

Mevrouw BALLIEUX: Ik heb gezien dat de bezwarencommissie heeft gezegd dat zij bij… Wat zegt u?

De VOORZITTER: Ik zit even te twijfelen, dit is heel mooi voor de tweede termijn en het gaat van uw spreektijd af dus ik weet niet of u daarmee tevreden bent?

De heer BEUSENBERG: Dat maakt me niet zoveel uit, we zitten nu in het verhaal.

De VOORZITTER: Stelt u uw vraag dan kan mevrouw Ballieux haar verhaal afmaken.

De heer BEUSENBERG: Ja, maar dat is niet alleen een vraag aan mevrouw Ballieux maar ook aan de portefeuillehouder. Volgens mij komen die mensen als zich problemen voordoen toch automatisch of in ieder geval in een situatie terecht dat ze bij een of ander loket komen. En als het juridisch is, worden ze toch naar een juridisch loket doorverwezen bij de gemeente? Of door de gemeente? Ik vind het een prachtig mooie… Ik was ook bij de informatieve sessie, maar zoals het daar werd verteld was eigenlijk alles goed afgebakend. Op het juridisch loket na, maar bent u dat met mij eens of niet?

De VOORZITTER: Voordat ik naar u toe ga, mevrouw Ballieux, ga ik nog even naar mijnheer Vermeulen van Forza!, die heeft een vraag.

De heer VERMEULEN: Ja voorzitter, dank u wel. Ik schrap hierdoor straks een klein stukje uit mijn eigen bijdrage want een van de dingen die ik graag in wil brengen voor de volgende debatronde in tweede termijn is juist waar mijnheer Beusenberg nu naar vraagt, om dat in deze gemeente te borgen met een lokale ombudsman. Dus als we op deze manier werken, heb ik daar niet heel veel moeite mee maar als de procedure fout gaat, zie ik graag dat daar inderdaad een onafhankelijk orgaan komt waar mensen terecht kunnen en gehoord kunnen worden, die dat weer terug kan koppelen naar de gemeente.

De VOORZITTER: Mevrouw Ballieux.

Mevrouw BALLIEUX: Mag ik heel even hierop reageren en dan rond ik af met twee laatste zinnen. Ik begrijp heel goed wat de collega van Forza! zegt en ook wat u zegt, mijnheer Beusenberg. We hebben als GroenLinks ook eerder met een motie gepleit voor een ombudsman. Ik vind dat nog altijd een heel goed idee en dat past ook heel goed bij het verhaal van het gelijke speelveld. Men moet ook ergens terechtkunnen. Niet alles is ook juridisch, mensen kunnen soms ook een foutje maken, laat ik het zo zeggen, de menselijke maat waar ik het over heb. Volgens mij zitten we in dezelfde hoek te denken.
Laat ik het dan even afronden, ik heb begrepen uit het jaarverslag van de bezwaarcommissie dat ze voor komend jaar komen met een extra nota waarin ook wordt ingegaan op de Tozo en TONK en een evaluatie daarvan. Ik hoop dat dat ook gaat over de urgentieregeling en de bijzondere bijstand. En vooral ook op die vragen van de menselijke maat, de verhalen daarachter. Zeker in deze coronatijd

zitten er waarschijnlijk ook in bijvoorbeeld die Tozo dossiers waar we gewoon wat mee moeten. Ik hoop dat we misschien ook buiten de bezwarencommissie, maar ook gewoon als gemeentebestuur ons goed buigen over waar die mensen nu tegenaan zijn gelopen om ervan te leren maar vooral ook om onze dienstverlening te verbeteren. Dank u wel.

De VOORZITTER: Dank u wel mevrouw Ballieux. Dan vraag ik de andere partijen wie het woord wil. Mijnheer Koning, CDA.

De heer KONING: Dank u wel voorzitter. Ja, mijn inmiddels ook overleden vader hield mij altijd voor 'wees vertrouwd, maar vertrouw niemand'. Van dat laatste heb ik me inmiddels los kunnen maken. Voorzitter, het besluit was al door ons genomen, maar goed dat GroenLinks om een sessie heeft gevraagd zodat we het opnieuw kunnen bekijken, het onderwerp is belangrijk genoeg. We hebben een informatieve bijeenkomst over dit onderwerp bijgewoond. Bezwaarden worden bij een aantal categorieën gehoord door een ambtenaar die niet eerder met de zaak te maken heeft gehad. En het betreft zaken waarbij vrij eenvoudig is vast te stellen of gegrondverklaring aan de orde is; de TONK, de Tozo en de urgentieregeling woningzoekenden, allemaal eenduidige regelingen die geen vrije interpretatie kennen. De genoemde regelingen laten niet veel beleids- en afwegingsruimte. Ze zijn in hoge mate technisch. Dan zijn er opeens 329 bezwaarschriften ingediend tegen alleen al de Tozo-regeling. Je hebt dan de keus, drieërlei: of meer personeel aannemen, of zaken veranderen waardoor het minder arbeidsintensief wordt, of de hele boel in de soep laten lopen. Die laatste valt natuurlijk meteen af omdat de kans groot is dat je wegens niet afdoen binnen wettelijke termijnen dwangsommen en schadevergoedingen moet betalen. We kiezen ook niet voor het aannemen van extra personeel, gelet op onze financiële positie. Wij kiezen wel voor de pragmatische oplossing die niet in strijd is met de Algemene wet bestuursrecht. De bezwaartermijn wordt door de nieuwe werkwijze ook verkort van twaalf naar zes weken. Het voorstel biedt het college de mogelijkheid om zonder tussenkomst van de raad categorieën aan te wijzen die ook niet door een onafhankelijke bezwarencommissie afgedaan hoeven te worden. Net als mevrouw Ballieux, gaan wij er gewoon van uit dat eventuele uitbreidingen wel gemeld worden aan de raad. Wij zijn er ook, net als mevrouw Ballieux, door de informatieve bijeenkomst van overtuigd dat de rechtszekerheid en transparantie van het proces geborgd zijn. Overigens blijft het mogelijk voor de bezwaarden om aan te geven dat hun bezwaar wel aan de commissie moet worden voorgelegd voor advies. Het CDA is voornemens dit voorstel te steunen en eigenlijk hebben we ook niet eens behoefte aan een tweede termijn, ik dank u wel.

De VOORZITTER: Dank u wel mijnheer Koning. We gaan naar de heer Vermeulen, Forza!

De heer VERMEULEN: Ja voorzitter, dank u wel. Het is een beetje David tegen Goliath, de muis tegen de olifant, de dwerg tegen de reus. En hoewel David won, is dit de positie van onze inwoners als zij in bezwaar gaan tegen een beslissing van onze gemeente of een andere overheidsinstantie. Nu blijkt dat het ambtenarenapparaat het aantal bezwaren niet aan kan. Dat mag voor Forza! echter geen reden zijn om ook maar half het risico te lopen dat onze inwoners daar de dupe van zijn. Als reden wordt aangegeven dat bijzondere omstandigheden veroorzaakt door wettelijke regelingen tijdens de coronacrisis, onder andere Tozo en TONK, ons hiertoe dwingen. Een verschraalde procedure om binnen de wettelijk gestelde termijnen te blijven om zo schadevergoedingen en/of dwangsommen te voorkomen.

De VOORZITTER: U krijgt een interruptie van mevrouw Kliphuis, VVD.

Mevrouw KLIPHUIS: Dank u wel voorzitter. Ik hoor de heer Vermeulen zeggen 'een verschraalde procedure', maar kunt u zich ook voorstellen dat voor heel inwoners het veel intimiderender is om een

volledige commissie tegenover je te hebben dan een enkele ambtenaar die daadwerkelijk naar je verhaal luistert, dus dat dat geen zwart-witverhaal is waarin deze procedure per definitie voor mensen verschraald is, maar misschien juist ook wel toegevoegde waarde kan hebben?

De VOORZITTER: Mijnheer Vermeulen.

De heer VERMEULEN: Ik moet eerlijk zeggen, ik zie de procedure, ondanks dat ik er echt vertrouwen in heb dat die zorgvuldig plaatsvindt, toch een beetje als de slager die zijn eigen vlees keurt en daar is meestal niet veel mis mee, want als de slager zijn best doet, zal dat vlees ongetwijfeld goed zijn en dat zal bij onze gemeente niet anders zijn, maar…

De VOORZITTER: Ik ga u toch weer onderbreken, mijnheer Vermeulen. Mevrouw Van der Meij, D66.

Mevrouw VAN DER MEIJ: Dank u wel voorzitter. Je moet bestuursrechtjurist zijn om daardoor getriggerd te worden. De Algemene wet bestuursrecht heeft een procedure opgenomen die heet 'bestuurlijke heroverweging'. Bezwaar is een bestuurlijke heroverweging, dat betekent dat ieder bezwaar, of het door een commissie wordt gedaan of door een ambtelijke commissie in dit huis, wordt heroverwogen. Is u dat bekend? Het is dus per definitie de slager die zijn eigen vlees keurt en dat is juist om korte lijnen, snelheid en de mogelijkheid te bieden om nog anders te kunnen beslissen op het moment dat daar gerede argumenten worden gegeven. Is u dat bekend? De slager keurt zijn eigen vlees.

De VOORZITTER: Mijnheer Vermeulen.

De heer VERMEULEN: Het is mij bekend dat de slager zijn eigen vlees keurt. En dat we altijd vastzitten aan kaders en dat aan kaders voldaan moet worden, dat begrijp ik. Ik vind het een voordeel, en dat is misschien alleen maar een gevoel, maar op het moment dat je tegen een onafhankelijke commissie zit, kortom, niet ambtenaren, dat er, al is het maar voor je gevoel, geen enkele ruis kan zijn op de lijn dat iemand een klein beetje de regels zodanig bijbuigt dat uiteindelijk het gewenste resultaat wordt bereikt. Ik zeg niet dat dat gebeurt, maar ik wil zelfs de schijn daarvan voorkomen. Daarom noem ik het een verschraalde procedure.

De VOORZITTER: Mevrouw Van der Meij.

Mevrouw VAN DER MEIJ: Dank u wel voorzitter. Misschien is dit meer iets voor de tweede termijn. Ik heb alle rollen waar we vandaag over spreken, in mijn beroep vervuld. Ik ben lid geweest van de commissie, ik ben secretaris geweest van de commissie, ik ben ambtelijk hoorder geweest. En de schijn moet worden voorkomen, dat ben ik met u eens. Op het moment dat je ambtelijk hoort, moet je dat heel duidelijk uitleggen, maar zo moet je dat denk ik, en dat is mijn vraag aan u, ook uitleggen als externe commissie. Uiteindelijk is het het bestuur dat het besluit neemt op basis van een advies. Maar dat advies kan ook door het bestuur uiteindelijk terzijde worden geschoven. Bent u het met mij eens, want ik wil u daar wel een vraag over stellen, maar daar kunnen we het in tweede termijn nog over hebben, dat communicatie eigenlijk het allerbelangrijkst is in de hele procedure, hoe je die ook vormgeeft?

De VOORZITTER: Mijnheer Vermeulen.

De heer VERMEULEN: Ja dat is iets, daar valt natuurlijk geen speld tussen te krijgen. Aan de andere kant wil ik u wijzen op de beantwoording van de vragen die we gesteld hebben naar aanleiding van deze sessie. Dan krijgen we daar het aantal bezwaren dat wordt ingediend en welk percentage van

die bezwaren dan uiteindelijk uitmondt in een gerechtelijke procedure tussen de gemeente en onze inwoners. Als je naar dat percentage kijkt van al die bezwaren die uitmonden in een procedure, moet u het met mij eens zijn dat er ergens toch in dat hele proces – en misschien ligt dat aan de communicatie – iets niet helemaal goed gaat.

De VOORZITTER: Ik wil heel graag voorstellen om dat in tweede termijn te vervolgen want dat is een mooie discussie, denk ik. Mijnheer Vermeulen, het verzoek is uw betoog af te ronden.

De heer VERMEULEN: Nou voorzitter, daar ga ik graag aan voldoen. Ik was erbij gebleven dat het probleem zich natuurlijk niet beperkt tot de Haarlemmermeer en ik wil ook graag weten of het college al gereclameerd heeft in Den Haag, en neemt het rijk niet eventuele dwangsommen en schadevergoedingen voor zijn rekening? Dat zou ik dan graag van de portefeuillehouder horen.
Bijzondere omstandigheden, zoals benoemd, veroorzaakt door de coronacrisis, vragen ook om bijzonder oplossingen en daadkracht. Dus op dit onderdeel kan Forza! dit raadsvoorstel echt wel steunen.
Forza! heeft wel nog steeds veel moeite met het opnemen van het aanvragen van een urgentieverklaring op basis van de Huisvestingsverordening Haarlemmermeer 2018 als laagdrempelige afhandelingsmogelijkheid. In situaties waarin een dergelijke aanvraag wordt gedaan zijn het vaak emotionele verhalen en omstandigheden die tot deze aanvraag hebben geleid. Vaak ook nog eens door de zwaksten in onze samenleving. En dan denken wij dat zij juist alle aandacht en de mogelijkheid verdienen om hun verhaal goed te kunnen doen en dan niet bij een ambtenaar maar bij meerdere en luisterende oren. Forza! zou dan ook graag zien dat deze genoemde categorie uit het raadsvoorstel zou worden gehaald en hoopt dat meerdere partijen deze mening zijn toegedaan.
Zoals eerder aangegeven, is deze beleidsaanpassing in verband met bijzondere omstandigheden, in dit geval corona. Houdt dit ook in dat, waar Forza! een voorstander van is, dit raadsvoorstel ook wordt ingetrokken als deze omstandigheden verleden tijd zijn? Of is het college nu al van mening dat ons ambtenarenapparaat blijvend overbelast zal zijn? Ook daarop graag een reactie van het college.

De VOORZITTER: Mijnheer Vermeulen, gaat u afronden?

De heer VERMEULEN: Ik rond nu af, en dan kom ik nog een keer bij het punt dat ik net al inbracht. Ik breng nog een keer de grote wens van Forza! onder de aandacht: het benoemen en installeren van een gemeentelijke ombudsman, laagdrempelig, makkelijk benaderbaar, volledig onafhankelijk, iets dat zorgt voor minder wantrouwen bij onze inwoners en potentieel ook nog eens minder werk voor ons ambtenarenapparaat en de rechtbank, te bekostigen uit de besparingen. Tot zover voorzitter.

De VOORZITTER: Dank u wel mijnheer Vermeulen. Dan gaan we naar mevrouw Hussain, PvdA. Wilt u nog interrumperen? Sorry, mevrouw Hussain, mijnheer Koning.

De heer KONING: Ik wilde alleen vragen: is mijnheer Vermeulen ervan op de hoogte dat we binnen de gemeente een klachtencommissie hebben die heel nauwe banden heeft met de ombudsman en mensen daar zo nodig ook naar verwijst? Ik zie niet dat we zelf zo'n figuur in dienst moeten nemen.

De VOORZITTER: Mijnheer Vermeulen.

De heer VERMEULEN: Een groot gedeelte van de gemeenten, iets minder dan de helft, van onze omvang of iets kleiner, hebben een lokale ombudsman. De lokale ombudsman hoeft niet meer te kosten dan de aansluiting die we hebben bij de Nationale Ombudsman en het voordeel van de lokale ombudsman is dat die veel laagdrempeliger is. Op het moment dat heel goed gecommuniceerd wordt

naar onze inwoners dat als ze het gevoel hebben dat de procedure die zij volgen in hun bezwaar niet juist is gevolgd, heeft het onze voorkeur dat voor te leggen aan zo'n ombudsman, ten eerste omdat onze gemeente echt heel veel tijd kwijt is aan het ambtenarenapparaat en de juridische afdeling om al die zaken voor te kauwen voor de procedure en als ik dan ook nog zie hoeveel kosten we maken aan rechtszaken, denk ik dat het een win-winsituatie voor onze inwoners is. Zo'n ombudsman in Den Haag, die natuurlijk heel goed werk doet, zit veel te ver weg en is voor onze inwoners veel moeilijker te benaderen.

De VOORZITTER: Dank u wel voor uw uitgebreide uitleg. Ik denk dat het een mooi onderwerp is voor de tweede termijn. Ik wil nog even een opmerking maken want er wordt nogal wisselvallig gesproken over het raadsvoorstel maar het is besproken op 27 mei jl. en daar heeft de raad mee ingestemd. Dus er is geen discussie over of het raadsvoorstel wel of niet ingetrokken wordt. Er is al mee ingestemd. In die zin bestaat alleen nog de mogelijkheid om bijvoorbeeld een motie in te dienen of iets dergelijks. Het raadsvoorstel staat niet ter discussie. Althans, u kunt er altijd over discussiëren, maar het is aangenomen. Dat gezegd hebbende, wil ik naar mevrouw Hussain, PvdA.

Mevrouw HUSSAIN: Dank u wel voorzitter. Vandaag zijn we bijeen voor het sessieverzoek van GroenLinks om de rechtszekerheid voor inwoners te bespreken. En specifiek over het aantekenen van bezwaar. Ik wil als eerste GroenLinks bedanken voor dit verzoek. Het is altijd goed om met elkaar te spreken over hoe het staat met de rechtszekerheid van bewoners, inwoners, maar ook over op welke punten deze gewaarborgd dient te zijn of verbeterd moet worden. Laat ik vooropstellen dat de PvdA dit een belangrijk punt vindt. De aanleiding van het sessieverzoek is ons duidelijk. Middels een door de raad aangenomen raadsvoorstel uit mei 2021 kunnen inwoners bij het indienen van een bezwaarschrift niet altijd meer gehoord worden door een onafhankelijke commissie, maar tegenwoordig ook door een ambtelijke commissie. Dat er aanleiding was om dit met elkaar te bespreken, is duidelijk. Kijk bijvoorbeeld maar naar de recente toeslagenaffaire. Ik denk dat iedereen wil dat zulke praktijken voortaan voorkomen worden en dat er voldoende oog is voor de menselijke maat. Maar afgelopen donderdag heeft de portefeuillehouder ons voorzien van een informatieve bijeenkomst waarin het proces en de huidige werkwijze aan de raad is toegelicht. Ik dank ook de portefeuillehouder voor deze bijeenkomst en voor het verschaffen van heldere informatie.
De PvdA is nog steeds voorstander van het raadsvoorstel en ik zal uitleggen waarom. Bij het indienen van een bezwaarprocedure vindt er eerst een interventie plaats; de gemeente gaat op een informele manier na of het besluit juist is. Hierbij is er contact met de bezwaarmaker. Als het komt tot een ambtelijke hoorzitting zijn er voldoende waarborgen waaronder onafhankelijke ambtenaren of een verschoningsplicht. Daarna zijn er nog mogelijkheden voor de rechtsgang tot beroep en hoger beroep of alternatieve geschilbeslechting. Ik heb het nu kort geformuleerd maar de PvdA is van mening dat de rechtszekerheid op deze wijze voldoende is gewaarborgd. Dat daarmee de grote hoeveelheid bezwaarschriften tijdig en efficiënt kan worden afgedaan is dan ook een zekere meerwaarde in deze huidige tijden. Tot zover voorzitter.

De VOORZITTER: Dank u wel. Dan gaan we naar de heer De Vries, CU-SGP.

De heer DE VRIES: Dank u wel voorzitter. De fractie van ChristenUnie-SGP was erg blij met het voorstel van GroenLinks om er nog eens even goed naar te kijken. Ik denk dat het heel belangrijk is dat we oog hebben voor de belangen van de burgers, de gemeente is er ten slotte voor de burgers en niet andersom. En we waren ook blij met de informatieve bijeenkomst van een week geleden want die was erg helder, vond ik. Er werd duidelijk omschreven wat er precies aan procedures was en we konden ons goed vinden in de manier waarop de gemeente het aanpakt. Voor ons blijft altijd de menselijke maat bovenaan staan, altijd goed kijken naar wat er speelt in een bepaalde situatie. Mevrouw Ballieux

van GroenLinks heeft het ook al uitgebreid verwoord. We hebben kort geleden in ander verband situaties meegemaakt dat de menselijke maat echt ver zoek was, bij twee dreigende huisuitzettingen. Dat is gelukkig goed gekomen, mede door onze inspanningen en die van de portefeuillehouder overigens, en ik denk dat als dat voortdurend in het oog wordt gehouden en we echt zoeken naar 'wat is nu het belang van de burger en kunnen we daaraan tegemoetkomen?' we vervolgens tevreden kunnen zijn en met de woorden van mevrouw Ballieux, vertrouwen kunnen hebben in de goede afloop. Dank u wel.

De VOORZITTER: Dank u wel, mijnheer De Vries, dan gaan we naar mevrouw Van der Meij, D66.

Mevrouw VAN DER MEIJ: Dank u wel voorzitter. Ik heb nog dertig seconden dus ik ga snel praten. We moeten ons als overheid en als gemeente realiseren dat we ongelooflijk veel macht hebben en invloed hebben op het leven van onze inwoners, dus dat daar ook een tegenmacht tegenover moet staan, staat vast. Het ambtelijk horen maakt het laagdrempelig, minder intimiderend, biedt ruimte voor meer maatwerk en het wordt gedaan door twee ambtenaren, niet door een, dat wil ik nog even meegeven. Dus we staan achter het voorstel en zullen in tweede ronde ongetwijfeld op een aantal onderdelen nog in discussie gaan met elkaar, dank u wel tot zover.

De VOORZITTER: Dank u wel. Dan zijn er nog een paar partijen die…. HAP, mevrouw Elfers.

Mevrouw ELFERS: Dank u wel voorzitter. De motivatie voor deze sessie, en ik geloof dat ik een beetje in herhaling val, is dat het vertrouwen van burgers in de overheid onder druk staat. Voorzitter, wantrouwen jegens de overheid is dagelijks te zien. De toeslagenaffaire, hij is al genoemd, is daar een goed voorbeeld van en het frustreert de fractie van HAP dat er aan de beerput van onze landelijke overheid soms geen einde lijkt te komen. Zowel in het raadsvoorstel van 27 mei jl. als de informatieve bijeenkomst van vorige week is heel duidelijk gemaakt dat het college de voorstellen gedaan heeft juist vanuit de intentie om het vertrouwen van inwoners in de overheid heel te houden en niet onnodig verder te beschadigen. Daarnaast is vorige week ook duidelijk inzichtelijk gemaakt dat de beoordelingen en beslissingen nog steeds juridisch verantwoord zijn en de onafhankelijke beoordeling gewaarborgd is. De fractie van HAP heeft dan ook geen enkele reden om aan te nemen dat door het aangenomen raadsvoorstel het vertrouwen van onze inwoners nog verder onder druk komt te staan. HAP heeft voor het raadsvoorstel gestemd, mede omdat we de financiële en organisatorische argumenten rechtvaardig vonden en vinden. Het raadsvoorstel is in de ogen van HAP dan ook een teken van goed werkgeverschap, een teken van bestuurlijke verantwoording nemen en bovenal een teken dat het belang van onze inwoners vooropgesteld wordt. Voorzitter, mochten inwoners toch tegen dichte deuren aanlopen of van het kastje naar de muur worden gestuurd, dan wil ik bij dezen hier ook nog even aangeven dat onze deur altijd openstaat. Tot zover.

De VOORZITTER: Dank u wel. Mevrouw Kliphuis, VVD.

Mevrouw KLIPHUIS: Dank u wel voorzitter. Dat de wet de mogelijkheid biedt, wil nog niet zeggen dat je er gebruik van moet maken. Dat is natuurlijk altijd het belangrijkste, je moet de goede afweging maken bij welke maatregelen en welke bevoegdheden je gebruikt. En de technische-juridische uitleg over die afwegingen hebben we gekregen bij het raadsvoorstel. Maar GroenLinks heeft terecht geconstateerd dat we eigenlijk daarmee onvoldoende informatie hadden. Wat we hebben gekregen tijdens de informatieve sessie was essentiële informatie voor ons als raad om vertrouwen te hebben als raad in de wijze waarop ook het hoorproces daadwerkelijk is vormgegeven en welke waarborgen daar allemaal zijn ingebouwd en ook in het feit dat zo'n proces voor sommige mensen, wat ik net al in mijn interruptie aangaf, misschien zelfs wel minder angstaanjagend is – want sommige mensen vinden het

heel eng om tegenover drie mensen hun verhaal te doen – en dat dat soms ook positieve effecten kan hebben. Het is heel erg fijn dat we die informatie hebben gehad en ik denk dat we daar ook om moeten blijven vragen als raad en er ook kritisch over moeten zijn. Daarom wil ik ook een voorstel doen, dat is mij ingefluisterd mede door mevrouw Van der Meij, die door haar tijd heen was: laten we deze zaken ook evalueren, expliciet op kanttevredenheid. Hoe hebben deze mensen die nu van deze uitzondering gebruik hebben gemaakt of moeten maken, dat ervaren? Want misschien zit hier wel heel veel wijsheid in die we veel meer kunnen toepassen in het verder op maat inrichten van het bezwaarschriftenproces. Want laten we zeggen dat de wetgever verschillende processen bedacht heeft, maar dat wil niet zeggen dat ze altijd iedereen ook de juiste weg bieden. Dus laten we daar vooral open voor staan en laten we vooral het gesprek voeren over het toevoegen en weer intrekken van deze mogelijkheid op het moment dat dat gebeurt. Dat lijkt me een zeer terechte oproep van zowel GroenLinks als Forza!, omdat het iets is waar we met z'n allen over gaan.
Dan is er nog een punt waar ik even op wil reageren en dat is het verhaal van de gemeentelijke ombudsman. Ik hoop dat de meeste van mijn collega's begrijpen dat de ombudsman vooral over bejegening en proces gaat en niet zozeer over de inhoud dus dan ga ik ervan uit dat de klachtencommissie die we hebben dat ook doet. Als daar blijkt dat er onvoldoende bereik is of dat dat onvoldoende is voor onze inwoners, lijkt het me een goed idee om op dat moment, als we die informatie hebben, een discussie te voeren over of een ombudsman een daadwerkelijk toegevoegde waarde biedt. Want als je het oneens bent met je Tozo-uitkering en in bezwaar geen gelijk hebt gekregen en je wilt het geld hebben, moet je in beroep gaan. Maar als je het oneens bent met de wijze waarop de ambtenaar het hoorproces heeft uitgevoerd, dan moet je inderdaad een klacht indienen bij de gemeente. Dat zou eventueel ook naar de landelijke ombudsman kunnen gaan. We laten hier zien als raad, dankzij GroenLinks, dat we niet zoals een toeslagenaffaire blind willen zijn voor de processen, dat vind ik een compliment waard. Dank u wel.

De VOORZITTER: Dank u wel mevrouw Kliphuis. Ja, mijnheer Beusenberg, ik zou het woord wel willen geven maar u bent door uw tijd heen door de interrupties. U mag van mij gezien… U mag nog wel wat zeggen, u heeft dertig seconden net als D66.

De heer BEUSENBERG: Dank u wel voorzitter. Dank u. Dat was het.

De VOORZITTER: We hebben nog nooit zo'n korte bijdrage meegemaakt. Dan hebben de aanwezige partijen allemaal het woord gevoerd. Er zijn drie partijen niet aanwezig, dat zijn EEN Haarlemmermeer, GEZOND Haarlemmermeer en Lid Meijer. Dan geef ik graag mevrouw Schuurmans namens het college het woord.

Burgemeester SCHUURMANS: Dank u wel voorzitter. Fijn dat de informatieve bijeenkomst zulke goede informatie heeft gegeven zodat we met elkaar vandaag over dit vraagstuk kunnen spreken. Het voorstel dat u heeft geaccordeerd gaat inderdaad over de meer technische vraagstukken zoals de heer Koning ook aangaf. Het is eigenlijk vrij simpel. Deze vraagstukken leg je langs de wet, maar de mensen die hiertoe zijn opgeleid – die ambtenaren die dit gaan doen, zijn inmiddels opgeleid – zijn ook opgeleid om de menselijke maat te hanteren. Het mooie ervan is dat er een gesprek plaatsvindt dus het voelt minder aan als een soort rechtbank maar meer als een gesprek. Als ambtenaren merken dat er iets achter zit, want er zit altijd een verhaal achter, zoals mevrouw Ballieux ook aangaf, kunnen ze kijken 'is er dan een andere regeling waar gebruik van kan worden gemaakt?' of ze kunnen adviseren – want dit is een advies dat teruggaat naar de ambtelijke organisatie – 'jongens, zullen we hier de hardheidsclausule niet voor gebruiken want het zal echt wettelijk anders geregeld zijn maar we zien dat…'. Dat is echt iets dat in de opleiding zit, maar over het algemeen is het vrij zwart-wit als het gaat om de inzet van deze tweekoppige Ambtenarencommissie.

Als je kijkt naar de meer complexe zaken waarin meer mediation plaatsvindt, dus de reguliere commissie, heb ik wel wat bezwaar tegen het noemen van het feit dat we geen ambtelijke capaciteit zouden hebben want die gaan we juist nu inzetten. Dat is het voorstel. Wij zijn niet in staat om op korte termijn al de leden die we nodig hebben voor die bezwarencommissie te vinden, die ook goed opgeleid moeten zijn. Dat was de reden, omdat dat te lang duurde, dat we dit gaan inzetten. Dus het heeft niets met onze capaciteit te maken want het kost veel capaciteit maar we vinden dat dat nodig is omdat mensen anders veel te lang moeten wachten. En dat waren er meer dan 400 dus dat kunnen we niet maken.
In de uitgebreide commissie zitten twee ambtenaren onder leiding van een onafhankelijk voorzitter. Dus ook daar zitten altijd twee ambtenaren bij en op het moment dat er een procesprobleem is, hebben wij geen ombudsman maar klachtencoördinatoren. U krijgt daar jaarlijks een verslag van en dan kunt u zien hoe dat werkt. Persoonlijk kende ik dat ook niet toen ik hier kwam en dacht ik ook aan een ombudsman. Dus ik heb dat bekeken en ik heb geconcludeerd dat ze het heel goed doen en dat mensen erg blij zijn met de wijze waarop met de klachten wordt omgegaan. En het is ook goedkoper. Daarna kun je naar de ombudsman als je vindt dat de klachtencoördinatoren het niet goed doen en ook dat verslag wordt aan u toegestuurd of kunt u ter inzage hebben. Ook daarvan concludeer ik dat ze dat heel professioneel maar vooral ook persoonlijk doen. Ik raad u dan ook af om dat lokaal te organiseren. Dat is nogal kwetsbaar want dat is vaak een persoon en deze ombudsman, waar heel veel gemeenten gebruik van maken, is minder kwetsbaar, goed geëquipeerd en goed opgeleid. Het is best complexe materie en dan moet je ook wel mensen hebben die zich daartoe verhouden.
In elk besluit, dit is richting mevrouw Ballieux, staat wat je kunt doen als je niet in het gelijk wordt gesteld. Dus dat wordt meegenomen. Je kunt ook altijd contact opnemen om het te laten uitleggen en ik heb ook naar aanleiding van uw inbreng nog even ambtelijk gecheckt, anderstaligen vinden ondersteuning en dat is uit de praktijk gebleken, ook om te begrijpen wat de uitspraak is. Dat schijnt in de praktijk heel goed te lopen.
Ik heb wel wat moeite met de vergelijking met de toeslagenaffaire om de eenvoudige reden dat wij de gemeente zijn. Wij zijn dicht bij onze inwoners, wij kennen ze, wij spreken ze. Ik vind het juist zo mooi van deze procedure dat een inwoner ook de gelegenheid krijgt om zijn of haar problemen daar neer te leggen en dat is natuurlijk op veel minder afstand dan bij die ambtenaren bij de toeslagenaffaire, waar dat op afstand zit.
Ten slotte, inwoners die ageren tegen beleid, doen dat feitelijk tegen beleid dat u of wij als college namens u hebben vastgesteld. Dus ik wil u wel meegeven dat het heel vreemd zou zijn als u op inhoud betrokken raakt, als mensen een paar stappen zetten en dan nog weer bij u komen als een laatste beroepsorgaan. Dat lijkt me heel lastig om uit te leggen want het is uw beleid waartegen ze ageren. Dus ik wil u juist de stappen die er zijn meegeven: ze kunnen in beroep, ze kunnen in hoger beroep, ze hebben een klachtencoördinator en in de praktijk gaan er zo'n veertig van de 270 zaken naar de rechter en bij gemiddeld twee mensen per jaar, dat zijn er nog twee te veel, zegt de rechter dat het in beroep niet goed is gegaan en dan wordt het terugverwezen. Dus op zich doen we het volgens mij...

De VOORZITTER: Mevrouw Schuurmans, ik moet u even onderbreken. Er zijn twee interrupties. Eerst de heer Vermeulen en daarna mevrouw Ballieux en ik wil ze eigenlijk tegelijk ophalen.

De heer VERMEULEN: Dank u wel voorzitter. Ik wilde het inderdaad hebben over het aantal zaken waarin we dus als gemeente lijnrecht tegenover onze inwoners komen te staan in een procedure. U geeft aan dat we daar dan van de veertig zaken twee keer in het ongelijk worden gesteld en u raadt ons ook af om op individuele zaken in te gaan. Maar het zijn nu net die individuele zaken die bij ons komen en ik heb het gevoel dat dat echt nog maar het topje van de ijsberg is, die ons confronteren met het beleid dat we hier maken. Formeel juridisch zullen die 38 gewonnen zaken absoluut juist zijn,

maar zoals we pas hebben kunnen zien waar we mensen die vijftig jaar in een huis wonen formeel juridisch volledig juist uit hun huis gaan zetten, klopt dat moreel helemaal niet. Dus ik vind het als raadslid heel waardevol te weten wat er speelt en ik ben blij met iedere inwoner die zich meldt want veertig rechtszaken tegen je eigen inwoners, zijn er veertig te veel. Daarom zou ik graag juist pleiten voor iets dat helemaal losstaat van onze gemeente en ons te kust en te keur adviezen kan geven over de procedures die we volgen naar onze inwoners toe, ook al zijn die juridisch helemaal juist omdat we uiteindelijk – dat zegt iedereen – hier zitten om onze prachtige gemeente voor onze inwoners alleen maar nog mooier te maken.

De VOORZITTER: Dank u wel mijnheer Vermeulen. Ik heb uw interruptie gezien, is dat op hetzelfde? Anders ga ik eerst naar mevrouw Hussain want die heeft waarschijnlijk een interruptie op de heer Vermeulen, klopt dat? Dan ga ik eerst naar mevrouw Hussain, PvdA.

Mevrouw HUSSAIN: Ja, dank u wel voorzitter. Volgens mij hebben we het vanavond over de procedure en dan ga ik ervan uit dat de menselijke maat ook centraal staat, dus dan staan de inwoners ook centraal. Dus we vullen het nu wel heel erg in, maar ik vraag me af wat de inwoner nu eigenlijk van deze aanpassing vindt want we kunnen hier wel de hele avond discussiëren over 'willen ze dit wel of worden ze niet benadeeld', maar ik vraag me dat oprecht af. Dus ik vraag de portefeuillehouder graag of ze daar misschien zicht op heeft nu het raadsvoorstel eind mei is aangenomen en natuurlijk ook al vele bezwaarschriften zijn ingediend.

De VOORZITTER: Maar dit is geen interruptie op de heer Vermeulen. Dus.

Mevrouw HUSSAIN: Nou ja, deels.

De VOORZITTER: Nee, want u stelt een vraag aan het college en niet aan de heer Vermeulen.

Mevrouw HUSSAIN: Dan richt ik het tot de heer Vermeulen.

De heer VERMEULEN: Ik wil dan alleen opmerken, voorzitter, dat de inwoners van onze gemeente 39 mensen hebben aangewezen om namens hen er wat van te vinden en daarvan zit een gedeelte in deze zaal en dat zijn wij. Daarom mogen wij er ook wat van vinden en mogen wij er vragen over stellen.

Mevrouw HUSSAIN: Dat klopt…

De VOORZITTER: Ik ga hier even een streep trekken want we gaan nu toch een beetje richting de tweede termijn. Mevrouw Kliphuis?

Mevrouw KLIPHUIS: Mag ik een voorstel doen om dat als onderwerp voor de tweede termijn te nemen want ik wil heel graag verder praten over de vraag of de raad een hoger beroepsorgaan is.

De VOORZITTER: Ja, staat genoteerd en dan mevrouw Ballieux, u had ook een interruptie op het college.

Mevrouw BALLIEUX: Dat klopt, eigenlijk sluit het wel enigszins aan bij mijnheer Vermeulen. Het gaat over wat u zei, burgemeester, over de toeslagenaffaire. Inwoners, de burgers van het land zien de overheid als de overheid. Die zien niet een gelaagd systeem, die zien de overheid. En dat gaat zelfs zo ver, dat hebben we zelf als raadslid denk ik allemaal wel ervaren, dat mensen soms denken dat je

als raadslid ook een ambtenaar bent. Dus dat is gewoon voor mensen een en dezelfde entiteit en daar moeten we ons heel erg van bewust zijn. Het vervelende is dat er landelijk veel dingen op een heel nare manier fout gaan en dat beschaamt ook het vertrouwen hier. Dan sluit ik me ook aan bij mijnheer Vermeulen. Er zijn wat dingen in de krant gekomen en we hebben hier ook mensen in de zaal gehad en er was een incident waar mensen de schutting aan de voorkant aan het afzagen waren en de gemeente zei 'het is 1.02 meter' terwijl zij dachten dat het 1.00 meter was. Dat zijn toch dingen die juridisch misschien wel helemaal kloppen, maar ik geloof dat we het erover eens zijn dat het nooit de bedoeling kan zijn dat we eigenlijk onze inwoners gaan pesten. Dat is een zwaar woord, maar het gaat niet alleen…

De VOORZITTER: Ik wil u vragen af te ronden mevrouw Ballieux want een interruptie is kort.

Mevrouw BALLIEUX: Ik wil graag weten…

De VOORZITTER: Een interruptie is kort dus ik wil dat u kort en bondig uw vraag stelt.

Mevrouw BALLIEUX: Ik wil kortweg weten wat onze voorzitter daarvan vindt, onze portefeuillehouder.

De VOORZITTER: De voorzitter vindt daar niets van. Alhoewel, ik vind er misschien wel iets van, maar niet op dit moment. Mevrouw Schuurmans, u heeft het woord.

Burgemeester SCHUURMANS: Ik ga reageren omdat ik daar nog een ding over zeggen wil en dat gaat juist in op de discussie die u nu voert. We hebben afgesproken dat iedereen die nu in deze ambtelijke hoorwijze wordt gehoord een evaluatie krijgt. We zijn net begonnen en het is nog te vroeg om het inzicht met u te delen maar juist omdat ik net aangaf 'het wordt steeds moeilijker om de organen die we nu hebben te vullen', en je ziet dat Zaanstad bijvoorbeeld al jaren werkt met een ambtelijke commissie, wil ik die evaluatie heel graag breed maken en dan met u delen zodat we samen kunnen kijken 'is dat een richting waarmee mensen zich juist beter gehoord voelen en minder het rechtbankidee krijgen?' Dat is een van de vragen die ik heb. Het is best lastig want als je denkt dat je gelijk hebt en je krijgt het niet, doet dat ook wel iets met de emotie van de mensen tegenover je dus dat is altijd best lastig en toch wil ik graag weten hoe ze het hebben ervaren. Dus dat krijgt u van mij te horen.
Ik ben het met mevrouw Ballieux eens dat er een algemeen gevoel is van het niet vertrouwen van de overheid. Maar ik ben het niet, echt pertinent niet eens met het raadslid Vermeulen, omdat een raadslid altijd… Het zijn onze ambtenaren, ook van u, en wij gaan altijd voor onze ambtenaren staan. Dat doe ik ook, maar dat verwacht ik ook van de raad, tenzij er iets aantoonbaar is, zoals in het geval dat er iets niet goed gegaan is. Dan gaan we dat oplossen. Maar ik wil het beeld dat een raadslid zegt 'we moeten onze ambtenaren controleren', echt verre van mij werpen want dat zou geen goede uitstraling hebben naar die medewerkers die allemaal, voor onze inwoners, met hart en ziel bijdragen aan hun welzijn. Daar kunnen fouten worden gemaakt maar ze zijn er niet om de baas te zijn of de maat te nemen. Dat is echt een cri de coeur die ik wil delen voor al die medewerkers die hun best doen om mensen, ook in die bezwaarschriften, zoveel mogelijk tegemoet te komen.

De VOORZITTER: Dank u wel mevrouw Schuurmans. Dan zijn we aan het einde van de eerste termijn beland. Volgens mij staat een aantal raadsleden te trappelen om aan de tweede termijn te beginnen. Ik heb een aantal dingen opgeschreven. Mijnheer Vermeulen van Forza! noemde de ombudsman, ik had de VVD/D66 over de evaluatie. En ik had nog iets opgevangen over de menselijke maat. Mevrouw Kliphuis?

Mevrouw KLIPHUIS: Volgens mij hebben we te horen gekregen dat we een evaluatie zullen krijgen

dus zag ik iedereen instemmend knikken en hoeven we dat niet meer te bespreken. Maar wel de gemeenteraad als het hoogste beroepsorgaan, dat wil ik graag nog wel bespreken.

De VOORZITTER: Die staat genoteerd. Zijn er nog mensen die eventueel nog een ander onderwerp willen noteren? Dan geef ik mijnheer Vermeulen het woord om over de ombudsman ook in relatie tot wat de portefeuillehouder heeft gezegd de vraag te stellen aan de collega's.

De heer VERMEULEN: Voorzitter, dank u wel. Ik heb het natuurlijk gehoord wat onze… ik neem aan dat u hier nu zit als burgemeester? Als portefeuillehouder. Ik heb gehoord wat onze portefeuillehouder daar net over heeft gezegd, dat zij van mening is dat de manier waarop we het hier doen heel erg goed is. Aan de andere kant is het een manier waarop we het hier doen waar weliswaar op gewezen moet worden, maar die niet heel wijd en zijd bekend is. Als ik dan kijk naar wat ik versta onder een lokale ombudsman, dan is dat iemand die benaderbaar moet zijn, die beter dan organen op afstand snel kan handelen, die in kan spelen op de omstandigheden van het geval, die de partijen snel bij elkaar kan brengen en die de bemiddelende rol kan spelen. Ik heb de discussie misschien iets breder getrokken dan waar we over begonnen zijn want het gaat mij dan uiteindelijk om de rechtspositie van onze inwoners en hoe we die dan het beste borgen. Dan denk ik dat een verzoekschrift aan de Nationale Ombudsman een heel formeel karakter heeft en dat dat onze inwoners af kan schrikken. En dat zo'n lokale ombudsman, wat we daar dan ook van kunnen vinden, bij wijze van spreken een dag later al bij je op de koffie zou kunnen komen. Dan word je direct gehoord. Dan suddert het gevoel van onvrede dat je hebt niet lange tijd door. Dan kan die angel er direct uitgetrokken worden want ik schrik echt enorm van het enorme aantal rechtszaken dat we voeren met onze inwoners. Als we dat omlaag kunnen brengen is dat een winst voor de gemeente en een winst voor onze inwoners. Als we een orgaan hebben dat heel makkelijk benaderbaar is en dat dan inderdaad direct de pijn eruit kan halen, dan denk ik dat we daar als raad goed aan zouden doen om dat in ieder geval in overweging te nemen. Dat is wat ik met jullie wil bespreken.

De VOORZITTER: Mevrouw Kliphuis, VVD.

Mevrouw KLIPHUIS: Dank u wel voorzitter. Ik hoor de heer Vermeulen een aantal aannames doen over ons klachtenproces die ik niet helemaal herken. Want naast mevrouw Van der Meij, ben ik zelf ook ambtenaar en heb ik zelf ook de cursus moeten volgen 'hoe herken ik een klacht?' Dat was vrij leuk. Maar er is een uitgebreide en een heel goede procedure bij de klachtenafhandeling en op elke willekeurige pagina van de gemeente Haarlemmermeer staat een link naar 'heeft u een klacht?' en er wordt ook heel snel gereageerd op die klachten. Dus ik snap dat de heer Vermeulen graag onze inwoners zo goed mogelijk van dienst wil zijn, ook de inwoners die niet blij zijn met wat wij doen omdat daar ook waardvolle kennis in zit, dat zijn we volledig met elkaar eens, alleen zie ik op dit moment niet wat de toegevoegde waarde zou zijn van een ombudsman ten opzichte van die klachtencommissie die in principe ook los staat. Dat zijn ook mensen die echt van overal en nergens bij elkaar worden gezet en in dat proces dan met die persoon in gesprek gaan. En ik denk dat we voordat we hier nu aannames gaan doen, als we dat echt willen weten, daar informatie over moeten vragen 'wat is het verschil tussen een gemeentelijke ombudsman en de klachtencommissie die we nu hebben en wat zou dan de toegevoegde waarde zijn?' Want ik zie het op voorhand zo niet en ik vraag me af of u mij daarin kunt helpen.

De VOORZITTER: Ik ga even heel kort naar mijnheer Vermeulen. Ik heb nu drie handjes, ik heb u gezien.

De heer VERMEULEN: Voorzitter, ik zou daarop willen antwoorden dat ik ervan overtuigd ben dat de

procedure zoals u die omschrijft uiterst zorgvuldig is en dat uiteindelijk mensen die daar komen er met een goed resultaat vandaan komen. De klachtencommissie is een onherkenbaar iets. Ik zou graag in onze gemeente een instantie of persoon hebben die zeer herkenbaar is, waarvan iedereen direct weet 'dat is de ombudsman, of ombudsvrouw, uiteraard'. En dat is degene die klachten afhandelt. Als mensen ook weten dat de klachtenafhandeling iets is dat totaal extern is, dat geen link heeft met de gemeente of het gemeentehuis en ook elders wordt afgehandeld, denk ik dat dat meer vertrouwen geeft. Dat dat de mensen het gevoel geeft dat de persoon die ze te woord staat, ook al is die niet meer onafhankelijk dan uw klachtencommissie, voor meer vertrouwen zorgt. Het gaat juist om het vertrouwen in de overheid en dat wil ik heel graag op deze manier terugkrijgen.

De VOORZITTER: U wordt direct aangesproken, mevrouw Kliphuis.

Mevrouw KLIPHUIS: Ook in deze stelling zit de aanname dat er op dit moment te weinig vertrouwen is en dat dat een issue is en dat heb ik uit de stukken van de klachtencommissie zo niet gezien. Dus om zo'n stap te maken, heb ik wel meer input nodig dat er gebrek aan vertrouwen is en gebrek aan herkenbaarheid van een nu goed functionerende klachtencommissie die mooie rapporten maakt en waarvan het proces op zich ook goed gewaardeerd wordt. Dus daar hebben we echt, wat mij betreft, meer informatie voor nodig om die stap te kunnen maken en die afweging als raad te kunnen maken.

De VOORZITTER: Even voor ieders gemoedsrust, want ik heb u allen gezien, ik heb nu staan D66, GroenLinks, CDA en HAP. Die volgorde ga ik even af, tenzij er een interruptie is. Mevrouw Van der Meij, D66

Mevrouw VAN DER MEIJ: Ja, dank u wel voorzitter. Ik ben het op zich eens, een goede klachtenafhandeling is essentieel. Ik wil wel nog een keer duidelijk aangeven, mijn collega mevrouw Kliphuis heeft dat ook al gezegd, dat klachten echt een ander stuk zijn dan bezwaar. Dus als je geen gelijk hebt gekregen in bezwaar, is er niet de mogelijkheid om dan alsnog maar naar de ombudsman of naar de klachtencommissie te gaan, dat zijn twee elkaar uitsluitende procedures. Want die bescherming is op andere wijze voor beide zaken geregeld. Nu heb ik ook ervaring met zo'n externe ombudsman, de regionale ombudsman. Dat kan het gevoel geven van onafhankelijkheid, maar het vertraagt ook enorm want de klachtencommissie die in huis zit, die de procedures kent en die de gemeente kent, die de mensen kent, zo is in ieder geval mijn ervaring, werkt vele malen sneller dan een regionale ombudsman op enige afstand. Nogmaals, ik blijf erbij dat communicatie de sleutel is en dat zit hem ook in dat ambtelijk proces. Op het moment dat jij als ambtelijk hoorder heel goed een besluit uit kunt leggen, want die training heb je namelijk gekregen, die communicatievaardigheden heb je meegekregen, is mijn ervaring dat dat ambtelijk horen door heel veel mensen als veel positiever ervaren wordt dan zo'n externe commissie die heel ambtelijk en formeel daarin zit. Dus ik ben het ermee eens, het zijn aannames. De aanname van het enorme aantal rechtszaken, ik zeg niet dat we weinig rechtszaken hebben maar als we naar het landelijk gemiddelde kijken, zitten we daar zeker niet boven. Een rechtszaak is ook een leerproces, ook voor onze eigen organisatie. En van al die rechtszaken die er dan zijn, doen we denk ik ook soms dingen heel goed en dan verliezen mensen en dat is naar en lastig en misschien soms uit te leggen, maar dat hoort bij het systeem dat we met elkaar hebben. We hebben een afwegingskader en als alle vinkjes aanstaan, krijg je gelijk en als ze niet aan staan, krijg je geen gelijk en dat ga je niet wegnemen door nog extra procedures in te richten. Dus nogmaals, zo'n klachtenprocedure is enorm belangrijk want dat gaat juist over bejegening en dat gaat juist over 'hoe voel ik me behandeld en hoe wordt ik behandeld?', maar ik zou op dit moment niet gelijk voor een externe optie pleiten. Ik zie daar nu geen reden toe.

De VOORZITTER: Mevrouw Ballieux, GroenLinks

Mevrouw BALLIEUX: Ja, dank u wel voorzitter. Het klopt inderdaad dat we heel veel onderdelen hebben die samen misschien al wel een beetje een soort ombudsman zijn. Dat is zo. Het enige is dat voor inwoners zo'n ombudsman – iedereen kent de ombudsman, die komt voor je op en daar kun je naartoe gaan – een stukje vertrouwen geeft en een stukje herkenbaarheid geeft in de terminologie. Dat heeft een heel goede bijklank. We doen inderdaad, zoals ik al zei, al heel veel. Maar wat mij ook wel triggerde van wat mevrouw Van der Meij ook net zei, is dat het gaat om de lerende organisatie. Ik denk dat het leren ook heel erg gaat over bejegening. Ik zie bijvoorbeeld dat de bezwarencommissie in het jaarverslag ook aangeeft, bijvoorbeeld in casussen over schoolvervoer, dat er dan iets niet duidelijk staat in het aanmeldformulier ofzo en dat wordt dan aangepast, daar leren we van. Van de klachten leren we. Maar er is een stukje waar ik ook vanavond wel mensen over heb gehoord, dat is de bejegening. De tone of voice naar onze inwoners. Is die nu altijd secuur en prettig? En dat kan ook, een gesprek voer je samen, inwoner en overheid, maar daar zit die vraag volgens mij. Dus ik zou heel graag willen dat we daar nog eens heel goed naar zouden kijken: welke puzzelstukjes hebben we nu? En ik denk dat op dat stukje lerende organisatie op het gebied van de bejegening – ik denk namelijk dat we op de techniek heel goed zitten – hoe verhouden we ons tot onze inwoners, het pijnpunt zit waar mijnheer Vermeulen het ook over heeft. Maar hij gaat me interrumperen dus ik zal het misschien wel van hemzelf horen.

De VOORZITTER: Mijnheer Vermeulen.

De heer VERMEULEN: Ik wilde mevrouw Ballieux heel graag uit laten praten maar ik ben het helemaal met haar eens, dat is precies het punt dat ik maken wil. Ik neem een klein voorschotje op het onderwerp van de VVD. Natuurlijk moeten we geen beroepscommissie zijn. Dat is helemaal de taak van de raad niet, maar als je dan bij sommige mensen komt die ons dan benaderen en gaat kijken wat er speelt en je leest e-mails die ze krijgen van onze gemeente, uit de ambtelijke organisatie en ziet de manier waarop de mensen bejegend worden, ondanks dat ik weet dat al die ambtenaren en echt iedereen zijn uiterste best doet, dan zitten daar toch dingen bij, dan lees ik dat en dan denk ik 'hoe kan iemand zoiets sturen naar onze inwoners?' Dat is nu juist waarvoor je een klacht kunt indienen, natuurlijk niet om je gelijk te halen in een juridische procedure, maar wel in de bejegening. Het is geen aanname dat er geen vertrouwen is in de overheid. Je hoeft de krant maar open te slaan en je kunt lezen dat het vertrouwen in de overheid tanende is en dat vind ik hartstikke zonde want wij zitten hier allemaal ons best te doen en ik weet zeker dat het hele gemeentehuis vol zit met ambtenaren die hier alleen maar zitten om hun best te doen. Ondanks dat neemt het vertrouwen in de overheid af dus ergens doen we iets niet goed. En of wij dat nu zijn als raad of dat dat komt door het beleid dat we vaststellen, maar ik denk dat een herkenbaar iets, dat volledig losstaat – op elke mogelijke manier – van het gemeentehuis en alles wat mensen zien en associëren met de overheid, een enorme toegevoegde waarde voor onze gemeente zou kunnen zijn.

De VOORZITTER: De heer Koning, CDA.

De heer KONING: Ja, ik ben eigenlijk al uitgepraat, want er zijn verschillende ellenlange verhalen geweest. Ik wil nog even benadrukken dat inderdaad de klachtencoördinatoren gaan over de bejegening, dat zijn meerdere mensen die zich daarmee bezighouden en die leveren een keurig jaarverslag af. Ik dacht dat dat iets van 40% gegrond werd verklaard of gedeeltelijk gegrond. Dat is een heel net resultaat. Zij hebben een directe link met de Nationale Ombudsman en ga je zelf een ombudsman hier instellen, dan ben je er niet met een, dan moet je er ook al gauw twee of drie hebben wil die altijd bereikbaar zijn en daar zie ik ten opzichte van de huidige procedures de meerwaarde niet van. En ik wilde ook nog zeggen dat in een normale bezwaarprocedure tegenwoordig begonnen wordt met media-

tion, wat weer een hele hoop bezwaarschriften wegneemt. Dat vind ik ook een heel positief ding, waarbij je gewoon met de mensen gaat praten 'wat hindert jou nou het meest?' Er wordt over gesproken en ze trekken hun bezwaarschrift in.

De VOORZITTER: Mijnheer Koning, u krijgt een interruptie van mevrouw Ballieux, GroenLinks.

De heer KONING: Dat vind ik ook belangrijk om te noemen.

Mevrouw BALLIEUX: Dank u wel voorzitter. Mediation is iets dat ik zelf ook heel erg belangrijk vind. Ik heb juist meegekregen uit de informatieve bijeenkomst dat mediation formeel eigenlijk geen tool mag zijn in dit soort procedures, dat staat in de wet en dat heb ik begrepen uit de informatieve bijeenkomst. Ik vind mediation zelf heel erg belangrijk. Aan de andere kant zie ik ook dat, je noemt het dan misschien geen mediation, er wel degelijk gesproken wordt. Uit de staatjes die we hebben gekregen zien we ook dat heel veel mensen na dat gesprek hun bezwaar intrekken en dat is denk ik goed en daarvoor gebeurt er ook al een hele hoop. Dus in de menselijke maat, met menselijk contact wordt er zeker heel hard gewerkt door onze ambtenaren om dat goed te doen. Dat heet dan niet officieel mediation maar volgens mij, en dat moeten we dan toch even aan de portefeuillehouder vragen, is dat geen formeel juridisch instrument op dit moment.

De VOORZITTER: We gaan geen vragen meer aan het college stellen want we zijn in de tweede termijn dus helaas, we gaan terug naar mijnheer Koning want ik weet niet of u al klaar was?

De heer KONING: Nee, ik was klaar.

De VOORZITTER: Oké, wat een mooie timing, dan gaan we naar mevrouw Elfers. HAP.

Mevrouw ELFERS: Dank u wel voorzitter. Mijnheer Vermeulen heeft mijn vraag die ik wilde stellen aan mijnheer Vermeulen zojuist al beantwoord maar dat is logisch als je ongeveer vijfde in de rij bent. Maar uw laatste betoog riep wel iets anders bij mij op. Dat haakt tevens in op wat door het college zojuist is aangegeven, dat we vierkant achter onze ambtenaren gaan staan, of voor ze gaan staan. Helaas ontvangen wij ook mails waarvan we wel eens denken 'hmmm', over de tone of voice, of de manier waarop mensen bejegend worden'. Uiteraard denk ik dat we als volksvertegenwoordigers als laatste in de rij een keer geïnformeerd worden en dat er dan al heel veel daarvoor gedaan is vanuit goede wil en in de ambtelijke organisatie en door iedereen die daarbij betrokken is en dat maakt dat de fractie van HAP het puntje van communicatie en bejegening zeker ook graag terug wil zien komen in de jaarlijkse evaluatie en dat we daar goed met elkaar naar moeten blijven kijken, ondanks dat we absoluut op de goede weg zijn. Wat betreft de ombudsman en de term denk ik dat we daar wel een ander imago voor mogen creëren want het kan een potentieel gevoel van wantrouwen opwekken als er ook maar iets van ambtenaar of gemeente bij zit, dat geeft u duidelijk aan. Dat hoeft niet zozeer in de term te zitten, maar dat heeft vooral te maken met communicatie vanuit ons, en ons is de hele gemeente, richting de inwoners en de bejegening. Dus dat is een mooi punt voor de evaluatie wat HAP betreft.

De VOORZITTER: Eerst naar mijnheer Vermeulen, dan mevrouw Ballieux.

De heer VERMEULEN: Ik wilde eigenlijk vragen 'zal ik het afsluiten?', maar ik ben het helemaal met mevrouw Elfers eens want het is echt een enorm groot punt. Ik sta net als iedereen achter onze ambtenaren want als ik dat niet zou doen, zou ik hier niets te zoeken hebben want wat voor beleid zijn we dan aan het maken? Dus laat er geen enkele vraag over bestaan dat dat niet zo zou zijn. Ik wil nog

graag een keer terug naar mijnheer Koning, die zegt eigenlijk, stel dat we in een circus zitten, 'ja maar we hebben al een clown'. Dan ga je rondkijken en dan mis je de rode dopneus, je mist de grote pruik en de gekke flapschoenen. We hebben het wel, maar je herkent het niet. Dat is wat ik bepleit, ik wil naar iets dat voor onze inwoners heel herkenbaar is en dat op geen enkele manier geassocieerd wordt met het gemeentehuis. Want, en dat werd net ook al heel terecht opgemerkt door mevrouw Ballieux, niemand snapt, of heel veel mensen snappen niet, dat wij hier zitten namens hen, dat we hier de inwoners vertegenwoordigen en dat we geen onderdeel uitmaken van de gemeente. Voor heel veel inwoners is iedereen die hier binnen zit 'de gemeente'. Ik wil dus heel graag dat we een klachtenafhandeling hebben waarbij op geen enkele manier door onze inwoners de associatie bestaat met 'dat is de gemeente'.

De VOORZITTER: Fantastisch bruggetje naar het tweede onderwerp. Maar rustig, ik ga er nog niet naartoe, ik zie nog drie handjes. Eerst mevrouw Van der Meij dan mevrouw Ballieux en dan mijnheer Koning. U wilde geen tweede termijn, mijnheer Koning, dus even op uw beurt wachten.

De heer KONING: Ja, maar ik werd aangesproken, voorzitter.

De VOORZITTER: Daar moet ik u gelijk in geven mijnheer Koning, u heeft het woord.

De heer KONING: Dank u wel voorzitter. Het is altijd de vraag 'wie is de clown hier?' Ik heb daar wel een idee bij, maar degene van wie ik denk dat hij het waarschijnlijk is, denkt weer dat ik het ben dus laten we dat maar in het midden laten. Ik wil toch even op een punt corrigeren. Mijnheer Vermeulen zegt dus 'ik wil een heel herkenbaar punt', maar volgens mij heeft die klachtencommissie bewezen dat ze heel herkenbaar is. Als je dat jaarverslag leest en je ziet hoeveel klachten er niet ingediend worden, en naar mijn weten staat er ook onder aan de brieven die mensen toegestuurd krijgen dat ze een klacht in kunnen dienen. Dus ik mag dan misschien lachwekkend zijn maar ik zie dus echt de meerwaarde niet van die ombudsman.

De VOORZITTER: Mevrouw Van der Meij.

Mevrouw VAN DER MEIJ: Ik wilde eigenlijk iets zeggen dat niets hiermee van doen heeft, behalve dan dat ik me terwijl ik hiernaar zat te luisteren, realiseerde dat het nu lijkt alsof we alleen maar fouten maken binnen deze organisatie en ik weet niet hoeveel besluiten er hier dagelijks en jaarlijks de deur uitgaan, maar het is wel van belang dat we ons dit realiseren. Ik heb me dat ook altijd gerealiseerd als secretaris van de bezwaarschriftencommissie, waar ik wel eens dacht 'in wat voor organisatie werk ik?', totdat ik me weer realiseerde dat je alleen maar de zaken waar het niet goed mee gaat of waar mogelijk mankementen zitten of waar mensen gewoon ontevreden zijn over de uitkomst voor je neus krijgt. Ik dacht, het moet toch even vermeld dat uiteindelijk het overgrote deel van de besluiten dat hier de deur uitgaat correct is en geen bezwaar of beroep of klachtenprocedures oproept. Die wilde ik er nog even ingooien. Voor de rest heb ik altijd angst voor clowns.

De VOORZITTER: U bent niet de enige, vermoed ik zo.

Mevrouw BALLIEUX: Dank u wel voorzitter. Op 9 juli jl. hebben wij van de klachtencommissie een rapport gekregen. Ik wil toch eigenlijk wel opmerken dat we daar ook als raad onvoldoende aandacht aan besteden want daar staan wel degelijk ook allerlei dingen in die geleerd zijn. Niet alles hoeft per se als je een lerende organisatie bent via de raad te gaan. Ik sluit me ook aan bij wat mevrouw Van der Meij zegt, op het moment dat een inwoner iets aan ons stuurt, is dat het topje van de ijsberg, maar die ijsberg kan daaronder wel een heel warmhartige vulkaan zijn. Dat denk ik eigenlijk, als het bij ons

komt, dan is het echt ontspoord, maar dat is misschien maar een klein percentage van alle interacties die er zijn. Daar heb ik ook alle vertrouwen in. Maar nog even terug naar die klachtencommissie. Ik stel voor dat we die rapportage gewoon eens bestuderen en dan met elkaar bedenken of we daar ook niet gewoon eens wat vaker over moeten praten of een aantal van dat soort stukken bij elkaar moeten zoeken, bijvoorbeeld de klachtencommissie en de bezwarencommissie, en voorstellen dat we dat gewoon jaarlijks in een sessie met elkaar bespreken. Dan kunnen we daarna kijken of we echt die ombudsman nog nodig hebben, want misschien moeten we – ik houd ook niet zo van clowns – toch zo'n bordje bij de deur hangen 'open ombudsman' en dan hebben we het probleem misschien al opgelost.

De VOORZITTER: U roept twee reacties op. Eerst mevrouw Van der Meij en dan mevrouw Kliphuis.

Mevrouw VAN DER MEIJ: Dank u wel voorzitter. Ik dacht dat mevrouw Kliphuis sneller was, maar ik vind het een prachtig voorstel, dank u wel voorzitter. En ik dacht: misschien kunnen we het combineren met de evaluatie die dan tegen die tijd ongeveer gereed is en dan hebben we alle jaarverslagen met een vers beeld en dat lijkt me een goede route om te bewandelen.

De VOORZITTER: Mevrouw Kliphuis VVD.

Mevrouw KLIPHUIS: Ja, dan is mijn inbreng niet meer dan een soort clownsinbreng, dat was precies wat ik wilde zeggen.

De VOORZITTER: Dan wil ik mijnheer Vermeulen vragen dit onderwerp af te ronden.

De heer VERMEULEN: Dan wil ik zeggen dat het leeuwendeel van wat we hier doen, van het beleid dat we vaststellen goed gaat, daar hoeven we niet over te praten want van wat goed gaat, kun je alleen maar genieten. Wat niet goed gaat, zijn de meest waardevolle zaken en als die onder je aandacht komen, word je soms geconfronteerd met onvoorziene uitkomsten van het beleid dat je zelf hebt vastgesteld. Daarom ben ik ontzettend blij met mensen die naar ons toekomen en dingen melden want dan wordt je geconfronteerd met het beleid dat je zelf hebt vastgesteld. En als die meldingen van die mensen dan ook nog netjes worden afgehandeld, en dat worden ze, is dat mooi. Ik had alleen zelf gehoopt dat we zouden komen tot iets, tot een organisatie die volledig buiten de gemeente zou staan die datzelfde zegenrijke werk zou doen. Ik bedank iedereen voor het leuke debat.

De VOORZITTER: Dan sluiten we bij dezen het onderwerp af. Dan gaan we naar het volgende onderwerp, mevrouw Kliphuis, het hoogste beroepsorgaan.

Mevrouw KLIPHUIS: Dank u wel voorzitter. Dit onderwerp ligt redelijk in lijn met de discussie die we net hebben gevoerd. Want de kennis die we als raadsleden krijgen van onze inwoners voor de dossiers waar het mis is gegaan en waar ze soms niet de juiste wegen hebben gevonden of ook niet zich altijd op de juiste manier gehoord hebben gevoeld, is heel erg waardevol. Maar dan wil ik toch een oproep doen om het niet als onze taak te zien om in een vervolginstantie dan toch een individuele uitspraak te doen. Volgens mij is het onze taak als raad om te kijken of we daar patronen in zien en op basis van die patronen te kijken waar ons beleid zou moeten worden aangepast en of we nog wel op de juiste manier ons werk doen. En ik vrees een beetje voor het vaak hier op individuele zaken ingaan, hoe schrijnend zaken vaak ook zijn, het lijkt af en toe wel een soort van gebruik te worden dat we ook heel erg op die individuele zaken ingaan. Ik denk dat we daarmee onszelf als raad geen dienst bewijzen omdat we daarmee ook suggereren dat we daar iets aan kunnen doen en daar ook voor open staan. Dus daar wil ik heel erg voor waken en dat is eigenlijk mijn oproep.

De VOORZITTER: Mijnheer De Vries.

De heer DE VRIES: Dank u wel voorzitter. Ik wil daar heel graag direct op ingaan. Ik ben het in zekere zin eigenlijk helemaal met u eens. We zitten hier niet om individuele burgers voor elk geval dat er speelt te hulp te schieten. Maar aansluitend op wat mijnheer Vermeulen zegt, als we… Ik hoorde de portefeuillehouder zeggen 'het is uw beleid dat u vaststelt, en als het dan fout gaat, dan moet u daar niet over gaan zeuren', nou ja, zo zei u het niet, maar daar kwam het een beetje op neer naar mijn idee. Ik denk dat het een signaal is, zoals mijnheer Vermeulen ook zei. Het kan een signaal zijn dat we gewoon het verkeerde beleid hebben vastgesteld. En zoals dat kortgeleden dan is gebeurd, dan denk ik 'of er is echt ambtelijk iets fout gegaan, of we hebben gewoon dat beleid verkeerd vastgesteld'. Of het ene nu het geval is of het andere, er moet wat gebeuren. Dan denk ik dat als de constatering is dat het beleid dat 'u, raad heeft vastgesteld, was gewoon niet goed', het college met een voorstel kan komen vanuit het ambtelijk apparaat van 'dit zou de oplossing kun en zijn waardoor deze situatie zich niet voordoet'. Dan pas je het beleid aan. Dus aan de ene kant inderdaad, we moeten niet voor elke burger… En ik krijg ook e-mails van burgers waar ik direct op terugmail 'sorry, ik ben het gewoon helemaal niet met u eens, dit is het beleid dat is vastgesteld, ook rond bijvoorbeeld VANG'. De ene kan ik wel gelijk geven en de andere niet omdat ik achter dat beleid sta. En ik denk dat dat onze taak is inderdaad, het beleid dat we vaststellen en waar we gewoon volop achter staan. Maar het kan ook voorkomen dat er iets langskomt waarvan je denkt 'hè, hebben wij dat georganiseerd, hebben wij daar een klap op gegeven? Daar moeten we dan heel snel iets aan veranderen'.

De VOORZITTER: Dank u wel. Dan heb ik twee handjes gezien, drie, vier. Ik ga eerst naar mijnheer Beusenberg dan naar Forza!, dan CDA en dan GroenLinks.

De heer BEUSENBERG: Dank u wel voorzitter. Ik ben toch blij dat er af en toe burgers naar ons toekomen en juist met een individueel verhaal want we hebben de laatste weken gezien dat we op verschillende zaken doordat deze mensen een beroep op ons deden toch op een heel makkelijke manier tot een oplossing kwamen. Dan ga ik even terug naar de casus in Lisserbroek waar onze burgemeester binnen een uur voor elkaar had dat daar een oplossing voor gevonden werd en dat zeg ik ook met het oog op de mogelijk huisuitzetting die we op de Cruquiusdijk hebben gezien. Dan moeten we toch wel blij zijn want dat zijn ook – vind ik – leermomenten met name bij de gemeente, want waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ik ben het niet met u eens dat je uit moet kijken voor individuele zaken want we leren er namelijk van. Bent u dat met mij eens, mevrouw Kliphuis?

De VOORZITTER: Mevrouw Kliphuis, u wordt direct aangesproken.

Mevrouw KLIPHUIS: Dank u wel. Laat ik dan iets preciezer zijn als het op u zo is overgekomen. Van individuele zaken leren we maar wij zijn niet het orgaan dat eigenlijk primair een soort hoger beroep kan doen. Dat er in sommige gevallen iets voorkomt waar een handeling van ons nodig is om een soms bijna bizarre uitkomst recht te zetten, ben ik met u eens, dat was precies het punt van mijnheer De Vries. Dat we hier elke inspreker die hier iets naar voren wil brengen, aanhoren, is onze functie maar het is wel onze rol om een scheiding te maken tussen waar het echt om een individueel privépunt gaat of waar het gaat om iets dat ons beleid raakt waarvan wij denken 'dat moet op een heel andere manier worden opgepakt'. Daar moeten we als raad een uitspraak over doen. Ik denk dat daar het verschil in zit en omdat dat niet op voorhand gegeven is, mag iedereen hier inspreken en luisteren we dus ook naar iedereen. Maar daar zit wat mij betreft de finesse in onze functie goed uitvoeren.

De VOORZITTER: Mijnheer Beusenberg.

De heer BEUSENBERG: Dat ben ik met u eens. Maar aan de andere kant doe je ook een beroep op de menselijke maat en doordat wij als raad daar toch wel van op de achterste benen gaan staan in bepaalde casussen, roep je ook die menselijke maat op. Ik vind ook dat we als volksvertegenwoordigers die taak hebben. Niet alleen een controlerende taak van het college maar ook nog eens een keer zorgen dat de menselijke maat, en dat heb ik heel vaak gehoord de laatste periode, wel bovenaan blijft staan. Ik hoop dat u dat met ons eens bent.

De VOORZITTER: Mevrouw Kliphuis.

Mevrouw KLIPHUIS: Als u goed in de Gemeentewet kijkt, zijn we controlerend en kaderstellend en die menselijke maat zit in dat kaderstellende gedeelte. Daar zit ook meteen de grens aan, het moet wel gaan om een kaderstellende uitspraak die we doen en het moet dus niet gaan om een individuele uitspraak die eigenlijk aan het college is. Daar zit een spanningsveld waar we als raad ons zeer bewust van moeten zijn en waar we ook op een goede manier mee moeten omgaan want als wij daar verkeerde verwachtingen gaan creëren, gaan we nog meer van die burgers, inwoners krijgen die eigenlijk teleurgesteld zijn en die zich niet goed behandeld voelen.

De VOORZITTER: Ik ga nog een keer naar de heer Beusenberg. En dan ga ik echt naar mijnheer Vermeulen.

De heer BEUSENBERG: Het spijt me, dat worden we niet eens, voorzitter. Want we hebben bewezen dat we dat de laatste periode zeker op verschillende casussen wel goed hebben gedaan en nogmaals, we zijn volksvertegenwoordigers en de burgers staan bij ons toch wel op de eerste plaats.

De VOORZITTER: ik denk dat Montesquieu heel blij wordt van deze discussie. Mijnheer Vermeulen, Forza!

De heer VERMEULEN: Ja voorzitter, dank u wel, inderdaad, naast onze kaderstellende rol zijn we ook volksvertegenwoordigers. We maken hier met de allerbeste bedoelingen van de hele wereld beleid en we stellen beleid vast en we geven de kaders mee aan het college om dat beleid te maken en niets is zo complex als een maatschappij. We hebben ruim 157.000 inwoners, dat zijn 157.000 knoppen om aan te draaien en af en toe word je geconfronteerd met een besluit dat je hebt genomen of dat je juist nog helemaal niet hebt genomen. Neem dan inderdaad woonbeleid waar we nog niet zover zijn dat we beleid hebben gemaakt op het splitsen van woningen en ja, dan krijg je een casus die langskomt waarbij woningen wel al gesplitst zijn en waar dan weer een beleid dat we met de beste bedoelingen hebben aangenomen op een bepaalde plek die woonsplitsing in de weg staat. Dan moet je denk ik als raad wel in kunnen grijpen. Dan moet je zeggen, net als de heel mooie motie die mijnheer Koning vanavond heeft gemaakt over die Cruquiusdijk, 'even parkeren, even niet handhaven, we gaan eerst beleid erop maken'. Dan ben je dus bezig met die individuele casus maar dankzij die individuele casus ga je dan uiteindelijk naar beleid waar een hele gemeente van profiteert.

De VOORZITTER: Interruptie van mevrouw Kliphuis. Is dat een interruptie, mijnheer Koning, want dan krijgt u als eerste het woord. U staat op mijn lijstje, mevrouw Kliphuis.

Mevrouw KLIPHUIS: Bent u het met mij eens dat in die casus wij dus eigenlijk een beleidsuitspraak doen? Omdat we zeggen 'we wensen hier wel beleid over te voeren en vooruitlopend op het beleid vinden we het niet goed'? In principe zit ook in het bestuursrecht ingebakken, dat als er zicht is op legalisatie, je dat dan kunt aanhouden, dus bent u het eens dat we hier juist wel nog aan de goede kant van die lijn zijn gebleven?

De VOORZITTER: Mijnheer Vermeulen

De heer VERMEULEN: Voor iedere volksvertegenwoordiger zal die lijn op een andere plek liggen en ik vind dat we ruimschoots aan de goede kant van de lijn zitten want uiteindelijk maken we door er op deze manier mee om te gaan onze gemeente beter, daar zitten we wat mij betreft aan de goede kant van de lijn.

De VOORZITTER: Mijnheer Koning, CDA.

De heer KONING: Dank u wel voorzitter. Ik zit ook op de lijn dat ik volksvertegenwoordiger ben en dat ik kaders moet stellen maar dat ik ook het college moet controleren. Als ik dan in een incidenteel geval eens een keer iets tegenkom waarbij ik hoe meer ik me erin verdiep, steeds verbijsterder raak en denk 'hoe kan dit in Godsnaam gebeuren?', zie ik het wel als mijn plicht, en dat moet inderdaad niet te vaak gebeuren, en echt in heel uitzonderlijke situaties, om dat er ore van het college te brengen. En ik zal nog een dingetje noemen, met betrekking tot de Cruquiusdijk. Daar heb ik met mensen gesproken en die zeiden 'ja man, wat zit je nu moeilijk te doen, we zitten gewoon jouw beleid uit te voeren, de raad heeft toch gezegd dat de Cruquiusdijk verkeersluw moet zijn?' Toen heb ik gezegd 'ja maar hoor eens even, die mensen hebben eigen parkeerplaatsen, ze wonen 20 meter van De Klugt af waarmee ze elke richting op kunnen. Dat het feit dat de Cruquiusdijk verkeersluw moet zijn een argument vormt om geen ruimtelijke procedure te starten waardoor twee mensen dakloos worden, hebben we nooit bedoeld, dat hebben we nooit gewild'. Ik vind wel dat je de vrijheid moet hebben om dat richting het college te uiten. En ik mag er misschien nog even aan herinneren dat, laat ik zeggen, dankzij de volksvertegenwoordiger Pieter Omtzigt en die dame van de SP die hele toeslagenaffaire uiteindelijk aan het licht is gekomen. Dus ik vind niet dat je moet zeggen 'je moet er altijd van weg blijven'. Nee, zeker als het je eigen verbijstering gaat treffen, vind ik dat je in actie moet kunnen komen.

De VOORZITTER: U krijgt een interruptie van mevrouw Van der Meij.

Mevrouw VAN DER MEIJ: Dank u wel voorzitter. Volgens mij is dat ook niet het pleidooi dat gehouden wordt. Het pleidooi is de lerende organisatie en dat je dus zeker wel moet kijken naar zaken maar dat je wel moet oppassen voor cliëntelisme. En dat risico bestaat wel dat als je elke casus die zich aandient, oppakt want dat is de andere kant. Er wordt gezegd 'je moet niet altijd de deur dichthouden', dat is ook niet het idee, maar je moet hem ook niet wagenwijd openzetten dus daar zit een grens. Dat is finesse en fingerspitzengefühl, maar hij is er wel. Dat ben ik met mijn voorganger wel eens. En met mijn collega van de VVD. Dat is waarvoor gepleit wordt, en daar kunnen we ons wel bij aansluiten.

De VOORZITTER: ER zijn twee interrupties. Mijnheer Koning, wilt u uw microfoon even uitzetten want ik wil eerst naar mijnheer De Vries en dan mijnheer Vermeulen.

De heer DE VRIES: Dat lijntje is heel dun. Cliëntelisme, of opkomen voor de burger. Voor mij ligt de grens bij waar ik onrecht zie. Als ik echt, zoals mijnheer Koning ook uitspreekt, de verbijstering zie die je krijgt als je een casus leest en denkt 'dit kan toch niet!' en je dan als je dan in de feiten duikt, nog meer verbijsterd raakt en nog meer verbijsterd raakt, dan denk ik toch automatisch 'toeslagenaffaire'. Want dat is toch het item, momenteel kun je daar ook Afghanistan bij noemen denk ik, maar er gebeuren dingen waarvan ik denk 'dit kan toch niet waar zijn?' Als ik dat tegenkom, dan kom ik echt in het verweer en of het dan buiten de lijntjes is of binnen de lijntjes, dat kan ik echt niet aanzien.

De VOORZITTER: Mijnheer Vermeulen.

De heer VERMEULEN: Ik denk dat we onderscheid moeten maken tussen klein zeer en tussen dingen die uiteindelijk die een groot gedeelte van de gemeente aangaan. Als er een individuele casus komt waarvan uiteindelijk blijkt dat daar veel meer achter zit. En dan praat ik niet over iemand die een rijtje tegels voor zijn huis uit de stoep licht om daar zijn tuintje wat uit te breiden want daar gaan we niet eens op in. Dat is een klein individueel geval, dan zeg ik 'joh, dan had je die tegels er niet uit moeten wippen'. Maar als ik dan iets langs zie komen zoals de motie die we vanavond ingediend hebben, dat een heel grote groep inwoners ergens heel erg blij mee is en dat we zeggen 'we hebben het nu eenmaal zo afgesproken dus we doen het niet', dan denk ik 'daar ga ik me dan gewoon hard voor maken want dan begrijp ik echt niet waarom we niet bezig zijn om onze gemeente mooier te maken'. Dat is de enige reden dat ik hier zit en ik weet zeker dat dat voor jullie allemaal geldt.

De VOORZITTER: Mevrouw Ballieux, GroenLinks.

Mevrouw BALLIEUX: Dank u wel voorzitter. Ik denk dat heel veel van ons dat wel herkennen: je krijgt een mail, soms word je heel ongerust omdat je denkt 'dit is echt groot onrecht'. Het overkomt me ook nog heel vaak dat ik dan denk 'ja maar dat is iemand die eigenlijk een beetje de weg kwijt is'. Dan kies ik er soms ook voor om mensen gewoon door te verwijzen naar Meerwaarde of iets anders en zeg dan 'als je er niet uitkomt, dan hoor ik het wel weer'. En in een heel sporadisch geval heb ik er ook voor gekozen om direct naar de portefeuillehouder te gaan, in de anonimiteit. Ik ga dat niet op Twitter of zo zetten, dat zie ik soms helaas ook wel gebeuren en dat vind ik gewoon niet netjes. Maar soms gebeurt er iets waarvan je denkt 'dat moet de portefeuillehouder weten', en dan laat ik het ook daar omdat ik ook echt vind dat we hier in de raadzaal wel een beetje moeten uitkijken dat we hier niet elke week inwoners hebben voor wie wij dan de problemen gaan oplossen. Dat is gewoon niet onze taak. Onze taak is het signalen verzamelen, ook allemaal die rapporten lezen en daar een verhaal van maken. Als ik denk 'hé, is dit nu een uniek geval, de beroemde blauwe haring, of is dit gewoon echt een tendens die we hier zien waar we het over moeten hebben?' Dat is elke keer een gedachte, in elk geval bij mij, in mijn hoofd, en misschien ook wel bij jullie. Misschien moeten we het daar ook vaker over hebben omdat ik eigenlijk niet een inwoner gun dat hij daar (wijst naar katheder) moet komen te staan om zijn gelijk te halen. Het is gewoon niet fijn als je een naar verhaal hebt en het staat ook nog in de krant. Ik geloof niet dat inwoners daar blijer van worden dus dit is een thema over onze eigen rol en ik ben blij dat mevrouw Kliphuis hierover begint want ik denk dat het goed is dat iedereen zich ervan bewust is wat onze taken wel zijn en wat ze niet zijn.

De VOORZITTER: Ik denk dat dat een mooie afronding is van het onderwerp. Ik denk dat alles wel gezegd is. Het was uw sessie, wilt u nog een afrondend pleidooi houden? We hebben nog een paar minuten.

Mevrouw BALLIEUX: Ik zal het heel kort houden. Ik ben ook heel erg blij met de bevlogen discussie die we hebben gevoerd. Ik heb een aantal dingen gezien en gehoord, het maatwerk dat we delen, het omgaan met signalen, de bezorgdheid die we ook wel hebben over het vertrouwen van mensen in de overheid. Dat is misschien helemaal niet terecht en dat gaat ook niet over onze ambtenaren die voor het overgrote deel ontzettend hun best lopen te doen, maar waar mensen zijn, ontstaat ook wel eens schuring, dat is gewoon zo. Zeker als er echt een verschil van inzicht is over een zakelijk iets of een aanvraag of wat dan ook. Dus ik wil jullie allemaal bedanken, maar ook het college en al onze ambtenaren, voor de inzet die we met elkaar doen. Volgens mij zie ik overal, ook bij de bezwarencommissie en de klachtencommissie, maar ook bij het college en ook deze raad, de wil om heel erg te leren van onze inwoners. Het laatste wat ik wil zeggen is dat ik heel blij ben met wat de portefeuillehouder heeft verteld over de evaluatie die ook gedaan wordt bij de Tozo- en TONK-regelingen, juist om er ook weer

van te leren want dat is wat we moeten doen. We moeten ook als we het gesprek met onze inwoners willen verbeteren ook aan hen vragen hoe zij die bejegening en communicatie hebben ervaren. Dus daar wil ik het mee afsluiten en ik dank u allen hartelijk.

De VOORZITTER: Dank u wel mevrouw Ballieux. Dan komen we tot afronding van deze sessie. Om 22.15 uur zijn de stemmingen. Het was geen stuk ter stemming dus dan blijft het hierbij en sluit ik bij dezen de sessie.