



Collegevoorstel

Onderwerp:

Tevredenheidsonderzoek bezwaarmakers

Gevraagde beslissing:

1. Kennis nemen van de resultaten van het onderzoek naar de tevredenheid van bezwaarmakers over de gevolgde procedure rondom de afhandeling van bezwaarschriften;
2. Het reeds ingezette traject met betrekking tot oplossingsgericht werken danwel mediaton voorafgaand aan de bezwarenafhandeling verder uitbouwen naar alle disciplines en werkvelden binnen de organisatie;
3. Raad informeren via rubriek B.

Raad

- ☒ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct:
☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Datum: 2 april 2019

Steller: H. Broer

Afd: Team Juridische Zaken (B&D)

Aantal bijlagen 5

Afd.hoofd: *[Handwritten signature]* Portefeuillehouder Dorrestijn en Van Daalen

Openbaarheid

Besluit (voorblad) openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Groentje openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Bijlagen openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, vermelden op bijlage

	Akkoord	Bespreken	Aantekeningen
Secretaris	<i>[Handwritten signature]</i>		
Burgemeester	<i>[Handwritten signature]</i>		
Wethouder A. de Kruijf	<i>[Handwritten signature]</i>		
Wethouder P.J.T. van Daalen	<i>[Handwritten signature]</i>		
Wethouder A.H. van de Burgwal	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>	
Wethouder D. J. Dorrestijn-Taal	<i>[Handwritten signature]</i>		

Beslissing burgemeester en wethouders :

12 APR. 2019

Conform Advies

Nummer op besluitenlijst:

1516.

1. Inleiding

In de raadsvergadering van september 2017 heeft de raad bij Agendapunt: 18 een motie aangenomen met de titel: onafhankelijk voorzitter bezwaren commissie (gewijzigd) (zie bijlage 1 voor de motie).

Het dictum luidt:

“verzoekt het college

- *Onderzoek te doen voor de duur van een jaar naar de tevredenheid van bezwaarmakers over de gevolgde procedure en de raad hierover te informeren*
- *Dit onderzoek middels een enquête onder alle bezwaarmakers te houden*
- *De vragen voor de enquête in samenspraak met de raad vast te stellen*

Het college heeft, nadat de vragenlijst (zie bijlage 2) is goedgekeurd door de raad, het onderzoek uitgevoerd. De vragenlijst is overhandigd na afloop van de gehouden hoorzitting en als het niet tot het houden van een hoorzitting kwam, zijn de vragenlijsten per post toegestuurd. Er zijn in 2018 in totaal 103 bezwaren ingediend. Er zijn in 2018 in totaal 40 hoorzittingen gehouden. Men kon de vragenlijst zowel digitaal als fysiek invullen. De vragenlijst kon ingevuld worden vanaf 1 januari 2018 t/m 31 december 2018. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in 27 ingevulde (anonieme) vragenlijsten.

Het verschil in het aantal bezwaarschriften en de gehouden hoorzittingen zegt iets over de impact die het minnelijk traject heeft op de ingediende bezwaarschriften. Wij zien door deze cijfers dat het oplossingsgericht werken behoorlijke winst oplevert.

Enquête

Voor de uitslagen van het onderzoek verwijs ik u naar bijlage 3. Hierin is per vraag een tabel/grafiek weergegeven met de percentages van de ingevulde antwoorden/meningen. In de memo die u onder bijlage 4 aantreft wordt verder ingegaan op de resultaten. In de gehouden hoorzittingen ligt de nadruk op heroverweging van het genomen besluit. Burgers zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop de hoorzitting wordt vormgegeven.

Huidige wijze van horen

In de huidige samenstelling van de bezwarencommissie, onder voorzitterschap van een lid van het college is de betrokkenheid van het college goed geregeld en heeft de hoorzitting bovenal ook het karakter van horen en waar mogelijk wordt geprobeerd om tot een oplossing van het geschil te komen. Bij hoorzittingen gebeurt het nogal eens dat partijen elkaar vinden of dat ingezien wordt dat extra onderzoek nodig is.

Het op deze manier horen van bezwaarden resulteert in een persoonlijker, minder formele, oplossingsgerichte en een meer communicatieve manier van afdoen van bezwaarschriften. In deze situatie wordt het college ook nadrukkelijker geconfronteerd met de consequenties van zijn eigen besluitvorming voor alle betrokkenen en vervult het ook zelf een actieve rol bij de heroverweging. Ook is in de huidige vorm sprake van een snellere afhandeling van bezwaarschriften in vergelijking met een adviescommissie

Wij stellen vast dat de huidige wijze van horen van bezwaarden voldoet aan de wettelijke eisen die de Algemene wet bestuursrecht daaraan stelt. Daarnaast hebben wij in het voorgaande uiteengezet dat wij van mening zijn dat het vervullen van het voorzitterschap van de bezwarencommissie door een lid van ons college bijdraagt aan een minder formele handelswijze, waarbij met partijen gezocht kan worden naar een mogelijke oplossing van het voorliggende vraagstuk. Tevens wordt hiermee toenemende juridificeren voorkomen. De resultaten van de gehouden enquête zijn weliswaar bescheiden in aantal, maar laten wel zien dat de respondenten in het algemeen tevreden zijn in ruime meerderheid over proces, bejegening en aandacht. De wijze van horen wordt door betrokken over het algemeen als positief ervaren. Wel willen we nog meer investeren in het voortraject om vroegtijdig op te treden. De resultaten uit de gehouden enquête geven naar onze mening geen aanknopingspunten om de werkwijze aan te passen.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

Met de resultaten wordt inzichtelijk gemaakt hoe de bezwaarden het proces vanaf het insturen van een bezwaarschrift, totdat zij de beslissing op bezwaar ontvangen hebben ervaren. Nu er van de 103 ingediende bezwaarschriften, maar veertig op hoorzitting zijn gekomen, blijkt dat het voortraject van bellen, uitleggen en overleggen, veel winst oplevert. Door hier een verdieppingslag in te maken is het

verwachte effect dat de burger beter bij een te nemen besluit betrokken wordt en er zodoende meer draagvlak ontstaat.

b) Maatschappelijk effect

Meer overleg in het voortraject danwel mediaton zorgt ervoor dat er naar pragmatische oplossingen wordt gezocht

3. Argumenten

3.1 Uitslag enquête

De meerderheid van de geënquêteerden is tevreden tot zeer tevreden over de gang van zaken rondom de afhandeling van bezwaarschriften. Wij constateren dat steeds meer in voortraject wordt opgelost.

3.2. Oplossingsgericht werken

Het is zaak om naast het horen, vooral in te zetten op het voortraject. Zo heeft de afdeling Sociaal Domein het voortouw genomen en zet sterk in op het oplossingsgericht werken. Nog voordat er een bezwaarschrift is ontvangen, de zogenaamde pre- fase. Op het moment dat er een aanvraag wordt ingediend, neemt de behandelend ambtenaar telefonisch contact op met de aanvrager om de aanvraag te bespreken. Er wordt dan al oplossingsgericht gekeken naar de vraag van de klant. Als er geen oplossing kan worden geboden, is de klant vaak wel tevreden, omdat er serieus met zijn verzoek is omgegaan en hij bij het hele proces rondom de uiteindelijke besluitvorming is betrokken. Het voelt dan als een gezamenlijk besluit in plaats van dat het opgelegd is van hogerhand. Deze manier van werken zorgt ervoor dat het aantal ingediende bezwaarschriften behoorlijk is afgenomen, waardoor er geen hoorzittingen gehouden hoeven te worden.

Als er onverhoopt toch een bezwaar wordt ingediend, is er informeel overleg met de secretaris van de bezwarencommissie en de bezwaarmaker. Deze manier van geschillenbeslechting is gericht op coöperatie, samenwerking (winnen, winnen).

Deze werkwijze willen we breder in gaan zetten op de verschillende vakafdelingen, omdat er in het voortraject veel winst te behalen valt.

3.3. De raad informeren

De Raad heeft gevraagd haar te informeren naar de uitslag van de enquête. Wij verzoeken u de enquête uitslagen met de raad te delen en als begeleidend schrijven de memo toe te voegen

4. Kanttekeningen

Een risico voor wat betreft het invullen van de enquêtes is dat bezwaarden die een positief besluit op hun bezwaar krijgen dit wellicht ook mee laten wegen in hun beoordeling over het proces en dat dit tevens geldt voor bezwaarmakers die een bezwaarschrift ontvangen die ongegrond is.

Voor wat betreft het meer inzetten op mediaton, moet niet uit het oog verloren worden, dat burgers ook hun juridische mogelijkheden mogen en kunnen blijven benutten.

5. Financiën

Als er meer tijd in het voortraject wordt gestoken dan bespaart dit de kosten die gepaard gaan met de afhandeling van het verdere bezwaarschriften traject.

6. Uitvoering

Planning:

Na uw akkoord gaan wij een training organiseren en vervolgens juridische kwaliteitszorg toepassen op het onderdeel oplossingsgericht werken in het voortraject met de klant.

Communicatie:

De raad wordt separaat geïnformeerd over de uitslag van de gehouden enquête en de mogelijkheden rondom (pre) mediaton.

Evaluatie/controle

Naar aanleiding van hetgeen in de raadsvergadering wordt besloten, zal het proces rondom de afhandeling van bezwaarschriften en de (pre) mediaton zo nodig verder besproken/ geëvalueerd worden

7. Bijlagen

1. Motie onafhankelijk voorzitter bezwaren commissie
2. Vragenlijst over de bezwarenprocedure van de gemeente Barneveld
3. Uitslagen van de ingevulde vragenlijsten (uitgedraaid uit Survey Monkey)
4. Memo waarin de uitslag van de enquête en de (verdiepings) mogelijkheden rondom oplossingsgericht werken en mediatie worden besproken, gedateerd op 15 maart 2019
5. Memo Behandeling bezwaarschriften door het college dan wel door de burgemeester, gedateerd op 22 augustus 2017



MOTIE 6

Agendapunt: 18. Motie Onafhankelijk voorzitter bezwaren commissie (gewijzigd)

Onderwerp: Tevredenheidsonderzoek bezwaarmakers

De raad van de gemeente Barneveld in vergadering bijeen d.d. 27 september 2017

De Raad,

- constaterende dat

- Er besluiten genomen worden door het college van B&W waartegen een belanghebbende bezwaar kan maken.
- Er vervolgens een hoorzitting plaatsvindt met de Commissie Bezwaarschriften waar, in de Barneveldse situatie, één van de wethouders de rol van voorzitter heeft.
- Fracties met regelmaat benaderd worden door burgers die of niet tevreden zijn of niet eens aan de bezwaarprocedure willen beginnen vanuit de gedachte dat 'alles al geregeld is'.

- van mening is dat

- Een schijn van belangenverstrengeling te allen tijde voorkomen dient te worden.
- De huidige procedure voor een deel van de burgers niet transparant en duidelijk is.

verzoekt het college

- Onderzoek te doen voor de duur van een jaar naar de tevredenheid van bezwaarmakers over de gevolgde procedure en de raad hierover te informeren
- Dit onderzoek middels een enquête onder alle bezwaarmakers te houden
- De vragen voor de enquête in samenspraak met de raad vast te stellen

en gaat over tot de orde van de dag.

Indiener(s)

CDA

Burger Initiatief

Pro '98

J.M. Schipper

J. van den Wildenberg

F. van der Lubbe

Aangenomen motie: met 20 stemmen Voor / 11 stemmen Tegen

Tegen: SGP; VVD; FvdB

Voor: PRO'98; CU;CDA;BI



gemeente **Barneveld**

Uw mening over de bezwarenprocedure van de gemeente Barneveld

De afgelopen periode heeft u een bezwaar ingediend bij de gemeente. Het kan zijn dat u in een nader gesprek het bezwaar heeft ingetrokken. Het kan ook zijn dat u uw bezwaar heeft toegelicht op een hoorzitting. Graag horen wij hoe u de bezwarenprocedure heeft ervaren.

De gemeenteraad neemt uw mening mee om de bezwarenprocedure verder te verbeteren. Uw gegevens worden anoniem verwerkt. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 2-3 minuten. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Wilt u de vragenlijst liever online invullen, dan kan dat op
<https://nl.surveymonkey.com/r/bezwarenprocedure>

* 1. Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u?

☐ zeer duidelijk

☐ onduidelijk

☐ duidelijk

☐ zeer onduidelijk

☐ neutraal

* 2. Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente?

☐ zeer tevreden

☐ ontevreden

☐ tevreden

☐ zeer ontevreden

☐ neutraal

* 3. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

	zeer mee eens	mee eens	neutraal	oneens	zeer oneens
Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	☐	☐	☐	☐	☐
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	☐	☐	☐	☐	☐
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word professioneel behandeld	☐	☐	☐	☐	☐

* 4. Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

	zeer mee eens	mee eens	neutraal	oneens	zeer oneens
De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	☐	☐	☐	☐	☐
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	☐	☐	☐	☐	☐
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	☐	☐	☐	☐	☐
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	☐	☐	☐	☐	☐

5. Wat wilt u de gemeente meegeven?

#1

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 1 (Webkoppeling)
Gestart: maandag 7 mei 2018 8:09:53
Laatst gewijzigd: maandag 7 mei 2018 8:11:45
Bestede tijd: 00:01:51

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	oneens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	neutraal

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

De hoorcommissie mag best wat kritischer zijn richting de Omgevingsdienst. De commissie moet niet alles voor waar aannemen anders heeft zo'n hoorzitting geen zin.

#2

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 1 (Webkoppeling)
Gestart: dinsdag 8 mei 2018 15:36:57
Laatst gewijzigd: dinsdag 8 mei 2018 15:42:26
Bestede tijd: 00:05:28

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **neutraal**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer ontevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	oneens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	neutraal
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	oneens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	zeer oneens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer oneens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

er zit maar 1 persoon bij de hoorzitting die onafhankelijk is. Dus een grote poppenkast. Ook krijg je geen terug koppeling wat de commissie besloten heeft. 3 x meegemaakt echter een grote aanfluiting

#3

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 1 (Webkoppeling)
Gestart: donderdag 4 oktober 2018 12:15:56
Laatst gewijzigd: donderdag 4 oktober 2018 12:17:09
Bestede tijd: 00:01:12

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **zeer duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	zeer mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	zeer mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	zeer mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	zeer mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

geen aanvullingen

#4

Volledig

Verzamelprogramma: Handmatige inv...8 - op 28-12 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 11:46:38
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 11:48:22
Bestede tijd: 00:01:43
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **ontevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	neutraal
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	neutraal
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	neutraal
Ik word professioneel behandeld	neutraal

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	neutraal
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	neutraal
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	neutraal
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	neutraal

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven? **Respondent heeft deze vraag overgeslagen**

#5

Volledig

Verzamelprogramma: Handmatige inv...8 - op 28-12 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 11:48:35
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 11:49:09
Bestede tijd: 00:00:34
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **zeer duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	zeer mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	zeer mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	zeer mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	zeer mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven? **Respondent heeft deze vraag overgeslagen**

#6

Volledig

Verzamelprogramma: Handmatige inv...8 - op 28-12 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 11:49:28
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 11:49:55
Bestede tijd: 00:00:26
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **zeer duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	zeer mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	zeer mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	zeer mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	zeer mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven? **Respondent heeft deze vraag overgeslagen**

#7

Volledig

Verzamelprogramma: Handmatige inv...8 - op 28-12 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 11:50:05
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 11:52:02
Bestede tijd: 00:01:57
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **neutraal**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	zeer mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	neutraal

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Wethouder op laatste moment verhinderd: voelt als minachting van mij als indiener van bezwaar. Ik neem dure advocaat mee en nemen de tijd hiervoor.

Vertegenwoordiger gemeente (ODDV de Vellei) was niet goed op de hoogte van mijn situatie en stelde zich zeer star op.

#8

Volledig

Verzamelprogramma: Handmatige inv...8 - op 28-12 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 11:52:17
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 11:54:30
Bestede tijd: 00:02:13
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **zeer duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Procedure was niet nodig uw eerst (helaas niet verder leesbaar)

#9

Volledig

Verzamelprogramma: Handmatige inv...8 - op 28-12 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 11:55:47
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 11:56:53
Bestede tijd: 00:01:05
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **ontevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	neutraal

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Grotere mogelijkheid om bezwaar in te dienen. In 1 x alle bijlages niet in 4 x

#10

Volledig

Verzamelprogramma: Handmatige inv...8 - op 28-12 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 11:57:04
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 11:57:34
Bestede tijd: 00:00:30
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **onduidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **neutraal**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	zeer mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven? **Respondent heeft deze vraag overgeslagen**

#11

Volledig

Verzamelprogramma: Handmatige inv...8 - op 28-12 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 11:57:47
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 11:58:28
Bestede tijd: 00:00:41
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	zeer mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	zeer mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	zeer mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	zeer mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Dat alles menselijk wordt bekeken

#12

Volledig

Verzamelprogramma: Handmatige inv...8 - op 28-12 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 11:58:38
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:00:25
Bestede tijd: 00:01:46
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **zeer duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **neutraal**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	oneens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	oneens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	oneens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Tijdens mijn hoorzitting waren er 4 juridisch medewerkers aanwezig. Waarom vond de gemeente dit nodig. Waarom is mij niet geadviseerd om eventueel zelf mij te laten ondersteunen door anderen? Ik was alleen de gemeente was vertegenwoordigd door 5 mensen???

#13

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:18:52
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:24:46
Bestede tijd: 00:05:53
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **zeer duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	zeer mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	zeer mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven? **Respondent heeft deze vraag overgeslagen**

#14

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:24:55
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:25:45
Bestede tijd: 00:00:49
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **onduidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer ontevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	oneens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	neutraal
Ik word professioneel behandeld	neutraal

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	zeer oneens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer oneens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Stop ermee er is niets onpartijdigs aan

#15

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:25:54
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:26:22
Bestede tijd: 00:00:27
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **neutraal**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	neutraal

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	neutraal
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven? **Respondent heeft deze vraag overgeslagen**

#16

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:26:32
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:26:59
Bestede tijd: 00:00:26
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **ontevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	oneens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven? **Respondent heeft deze vraag overgeslagen**

#17

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:27:07
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:27:58
Bestede tijd: 00:00:51
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	zeer mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	zeer mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Beter inlezen in stukken en alles! meenemen bij de besluitvorming

#18

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:28:10
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:28:45
Bestede tijd: 00:00:35
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **neutraal**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer ontevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	neutraal
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	zeer oneens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	oneens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	neutraal
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven? **Respondent heeft deze vraag overgeslagen**

#19

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:28:52
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:30:39
Bestede tijd: 00:01:47
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **neutraal**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	neutraal
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	oneens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

wat meer tijd nemen om vervolg uit te leggen.

Hoorcom: niet onpartijdig; 1 persoon benadrukte nogal dat gemeente volgens de regels heeft gehandeld, dus wat is er fout!

#20

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:30:46
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:31:46
Bestede tijd: 00:00:59
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **neutraal**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	neutraal
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	zeer mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	oneens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	neutraal

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Jammer dat ik de onderliggende informatie niet persoonlijk heb ontvangen

#21

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:31:56
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:32:37
Bestede tijd: 00:00:41
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	zeer mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	zeer mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	zeer mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	zeer mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Groet, Marco, de Koopman

#22

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:33:11
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:33:48
Bestede tijd: 00:00:36
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **neutraal**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	neutraal
Ik word professioneel behandeld	mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	neutraal
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven? **Respondent heeft deze vraag overgeslagen**

#23

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:33:58
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:36:37
Bestede tijd: 00:02:39
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **zeer duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	neutraal
Ik word professioneel behandeld	neutraal

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	zeer mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	zeer mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	zeer mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	mee eens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Wanneer er een handhavingsverzoek wordt gevraagd, verzoekers een bedrag laten betalen, deze later verrekend kan worden wat dat aangeleverd (niet leesbaar) mag de belasting omhoog

#24

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:36:52
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:38:39
Bestede tijd: 00:01:47
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **neutraal**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **neutraal**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	oneens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	neutraal
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	neutraal

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Verdiep je goed in de zaak, bij ons wisten ze eigenlijk waar ze het over hadden. De machine waar het om ging. Ze wisten absoluut niet hoe zoiets werkt of moet werken en waarvoor/ waarom het wordt gebruikt!

#25

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 2 (Webkoppeling)
Gestart: vrijdag 28 december 2018 12:50:14
Laatst gewijzigd: vrijdag 28 december 2018 12:53:00
Bestede tijd: 00:02:45
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **zeer duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer tevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	zeer mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	zeer mee eens

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	neutraal
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	zeer oneens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Laat ze open. Is niet persoonlijk bedoeld naar wethouder. De voorzitter van een hoorcommissie dient onpartijdig te zijn en dit niet een ambtenaar van deze gemeente extern commissielid.

#26

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 3 (Webkoppeling)
Gestart: donderdag 4 april 2019 14:25:38
Laatst gewijzigd: donderdag 4 april 2019 14:27:06
Bestede tijd: 00:01:28
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **onduidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **zeer ontevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	neutraal

V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	oneens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	oneens

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

31-08-2018 Bezwaar ingediend. Uiteindelijk 20-12-2018 hoorzitting, na rechtszaak bij rechtbank en indienen van dwangsom wegens in gebrekestelling. Zeer ontevreden over de procedure en het uitblijvende contact van de gemeente. Voorzitter van de commissie dient NIET dezelfde persoon te zijn die het besluit heeft genomen en ook na de hoorzitting zal nemen. Voorzitter dient onafhankelijk en belangeloos te zijn. Dit kan dus nooit de wethouder of iemand van de gemeente zijn.

#27

Volledig

Verzamelprogramma: Web Link 4 (Webkoppeling)
Gestart: donderdag 4 april 2019 14:28:11
Laatst gewijzigd: donderdag 4 april 2019 14:28:31
Bestede tijd: 00:00:20
IP-adres: 213.126.128.3

Pagina 1

V1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u? **duidelijk**

V2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente? **ontevreden**

V3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	mee eens
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	mee eens
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	mee eens
Ik word professioneel behandeld	mee eens

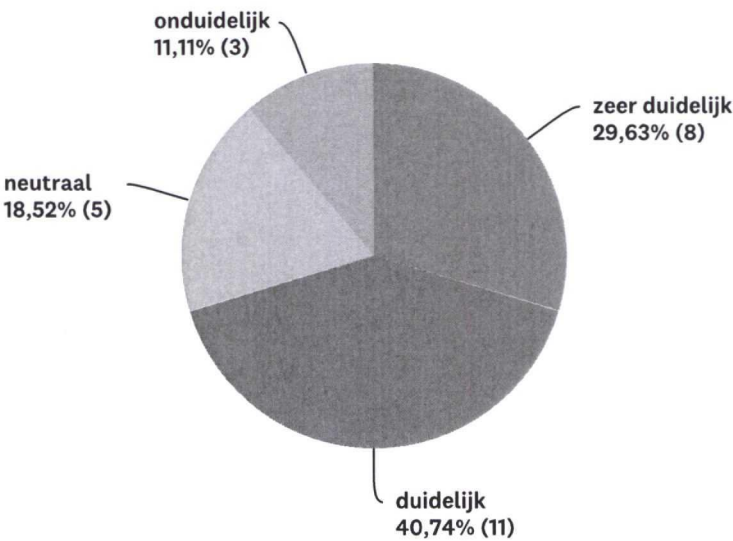
V4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	mee eens
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	mee eens
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	mee eens
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	neutraal

V5 Wat wilt u de gemeente meegeven? **Respondent heeft deze vraag overgeslagen**

Q1 Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u?

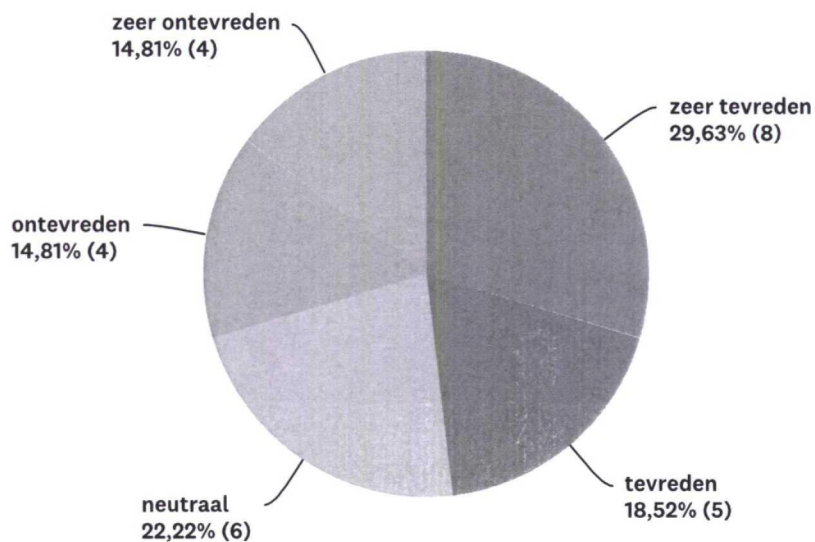
Answered: 27 Skipped: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
zeer duidelijk	29,63%	8
duidelijk	40,74%	11
neutraal	18,52%	5
onduidelijk	11,11%	3
zeer onduidelijk	0,00%	0
TOTAAL		27

Q2 Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente?

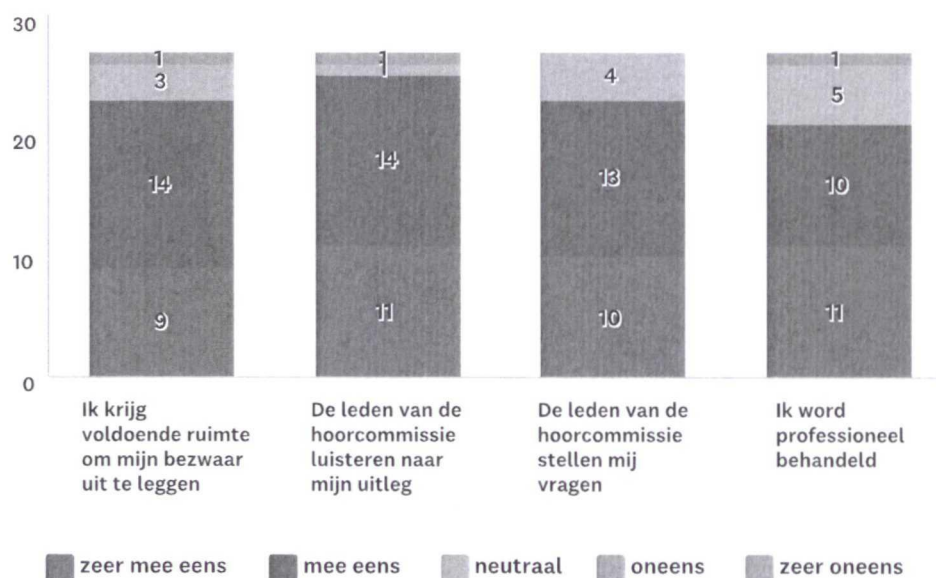
Answered: 27 Skipped: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
zeer tevreden	29,63%	8
tevreden	18,52%	5
neutraal	22,22%	6
ontevreden	14,81%	4
zeer ontevreden	14,81%	4
TOTAAL		27

Q3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

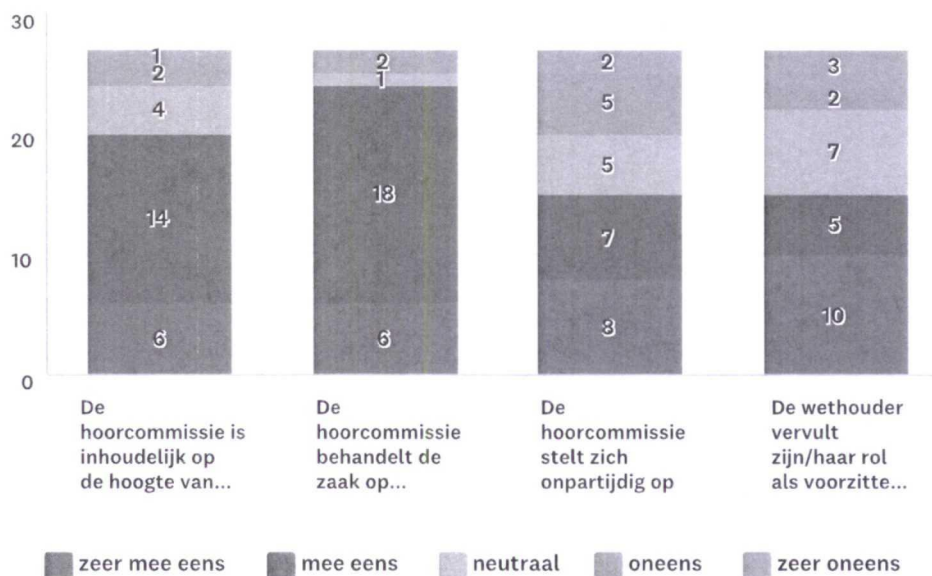
Answered: 27 Skipped: 0



	ZEER MEE EENS	MEE EENS	NEUTRAAL	ONEENS	ZEER ONEENS	TOTAAL
Ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen	33,33% 9	51,85% 14	11,11% 3	3,70% 1	0,00% 0	27
De leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg	40,74% 11	51,85% 14	3,70% 1	3,70% 1	0,00% 0	27
De leden van de hoorcommissie stellen mij vragen	37,04% 10	48,15% 13	14,81% 4	0,00% 0	0,00% 0	27
Ik word professioneel behandeld	40,74% 11	37,04% 10	18,52% 5	3,70% 1	0,00% 0	27

Q4 Wat vindt u van de hoorcommissie? (Kruis 1 vakje per stelling aan)

Answered: 27 Skipped: 0



	ZEER MEE EENS	MEE EENS	NEUTRAAL	ONEENS	ZEER ONEENS	TOTAAL
De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar	22,22% 6	51,85% 14	14,81% 4	7,41% 2	3,70% 1	27
De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze	22,22% 6	66,67% 18	3,70% 1	7,41% 2	0,00% 0	27
De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op	29,63% 8	25,93% 7	18,52% 5	18,52% 5	7,41% 2	27
De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze	37,04% 10	18,52% 5	25,93% 7	7,41% 2	11,11% 3	27

Q5 Wat wilt u de gemeente meegeven?

Answered: 17 Skipped: 10

#	REACTIES	DATUM
1	31-08-2018 Bezwaar ingediend. Uiteindelijk 20-12-2018 hoorzitting, na rechtszaak bij rechtbank en indienen van dwangsom wegens in gebrekestelling. Zeer ontevreden over de procedure en het uitblijvende contact van de gemeente. Voorzitter van de commissie dient NIET dezelfde persoon te zijn die het besluit heeft genomen en ook na de hoorzitting zal nemen. Voorzitter dient onafhankelijk en belangeloos te zijn. Dit kan dus nooit de wethouder of iemand van de gemeente zijn.	4-4-2019 14:27
2	Laat ze open. Is niet persoonlijk bedoeld naar wethouder. De voorzitter van een hoorcommissie dient onpartijdig te zijn en dit niet een ambtenaar van deze gemeente extern commissielid.	28-12-2018 12:53
3	Verdiep je goed in de zaak, bij ons wisten ze eigenlijk waar ze het over hadden. De machine waar het om ging. Ze wisten absoluut niet hoe zoiets werkt of moet werken en waarvoor/ waarom het wordt gebruikt!	28-12-2018 12:38
4	Wanneer er een handhavingsverzoek wordt gevraagd, verzoekers een bedrag laten betalen, deze later verrekenend kan worden wat dat aangeleverd (niet leesbaar) mag de belasting omhoog	28-12-2018 12:36
5	Groet, Marco, de Koopman	28-12-2018 12:32
6	Jammer dat ik de onderliggende informatie niet persoonlijk heb ontvangen	28-12-2018 12:31
7	wat meer tijd nemen om vervolg uit te leggen. Hoorcom: niet onpartijdig; 1 persoon benadrukte nogal dat gemeente volgens de regels heeft gehandeld, dus wat is er fout!	28-12-2018 12:30
8	Beter inlezen in stukken en alles! meenemen bij de besluitvorming	28-12-2018 12:27
9	Stop ermee er is niets onpartijdigs aan	28-12-2018 12:25
10	Tijdens mijn hoorzitting waren er 4 juridisch medewerkers aanwezig. Waarom vond de gemeente dit nodig. Waarom is mij niet geadviseerd om eventueel zelf mij te laten ondersteunen door anderen? Ik was alleen de gemeente was vertegenwoordigd door 5 mensen???	28-12-2018 12:00
11	Dat alles menselijk wordt bekeken	28-12-2018 11:58
12	Grotere mogelijkheid om bezwaar in te dienen. In 1 x alle bijlages niet in 4 x	28-12-2018 11:56
13	Procedure was niet nodig uw eerst (helaas niet verder leesbaar)	28-12-2018 11:54
14	Wethouder op laatste moment verhinderd: voelt als minachting van mij als indiener van bezwaar. Ik neem dure advocaat mee en nemen de tijd hiervoor. Vertegenwoordiger gemeente (ODDV de Vellei) was niet goed op de hoogte van mijn situatie en stelde zich zeer star op.	28-12-2018 11:52
15	geen aanvullingen	4-10-2018 12:17
16	er zit maar 1 persoon bij de hoorzitting die onafhankelijk is. Dus een grote poppenkast. Ook krijg je geen terug koppeling wat de commissie besloten heeft. 3 x meegemaakt echter een grote aanfluiting	8-5-2018 15:42
17	De hoorcommissie mag best wat kritischer zijn richting de Omgevingsdienst. De commissie moet niet alles voor waar aannemen anders heeft zo'n hoorzitting geen zin.	7-5-2018 8:11



Bijlage 4

Memo

Datum:
2 april 2019

Onderwerp: Tevredenheidsonderzoek bezwaarmakers

Ter attentie van: College van burgemeester en wethouders, in afschrift aan de Gemeenteraad

Afzender: H. Broer

1. Aanleiding

In de raadsvergadering van september 2017 heeft de raad bij Agendapunt 18 een motie aangenomen met de titel "Onafhankelijk voorzitter bezwarencommissie (gewijzigd)". Zie bijlage 1 voor de motie.

Het dictum van de motie luidt:

"verzoekt het college

- *Onderzoek te doen voor de duur van een jaar naar de tevredenheid van bezwaarmakers over de gevolgde procedure en de raad hierover te informeren*
- *Dit onderzoek middels een enquête onder alle bezwaarmakers te houden*
- *De vragen voor de enquête in samenspraak met de raad vast te stellen*

2. Doel memo

Het doel van dit memo is om u te informeren over de onderzoeksresultaten van de gehouden enquête en onze reactie hierop. Het uitgevoerde onderzoek en de behaalde resultaten hebben tot aanbevelingen geleid inzake het oplossingsgericht werken. Hier willen we nog meer op in gaan zetten. De voordelen van informeel overleg en het oplossingsgericht werken delen we daarom graag met u in deze memo. Over het wettelijke kader en de wijze van horen bent u in de memo gedateerd op 22 augustus 2017 geïnformeerd. U treft deze memo volledigheidshalve aan in bijlage 5.

3. Onderzoeksresultaten gehouden enquête

3.1 Inleiding

Het college is, nadat de vragenlijst (zie bijlage 2) is goedgekeurd door de raad, begonnen met het enquêteren van bezwaarmakers. De vragenlijst is overhandigd aan de aanwezigen na afloop van een gehouden hoorzitting en als het niet tot het houden van een hoorzitting kwam, zijn de vragenlijsten per post toegestuurd aan betrokkenen. Men kon de vragenlijst zowel digitaal als fysiek invullen. De vragenlijst kon ingevuld worden vanaf 1 januari 2018 t/m 31 december 2018. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in **27** ingevulde (anonieme) vragenlijsten.

3.2 Cijfers en resultaten

Er zijn in 2018 in totaal 103 bezwaren ingediend. Er zijn in 2018 in totaal 40 hoorzittingen gehouden. Het verschil in het aantal ingediende bezwaren en het aantal gehouden hoorzittingen heeft te maken met het reeds ingezette minnelijke traject om bezwaren informeel op te lossen. Ook kunnen bezwaren niet-ontvankelijk worden verklaard en wordt daarom geen hoorzitting gehouden of men geeft aan geen prijs te stellen op een hoorzitting. Ook worden soms meerdere bezwaarschriften in één hoorzitting behandeld. Het verschil in het aantal bezwaarschriften en de gehouden hoorzittingen zegt iets over de positieve impact die het minnelijke traject heeft op het aantal ingediende bezwaarschriften. Wij zien door deze cijfers dat het oplossingsgericht werken behoorlijke winst oplevert.

Van de 40 hoorzittingen zijn er 27 enquêtes ingevuld.

- **Hoe duidelijk is de bezwarenprocedure, van insturen van een bezwaarschrift tot besluit, voor u?**

Dit is voor de meerderheid helder, 19 mensen geven aan dit duidelijk tot zeer duidelijk te vinden en 5 mensen geven neutraal aan. Slechts drie mensen geven aan dat dit onduidelijk is.

- **Hoe tevreden bent u over het (telefonisch) contact met de gemeente?**

De meerderheid is tevreden tot zeer tevreden (13) of staat er neutraal in (6). Toch hebben ook 8 mensen aangegeven ontevreden tot zeer ontevreden te zijn.

- **Er is gevraagd in hoeverre men het eens is met de volgende stellingen:**

- *"ik krijg voldoende ruimte om mijn bezwaar uit te leggen".*

23 mensen zijn het hier zeer mee eens of mee eens. Er is drie keer neutraal ingevuld en 1 keer oneens.

- *"de leden van de hoorcommissie luisteren naar mijn uitleg"*

25 mensen zijn het hier zeer mee eens of mee eens. 1 iemand is neutraal en 1 iemand is het niet eens met deze stelling.

- *"de leden van de hoorcommissie stellen mij vragen".*

23 mensen zijn het hier zeer mee eens of mee eens en 4 mensen zijn neutraal.

- *"Ik word professioneel behandeld".*

23 mensen zijn het hier zeer mee eens of mee eens. 4 mensen zijn neutraal en 1 iemand heeft oneens ingevuld.

3.3 Analyse

De meerderheid van de geënquêteerden is tevreden tot zeer tevreden over de gang van zaken. Dit is een positieve uitkomst, het college vindt het belangrijk dat burgers serieus worden genomen en er gezocht wordt naar een oplossing. In essentie gaat het er om dat bezwaarmakers zo goed mogelijk worden gehoord met maximale betrokkenheid van het bestuursorgaan. Zes mensen zijn ontevreden over het telefonische contact met de gemeente, dit is iets wat aandacht behoeft.

- **Er is gevraagd in hoeverre men het eens is met de volgende stellingen:**

- *"De hoorcommissie is inhoudelijk op de hoogte van het bezwaar"*

22 mensen zijn het hier zeer mee eens of mee eens. 4 mensen zijn neutraal en 3 mensen zijn het hier zeer mee oneens of mee oneens.

- *"De hoorcommissie behandelt de zaak op professionele wijze"*

24 mensen zijn het hier zeer mee eens of mee eens, 1 iemand is neutraal en 2 mensen zijn het hier mee oneens.

- *"De hoorcommissie stelt zich onpartijdig op"*

15 mensen zijn het hier zeer mee eens of mee eens. 5 mensen zijn neutraal en 7 mensen zijn het hiermee oneens of zeer oneens.

- *"De wethouder vervult zijn/haar rol als voorzitter van de hoorcommissie op onafhankelijke wijze"*

15 mensen zijn het hier zeer mee eens of mee eens. 7 mensen zijn neutraal en vijf mensen zijn het hier mee oneens of zeer oneens.

3.4 Analyse

De stellingen of de bezwarencommissie inhoudelijk voldoende op de hoogte is van de voorliggende kwestie, de zaak professioneel behandelt en zowel de commissie als geheel en de voorzitter zich onafhankelijk opstellen, is over het algemeen door een meerderheid positief beoordeeld. Als laatste zijn er open reacties weergegeven door bezwaarmakers. Men kon daar op schrijven wat men nog kwijt wilde aan de gemeente. Hier vallen naar onze mening geen algemene conclusies uit te trekken. De algemene opmerkingen zijn besproken binnen de commissie en het voorstel is om in de uitnodigingsbrief voor de hoorzitting een alinea op te nemen, waarin wordt uitgelegd wie er aan de commissie deelnemen en welke rol men heeft.

De informatieverstrekking over de hoorzitting wordt zodoende verbeterd en de verwachtingen van de bezwaarmaker worden zodoende beter gemanaged.

Voor wat betreft de volledige uitslag van de enquête verwijzen wij u naar bijlage 3.

4. Oplossingsgericht werken

4.1 informeel overleg

De afdeling Sociaal Domein hecht veel waarde aan het oplossingsgericht werken, nog voordat er een bezwaarschrift is ontvangen, de zogenaamde pre- fase. Op het moment dat er een aanvraag wordt ingediend, neemt de behandelend ambtenaar telefonisch contact op met de aanvrager om de aanvraag te bespreken. Er wordt dan al oplossingsgericht gekeken naar de vraag van de aanvrager. Als er geen oplossing kan worden geboden, is de indiener over het algemeen wel tevreden, omdat er serieus met zijn verzoek is omgegaan en hij bij het hele proces rondom de uiteindelijke besluitvorming is betrokken. Het voelt dan als een gezamenlijk besluit in plaats van dat het opgelegd is van hogerhand.

Deze manier van werken zorgt ervoor dat het aantal ingediende bezwaarschriften behoorlijk is afgenomen. Als er onverhoopt toch een bezwaar wordt ingediend is er informeel overleg met de secretaris van de bezwarencommissie en de bezwaarmaker. Deze manier van geschillenbeslechting is gericht op coöperatie,

samenwerking (winnen, winnen).

4.2 Informele bezwaarafhandeling

De wetgever hecht aan een oplossingsgerichte heroverweging. Dit bemerkt de gemeente Barneveld ook tijdens rechtszaken, de rechter stuurt op een minnelijke oplossing tussen partijen. Steeds meer geluiden in de bestuursrechtspraak gaan dan ook op om bezwaarbehandeling informeler te laten plaatsvinden waarbij tegelijkertijd voor het vertrouwen van de bezwaarmakers zorgvuldigheid van de procedure voorop staat, een zogenaamde informele geschillenbeslechting.

Wij zeggen er ook bij dat lang niet altijd besluiten worden aangepast of herzien en dat daardoor burgers teleurgesteld kunnen blijven. Maar vaak horen wij wel terug dat zij een goede procedure hebben ervaren. In essentie gaat het ons erom dat zij zo goed mogelijk worden gehoord met maximale betrokkenheid van het bestuursorgaan zelf, waarbij met onbevengheid het bestreden besluit wordt tegemoet getreden. Nu wij in het voorstadium van het traject zo veel mogelijk in overleg met de aanvrager op zoek gaan naar een oplossing is het niet logisch dat we in het bezwarentraject juist de formele kant op zouden gaan.

Bovenstaande sluit aan bij de bedoeling van de wetgever met betrekking tot het afhandelen van bezwaren. Ten aanzien van de overige bezwaren op de andere domeinen is deze lijn ook al ingezet of wordt gestart. Wij zetten - in navolging van de succesvolle pilot bij het sociaal domein - volop in op een meer informele afhandeling van zowel aanvragen als bezwaren op alle domeinen. Deze manier van werken willen we zodoende verder gaan implementeren bij de overige (vak)afdelingen die veel aanvragen behandelen, zoals Ruimtelijke Ordening, Vastgoed en Infrastructuur en Bestuur en Dienstverlening.

5. Conclusie

Allereerst stellen we vast dat er nu van de 103 ingediende bezwaarschriften, maar 40 hoorzittingen zijn ingepland, het oplossingsgericht werken, zijn vruchten afwerpt. Daarnaast zijn wij van mening zijn dat het vervullen van het voorzitterschap van de bezwarencommissie door een lid van ons college bijdraagt aan een minder formele handelswijze, waarbij met partijen gezocht kan worden naar een mogelijke oplossing van het voorliggende vraagstuk. Tevens wordt hiermee toenemende juridificeren voorkomen. De resultaten van de gehouden enquête laten zien dat de respondenten in het algemeen tevreden zijn in ruime meerderheid over proces, bejegening en aandacht. De wijze van horen wordt door betrokken over het algemeen als positief ervaren. Wel willen we nog meer investeren in het voortraject om vroegtijdig op te treden. De resultaten uit de gehouden enquête geven naar onze mening geen aanknopingspunten om de werkwijze aan te passen. Daarnaast stellen wij vast dat de huidige wijze van horen van bezwaarden voldoet aan de wettelijke eisen die de Algemene wet bestuursrecht daaraan stelt.

Memo

Datum:
22 augustus 2017

Onderwerp: Behandeling bezwaarschriften door het college dan wel door de burgemeester

Ter attentie van: Gemeenteraad

Afzender: College van burgemeester en wethouders

Aanleiding

Bij de behandeling van de Kadernota eerder dit jaar is een motie (genummerd 23) ingediend met als doel te komen tot een gemeentelijke bezwarencommissie met een onafhankelijke voorzitter. Bij de stemming staakten de stemmen, hetgeen betekent dat in de eerstvolgende raadsvergadering er weer over gestemd moet worden. In de betreffende raadsvergadering van 5 juli jl. is n.a.v. een kort ordedebat op voorstel van de heer Scheijgrond van de CU-fractie besloten om vooralsnog niet te stemmen over motie 23, maar eerst in de eerstvolgende vergadering van de raadscommissie Bestuur omwille van een goede informatiefase een nadere gedachtewisseling te hebben. Het college is gevraagd om vooraf de raad van een memo te voorzien met zijn standpunt daarin.

Doel van dit memo is naast het toelichten van ons standpunt, vooral ook het geven van de nodige achtergrondinformatie, het wettelijk kader en recente besluitvorming hierover binnen de gemeente Barneveld.

Achtergrond

Dan nu eerst het wettelijk kader, de huidige werkwijze en de besluitvorming in 2008 met betrekking tot de bezwarencommissie naar aanleiding van een rapport van de Rekenkamercommissie.

1. Wettelijk kader

1.1. Bezwaarschriften en de Algemene wet bestuursrecht

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat de "spelregels" met betrekking tot het indienen van bezwaarschriften en de afhandeling daarvan. Kern van de bezwaarprocedure is dat het primaire besluit, naar aanleiding van het ontvangen bezwaarschrift, opnieuw wordt bekeken door het bestuursorgaan dat dit besluit genomen heeft (burgemeester / college / raad). Het doel hierbij is dat het betreffende bestuursorgaan, voorafgaand aan eventuele procedure bij de rechter, het door haar genomen besluit zelf nogmaals helemaal tegen het licht houdt. Hierbij gaat het om de vraag of het besluit in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving is genomen (rechtmatigheid) en of het past in het gevoerde beleid (doelmatigheid). Het bestuursorgaan beoordeelt in heroverweging of het eerder door haar genomen besluit in stand kan blijven of niet. Voordat het bestuursorgaan

beslist op het bezwaarschrift is van belang dat bezwaarde in de gelegenheid moet worden gesteld om te worden gehoord (art. 7:2 Awb).

Voor het (verplicht) horen van bezwaarden biedt de Awb twee opties:

- Horen door een adviescommissie (art. 7:13 Awb)
- Horen door het bestuursorgaan (art. 7:5 Awb)

Bij het horen door een adviescommissie moet een dergelijke commissie formeel worden ingesteld en gelden aanvullende wettelijke eisen.

Bij het horen door het bestuursorgaan is er geen commissie ingesteld. Bij deze variant bestaat meer vrijheid voor de invulling daarvan.

De keuze voor een van beide varianten bepaalt ook de afhandelingstermijn van het bezwaarschrift. Bij het horen door een adviescommissie bedraagt de termijn hiervoor 12 weken en bij horen door het bestuursorgaan 6 weken. De voorgeschreven termijn kan in beide gevallen éénmaal worden verdaagd (=verlengd) met ten hoogste 6 weken.

Hieronder worden beide varianten nader toegelicht.

1.2. Horen door een adviescommissie

Zoals gezegd bedraagt de afhandelingstermijn bij een adviescommissie maximaal 18 weken (12 + 6 weken). Een adviescommissie moet formeel worden ingesteld door het desbetreffende bestuursorgaan en moet voldoen aan de wettelijke eisen zoals opgenomen in artikel 7:13, eerste lid, van de Awb.

De belangrijkste hierin opgenomen eisen zijn als volgt:

- Een adviescommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden,
- Een adviescommissie heeft een voorzitter die geen deel uitmaakt van en niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
- Het horen van de indiener van het bezwaarschrift geschiedt door de commissie. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid dat geen deel uitmaakt van en niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
- Een vertegenwoordiger van het bestuursorgaan wordt voor het horen uitgenodigd en wordt in de gelegenheid gesteld een toelichting op het standpunt van het bestuursorgaan te geven.
- Het advies van de commissie wordt schriftelijk uitgebracht en bevat een verslag van het horen.
- Indien de beslissing op het bezwaar afwijkt van het advies van de commissie, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies met de beslissing meegezonden.

Uit het voorgaande volgt onder meer dat alleen de voorzitter van de adviescommissie geen onderdeel mag uitmaken van het bestuursorgaan of hiervoor werkzaam mag zijn. De Awb laat overigens de keuze vrij om de adviescommissie "intern" of "extern" in te richten. Bij een interne adviescommissie zijn de commissieleden werkzaam bij het bestuursorgaan en bij een externe adviescommissie zijn zowel de voorzitter als de overige leden niet werkzaam voor het bestuursorgaan.

In Barneveld geldt dat een (interne) adviescommissie is ingesteld ten aanzien van besluiten van de raad. Hierbij is alleen de voorzitter extern en zijn de twee commissieleden die plaats nemen in de commissie werkzaam bij de gemeente. Dit wordt nader toegelicht onder het kopje 3.4 van onderhavige memo.

Nadat de adviescommissie advies heeft uitgebracht dient het bestuursorgaan een

beslissing op bezwaar te nemen. Indien de beslissing op bezwaar afwijkt van het advies, dan dient dit door het bestuursorgaan te worden gemotiveerd. Het advies van de commissie wordt zoals gezegd met dit besluit meegezonden. De beslissing op bezwaar kan onder meer inhouden dat het oorspronkelijke besluit na heroverweging in stand blijft of wordt herroepen.

1.3. Horen door het bestuursorgaan

Indien het bestuursorgaan geen adviescommissie heeft ingesteld, dan geschiedt horen op grond van artikel 7:5 van de Awb door of namens het bestuursorgaan zelf. Er zijn onder meer de volgende drie varianten mogelijk.

- Door één of meer leden van het bestuursorgaan.
- Door één persoon die niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken is geweest.
- Indien horen gebeurt door meerdere personen, dan mag de meerderheid niet bij de voorbereiding van het besluit betrokken zijn geweest. Degene die het horen leidt mag in ieder geval niet betrokken zijn bij het bestreden besluit.

Het horen door het bestuursorgaan biedt veel flexibiliteit aan het bestuursorgaan, omdat het (verplicht) horen van degene die bezwaar heeft gemaakt op vele manieren kan worden georganiseerd. Van het horen wordt een verslag gemaakt (art. 7:7 Awb).

Overigens geldt ook hier dat het bestuursorgaan aan het einde van de procedure zelf een heroverweging maakt op basis van het bezwaarschrift en het verhandelde op de hoorzitting en vervolgens een beslissing op bezwaar neemt. Zoals gezegd bedraagt de afhandelingstermijn voor het horen door het bestuursorgaan maximaal 12 weken (6 + 6 weken).

2. Werkwijze bij formele afhandeling bezwaarschriften

Op grond van de wettelijke bevoegdhedenverdeling gaat het in de meeste gevallen om besluiten die genomen zijn door het college. Behandeling van bezwaarschriften door de gemeenteraad is vanwege wetswijzigingen de afgelopen jaren fors afgenomen en komt daarom nog maar sporadisch voor.

2.1. Bezwaren met betrekking tot besluiten van het college of de burgemeester

De keuze voor de manier van horen van bezwaarden is ten principale een bevoegdheid van het college. In Barneveld is gekozen voor het horen door het bestuursorgaan en dus niet voor een adviescommissie (als bedoeld in artikel 7:13 Awb). Het horen door het bestuursorgaan is opgedragen aan de "Commissie Bezwaarschriften". Het horen vindt hierbij plaats door een lid van het college, twee ambtelijke leden en een extern onafhankelijk lid (ingevoerd in 2010). Omdat in deze variant geen sprake is van een adviescommissie wordt er ook geen schriftelijk advies uitgebracht (als bedoeld in 7:13, zesde lid, van de Awb). De bevindingen van de Commissie Bezwaarschriften krijgen hun weerslag in de beslissing op bezwaar die ambtelijk wordt voorbereid door de secretaris van de commissie. De beslissing op bezwaar wordt samen met het verslag van de hoorzitting ter besluitvorming aangeboden aan het college danwel de burgemeester.

De bezwaarprocedure is vooral bedoeld als een soort van zeef: bestuurder en bezwaarmaker gaan in overleg. Een zorgvuldig doorlopen bezwaarprocedure kan ertoe leiden dat er geen beroep bij de rechtbank wordt ingesteld. Daarin zit naar onze mening ook de kracht. In de huidige samenstelling onder voorzitterschap van een lid van het college is de betrokkenheid van het college goed geregeld en heeft de hoorzitting bovenal ook het karakter van horen en waar mogelijk wordt geprobeerd om tot een oplossing van het geschil te komen. Bij hoorzittingen gebeurt het nogal eens dat partijen elkaar vinden of dat ingezien wordt dat extra

onderzoek nodig is.

De wethouder die voorzit, is nooit zelf als portefeuillehouder betrokken geweest bij het bestreden besluit. Ook al heeft hij of zij eerder deelgenomen aan besluitvorming in het college, hij of zij heeft altijd voldoende distantie gehad tot het besluit om zodoende onbevangen de rol van voorzitter te kunnen vervullen. De nadruk ligt op laagdrempelig horen en oplossen waar dat kan. Het op deze manier horen van bezwaarden resulteert in een persoonlijker, minder formele, oplossingsgerichte en een meer communicatieve manier van afdoen van bezwaarschriften. In deze situatie wordt het college ook nadrukkelijker geconfronteerd met de consequenties van zijn eigen besluitvorming voor alle betrokkenen en vervult het ook zelf een actieve rol bij de heroverweging. Ook is in de huidige vorm sprake van een snellere afhandeling van bezwaarschriften in vergelijking met een adviescommissie.

In het geval het horen door het bestuursorgaan zou plaatsvinden door een Commissie Bezwaarschriften met een onafhankelijke voorzitter (in plaats van een collegelid), dan verandert het karakter van deze commissie fundamenteel. Een dergelijke samenstelling werkt naar onze mening de juridificering van de bezwarenprocedure in de hand. Dan neigt het steeds meer naar een formele adviescommissie, waarbij de nadruk onvermijdelijk meer komt te liggen op het aspect van rechtmatigheid en minder op dat van doelmatigheid. Het karakter van het horen zal dan ook meer gaan verschuiven naar dat van een zitting bij de rechtbank. Dit is juist nadrukkelijk niet de bedoeling van de wetgever geweest, omdat die juist een laagdrempelige procedure voor ogen heeft gehad waarin ruimte is om samen met de burger te zoeken naar een mogelijke oplossing. Hierbij is de procedure zodanig ingericht dat het bestuursorgaan eerst zelf het besluit volledig opnieuw beoordeelt, voordat in beroep een rechtbank het aan rechtmatigheid gaat toetsen.

Daarom is het ook goed om het college zelf nadrukkelijk verantwoordelijk te maken en te houden bij het zoeken naar oplossingen. Een lid van het college heeft meer positie om het gesprek aan te gaan en mogelijkheden te verkennen tijdens het gesprek en waar mogelijk door te pakken. In de huidige samenstelling van de commissie probeert de commissie ook in bepaalde gevallen uit coulance de bezwaarmaker tegemoet te komen. Er kan zodoende op een praktische manier met de afhandeling van het bezwaarschrift worden omgegaan en niet enkel strikt juridisch. Bij een adviescommissie is nadrukkelijk minder ruimte voor om dat hierbij met name de juridische benadering voorop zal staan. Een oplossingsgerichte benadering is in de huidige manier van werken het uitgangspunt. De wethouder krijgt als voorzitter ook een goed beeld van de werkwijze van de gemeentelijke organisatie en hij of zij kan in het college ook goede terugkoppeling geven als "linking pin" naar de bezwarencommissie.

2.2. Bezwaren bij de gemeenteraad

In 2008 heeft de gemeenteraad de verordening inzake de behandeling van bezwaarschriften bij de raad vastgesteld. Voorheen was er sprake van "horen door het bestuursorgaan" in de vorm van een bezwarencommissie met daarin uitsluitend raadsleden. Na vaststelling van de nieuwe verordening is gekozen voor een adviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb bestaande uit een onafhankelijk voorzitter (de heer G.A.A.M. Boot) en twee commissieleden die werkzaam zijn bij de gemeente. Het betreft dus een zogenaamde "interne" adviescommissie. De commissie adviseert de gemeenteraad, waarna de gemeenteraad na heroverweging besluit op het ingediende bezwaarschrift. Zoals gezegd komen bezwaarprocedures met betrekking tot besluiten van raad tegenwoordig nog maar zelden voor.

3. Informele manier van geschillenbeslechting, informeel overleg en mediatie

3.1. Informele manier van geschillenbeslechting

De klassieke manier van geschiloplossing is veelal gericht op competitie (winnen-verliezen) en minder op een informele geschillenbeslechting. Zoals gezegd hecht de wetgever aan een oplossingsgerichte heroverweging. Steeds meer geluiden in de bestuursrechtspraak gaan dan ook op om bezwaarbehandeling informeler te laten plaatsvinden waarbij tegelijkertijd voor het vertrouwen van de bezwaarmakers zorgvuldigheid van de procedure voorop staat.

Wij worden in onze opvatting en werkwijze ondersteund door hoogleraar Bestuurskunde aan de Rijksuniversiteit Groningen, de heer H. Winter. Deze stelt in de Barneveldse Krant van 29 juli 2017 dat uit onderzoek is gebleken dat "de burger weinig geeft om die onafhankelijkheid van de bezwarencommissie of de voorzitter daarvan. Bij gemeenten met alleen externen in de commissie krijgen burgers het gevoel van een soort rechtbank. Ze willen het meestal heel anders, veel informeler. Ze vinden het belangrijkste dat zij serieus worden genomen en er gezocht wordt naar een oplossing. Met een externe commissie komt het gesprek tussen de twee partijen vaak moeizamer op gang".

Wij zeggen er ook bij dat lang niet altijd besluiten worden aangepast of herzien en dat daardoor burgers teleurgesteld kunnen blijven. Maar vaak horen wij wel terug dat zij een goede procedure hebben ervaren. In essentie gaat het ons erom dat zij zo goed mogelijk worden gehoord met maximale betrokkenheid van het bestuursorgaan zelf, waarbij met onbevangenheid het bestreden besluit wordt tegemoet getreden.