

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Advies, Support en Kennis

Onderwerp:

Jaarverslag Algemene bezwaarschriftencommissie 2021

Notagegevens

| | |
|--------------------|----------------------------|
| Bestuursorgaan | : B-en-W 4-10-2022 |
| Notanummer | : 2022-657 |
| Datum | : 4-10-2022 |
| Programma | : 11-Bedrijfsvoering |
| Portefeuillehouder | : Burgemeester, |
| Bijlage(n) | : Jaarverslag ABC 2021.pdf |

Parafering

29-09-2022: Burgemeester20-09-2022: Programmamanager21-09-2022: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Agendering

* 29-09-2022: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Definitieve akkoord

B & W d.d.: 4-10-2022

Besluit

1. Het jaarverslag 2021 van de Algemene Bezwaarschriftencommissie voor kennisgeving aan te nemen
2. de aanbevelingen van de Algemene Bezwaarschriftencommissie over te nemen
3. de raadsmededeling vast te stellen
4. de stukken aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken.

Inleiding

In het jaarverslag doet de onafhankelijke Algemene bezwaarschriftencommissie verslag van de werkzaamheden, ontwikkelingen, aantallen en uitgebrachte adviezen in 2021. Ook bevat het verslag twee aanbevelingen.

De teams Ondernemen en Vergunningen, Publiekscontacten en Inkomensondersteuning hebben gereageerd op de aanbevelingen en erover doorgesproken tijdens de jaarlijkse bijeenkomst met de bezwaarcommissie op 9 juni jl.. Hierin zijn de aanbevelingen toegelicht en zijn er verder afspraken gemaakt om over en weer de samenwerking (nog) verder te verbeteren. Ook is er kort gesproken over de opzet van het jaarverslag en de totstandkoming van het cijfermateriaal.

Het jaarverslag, de aanbevelingen en de contraire zaken zijn door de burgemeester en de algemeen directeur doorgesproken met de voorzitters van de commissie tijdens het jaarlijks overleg op 9 juni. De voorzitters hebben hun waardering uitgesproken voor de goede samenwerking met het secretariaat van team ASK/JZI en met de vertegenwoordigers van het college bij de hoorzittingen. Voorgesteld wordt om de aanbevelingen over te nemen.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Verbeteren van de juridische kwaliteit van de (voorbereiding van) besluiten en bijdragen aan een betere dienstverlening.

Kader

Volgens artikel 7 van de Verordening commissie bezwaarschriften Deventer 2021 brengt de commissie jaarlijks een verslag uit.

Betrokken partijen en participatie

-

Argumenten voor en tegen

De aanbevelingen van de commissie in 2021 zijn:

1. Herstellen van fouten

Uit de cijfers komt naar voren dat er sprake is van veel ambtshalve herzieningen. Met name bij de type bezwaarschriften bijstand (33%) en zorg (42%). Ambtshalve herzieningen kunnen diverse redenen hebben. Soms komen tijdens een informeel gesprek nieuwe feiten en omstandigheden naar voren die niet bekend waren bij het college en waarmee alsnog rekening wordt gehouden. Soms blijkt dat er fouten zijn gemaakt en dat een onjuist besluit is genomen. De commissie beveelt aan om in gevallen waarbij naar aanleiding van ingediende bezwaarschriften blijkt dat meerdere keren door het college dezelfde fout is gemaakt, te onderzoeken of hierdoor ook andere personen zijn benadeeld die geen bezwaar hebben ingediend. Indien wordt vastgesteld dat eveneens sprake is van nadelige gevolgen voor andere personen, beveelt de commissie aan deze beslissingen eveneens te herzien.

2. Aandacht voor de menselijke maat bij Wmo en Jeugdwet zaken

Sinds het rapport over de Toeslagenaffaire is er weer meer aandacht gekomen voor het hanteren van de menselijke maat bij overheidsbesluiten. Overheidsinstanties en ook de rechtelijke instanties zijn zich meer bewust geworden van de nadelige gevolgen en schrijnende situaties die kunnen ontstaan als uitsluitend naar het wettelijk kader wordt gekeken, zonder oog te houden voor de impact en consequenties van een strikte toepassing voor individuele personen. De menselijke maat gaat over vertrouwen en empathie. Het is de commissie, met name bij Wmo en Jeugdzaken, opgevallen dat de woordkeuze in rapporten en schriftelijke reacties op bezwaar en de houding van de vertegenwoordigers van het college tijdens de mondelinge reactie op het bezwaar niet altijd blijken geven van een dergelijke empathie. De commissie zou graag zien, dat aan dit punt nog eens extra aandacht wordt besteed.

Voor de volledige inhoud van de aanbevelingen wordt verwezen naar het Jaarverslag van de commissie.

Openbaarmaking en communicatie

Het Jaarverslag van de Algemene bezwaarschriftencommissie is openbaar en is toegankelijk voor iedereen via de website van de gemeente Deventer. Via een raadsmededeling wordt de Raad geïnformeerd over het jaarverslag en de aanbevelingen.

Aanpak en uitvoering

Het besluit van het college en de bijbehorende stukken zullen met een raadsmededeling ter informatie naar de Raad worden gestuurd.

RAADSMEDEDELING

| | | | |
|-------------------------|---|-----------------------------|---------------|
| Onderwerp | Jaarverslag Algemene bezwaarschriftencommissie 2021 | | |
| Mededelingnummer | 2022-657 | Portefeuillehouder | Burgemeester, |
| Team | DEV-ASK | Datum B en W besluit | 4-10-2022 |

Inleiding: waarom deze mededeling

In het jaarverslag doet de onafhankelijke Algemene bezwaarschriftencommissie verslag van de werkzaamheden, ontwikkelingen, aantallen en uitgebrachte adviezen in 2021. Ook bevat het verslag twee aanbevelingen. Het college neemt de aanbevelingen van de commissie over.

Kader

Volgens artikel 7 van de Verordening commissie bezwaarschriften Deventer 2021 brengt de commissie jaarlijks een verslag uit.

Kern van de boodschap

Informeren van de Raad over het jaarverslag en de aanbevelingen.

Nadere toelichting

De aanbevelingen van de commissie in 2021 zijn:

1. Herstellen van fouten

Uit de cijfers komt naar voren dat er sprake is van veel ambtshalve herzieningen. Dit zijn beslissingen die worden aangepast/hersteld, nog voordat deze door de bezwaarschriftencommissie zijn behandeld. Met name bij de type bezwaarschriften bijstand (33%) en zorg (42%) gebeurt dit vaak. Ambtshalve herzieningen kunnen diverse redenen hebben. Soms komen tijdens een informeel gesprek nieuwe feiten en omstandigheden naar voren die niet bekend waren bij het college en waarmee alsnog rekening wordt gehouden. Soms blijkt dat er fouten zijn gemaakt en dat een onjuist besluit is genomen. Na een ambtshalve herziening worden bezwaarschriften vaak niet meer aan de bezwaarschriftencommissie voorgelegd, omdat het bezwaar is opgelost. Hierdoor bestaat er geen zicht op de reden voor deze herzieningen. De commissie beveelt aan om in gevallen waarbij naar aanleiding van ingediende bezwaarschriften blijkt dat meerdere keren door het college dezelfde fout is gemaakt, te onderzoeken of hierdoor ook andere personen zijn benadeeld die geen bezwaar hebben ingediend. Indien wordt vastgesteld dat eveneens sprake is van nadelige gevolgen voor andere personen, beveelt de commissie aan deze beslissingen eveneens te herzien.

2. Aandacht voor de menselijke maat bij Wmo en Jeugdwet zaken

Sinds het rapport over de Toeslagenaffaire is er weer meer aandacht gekomen voor het hanteren van de menselijke maat bij overheidsbesluiten. Overheidsinstanties en ook de rechtelijke instanties zijn zich meer bewust geworden van de nadelige gevolgen en schrijnende situaties die kunnen ontstaan als uitsluitend naar het wettelijk kader wordt gekeken, zonder oog te houden voor de impact en consequenties van een strikte toepassing voor individuele personen. De menselijke maat gaat over vertrouwen en empathie. Het is de commissie, met name bij Wmo en Jeugdzaken, opgevallen dat de woordkeuze in rapporten

en schriftelijke reacties op bezwaar en de houding van de vertegenwoordigers van het college tijdens de mondelinge reactie op het bezwaar niet altijd blijk geven van een dergelijke empathie. De commissie zou graag zien, dat aan dit punt nog eens extra aandacht wordt besteed.

Voor de volledige inhoud van de aanbevelingen wordt verwezen naar het Jaarverslag van de commissie.

Jaarverslag 2021

Algemene Bezwaarschriftencommissie Deventer
maart 2022



Uitgave: gemeente Deventer
Naam: Baukje van der Bij
Mail: b.van.der.bij@deventer.nl

| | |
|---|-----------|
| 1. Voorwoord | 4 |
| 2. Samenvatting | 5 |
| 3. De Algemene Bezwaarschriftencommissie | 6 |
| 3.1 Positie Algemene Bezwaarschriftencommissie | 6 |
| 3.2 Onafhankelijk | 6 |
| 3.3 Afbakening werkerrein | 6 |
| 3.4 Andere Aanpak | 7 |
| 3.5 Werkwijze van de commissie | 7 |
| 4. De cijfers | 9 |
| 4.1 Cijfers algemeen | 9 |
| 4.2 Stand van zaken bezwaarschriften | 10 |
| 4.3 De typen bezwaarschriften nader bezien | 11 |
| 4.3.1 Bijstand | 11 |
| 4.3.2 Zorg | 13 |
| 4.3.3 Vergunningen | 14 |
| 4.3.4 Subsidie | 15 |
| 5. Procedure | 16 |
| 5.1 Termijnen | 16 |
| 5.2 Contraire procedures | 16 |

| | |
|--|-----------|
| 6. Aanbevelingen | 18 |
| 6.1 Aanbevelingen jaarverslag 2020 | 18 |
| 6.1.1. Zorgvuldig onderzoek Wmo en Jeugdwet | 18 |
| 6.1.2. Communicatie | 19 |
| 6.1.3. Primaire beslissingen | 20 |
| 6.2 Nieuwe aanbevelingen | 22 |
| 6.2.1. Herstellen van fouten | 22 |
| 6.2.2. Aandacht voor de menselijke maat bij Wmo en Jeugdwet zaken | 22 |
| 7. Bijlagen | 24 |
| 7.1 Samenstelling Algemene Bezwaarschriftencommissie | 24 |
| 7.2 Overzicht details behandeling bezwaarschriften 2021 | 25 |

1. Voorwoord

Het jaarverslag 2021 kan eigenlijk alleen maar gaan over “vertrouwen”. Eén van de meest beladen woorden van het afgelopen jaar. Het ging vaak niet goed met het vertrouwen. Het vertrouwen onderling, bijvoorbeeld ten tijde van de corona-crisis, maar vooral ook het vertrouwen van de burger in de overheid. Het vertrouwen daalde en met regelmaat hoor en lees ik cynische verhalen over de overheid en over de rechtspraak.

Naast de toeslagenaffaire (waarvan de gevolgen nog steeds voor de betreffende ouders en kinderen voelbaar zijn), zijn er andere voorbeelden zoals bijvoorbeeld “de boodschappenaffaire” (boodschappen die gekort werden als inkomsten op de bijstandsuitkering) en onduidelijkheid over de corona-maatregelen. De opkomst bij de verkiezing voor de gemeenteraden was zeer laag...

Wat ik vooral heb begrepen, is dat er behoefte is aan consistent handelen waar nodig, afspraken nakomen, eerlijkheid en transparantie maar ook aan maatwerk, het toepassen van de menselijke maat en oog en oor voor het individu dat voor je zit en die een aanvraag doet of bijvoorbeeld een bezwaar of klacht indient. Samen kijken naar de beste oplossing voor het vraagstuk dat voorligt. Als overheid niet alleen rechtmatig toetsen, maar ook doelmatig.

Hoewel menigéén met regelmaat uit, dat wetten alleen maar strikt en rigide zijn, is er heel veel mogelijk binnen wet en beleid. Zo zijn er in de wet “kan-bepalingen” opgenomen in sommige artikelen, is er vaak afwegingsruimte in de wet, staat er in een verordening vaak een hardheidsclausule en hebben we algemene beginselen van behoorlijk bestuur zoals het evenredigheidsbeginsel (artikel 3:4 Algemene wet bestuursrecht) waar de Raad van State recent een nadere uitleg aan heeft gegeven. Ook de informele aanpak bij aanvragen, meldingen, klachten en bezwaren vind ik een voorbeeld van het in gesprek gaan, waar mogelijk maatwerk leveren en kijken naar de beste oplossing.

Belangrijk bij dit alles is naar mijn idee dat de overheid en de rechtspraak deze ruimte benutten, er moeite voor doen en daar waar nodig hun nek uitsteken om zaken te veranderen daar waar ze onevenredig uitpakken. Dit vraagt van burger en overheid dat ze met elkaar in gesprek gaan, naar elkaar luisteren en samen kijken naar de mogelijkheden. Dit vraagt soms ook een beetje lef....

Ook voor ons als bezwaarschriftencommissie is van belang dat we iedere indiener van een bezwaar en iedere zaak individueel bekijken, tussen de regels door luisteren waar mogelijk en waar nodig een advies afgeven waarin goed gemotiveerd wordt geïndividualiseerd.

Ik hoop dat in 2022 het vertrouwen in elkaar en in de overheid weer gaat groeien!

Petra Weggemans
Commissievoorzitter

2. Samenvatting

De Algemene Bezwaarschriftencommissie Deventer is een adviescommissie die advies uitbrengt aan het bestuursorgaan naar aanleiding van bezwaarschriften van burgers en bedrijven tegen besluiten die door of namens dat bestuursorgaan zijn genomen. De leden van de commissie zijn onafhankelijk van en dus niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de bestuursorganen van de gemeente. De meest voorkomende zaken hebben betrekking op uitkeringen en omgevingsvergunningen. Na indiening van een bezwaarschrift wordt in veel gevallen eerst ambtelijk een informeel gesprek belegd in het kader van de Andere Aanpak.

Leidt de Andere Aanpak niet tot een oplossing dan hoort de commissie partijen, onderzoekt zij de zaak en adviseert zij over de te nemen beslissing op bezwaar. In het verslagjaar 2021 zijn in totaal 379 bezwaarschriften ingediend. Ter vergelijking: in 2020 werden 391 bezwaarschriften ontvangen en in 2019 waren het er 429.

In de bezwaarprocedure als geheel werd 26 procent van de bezwaren alsnog geheel of gedeeltelijk gehonoreerd, de ambtshalve herzieningen zijn hierbij inbegrepen. De commissieadviezen worden in het overgrote deel van de gevallen door het beslissende bestuursorgaan – meestal het college van burgemeester en wethouders – overgenomen. Als het bestuursorgaan afwijkt van een commissieadvies, is sprake van een contraire procedure. In 2021 is in twee gevallen contrair gegaan. Het college heeft in beide gevallen het contraire advies overgenomen.

In dit jaarverslag kijkt de commissie ook terug op de aanbevelingen die zij vorig jaar heeft gedaan en doet zij nieuwe aanbevelingen.

3. De Algemene Bezwaarschriftencommissie

3.1 Positie Algemene Bezwaarschriftencommissie

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) kan tegen een schriftelijk besluit van een bestuursorgaan een bezwaarschrift bij dat bestuursorgaan worden ingediend. Hiermee wordt een algehele heroverweging van dat besluit beoogd. Artikel 7:13 Awb geeft de mogelijkheid om voor de behandeling van bezwaarschriften een adviescommissie in te stellen. De Algemene Bezwaarschriftencommissie is een dergelijke adviescommissie, ingesteld op basis van de "Verordening commissie bezwaarschriften Deventer 2021". Volgens artikel 7 van deze verordening brengt de commissie jaarlijks een verslag uit dat in ieder geval ter kennis wordt gebracht van de gemeenteraad en de bestuursorganen waaraan in het verslagjaar is geadviseerd. Het nu voorliggende jaarverslag 2021 dient ter uitvoering van deze opdracht. Opgemerkt wordt dat op 7 juni 2021 deze nieuwe Verordening commissie bezwaarschriften Deventer 2021 is vastgesteld ter vervanging van de Verordening behandeling bezwaarschriften Deventer.

3.2 Onafhankelijk

De commissie is volledig extern samengesteld. De leden maken geen deel uit van en zijn niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van één van de Deventer bestuursorganen. De Algemene Bezwaarschriftencommissie telde in het verslagjaar 13 commissieleden waaronder drie Kamervoorzitters en één plaatsvervangend lid. De volgende wisselingen hebben in 2021 plaatsgevonden:

In verband met het afscheid van een commissielid per 1 januari 2021 heeft het in 2020 benoemde plaatsvervangend-, en opvolgend lid deze positie ingevuld. Daarnaast is per 1 januari 2021 een nieuw plaatsvervangend en opvolgend lid van de Algemene bezwaarschriftencommissie benoemd.

Het secretariaat van de commissie is ambtelijk samengesteld. Dit secretariaat is ondergebracht bij de sectie rechtsbescherming van het Team Advies Support en Kennis, Juridische Zaken en Inkoop. De personele samenstelling van de Kamers en van het secretariaat treft u in de bijlagen aan.

3.3 Afbakening werkkerrein

De Algemene Bezwaarschriftencommissie behandelt alle bezwaarschriften met uitzondering van de bezwaarschriften betreffende belastingen en leges die ambtelijk (zonder commissie) worden afgehandeld.

Verder heeft de gemeente Deventer in 2013 voor de verwerking van huisvuil Diftar ingevoerd. Hieruit vloeien bezwaarschriften inzake kostenverhaal voor spoedeisende bestuursdwang voort, te weten als burgers hun huisvuil verkeerd aanbieden. In 2013 heeft

het college van burgemeester en wethouders besloten dat dit type bezwaarschriften via ambtelijk horen buiten de commissie om dient te worden afgehandeld. In verband met de coronacrisis is daarnaast in 2020 de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) in werking getreden. Omdat een vlotte, laagdrempelige afhandeling van belang is bij deze bezwaren, heeft het college op 12 mei 2020 besloten om de Tozo bezwaren eveneens ambtelijk te behandelen. In 2021 zijn er 198 Diftar bezwaren en 16 Tozo bezwaren ambtelijk behandeld.

3.4 Andere Aanpak

Sinds 2009 start de bezwaarprocedure in veel gevallen met een zogenaamd informeel gesprek in het kader van de Andere Aanpak. De commissie is hier niet zelf bij betrokken, maar zij merkt wel de effecten daarvan. Dat is dan ook de reden dat de commissie in haar jaarverslag hier enige aandacht aan besteedt.

Deze Andere Aanpak beoogt een snelle informele interventie na de indiening van een bezwaarschrift om te bezien of er wellicht een oplossing buiten de formele bezwaarprocedure om kan worden bereikt. De commissiesecretarissen van het Team Advies Support en Kennis, Juridische Zaken en Inkoop (hierna: Team ASK) en de ambtelijke vertegenwoordigers van de Teams Ondernemen & Vergunningen, Inkomensondersteuning en Publiekscontacten voeren dit uit. Incidenteel nemen ook ambtelijk vertegenwoordigers van andere teams deel.

De interventie houdt in dat indieners van bezwaarschriften (en eventueel andere betrokkenen) snel na ontvangst van het bezwaarschrift worden gebeld door een medewerker van het Team ASK om te beluisteren wat er aan de hand is en welke problemen er spelen. Indien de zaak daarvoor geschikt wordt geacht en indien partijen daarmee instemmen wordt vervolgens een informeel gesprek belegd met een ambtelijk vertegenwoordiger en eventuele andere betrokkenen onder leiding van een secretaris. Daarin worden de bezwaren doorgesproken, wordt het bestreden besluit toegelicht en wordt bezien welke mogelijke andere oplossingen er zouden kunnen zijn. Ook evidente fouten kunnen worden hersteld. De officiële bezwaarprocedure via de commissie wordt met instemming van de bezwaarmaker gedurende de Andere Aanpak aangehouden. Acht de bezwaarmaker de uitkomst van het informele gesprek onbevredigend dan heeft hij/zij altijd de mogelijkheid om de bezwaarprocedure via de commissie voort te zetten. In het verslagjaar 2021 zijn 259 zaken geschikt geacht voor de Andere Aanpak. Daarvan zijn er 81 ambtshalve herzien, 119 ingetrokken en 59 doorgezet naar de reguliere bezwaarprocedure.

3.5 Werkwijze van de commissie

De bezwaarschriftprocedure van de Awb beoogt een volledige heroverweging van het bestreden besluit naar aanleiding van de daartegen ingebrachte bezwaren. Getoetst wordt aan zowel rechtmatigheid als doelmatigheid, dus niet alleen aan de wettelijke regels, maar ook aan beleid en effectiviteit. Ook de menselijke maat, de hardheidsclausule en coulance overwegingen kunnen dus aan de orde komen. Omdat op een bezwaarschrift op grond van de Awb moet worden beslist door het bestuursorgaan dat ook het eerste bestreden besluit

heeft genomen, kan de bezwaarschriftprocedure als geheel niet als onafhankelijk worden aangemerkt. Daar heeft de wetgever overigens bewust voor gekozen. Door de inschakeling van een extern samengestelde adviescommissie heeft Deventer toch een onafhankelijk element in de bezwaarschriftprocedure ingebracht.

De Algemene Bezwaarschriftencommissie is onderverdeeld in drie Kamers die elk afzonderlijk bezwaarschriften behandelen. Er is geen specialisatie naar onderwerp. De adviezen van een Kamer vatten de bestreden besluitvorming en de daartegen ingebrachte bezwaren samen, schetsen het juridisch kader van het bestreden besluit, en geven beargumenteerd aan welk besluit het bestuursorgaan naar het oordeel van de Kamer op het bezwaarschrift zou moeten nemen.

Van adviezen van een Kamer mag het bestuursorgaan overigens afwijken, mits deze afwijking wordt beargumenteerd. Mogelijke uitspraken op een bezwaarschrift zijn niet-ontvankelijkheid, ongegrondverklaring (formeel: in stand laten van het bestreden besluit), dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring met herroeping van het besluit. Daarnaast heeft een Kamer, dan wel de commissie als geheel, de mogelijkheid om aan een bestuursorgaan aanbevelingen te doen. Bij uitzondering kan dit in een concreet geval geschieden, gebruikelijk is dat deze aanbevelingen worden gedaan in het jaarverslag. De commissie kan in dit verband omstandigheden die het indienen van bezwaarschriften in de hand werken signaleren en kan voorstellen doen om gebleken gebreken in de organisatie of in procedures te verbeteren.

Bezwaarschriften worden behandeld in hoorzittingen die door de drie Kamers van de Algemene Bezwaarschriftencommissie worden belegd. Normaal gesproken worden deze hoorzittingen in het gemeentehuis gehouden. In verband met de coronamaatregelen vonden de hoorzittingen in 2021, op één zitting na, digitaal plaats via Microsoft Teams. Ter voorbereiding van deze hoorzittingen wordt namens het bestuursorgaan – meestal burgemeester en wethouders, soms de burgemeester of de gemeenteraad – door het betrokken team dat het bestreden besluit heeft voorbereid een schriftelijke reactie uitgebracht. De adviezen van een Kamer worden na uitbrengen aan partijen, ter kennisneming toegezonden. In de meeste gevallen wordt het advies tegelijk met het versturen van de beslissing op bezwaar als bijlage meegezonden. Met het uitbrengen van haar advies is het werk van de commissie gedaan.

Vervolgens worden de adviezen ter besluitvorming aan het bestuursorgaan dan wel aan een gemandateerde teammanager aangeboden. Indien het advies afwijkt van het standpunt van het college krijgt de ambtelijk vertegenwoordiger altijd de gelegenheid een schriftelijke reactie op het advies te geven (de zogenaamde *contraire procedure*). Het college maakt vervolgens een keuze uit beide voorliggende adviezen en neemt de beslissing op het bezwaar, waarna deze beslissing aan partijen wordt toegezonden met daarbij de verwijzing naar de beroepsmogelijkheid bij de bestuursrechter.

4. De cijfers

4.1 Cijfers algemeen

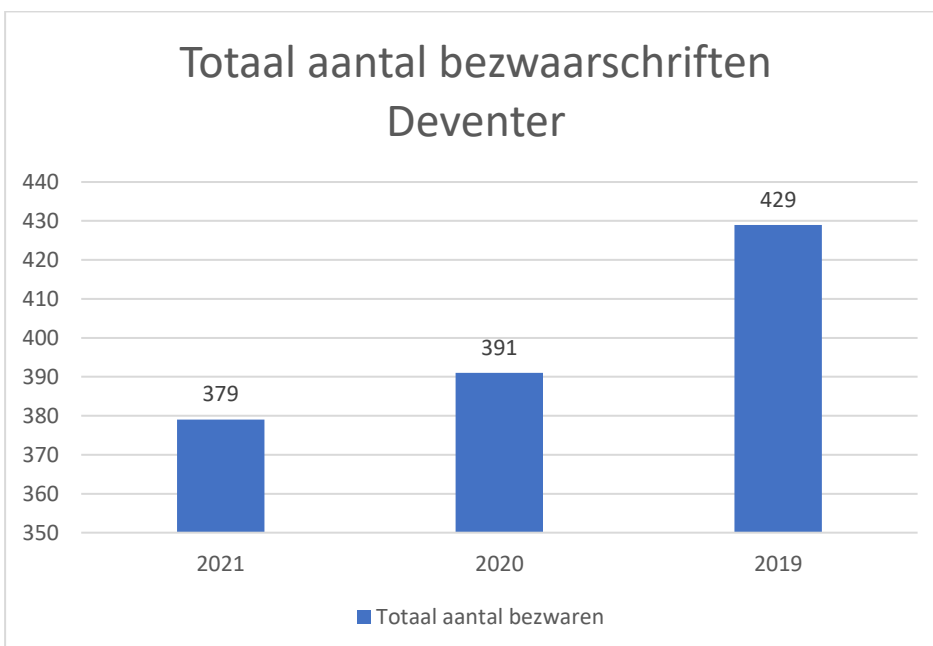
Dit hoofdstuk bevat een samenvatting van de aantallen ingekomen bezwaarschriften, de verschillende soorten, de adviezen die zijn uitgebracht en de eventuele conclusies die daaruit kunnen worden getrokken. In de bijlage treft u een gedetailleerder overzicht aan. De peildatum voor de cijfers is 14 februari 2022.

Er is een dalende trend te zien bij het aantal ingekomen bezwaarschriften. In 2021 zijn 379 bezwaarschriften bij de commissie ingekomen. Vraag is echter hoe representatief de cijfers over de afgelopen twee jaren zijn. Waarschijnlijk is de coronacrisis van invloed geweest op het aantal bezwaarschriften. Deze heeft op een aantal terreinen gevolgen gehad voor de werkzaamheden. Met name bij bijstandszaken heeft dit waarschijnlijk een rol gespeeld. De daling is dan ook vooral terug te vinden bij de categorie bijstand. Hierop wordt verder ingegaan onder 4.3.1. Wat verder opvalt in de cijfers is de stijging van het aantal bezwaren bij vergunningszaken. Ook dit jaar zijn er weer een paar besluiten waartegen veel bezwaren zijn ontvangen. Hierop wordt dieper ingegaan onder 4.3.3.

De totaalcijfers uitgesplitst naar hoofdcategorie zijn als volgt:

| Hoofdcategorie | 2021 | 2020 | 2019 |
|----------------|------|------|------|
| Bijstand | 97 | 158 | 183 |
| Zorg | 43 | 36 | 63 |
| Vergunningen | 237 | 194 | 175 |
| Subsidie | 2 | 3 | 8 |

In onderstaand diagram zijn de cijfers visueel gepresenteerd.

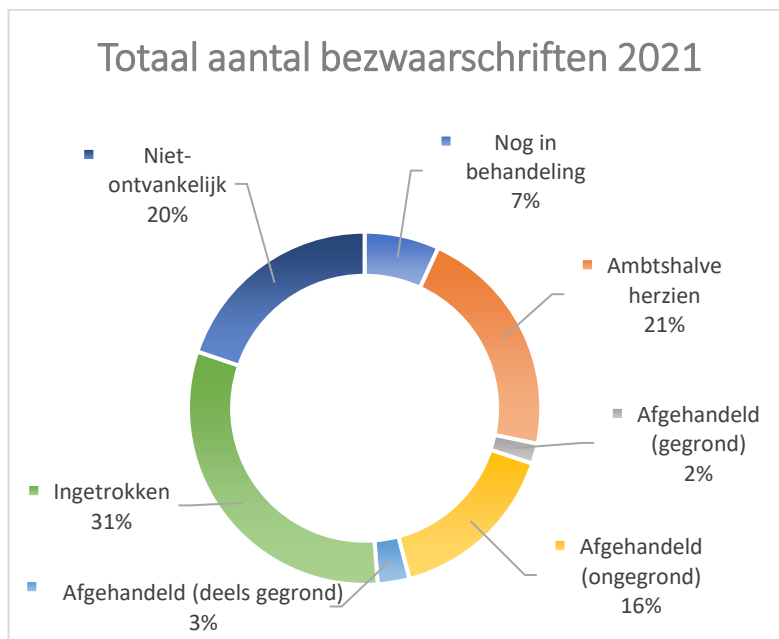


4.2 Stand van zaken bezwaarschriften

Van de 379 zaken die in het verslagjaar zijn ingekomen, zijn er 119 ingetrokken. Dit is voornamelijk te danken aan de gesprekken die in het kader van de andere aanpak worden gevoerd. Op 14 februari 2022 waren 26 bezwaarschriften nog in behandeling. Er zijn 75 bezwaren niet-ontvankelijk verklaard. Verder zijn 81 bezwaren ambtshalve herzien (dit zijn zaken waarvan op voorhand duidelijk is dat de bezwaarde gelijk heeft of er redenen zijn om (deels) tegemoet te komen aan het bezwaar). Ambtshalve herzieningen doen zich met name voor in de Andere Aanpak als een informeel gesprek daartoe aanleiding geeft. Daarnaast waren 60 bezwaren ongegrond en 18 zaken zijn conform het advies van de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard.

| Wijze van afdoening | Aantal |
|-----------------------------|------------|
| Nog in behandeling | 26 |
| Ambtshalve herzien | 81 |
| Afgehandeld (gegrond) | 7 |
| Afgehandeld (ongegrond) | 60 |
| Afgehandeld (deels gegrond) | 11 |
| Ingetrokken | 119 |
| Niet-ontvankelijk | 75 |
| Totaal | 379 |

In het diagram hierna is visueel weergegeven hoe dit er in percentages uit ziet.

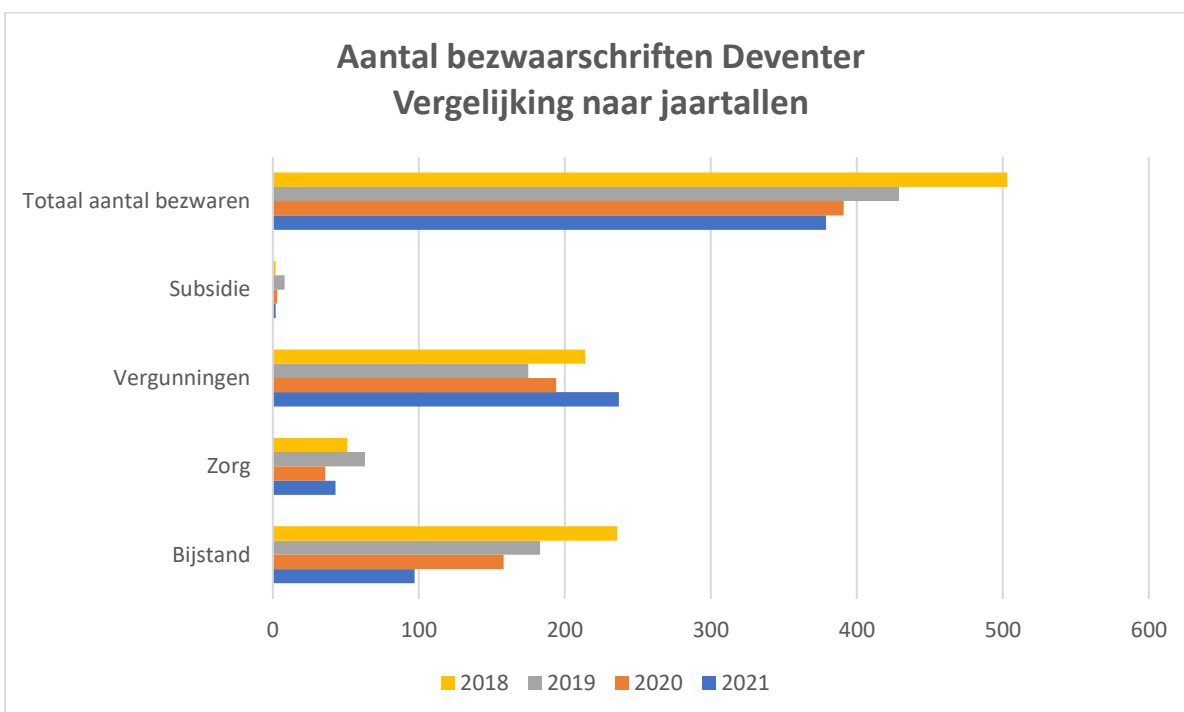


Voor een meer gedetailleerd overzicht van de hoofdcategorieën naar rubriek (type zaak) over het verslagjaar 2021: zie de tabel met details over de bezwaarschriften achterin dit jaarverslag.

4.3 De typen bezwaarschriften nader bezien

In deze paragraaf worden de belangrijkste hoofdcategorieën bezwaarschriften nader bekeken. Voor een betere vergelijking is 2018 hier ook in betrokken. De trend van het dalend aantal bezwaarschriften heeft ook in 2021 doorgezet. Hierbij moet wel de kanttekening worden gemaakt dat corona hierop invloed kan hebben gehad.

| Hoofdcategorie | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Bijstand | 97 | 158 | 183 | 236 |
| Zorg | 43 | 36 | 63 | 51 |
| Vergunningen | 237 | 194 | 175 | 214 |
| Subsidie | 2 | 3 | 8 | 2 |
| Totaal aantal bezwaren | 379 | 391 | 429 | 503 |

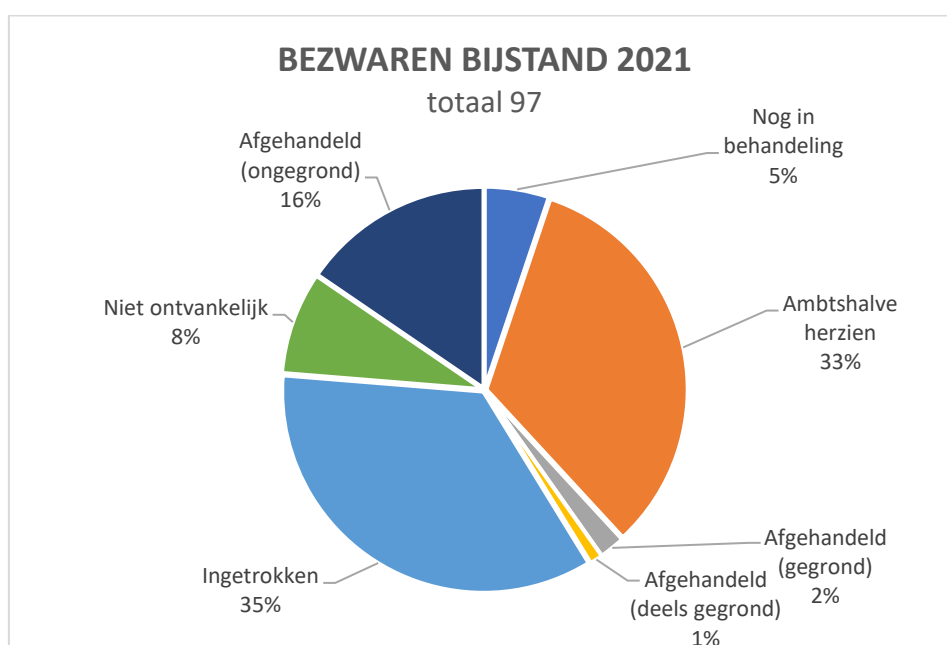


4.3.1 Bijstand

De categorie bijstand betreft de bezwaarschriften die binnenkomen op grond van de Participatiewet. Daarnaast zijn onder deze categorie de bezwaarschriften tegen besluiten van het Budget Adviesbureau Deventer (BAD) en bezwaarschriften op grond van de Wet basisregistratie personen toegevoegd. Voor een meer gedetailleerd overzicht van de hoofdcategorieën naar rubriek (type zaak) over het verslagjaar 2021: zie de tabel met details over de bezwaarschriften achterin dit jaarverslag.

In het verslagjaar 2021 zijn 97 bezwaarschriften ingediend die vallen onder het zaaktype Bijstand. De wijze van afdoening is hierna weergegeven.

| Bijstand wijze van afdoening | Aantal |
|------------------------------|-----------|
| Nog in behandeling | 5 |
| Ambtshalve herzien | 32 |
| Afgehandeld (gegrond) | 2 |
| Afgehandeld (deels gegrond) | 1 |
| Ingetrokken | 34 |
| Niet ontvankelijk | 8 |
| Afgehandeld (ongegrond) | 15 |
| Totaal | 97 |



Het aantal bezwaren op het gebied van bijstand is dit jaar flink afgenomen. In 2020 (158) was al sprake van een daling, maar deze daling is dit jaar nog groter. In totaal betreft het 97 bezwaren bijstand in 2021. Het is niet met zekerheid vast te stellen wat de oorzaak is van deze daling. Het vermoeden bestaat dat dit heeft te maken met de coronamaatregelen. In coronatijd waren huisbezoeken bijna niet mogelijk, waardoor er minder huisbezoeken hebben plaatsgevonden en uiteindelijk ook minder belastende besluiten zijn genomen. Daarnaast is in de zomer van 2021 gestart met “Inzet op maat”. Hierbij komen de zorgklanten weer bij Inkomensondersteuning terecht. Klanten die arbeidsperspectief hebben gaan naar KonnecteD. Met de invoering van “Inzet op maat” gaat het meer om de doelmatigheid en minder om de rechtmatigheid. De verwachting is dat belastende besluiten na vermindering van de coronamaatregelen wel meer aan de orde zullen komen. De daling is vooral terug te zien bij het aantal bezwaren in 2021 tegen de categorie inkomen (aanvragen levensonderhoud, beëindigingen etc.). In 2019 waren dit er 100, in 2020 totaal 77 en in 2021 in totaal 46. In verband met de coronacrisis zijn er nog wel 16 bezwaren

tegen besluiten op grond van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) ambtelijk behandeld.

Om een vlotte behandeling mogelijk te maken heeft het college in 2020 besloten deze niet via de commissie, maar ambtelijk af te doen. De Tozo bezwaren komen niet terug in de tabel. De Tozo regeling is inmiddels beëindigd.

De belangrijkste besluitcategorieën op bijstandsgebied zijn besluiten op aanvragen om bijzondere bijstand en algemene bijstand voor levensonderhoud. In 2021 is het aantal bezwaren tegen bijzondere bijstand (30) gedaald ten opzichte van 2020 (48). Het aantal is wel vergelijkbaar met 2019 (27). De stijging in 2020 was voor een belangrijk deel terug te voeren op een strengere toepassing van de draagkrachtregels bij aanvragen bijzondere bijstand. Per 23 januari 2021 zijn de nieuwe “Beleidsregels bijzondere bijstand gemeente Deventer” in werking getreden die voor meer duidelijkheid hebben gezorgd.

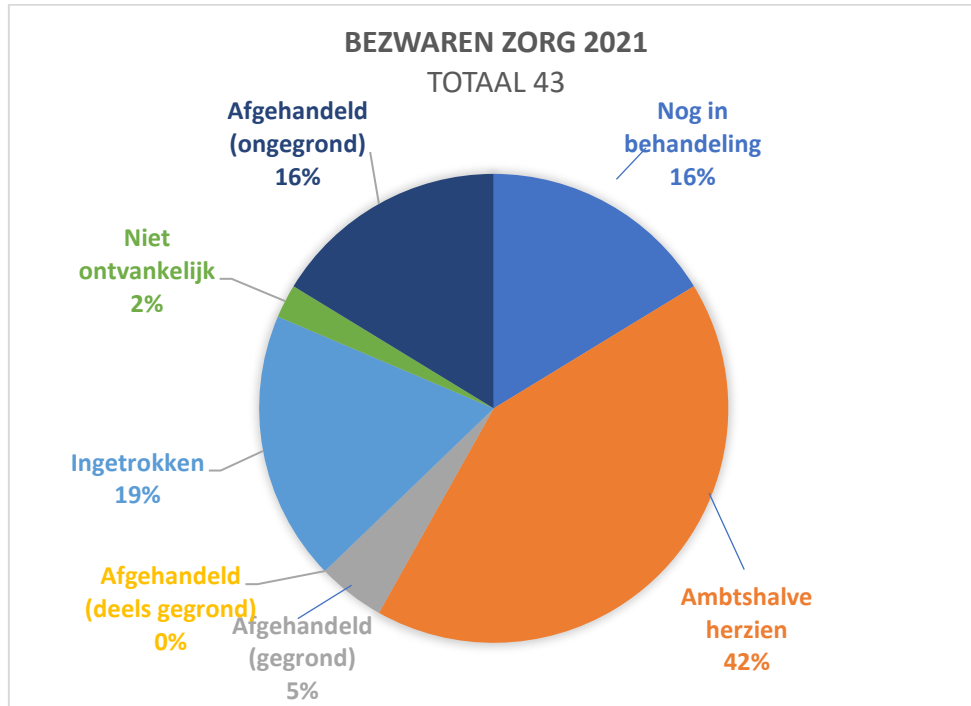
4.3.2 Zorg

Onder de categorie zorg vallen de volgende zaaktypen: Gehandicaptenparkeerplaats, Jeugdzorg, Leerlingenvervoer, Wmo huishoudelijke Hulp, Wmo voorziening.

In het verslagjaar 2021 zijn 43 bezwaarschriften op het gebied van Zorg ingediend. In 2020 waren er 36 zorgbezwaren. Bij bezwaren inzake de huishoudelijke hulp was sprake van een stijging ten opzichte van 2020. In het verslagjaar 2020 waren dat er 3 ten opzichte van 11 in 2021. Een verklaring daarvoor is dat er door het Sociaal Team eind 2021 een groot aantal herindicaties zijn uitgevoerd in verband met aflopende beschikkingen op het gebied van de huishoudelijke hulp. Voor de rest zijn er geen opvallende verschillen ten opzichte van het vorige jaar.

De wijze van afdoening is hieronder weergegeven.

| Zorg wijze van afdoening | Aantal |
|-----------------------------|-----------|
| Nog in behandeling | 7 |
| Ambtshalve herzien | 18 |
| Afgehandeld (gegrond) | 2 |
| Afgehandeld (deels gegrond) | 0 |
| Ingetrokken | 8 |
| Niet ontvankelijk | 1 |
| Afgehandeld (ongegrond) | 7 |
| Totaal | 43 |



4.3.3 Vergunningen

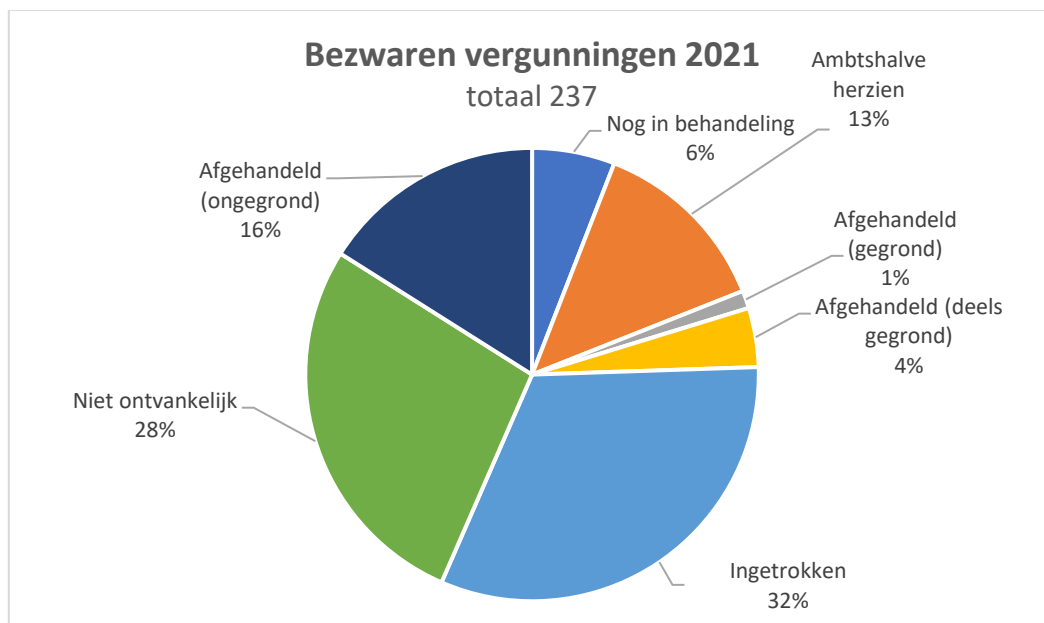
Onder de categorie vergunningen vallen veel verschillende zaaktypen. Bijvoorbeeld bezwaarschriften inzake omgevingsvergunningen, parkeervergunningen, APV vergunningen, maar ook bezwaren inzake planschade, verkeersbesluiten en de Wet openbaarheid van bestuur. Voor een volledig overzicht wordt verwezen naar de tabel met details over de bezwaarschriften achterin dit jaarverslag onder het kopje vergunningen.

In het verslagjaar 2021 zijn 237 bezwaarschriften op het gebied van Vergunningen ingediend. In tegenstelling tot bij de bijstand, is hier sprake van een stijging ten opzichte van 2020 (194). Opvallend is het groot aantal bezwaren Omgevingsvergunning bouw, zijnde 107. In 2020 waren dit er 37. Deze stijging is te herleiden tot twee besluiten waartegen veel bezwaren zijn ontvangen. Zo zijn er 31 bezwaren ingediend tegen het toestaan van gebruik voor een crisisopvang in plaats van wonen. Het merendeel van de bezwaarmakers heeft het bezwaar ingetrokken nadat aanvullende informatie over de einddatum van de vergunning is gegeven. Ook tegen de verlening van een omgevingsvergunning voor de verbouw van een kantoorgebouw aan de Hunneperweg ten behoeve van wonen en zorg werden in totaal 40 bezwaren ontvangen. Deze bezwaren zijn deels niet-ontvankelijk en voor een deel ongegrond verklaard. Daarnaast zijn er 31 bezwaren ontvangen tegen een Verkeersbesluit inzake de fysieke afsluiting van de Esdoornsingel. Dit besluit is naar aanleiding van de ingekomen bezwaren herzien. Tenslotte is nog vermeldingswaardig 11 bezwaren inzake een omzettingsvergunning voor een woning aan de Ceintuurbaan. In het jaarverslag over 2020 heeft de commissie aanbevolen aandacht te besteden aan de communicatie. Een goed communicatiebeleid kan draagvlak creëren bij omwonenden.

Als omwonenden, weggebruikers en andere belangstellenden juist, volledig en tijdig worden geïnformeerd over het project en bij voorkeur de gelegenheid krijgen om mee te denken, kan een deel van de bezwaren worden voorkomen. In hoofdstuk 6.1 wordt ingegaan op de stappen die zijn genomen om de communicatie meer onder aandacht te brengen binnen de organisatie.

De wijze van afdoening is hieronder weergegeven. Het aantal niet-ontvankelijk verklaarde bezwaren geeft een enigszins vertekend beeld. In de hierboven genoemde kwestie van de Hunneperweg zijn er namelijk al 35 bezwaren niet-ontvankelijk verklaard.

| Vergunningen wijze van afdoening | Aantal |
|----------------------------------|------------|
| Nog in behandeling | 14 |
| Ambtshalve herzien | 31 |
| Afgehandeld (gegrond) | 3 |
| Afgehandeld (deels gegrond) | 10 |
| Ingetrokken | 76 |
| Niet ontvankelijk | 65 |
| Afgehandeld (ongegrond) | 38 |
| Totaal | 237 |



4.3.4 Subsidie

In het verslagjaar 2021 zijn 2 bezwaarschriften op het gebied van Subsidie ingediend. Een van deze bezwaren was te laat ingediend en daarom niet-ontvankelijk. Het andere bezwaar is dankzij de Andere Aanpak op een informele wijze opgelost.

5. Procedure

5.1 Termijnen

Ingevolge artikel 7:10 van de Awb moet binnen twaalf weken op een bezwaarschrift zijn beslist, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift is verstreken. Deze termijn kan voor het verstrijken van de termijn nog met zes weken worden verdaagd. Volgens constante jurisprudentie zijn dit termijnen van orde: ook na afloop kan nog rechtsgeldig op een bezwaarschrift worden beslist. Bij overschrijding van de beslistermijn kan de indiener van een bezwaarschrift de gemeente in gebreke stellen en de gemeente dient vervolgens als niet binnen twee weken alsnog een beslissing op het bezwaarschrift wordt genomen een dwangsom te betalen. De gemeente Deventer streeft overigens naar een afhandeltermijn van maximaal 12 weken (84 dagen). In 2021 was de gemiddelde behandeltermijn voor Bezwaren Personen (Bijstand en Zorg) 85 dagen. Bezwaren Algemeen (Vergunningen) werden in 2021 in gemiddeld 91 dagen afgehandeld.

5.2 Contraire procedures

Zoals reeds eerder opgemerkt is de Algemene Bezwaarschriftencommissie een adviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb. Het bestuursorgaan dat moet beslissen op het bezwaarschrift is bevoegd af te wijken van een advies van de commissie, maar moet dit dan wel uitdrukkelijk motiveren. In het verslagjaar is in twee gevallen een contraire procedure gevolgd. In beide zaken heeft het college het contraire advies gevolgd. De eerste contraire procedure betrof een bezwaar inzake de aanvraag van een Wmo maatwerkvoorziening. Gevraagd was om persoonlijke ondersteuning specialistische individuele begeleiding met een hulphond als hulpmiddel ten behoeve van zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Deze aanvraag was door het college afgewezen. De commissie was van mening dat het advies van Argonaut niet zorgvuldig tot stand is gekomen, niet concludent is en daarom niet aan het besluit ten grondslag gelegd had mogen worden. Daarnaast was de commissie van mening dat het college onvoldoende had onderbouwd dat de reeds aan bezwaarde toegekende maatwerkvoorziening passend was. De commissie adviseerde het college een maatwerkvoorziening voor specialistische individuele ondersteuning met een hulphond als middel, in aanvulling op de huidige ondersteuning, al dan niet onder nadere voorwaarden, toe te kennen in de vorm van een pgb. Het college kwam, anders dan de commissie, tot de conclusie dat de gewenste begeleiding in de individuele situatie van bezwaarde niet daadwerkelijk bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie van bezwaarde en daarmee niet als passende maatwerkvoorziening kan worden gezien. Tegen deze beslissing is bezwaarde niet in beroep gegaan bij de rechtbank.

De tweede contraire procedure betrof een bezwaar inzake sluiting van een pand op basis van de Opiumwet. De burgemeester had besloten om het bedrijfspand voor een periode van zes maanden te sluiten. De commissie adviseerde vervolgens de burgemeester dat, gelet op de evenredigheidstoets, hij had kunnen volstaan met het sluiten van het pand gedurende drie maanden. Uiteindelijk heeft de burgemeester in bezwaar besloten, dat het pand terecht en op juiste gronden voor een periode van zes maanden gesloten is. Sprake

is naar het oordeel van de burgemeester van een dermate ernstig geval, welke rechtvaardigt dat het pand gedurende de vorenstaande periode is gesloten. Tegen deze beslissing is bezwaarde niet in beroep gegaan bij de rechtbank.

6. Aanbevelingen

Artikel 7, derde lid, van de Verordening geeft de commissie het recht aanbevelingen te doen, incidenteel bij een concrete zaak en meer structureel in haar jaarverslag. In het jaarverslag kunnen omstandigheden worden gesignaleerd die het indienen van beroep- of bezwaarschriften in de hand werken. Daarbij kunnen ook voorstellen worden gedaan om gebleken gebreken in de organisatie of in procedures te verbeteren. Over deze aanbevelingen dient het bevoegde bestuursorgaan een standpunt in te nemen.

6.1 Aanbevelingen jaarverslag 2020

In het jaarverslag over 2020 heeft de commissie drie aanbevelingen gedaan. Het college heeft deze aanbevelingen overgenomen en de aanbevelingen zijn binnen de organisatie uitgezet met de vraag om hiermee aan de slag te gaan. Hieronder wordt ingegaan op deze aanbevelingen en de maatregelen die zijn genomen.

6.1.1. Zorgvuldig onderzoek Wmo en Jeugdwet

De commissie heeft in het jaarverslag over 2020 geconstateerd dat bij de Wmo en de Jeugdwet zaken de stappen van de CRvB nog niet altijd consequent worden doorlopen en zaken nog steeds relatief vaak moeten worden aangehouden om aanvullend onderzoek te laten uitvoeren door het college. Nadere reacties op bezwaar nemen vervolgens veel tijd in beslag, met name als er aanvullend medisch advies moet worden aangevraagd. Hierdoor lopen deze bezwaarprocedures vaak onnodig lang. Een vergelijkbare constatering heeft de commissie in het jaarverslag van 2018 gedaan. De commissie heeft daarom aanbevolen hier opnieuw aandacht aan te besteden en afspraken te maken over maximale doorlooptermijnen met externe adviesinstanties.

Team Publiekcontacten, die de Wmo bezwaren behandelt, heeft aangegeven dat er in verband met deze aanbeveling opnieuw aandacht is besteed aan de aanbevolen stappen van de CRvB tijdens de halfjaarlijkse Schulinc trainingen.

Ook Team Toegang Jeugd heeft de aanbevelingen van de commissie ter harte genomen. De werkwijze is naar aanleiding van deze aanbeveling aangepast en bij de screening wordt deze werkwijze toegepast. De nieuwe werkwijze is binnen Team Toegang Jeugd besproken en staat ook vermeld op de intranetsite van het Team.

Wat betreft de doorlooptijden heeft het college per 1 november 2021 afscheid genomen van Argonaut als externe adviesinstantie. Medisch adviezen wordt voortaan ingewonnen bij JPH-consult.

Hiermee zijn duidelijke afspraken gemaakt. Op dit moment is het nog niet bekend of dit heeft geleid tot snellere doorlooptijden.

6.1.2. Communicatie

In 2020 zijn meer bezwaren behandeld inzake de categorie bomenkap en verkeersbesluiten. In 2020 waren dat er in totaal 72 ten opzichte van 26 in 2019. Vastgesteld is dat bij een aantal door het college zelf aangevraagde vergunningen relatief veel bezwaren zijn ontvangen. Het ging hierbij om 25 bezwaren tegen 1 verkeersbesluit, 8 bezwaren tegen een ander verkeersbesluit en 27 bezwaren tegen de gekapte bomen bij de Worp. Dat veel weerstand bestond tegen deze besluiten lijkt deels te wijten aan het gebrek aan communicatie in het voortraject. Veel van deze bezwaren moesten vervolgens niet ontvankelijk worden verklaard omdat men geen belanghebbende was bij het bestreden besluit. Dit zorgt voor veel ontevredenheid en onbegrip bij bezwaarders. Het is daarom belangrijk om zorgen over een project bij voorkeur, waar mogelijk, van tevoren weg te nemen, zodat weerstand kan worden voorkomen. Een goed communicatiebeleid kan draagvlak creëren bij omwonenden. Als omwonenden, weggebruikers en andere belangstellenden juist, volledig en tijdig worden geïnformeerd over het project en bij voorkeur de gelegenheid krijgen om mee te denken, kan een deel van de bezwaren worden voorkomen. Het is belangrijk om vanuit gemeentezijde toegankelijke en begrijpelijke informatie te verstrekken waarbij rekening wordt gehouden met de informatiebehoefte van omwonenden. De commissie acht het verder van belang dat de gemeente vooraf in gesprek gaat en laat blijken dat zij inwoners serieus neemt. De commissie heeft daarom aanbevolen een goed communicatiebeleid te hanteren bij projecten/vergunningen waarbij het aannemelijk is dat hiertegen weerstand kan ontstaan. Van belang is dat hierbij wordt uitgegaan van een grondhouding waaruit blijkt dat de gemeente het belangrijk vindt dat het besluit breed gedragen wordt. Ten overvloede heeft de commissie nog in overweging gegeven om in bijzondere gevallen, waarbij veel bezwaren worden verwacht en waarbij weinig ruimte is voor aanpassing van het standpunt van de gemeente, gebruik te maken van de "Uitgebreide openbare voorbereidingsprocedure". Voordat het besluit wordt genomen kunnen dan zienswijzen worden ingediend. De vervolprocedure is hierna korter doordat de bezwaarprocedure wordt overgeslagen en men het beroep direct aan de rechter kan voorleggen.

Naar aanleiding van deze aanbeveling is in 2021 binnen het team Advies, Support en Kennis een werkgroep gevormd die een begin heeft gemaakt om voor de organisatie handen en voeten te geven aan deze aanbeveling. Zo is gestart met het onderzoeken van hoe het (communicatie)proces bij projecten en vergunningen -waar het aannemelijk is dat hiertegen weerstand kan ontstaan- nu verloopt. Het gaat hierbij om zowel plannen waarbij het initiatief bij de gemeente ligt als ook om plannen waarbij het initiatief niet bij de gemeente ligt, zoals een burger of een projectontwikkelaar. Bij het opstellen van een directiememo waarin de opdracht van de werkgroep staat beschreven, is de werkgroep in contact gekomen met medewerkers die betrokken zijn bij het verbeteren van de communicatie en participatie rondom initiatieven.

Gelet op de ontwikkelingen die op handen waren heeft de werkgroep besloten een pas op de plaats te maken en eerst de ontwikkelingen af te wachten. Ontwikkelingen zijn bijvoorbeeld het in voorbereiding zijnde stappenplan participatie en de Werkwijzer MJOP 2022. Medio 2022 beoordeelt de werkgroep in hoeverre nadere uitwerking van de

aanbeveling wenselijk is of dat de huidige initiatieven naar verwachting voor voldoende wijziging in het communicatie en participatiebeleid teweeg zullen brengen.

6.1.3. Primaire beslissingen

Het was de commissie in het jaarverslag over 2020 tenslotte opgevallen dat in bezwaar veel primaire beslissingen verbeterd of aangevuld moeten worden. Het gaat hierbij om het niet vermelden van de juridische grondslagen, het vermelden van onjuiste grondslagen of een gebrekkige motivering. Bij vergunningszaken gaat het bijvoorbeeld over een afwijzing op een aanvraag of een motivering bij een verleende vergunning. Bij Inkomensondersteuning worden de herzienings-, terugvorderings- en verrekeningsgrondslagen vaak niet juist toegepast. De commissie heeft daarom aanbevolen bij het primaire proces extra aandacht te besteden aan de juridische toets. Bijvoorbeeld door extra scholing of door, met name bij zaken waar dit vaker mis gaat, een juridische toets te laten plaatsvinden voordat het besluit wordt verstuurd. Bij de het team Inkomensondersteuning is er tijdens beide halfjaarlijkse opriscursussen van Schulinck in 2021 extra aandacht besteed aan de juridische toets bij besluiten tot herziening, terugvordering en beëindiging. Deels omdat er veel nieuwe medewerkers zijn en deels omdat het een lastig onderwerp blijft. Daarnaast is er gestart met de kwalitatieve toetsing van besluiten. Dit wordt gedaan door steekproeven te nemen welke door een paar medewerkers worden beoordeeld.

Bij het team Ondernemen & Vergunningen zijn de volgende maatregelen genomen:

1. *Het niet vermelden van de juridische grondslagen.*

Dit heeft blijvend aandacht bij de casemanagers (= vergunning verleners). Er wordt niet langer gewerkt vanuit oude besluiten, maar vanuit sjablonen, waarbij er extra scherpste is bij het 'vullen' daarvan. In 2022 zal de situatie nog weer verder verbeteren omdat een nieuwe sjabloon in gebruik wordt genomen voor de omgevingsvergunning waarop alle grondslagen in één paragraaf opgesomd worden.

2. *Het vermelden van onjuiste grondslagen.*

Dit heeft blijvend aandacht bij de casemanagers. Er wordt niet langer gewerkt vanuit oude besluiten, maar vanuit sjablonen, waarbij er extra scherpste is bij het 'vullen' daarvan. Door de genoemde sjabloonaanpassingen worden de grondslagen automatisch aangeroepen waardoor fouten worden voorkomen.

3. *Een gebrekkige motivering.*

Ten aanzien van een goede motivering en belangenafweging zijn de eerste stappen gezet, waarbij er in de primaire besluiten aandacht voor is. Ook met de adviseurs (= adviserende vakinhoudelijke collega's) wordt gewerkt aan afspraken, zodat de casemanagers eerder over (interne) adviezen kunnen beschikken en er niet onnodig tijdsdruk ontstaat, die van nadelige invloed is op de kwaliteit van de besluiten. De Omgevingswet biedt de kans om dit verder te verbeteren.

4. Extra scholing van casemanagers.

Net als de bezwaarschriftencommissie wordt door de afdeling onderkend dat bij de casemanagers niet de volledige (basis)kennis beschikbaar is als het gaat om juridisch-procedurele en bestuurlijke aspecten. Inmiddels schuift een jurist standaard aan bij het overleg van de casemanagers om de basiskennis te verbeteren. Ook is er een wekelijks bouwoverleg waar nu structureel casussen worden besproken. De vaste bezetting is vergroot en de inhuur afgebouwd. Hierdoor blijft kennis beter behouden. In het kader van de Omgevingswet wordt gericht opleiding gegeven om deze basiskennis verder te verbeteren.

5. Juridische toets voordat het besluit wordt verstuurd.

Juristen worden vaker betrokken voordat besluiten worden verzonden.

6.2 Nieuwe aanbevelingen

6.2.1. Herstellen van fouten

Uit de cijfers komt naar voren dat er sprake is van veel ambtshalve herzieningen. Met name bij de type bezwaarschriften bijstand (33%) en zorg (42%). Veel van deze ambtshalve herzieningen vinden plaats in de beginfase van de bezwarenprocedure. Vaak naar aanleiding van een informeel gesprek en soms nog voor er een informeel gesprek heeft plaatsgevonden. Ambtshalve herzieningen kunnen diverse redenen hebben. Soms komen tijdens een informeel gesprek nieuwe feiten en omstandigheden naar voren die niet bekend waren bij het college en waarmee alsnog rekening wordt gehouden. Soms blijkt dat er fouten zijn gemaakt en dat een onjuist besluit is genomen. Met een ambtshalve herziening kan het besluit vervolgens worden aangepast, zonder dat de bezwarenprocedure volledig hoeft te worden doorlopen. Dit betekent overigens niet altijd dat volledig aan het bezwaar wordt tegemoet gekomen. In sommige gevallen wordt gedeeltelijk tegemoet gekomen aan een bezwaar en geeft de bezwaarde aan dat daarmee het bezwaar voldoende is opgelost.

Deze toets vooraf en de informele gesprekken hebben hierdoor een grote toegevoegde waarde. Bezwaarschriften kunnen hiermee sneller en effectiever worden afgehandeld. De spanning en onzekerheid voor een bezwaarde die komt kijken bij een bezwarenprocedure kan hiermee beperkt worden gehouden. Waar het echter gaat om zaken waarvan achteraf blijkt dat het beleid niet juist is toegepast en/of waarbij een bepaalde fout herhaaldelijk wordt gemaakt bij een grotere groep personen, acht de commissie het van groot belang dat het college rekening houdt met het gelijkheidsbeginsel. Het uitsluitend herstellen van fouten bij personen die een bezwaarschrift hebben ingediend, kan strijdigheid met dit beginsel tot gevolg hebben. Om hier beter overzicht over te kunnen houden zou het college per categorie kunnen bijhouden waarom tot ambtshalve herziening is besloten.

De commissie beveelt aan om in gevallen waarbij naar aanleiding van ingediende bezwaarschriften blijkt dat meerdere keren door het college dezelfde fout is gemaakt, te onderzoeken of hierdoor ook andere personen zijn benadeeld die geen bezwaar hebben ingediend. Indien wordt vastgesteld dat eveneens sprake is van nadelige gevolgen voor andere personen, beveelt de commissie aan deze beslissingen eveneens te herzien.

6.2.2. Aandacht voor de menselijke maat bij Wmo en Jeugdwet zaken

Sinds het rapport over de Toeslagenaffaire is er weer meer aandacht gekomen voor het hanteren van de menselijke maat bij overheidsbesluiten. Overheidsinstanties en ook de rechtelijke instanties zijn zich meer bewust geworden van de nadelige gevolgen en schrijnende situaties die kunnen ontstaan als uitsluitend naar het wettelijk kader wordt gekeken, zonder oog te houden voor de impact en consequenties van een strikte toepassing voor individuele personen. De menselijke maat gaat over vertrouwen en empathie. Deze twee uitgangspunten zouden leidend moeten zijn bij gesprekken die de gemeente voert met hun inwoners. Bij hulpvragen in het kader van de Wmo en de Jeugdwet is dit extra belangrijk, omdat het hierbij vaak om kwetsbare personen gaat. Kennis van wet- en regelgeving is bij deze groep inwoners in veel gevallen beperkt en besluiten kunnen grote impact hebben op hun leven. Daarom wordt van medewerkers

gevraagd de hulpvraag zorgvuldig te onderzoeken, zoals ook in de aanbeveling over 2020 terugkwam. Naast zorgvuldig onderzoek is hierbij echter ook het getoonde inlevingsvermogen en de mate van oplossingsgerichtheid van belang. Het is de commissie, met name bij Wmo en Jeugdzaken, opgevallen dat de woordkeuze in rapporten en schriftelijke reacties op bezwaar en de houding van de vertegenwoordigers van het college tijdens de mondelinge reactie op het bezwaar niet altijd blijken te geven van een dergelijke empathie. De commissie zou graag zien, dat aan dit punt nog eens extra aandacht wordt besteed. Subjectieve overwegingen of formuleringen die voor een betrokkene als grievend kunnen overkomen, dienen achterwege te blijven. Uit het rapport en de reactie op het bezwaar zou moeten blijken dat bij het onderzoek en de besluitvorming vertrouwen, empathie en oplossingsgerichtheid als uitgangspunt zijn genomen.

7. Bijlagen

7.1 Samenstelling Algemene Bezwaarschriftencommissie

In 2021 was de samenstelling van de commissie als volgt:

Kamer 1:



De heer mr. J.R.F. Kleefman, Kamervoorzitter;
De heer mr. B. Rolloos, lid;
Mevrouw mr. S. Huisman, lid;
Mevrouw mr. I. Brandwacht-Kampman.

Kamer 2:



Mevrouw mr. P.J.E. van den Broek-Bredewold, Kamervoorzitter;
Mevrouw mr. R. Bouwmeester, lid;
De heer mr. B.C. den Tuinder, lid;
Mevrouw mr. W. Duursma, lid.

Kamer 3:



Mevrouw mr. P. Weggemans, Kamervoorzitter en
Commissievoorzitter;
De heer mr. M.N. Degeling, lid;
Mevrouw mr. R. Tolenaar, lid;
De heer mr. M. Wasser, lid.

Algemeen reservelid: mevrouw mr. H.M. Ouweland-den Hartog.

Secretariaat:

Het secretariaat van de commissie is ondergebracht bij het team Advies, Kennis en Support, Juridische Zaken en Inkoop. In 2021 waren de navolgende secretarissen voor de commissie werkzaam:



Mevrouw mr. J.D.M. Schut-van Wijk, secretaris;
Mevrouw J. de Waard, secretaris;
Mevrouw mr. B. van der Bij; secretaris
Mevrouw mr. J.M. van den Bosch-Hup, secretaris.



Administratieve ondersteuning door:
Mevrouw S. van Gumster;
Mevrouw M. Beumer;
Mevrouw L. L. Burgers.

7.2 Overzicht details behandeling bezwaarschriften 2021

Overzicht details behandeling bezwaarschriften 2021

| Algemene bezwaarschriftencommissie | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------|------------|------------|--------------------|--------------------|----------|----------------|-------------|-------------------|-----------|--|
| Totaal aantal zaken per jaar | | | | Details 2021 | | | | | | | |
| Status per 14 februari 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | | | | | | | | |
| | | | | Nog in behandeling | Ambtshalve herzien | Gegronnd | Deels gegronnd | Ingetrokken | Niet-ontvankelijk | Ongegrond | |
| Bijstand | 97 | 158 | 183 | | | | | | | | |
| Afwijzing BAD | 1 | 2 | 3 | | | 1 | | | | | |
| Bijzondere bijstand | 30 | 48 | 27 | 1 | 11 | | | 11 | | 7 | |
| Bijzondere bijstand IIT | 1 | 4 | 7 | | | | | | 1 | | |
| Boete | 2 | 4 | 7 | | | | | 2 | | | |
| Burgerzaken | 4 | 8 | 13 | 1 | | | | 1 | 2 | | |
| Diversen | 3 | 0 | 1 | | 1 | | | 1 | 1 | | |
| DWT-Arbeidsverplichting | 0 | 1 | 1 | | | | | | | | |
| DWT-Trajectplan | 0 | 0 | 2 | | | | | | | | |
| DWT-Maatregel | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | |
| Inkomen | 46 | 77 | 100 | 3 | 16 | 1 | 1 | 17 | 2 | 6 | |
| Maatregel | 5 | 13 | 21 | | 2 | | | | 1 | 2 | |
| Zelfstandigen | 5 | 1 | 0 | | 2 | | | 2 | 1 | | |
| Zorg | 43 | 36 | 63 | | | | | | | | |
| Gehandicaptenparkeerkaart | 4 | 2 | 5 | | 3 | | | | | 1 | |
| Jeugdzorg | 3 | 5 | 2 | | 1 | | | 1 | 1 | | |
| Leerlingenvervoer | 0 | 1 | 9 | | | | | | | | |
| Wmo huishoudelijke hulp | 11 | 3 | 1 | 2 | 8 | | | | | 1 | |
| Wmo voorziening | 25 | 25 | 46 | 5 | 6 | 2 | | 7 | | 5 | |
| Vergunningen | 237 | 194 | 175 | | | | | | | | |
| Activiteitenbesluit | 0 | 4 | 1 | | | | | | | | |
| APV evenementen | 2 | 0 | 0 | 1 | | | | 1 | | | |
| APV exploitatie | 5 | 7 | 2 | | | | | 3 | 2 | | |
| Bestuursdwang | 1 | 3 | 34 | | | | | 1 | | | |
| Bouw en planologie | 0 | 0 | 2 | | | | | | | | |
| Diversen | 15 | 9 | 9 | 3 | | | | 5 | 6 | 1 | |
| Dwangsom | 12 | 13 | 13 | 2 | | 1 | 1 | | | 8 | |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|-----------|-----------|
| Handhaving | 6 | 13 | 7 | | | | | 2 | | 4 |
| Huisnummeraanduiding | 3 | 0 | 2 | | | | | 3 | | |
| Markt en havens | 0 | 0 | 1 | | | | | | | |
| Omgevingsvergunning bouw | 107 | 37 | 28 | 1 | | | | 47 | 45 | 14 |
| Omgevingsvergunning kap | 17 | 30 | 10 | | | | | 6 | 9 | 2 |
| Omgevingsvergunning monumenten | 0 | 0 | 2 | | | | | | | |
| Omgevingsvergunning uitrit | 5 | 14 | 6 | 1 | | | | 1 | 1 | 2 |
| Omzettingsvergunning | 11 | 3 | 6 | | | 1 | 9 | | 1 | |
| Onderwijs | 0 | 0 | 1 | | | | | | | |
| Ontheffing sluitingsuur | 0 | 1 | 12 | | | | | | | |
| Opium | 7 | 5 | 0 | | | | | 1 | 1 | 5 |
| Parkeervergunning | 3 | 6 | 12 | | | 1 | | 2 | | |
| Planschade | 0 | 2 | 5 | | | | | | | |
| Verkeersbesluit | 37 | 42 | 16 | 3 | 30 | | | 3 | | 1 |
| Wet openbaarheid van bestuur | 6 | 5 | 6 | 3 | 1 | | | 1 | | 1 |
| | | | | | | | | | | |
| Subsidie | 2 | 3 | 8 | | | | | | | |
| Subsidie | 2 | 3 | 8 | | | | | 1 | 1 | |
| | | | | | | | | | | |
| Totalen | 379 | 391 | 429 | 26 | 81 | 7 | 11 | 119 | 75 | 60 |