

bijlage

project '*prettig omgaan met de overheid*';

goed informeel overleg blijkt beter te werken dan de juridische formele aanpak voor inwoners en ambtenaren, het bespaart kosten en levert minder bureaucratie op.

achtergrond

Het project '*Prettig omgaan met de overheid*' heeft een prijs gewonnen voor haar informele aanpak van het behandelen van zienswijzen, vergunningaanvragen, klachten en bezwaren. Vanaf 2008 hebben 25 overheidsorganisaties (waaronder de gemeente Breda en de gemeente Zwolle) in samenwerking met het ministerie van Binnenlandse Zaken aan dit project deelgenomen.

Uitgangspunt vormt de pro-actieve, oplossingsgerichte aanpak van de gemeente (lees: dienstverlenende overheid, die efficiënt werkt) door een snelle interventie in de primaire fase want informeel overleg leidt in de regel sneller tot resultaten dan formele juridische procedures. Deze aanpak begint bij een telefoontje van een ambtenaar. Dit telefoontje vindt bij voorkeur binnen een week plaats nadat een inwoner(s)/bedrijf een zienswijze heeft ingediend, een vergunningaanvraag heeft ingediend, een bezwaar heeft ingediend of een klacht heeft ingediend.

Veel inwoners die met de overheid te maken krijgen hechten namelijk veel waarde aan een prettig contact met de overheid. Als er in die contacten iets mis gaat, dan is de kans groot dat de inwoner niet goed weet waar zij/hij aan toe is en twijfelt of de overheid wel juist handelt. Het gevolg kan zijn dat via klachten, zienswijzen en/of bezwaren de inwoners aandacht van de overheid vragen voor hun kwestie. Steeds rijst dan de vraag wat 'de kwestie' is. Op het eerste gezicht is iemand die reageert tegen de overheid met klachten, zienswijzen en bezwaren het niet eens met een (voorgenomen) besluit of een andere gedraging. Maar vaak bedriegt de schijn en blijkt de inwoner gewoon goed contact te willen met de overheid en er zo zeker van te zijn dat de overheid op correcte wijze over zijn belangen beslist.

Het zenden van een ontvangstbevestiging en het aanleggen van een zienswijze- of bezwaardossier volgt uit de Algemene wet bestuursrecht, maar deze wettelijke route vormt vaak geen goede weg richting de inwoners. De ervaring leert dat de inwoners het veelal op prijs stelt wanneer op korte termijn contact wordt opgenomen en gevraagd wordt wat er speelt. Naar aanleiding van dit persoonlijk contact door de gemeente, kan vervolgens, op basis wat er speelt, de beste aanpak voor een eventuele oplossing worden gekozen.

Uit de ervaringen van dit project blijkt dat door goed informeel overleg in plaats van de juridische formele aanpak inwoners en ambtenaren er gelukkiger van worden. Daarnaast kun je door deze andere manier van werken kosten besparen en het levert minder bureaucratie op.

dus:

- toename tevredenheid van de inwoners;
- toename arbeidstevredenheid van de ambtenaren;
- vermindering van kosten;
- minder bureaucratie.

bij:

- behandeling van zienswijzen;
- vergunningaanvragen;
- behandeling van bezwaren;
- behandeling van klachten.

werkwijze, voorbeelden en conclusies

werkwijze

belangrijke doelstellingen van de pilot bij de gemeente Breda en de gemeente Zwolle waren:

- voorkomen dat er een geschil gaat ontstaan (conflictpreventie), door tijdig in te spelen bij ontvangst zienswijzen op een ontwerpbesluit/voorgenomen besluit;
- zoveel mogelijk beroepszaken en klachten voorkomen;
- grotere klanttevredenheid en betere dienstverlening;
- te komen tot een beweging van een traditionele overheid naar een moderne overheid, van een ontoegankelijke, onduidelijke, onvoorspelbare, starre, trage, onbegrijpelijke overheid naar een overheid die te vertrouwen, betrouwbaar, zeker is, die open, actief en oplossingsgericht is.

De pro-actieve informele oplossingsgerichte aanpak kan bestaan uit vijf stappen:

- 1 bellen (ambtenaar belt naar indiener);
- 2 keukentafelgesprek (ambtenaar gaat op bezoek bij indiener, als indiener hiermee instemt);
- 3 informeel overleg (op gemeentehuis);
- 4 informeel overleg met een onafhankelijk gespreksleider (op gemeentehuis);
- 5 mediation (formeel mediation-traject onder begeleiding van externe mediator).

Deze stappen hoeven niet altijd allemaal te worden doorlopen.

Laat de eerste telefonische interventie zo kort als mogelijk is volgen op de ontvangst van de zienswijze, de aanvraag, het verzoek of de klacht. Probeer eventueel vervolgoverleg in te plannen en bij voorkeur binnen twee weken te laten plaats vinden.

Goede resultaten zijn mogelijk met een telefonische interventie. Dit is in bepaalde omstandigheden ook de meest praktische interventie. De beste resultaten worden gerealiseerd wanneer naast telefonische interventies ook optimaal (dus waar nodig en gewenst) gebruik wordt gemaakt van informeel overleg en keukentafelgesprekken.

Voorbeelden Zwolle en Breda

voorbeeld zienswijzen

De indiener van een zienswijze wordt in de regel (gemeente Breda) binnen een week door een ambtenaar gebeld (inventariseren wat is er aan de hand met de vraag: waar gaat het om?) en dan wordt meteen een vervolgspraak gemaakt voor bij voorkeur een keukentafelgesprek (ambtenaar gaat thuis op bezoek bij indiener van zienswijze) als de indiener hiermee akkoord is. Eventueel volgt informeel overleg op gemeentehuis.

voorbeeld vergunningaanvraag

Het streven is om altijd een contactmoment in te bouwen als een vergunning wordt verleend of deze nu positief of negatief is. Hierbij dient de gemeente het initiatief te nemen.

De gemeente Zwolle heeft als spelregel dat altijd de indiener van een vergunning waarop een negatief besluit is gevallen, altijd eerst wordt gebeld voor een nadere uitleg of afspraak. Zodat wanneer de officiële schriftelijk brief in de brievenbus valt dit geen verrassing is.

De gemeente Breda bijvoorbeeld heeft als spelregel dat wanneer een indiener aanvullende informatie, tekeningen dient in te leveren, dit niet formeel schriftelijk wordt gedaan met daarin de wettelijke gestelde termijn daarvoor, maar dat de ambtenaar de indiener belt en haar/hem vraagt de aanvullende informatie aan te leveren en zaken toelicht.

voorbeeld bezwaarschrift

Vroeger diende een inwoner een bezwaarschrift in dat vervolgens een juridische formele aanpak doorliep. Als er nu een bezwaarschrift wordt ingediend, wordt door de gemeente (Breda en Zwolle) binnen een week contact opgenomen met de vraag: waar gaat het u om? Inwoners zijn niet uit op een lange juridische formele weg. Ze willen in gesprek met de gemeente en daar moet de gemeente ook voor gaan. Samen op zoek naar oplossingen. Een andere manier van werken. Op deze manier is in de gemeente Zwolle ongeveer 50 procent van de bezwaren ingetrokken of op informele wijze opgelost. Het intrekken van bezwaarschriften is niet het doel, want de inwoners dienen hun rechtsbescherming te behouden.

In een groot aantal gevallen wordt de zaak informeel opgelost. De indiener heeft dan geen behoefte meer aan verdere behandeling, waardoor je kosten bespaart in het natraject. Geen adviescommissie bezwaarschriften voor een hoorzitting en advies en eventueel beroep. Dit betekent dat ambtenaren door deze ander manier van werken de indiener opzoekt, opbelt of gaat zelfs thuis langs gaat. Uit de projectresultaten blijkt dat de inwoners meer tevreden zijn, maar ook de ambtenaren vindt zijn werk hierdoor leuker.

voorbeeld klachten

Ook bij klachten over de WOZ-waarde, is door de gemeente Zwolle altijd een contactmoment ingebouwd met de indiener om zaken op een informele manier op te lossen, voordat het formele traject begint. Ook hier neemt de gemeente het initiatief richting de bezwaarmaker.

conclusies

Het is zinvol '*mediationvaardigheden*' in te zetten in de primaire besluitvormingsfase. Niet alleen door vakjuristen en ambtenaren die bezwaarschriften in behandeling nemen, maar vooral ook door de inhoudelijke ambtenaren in de primaire fase.

Deze werkwijze is in de gemeente Breda en de gemeente Zwolle succesvol toegepast in de domeinen Bouw- en woningtoezicht, Ruimtelijke Ordening en Omgevingsgebruik.

Dienstverlening - burgers geven de werkwijze gemiddeld het rapportcijfer 7,3.
80% geeft aan tevreden te zijn over de inbreng van de ambtenaar;
92% geeft aan tevreden te zijn over de bejegening door de ambtenaar;
82% geeft aan tevreden te zijn met de uitkomst;
93% geeft aan vertrouwen te hebben in de gemaakte afspraken;
54% geeft aan dat de zaak wat hen betreft is opgelost;
63% is van mening dat de relatie tussen burger en overheid is verbeterd.

De beleving van ambtenaren is positief – ambtenaren geven gemiddeld het rapportcijfer 7,7.

Er is breed draagvlak voor de werkwijze onder ambtenaren die er ervaring mee hebben opgedaan.

Het percentage intrekking van zienswijzen/klachten/verzoeken ligt nabij 50%.

Ten opzichte van de reguliere procedures boekt de organisatie een efficiencywinst van nabij 20%. Dit komt omdat het aantal bezwaarschriften en beroepsprocedures daalt. Wel vindt er een verschuiving plaats van tijdsbesteding aan de achterzijde (planschade, bezwaar- en beroepsprocedures) naar de voorzijde (extra tijdsbesteding in de primaire besluitvormingsfase).

Uit de ervaringen van de projecten in de gemeente Breda en de gemeente Zwolle, blijkt dat de gemeente door middel van persoonlijk contact, door op een gelijkwaardige wijze met de inwoners om te gaan, bijdraagt tot een minder juridische formele verhouding tot haar inwoners als het gaat om zienswijzen, vergunningaanvragen, bezwaren en klachten. Een pro-actieve, oplossingsgerichte overheid, een dienstverlenende overheid wordt door de inwoners goed gewaardeerd.