

**B&W ADVIES**

Kenmerk: 12BW000304

Nr.:

Datum ambtelijk voorstel: 11 juni 2012	Onderwerp: jaarverslag 2011 bezwaarschriftencommissie en ambtelijke reactie
--	---

Te besluiten:

1. kennisnemen van het jaarverslag 2011 en de ambtelijke reactie
2. jaarverslag en ambtelijke reactie ter kennisname aanbieden aan de raad.

Afdeling/ behandelend ambtenaar: TKW / J. Pfeiffer		Status advies: openbaar	
Portefeuillehouder: Burgemeester		gezien: ja Datum b&w-vergadering: 26 juni 2012	
Ingewonnen advies andere teams: N.v.t.		In voorbereidende vergadering: N.v.t.	
Ingewonnen advies/informatie extern: N.v.t.		In raadsvergadering: N.v.t.N.v.t.	
Ingewonnen advies adviseurs: Communicatie Juridisch		Regelgeving, delegatie of mandaat: N.v.t. Advies Planning&Control: N.v.t.	
	Akkoord	Bespreken	Opmerkingen
Burgemeester			
G.C. Koopmans-Jacobs			
F.M.J. van Rooijen			
F.H.G.M. Witjes			
R.W. Mooij			
Gemeentesecretaris			
Teammanager			
			<i>Huisstijl!</i>

Besluit b&w

Overgenomen met advies. 26 juni 2012.

Bijlagen:

Jaarverslag bezwaarschriftencommissie 2011
Ambtelijke reactie op het jaarverslag bezwaarschriftencommissie 2011

Toelichting

1. Aanleiding / Probleemstelling

In de Verordening behandeling bezwaarschriften 2010 wordt de bezwarencommissie van de gemeente Overbetuwe (hierna de commissie) opgedragen jaarlijks verslag uit te brengen aan uw college van haar werkzaamheden. Hierbij treft u aan het jaarverslag van de commissie over 2011.

Naast de cijfermatige informatie wordt waar mogelijk die informatie toegelicht en voorzien van conclusies en aanbevelingen.

Op de conclusies en aanbevelingen is een ambtelijke reactie geschreven. Hierin wordt aangegeven wat de ambtelijke organisatie doet met de genoemde aanbevelingen en worden ook de veranderingen in de bezwaarprocedure in het perspectief van de ontwikkelingen bij de rechtbank en Raad van State geschetst.

2. Aansluiting bij collegeprogramma('s)

Reguliere werkzaamheden.

3. Doelstelling en beoogd effect

Verslag doen van gegevens over de ingediende bezwaarschriften en de wijze van afhandeling. Daarnaast aangeven wat de ambtelijke organisatie (Team Kwaliteit) doet met de aanbevelingen van de commissie.

4. Ingewonnen adviezen/informatie

- A. Vakteams: N.v.t.
- B. Extern: n.v.t.
- C. Adviseurs:
 - juridisch: akkoord
 - communicatie: akkoord
- D. Team Kwaliteit P&C: n.v.t.

5. Ambtelijk advies aan het college

De commissie komt in het jaarverslag tot een aantal conclusies en aanbevelingen.

In het kort:

- het aantal bezwaarschriften dat in Kamer I (sociale aangelegenheden) is binnengekomen, ligt op hetzelfde niveau als in 2010;
- het aantal bezwaarschriften voor Kamer II (ruimte en overige zaken) is veel hoger ten opzichte van vorig jaar, maar dit wordt veroorzaakt door enkele verkeersbesluiten (3) waar in totaal 73 bezwaren tegen werden ingediend. Corrigeren we de cijfers hiervoor, dan zien we dat het aantal bezwaren in lijn ligt met voorgaande jaren;
- Kamer III (personele aangelegenheden) heeft 3 bezwaren behandeld.
- het aantal ingetrokken bezwaarschriften ligt rond de 22 á 24 %. Dit is niet afwijkend van voorgaande jaren;
- het aantal gegrond verklaarde bezwaren ligt eveneens in lijn met de afgelopen jaren: rond de 25%. Gegrondverklaring gebeurt in de meeste gevallen vanwege strijd met het motiverings- of zorgvuldigheidsbeginsel;
- gezien de aantallen ingekomen bezwaarschriften, het percentage gegronde bezwaren en het geringe aantal beroeps- en hoger beroepsprocedures is de commissie tevreden met de kwaliteit van de gemeentelijke besluitvorming;
- de commissie doet wel enkele aanbevelingen, met name over motivering en zorgvuldige besluitvorming. Team Kwaliteit heeft deze opgenomen als verbeterpunten voor de ambtelijke organisatie. Ingestoken wordt vooral op het vergroten van het juridisch bewustzijn van medewerkers die beschikkingen maken;

- daarnaast zal het project De Andere Aanpak, waarin bezwaren zo veel mogelijk op een informele manier worden afgehandeld, invloed hebben op het aantal door de commissie te behandelen zaken. De eerste effecten hiervan zijn naar verwachting zichtbaar in het jaarverslag over 2012;
- de nieuwe zaaksbehandeling bij de rechtbanken en de Raad van State leiden tot aanpassingen van de behandeling van bezwaren door de commissie. Vanuit Team Kwaliteit wordt zorg gedragen voor een goede afstemming tussen commissie en ambtelijke organisatie wat betreft elkaars wensen en verwachtingen.

6. Middelen

a. Communicatie

Is er een communicatieplan over dit onderwerp? nee
Zo nee, waarom niet?
n.v.t.
Heeft er al communicatie plaatsgevonden? nee
Zo ja, welke communicatie heeft er al plaatsgevonden?
n.v.t.
Welke in- en externe doelgroepen worden er over het besluit geïnformeerd?
Aanbevelingen van de commissie worden door Team Kwaliteit in de ambtelijke organisatie uitgezet.
Hoe wordt het voorstel gecommuniceerd?
Terugkoppelingsgesprekken met teammanagers, instructies, trainingen.

b. Juridisch

Wie is het bevoegde bestuursorgaan? college
Is er een beslistermijn van toepassing? nee
Zo ja, voor welke datum moet het besluit bekend worden gemaakt? N.v.t.
Is bekendmaking van het besluit verplicht? nee
Zo ja, hoe wordt het besluit (te zijner tijd) bekendgemaakt?
n.v.t.
Is mededeling van het besluit verplicht? nee
Zo ja, hoe wordt het besluit (te zijner tijd) meegedeeld?
n.v.t.

c. Financieel

n.v.t.

7. Uitvoering en evaluatie

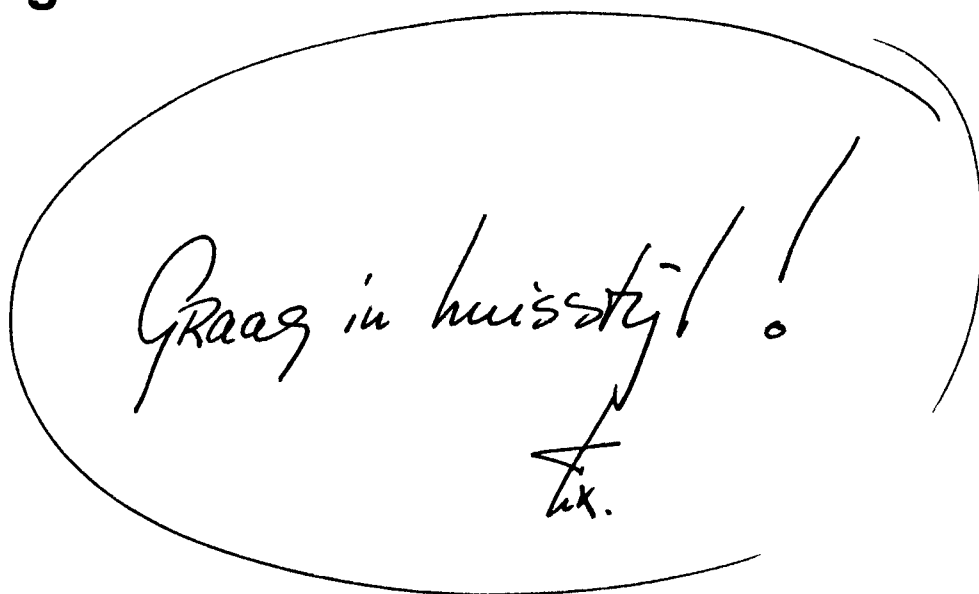
Door Team Kwaliteit wordt terugkoppeling gedaan aan de teammanagers over de verbeterpunten. Gezamenlijk worden acties uitgezet.

Met de Andere Aanpak is 1 juni 2012 gestart. Informele behandeling van bezwaren wordt stevig geïmplementeerd en steeds verder uitgebouwd in de werkwijze van de ambtelijke organisatie.

De door de commissie gewenste wijzigingen in de aanpak tijdens de hoorzittingen over bezwaren wordt afgestemd met de ambtelijke organisatie en begin 2013 geëvalueerd.

Bezwaarschriftencommissie Gemeente Overbetuwe

Jaarverslag 2011



Maart 2012

Voorwoord

In de Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Overbetuwe 2010 wordt de commissie opgedragen jaarlijks verslag uit te brengen aan het College van burgemeester en wethouders (hierna: het college) van zijn werkzaamheden. Voor u ligt het jaarverslag van de bezwarencommissie van de gemeente Overbetuwe (hierna de commissie) over het jaar 2011.

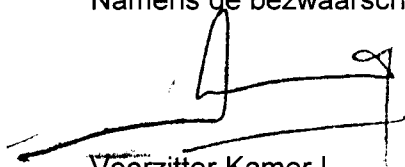
Met het voor u liggende verslag tracht de commissie een beeld te schetsen van de in het jaar 2011 ingediende bezwaarschriften en de procedures die daaruit volgden. Waar een trend is te ontdekken in bijvoorbeeld de onderwerpen van ingediende bezwaarschriften of in het besluitvormingsproces, dan zal daar dieper op worden ingegaan.

Cijfers staan vanzelfsprekend centraal in dit verslag. Het aantal bezwaarschriften, gegrond- of ongegrondverklaringen, intrekkingen en termijnen. Het wordt in cijfers uitgedrukt. Waar nodig worden deze cijfers uiteraard voorzien van een toelichting.

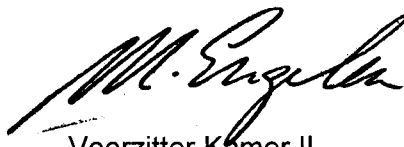
De commissie tracht op deze wijze inzicht te verschaffen in het proces van bezwaarschriften-afhandeling. Mogelijk dat dit inzicht voor het desbetreffende bestuursorgaan leerpunten oplevert. De commissie hoopt met het aanbieden van dit verslag tevens een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van de besluitvorming in de gemeentelijke organisatie.

Tot slot wil de commissie eenieder die op enige manier een bijdrage heeft geleverd aan het proces van adviseren door de commissie, hartelijk bedanken voor hun medewerking in dit verband. Een bijzonder woord van dank gaat uit naar de secretarissen van de verschillende Kamers van de commissie, vanwege niet alleen hun inzet en verantwoordelijkheid voor de totstandkoming van goede adviezen, maar ook voor de prettige manier van samenwerken met de leden van de commissie.

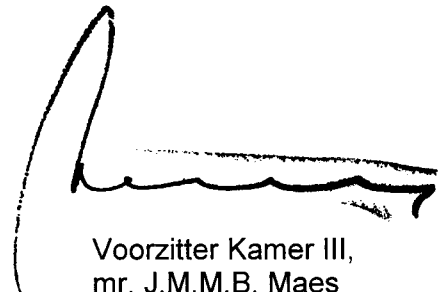
Namens de bezwaarschriftencommissie,



Voorzitter Kamer I,
G.G.C.A. Weerden



Voorzitter Kamer II,
mr. M.W. Engelen



Voorzitter Kamer III,
mr. J.M.M.B. Maes

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemeen	4
1.1	Adviescommissie	4
1.2	Werkzaamheden	4
1.3	Samenstelling	4
1.4	Vergaderingen	5
Hoofdstuk 2	Cijfers & Karakteristieken	6
2.1	Algemeen	6
2.2	Intrekkingen	7
2.3	Aard van de bezwaren	7
2.4	Adviezen	9
2.5	Contrair	10
2.6	Bijzonderheden	10
Hoofdstuk 3	Termijnen	12
3.1	Inleiding	12
3.2	Wet dwangsom	12
3.3	Berekeningsmethode	12
3.4	Cijfers	12
3.5	Bijzonderheden	13
Hoofdstuk 4	(Hoger) beroep	15
4.1	Inleiding	15
4.2	Aantallen	15
Hoofdstuk 5	Conclusies en aanbevelingen	16
5.1	Inleiding	16
5.2	Conclusies en aanbevelingen	16
5.3	Toekomst	17

Hoofdstuk 1 Algemeen

1.1 Adviescommissie

Op grond van artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht kan een bestuursorgaan een adviescommissie instellen, die het bestuursorgaan adviseert over een te nemen beslissing op bezwaar. De advisering over bezwaarschriften is de hoofdtaak van de commissie, waarbij belanghebbenden –voor zover vereist- vooraf worden gehoord.

Van de mogelijkheid om een adviescommissie in te stellen wordt door gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries veelvuldig gebruik gemaakt. Ook de gemeente Overbetuwe heeft in 2001 gekozen voor het instellen van een adviescommissie. De instelling van de adviescommissie is destijds geregeld in de toenmalige “Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Overbetuwe 2001”, vastgesteld door de gemeenteraad op 2 januari 2001.

1.2 Werkzaamheden

Een groot deel van het werk van de commissie bestaat uit het horen van bezwaarmakers en verweerder (het betrokken bestuursorgaan). In voorkomende gevallen worden ook (derde)belanghebbenden gehoord. De hoorzittingen van Kamer II zijn in principe openbaar, de hoorzittingen van Kamer I en Kamer III vinden in beginsel achter gesloten deuren plaats.

De commissie adviseert het bestuursorgaan over een te nemen beslissing op het ingediende bezwaarschrift. De bevoegdheid om te beslissen op het bezwaarschrift blijft voorbehouden aan het bestuursorgaan. Het bestuursorgaan is niet verplicht het advies van de commissie over te nemen. Wil het bestuursorgaan afwijken van het advies van de commissie dan moet dat in de beslissing op bezwaar onderbouwd worden en dient het advies van de commissie met het besluit meegezonden te worden (artikel 7:13, lid 7, Awb). Indien het advies van de commissie niet wordt overgenomen door het bestuursorgaan, dan wordt de commissie hiervan in kennis gesteld.

De toetsing die plaatsvindt door de commissie betreft met name de rechtmatigheid van de bestreden beslissing, maar ook de doelmatigheid krijgt aandacht. Dit gebeurt in de vorm van een extra overweging of opmerking waar het betreft beleids- of procesmatige aspecten van de zaak.

Uit artikel 7:11 lid 2 Awb volgt, dat het bestuursorgaan, voor zover de heroverweging daartoe aanleiding geeft, het bestreden besluit herroept en voor zover nodig in de plaats daarvan een nieuw besluit neemt. Anders dan bij een uitspraak van de bestuursrechter, waarbij de artikelen 8:70 en 8:72 Awb bepalen dat een beroep niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond moet worden verklaard (de zogenaamde dicta), hoeft de commissie alleen aan te geven of het bestreden besluit herroepen moet worden. De commissie sluit in haar adviezen in de meeste gevallen echter aan bij de dicta voor een uitspraak van de bestuursrechter en geeft daarnaast aan of het bestreden besluit herroepen moet worden. Het voorgaande betekent dat de adviezen die de commissie aan het bestuursorgaan uitbrengt als volgt kunnen luiden:

- niet-ontvankelijk;
- ongegrond;
- gegrond;
- gedeeltelijk gegrond.

1.3 Samenstelling

De bezwaarschriftencommissie van de gemeente Overbetuwe bestaat uit drie kamers: Kamer I, Kamer II en Kamer III.

In Kamer I (sociale aangelegenheden) worden met name bezwaarschriften behandeld die gericht zijn tegen besluiten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Wet werk en bijstand (Wwb) en aanverwante wet- en regelgeving. Het gaat daarbij onder meer om besluiten inzake sociale uitkeringen en voorzieningen voor gehandicapten.

In Kamer II (ruimte en overige zaken) komen alle overige zaken aan de orde, met uitzondering van bezwaren tegen besluiten van de heffingsambtenaar. Het gaat dan om bezwaarschriften tegen besluiten op ruimtelijk gebied (omgevingsvergunningen en handhaving), alsook in het kader van onder meer het leerlingenvervoer, subsidies, drank- en horeca, APV-aangelegenheden, en de Gemeentelijke Basisadministratie.

In Kamer III (personele aangelegenheden) komen bezwaarschriften van (ex-) medewerkers van de gemeente Overbetuwe aan de orde. De bezwaarschriften zijn gericht tegen besluiten van het college van burgemeester en wethouders als werkgever. Daarbij valt te denken aan besluiten die zien op functiewaardering, inschaling, sancties of ontslag.

Elke kamer van de commissie bestaat uit leden die niet werkzaam zijn bij, of op een andere manier een binding hebben met, de gemeente Overbetuwe. Hiermee wordt de onafhankelijkheid gewaarborgd ten opzichte van de verschillende bestuursorganen.

De samenstelling van de kamers van de commissie in 2011 was als volgt:

Kamer I	De heer G.G.C.A. Weerden De heer mr. M.H.J. van Els Mevrouw mr. drs. A.T.M. Raben De heer mr. C.W.A.M. Berbée	<i>Voorzitter</i>
Kamer II	Mevrouw mr. M.W. Engelen De heer mr. ing. A.C. van Hout De heer mr. C.W.A.M. Berbée De heer drs. M.P. Zee	<i>Voorzitter</i>
Kamer III	De heer mr. J.M.M.B. Maes De heer mr. B.H. Abbing De heer H. Engbers	<i>Voorzitter</i>

Het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie was als volgt samengesteld:

De heer A.H. Kortekaas	Secretaris Kamer I & III
Mevrouw mr. S. van Oeveren	Secretaris Kamer II & III
De heer M.J.T. Vreman	Secretaris Kamer I (enkelvoudige kamer)
De heer drs. M.H.M. van Rijbroek	Secretaris Kamer I & II (plv)
De heer A.J. van den Broek	Secretaris Kamer III (plv; vanaf 1 juli 2009)

1.4 Vergaderingen

Kamer I vergadert in een enkelvoudige en een meervoudige samenstelling. Tijdens zittingen van de Enkelvoudige Kamer worden bezwaarden gehoord door alleen de voorzitter. Het gaat daarbij om relatief eenvoudige zaken. Beraadslaging en advisering vinden vervolgens plaats door de voltallige commissie.

Kamer I heeft in 2011 in de meervoudige samenstelling 11 keer vergaderd. De voorzitter heeft daarnaast nog 9 keer een zitting van de Enkelvoudige Kamer geleid. Kamer II heeft in totaal 19 keer, alleen in meervoudige samenstelling, vergaderd in 2011. Kamer III is twee keer bijeen geweest in 2011.

Hoofdstuk 2 Cijfers & karakteristieken

2.1 Algemeen

In hoofdstuk 2 en 3 wordt verslag gedaan over de bezwaarschriften die in 2011 zijn afgehandeld door de bezwarencommissie. De commissie heeft een bezwaarschrift afgehandeld als een advies is uitgebracht over het bezwaarschrift.

Het is niet noodzakelijk dat het bestuursorgaan in dat jaar heeft beslist op het bezwaarschrift. De datum van het advies is bepalend. In de telling zijn dan ook bezwaarschriften meegenomen die in voorgaande jaren zijn ingediend, maar waarover de commissie nog een advies moest uitbrengen. Voor 2011 worden bezwaarschriften meegeteld die voor 1 januari 2011 zijn ingediend, maar waarbij de commissie in 2011 een advies heeft uitgebracht. Deze bezwaarschriften vormen de 'voorraad' op 1 januari 2011.

In totaal zijn 219 bezwaarschriften ontvangen. Daarnaast lagen er op 1 januari 2011 nog 47 bezwaarschriften, waarop nog niet door de commissie was geadviseerd. Verder werd één bezwaarschrift doorgezonden aan de heffingsambtenaar van de gemeente Overbetuwe. Uiteindelijk lagen er in 2011 in totaal 267 bezwaarschriften ter behandeling voor aan de commissie. Voor een volledig beeld wordt overigens opgemerkt dat van de 219 ingediende bezwaarschriften er 57 gericht waren tegen hetzelfde besluit.

In 2011 werden 47 bezwaarschriften ingetrokken vóór advisering door de commissie. In 190 zaken is de commissie tot een advies gekomen, waaronder de 57 zaken waarbij het bezwaarschrift was gericht tegen hetzelfde besluit. Uiteindelijk lagen er op 31 december 2010 nog 28 af te handelen zaken. Schematisch ziet dat er als volgt uit:

Bezwaarschriften	Totaal				
	2007	2008	2009	2010	2011
Voorraad op 1 januari	57	97	79	58	47
Ontvangen bezwaarschriften	233	250	212	165	219
Totaal te behandelen	290	347	291	223	266
Doorgezonden bezwaren					1
Ingetrokken bezwaarschriften	53	69	53	49	47
Uitgebrachte adviezen	140	199	180	127	190
Voorraad op 31 december	97	79	58	47	28

Uitgesplitst naar de verschillende kamers geeft dat het volgende beeld.

Bezwaarschriften	Kamer I				Kamer II				Kamer III			
Jaar	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Voorraad op 1 januari	55	47	30	16	36	25	28	31	6	7	0	0
Ontv. bezwaarschriften	140	129	74	86	100	82	90	129	10	1	1	4
Totaal te behandelen	195	176	104	102	136	107	118	160	16	8	1	4
Doorgezonden								1				
Ingetrokken bezwaarschriften	48	40	25	26	17	13	24	20	4	0	0	1
Uitgebrachte adviezen	100	106	63	56	94	66	63	131	5	8	1	3
Voorraad op 31 december	47	30	16	20	25	28	31	8	7	0	0	0

2.2 Intrekkingen

In 2011 zijn 47 bezwaarschriften door de indieners ingetrokken, voordat er door de commissie een advies was afgegeven. Het aantal ingetrokken bezwaarschriften wijkt niet veel af van de voorgaande jaren. Het aantal ligt, zeker relatief gezien, zelfs iets lager. In 2010 bedroeg het aantal intrekkingen 22% van de totaal te behandelen bezwaarschriften. In 2011 ligt dat percentage op 18%. Ook de verdeling van het aantal ingetrokken bezwaarschriften over de verschillende kamers ligt in lijn met voorgaande jaren, waarbij wordt opgemerkt dat in 2011 in tegenstelling tot voorgaande jaren ook in kamer III een bezwaarschrift werd ingetrokken.

In 2011 werd 26% van de te behandelen bezwaarschriften in Kamer I ingetrokken. In Kamer II lag dat percentage op 13%. Dat laatste wordt deels veroorzaakt door het grote aantal te behandelen bezwaarschriften in 2011, wat weer het gevolg is van 72 bezwaarschriften tegen dezelfde twee verkeersbesluiten (57 tegen het ene besluit, 15 tegen het andere). Worden deze zaken buiten beschouwing gelaten, dan ligt het percentage intrekkingen in 2011 in Kamer II op 22% en in totaal op 24%. Dat is nog steeds in lijn met voorgaande jaren.

De reden van intrekking is in veel gevallen gelegen in het feit, dat het bestuursorgaan voor, dan wel na, de hoorzitting alsnog, geheel of gedeeltelijk, aan de bezwaren van de indiener tegemoet komt. Het kan echter ook zijn dat een bezwaarschrift wordt ingetrokken omdat het bezwaarde duidelijk is geworden dat een bezwaar geen kans van slagen heeft. Bijvoorbeeld omdat het niet is gericht tegen een besluit in de zin van de Awb of omdat de bestreden beslissing door bezwaarde onvoldoende begrepen is dan wel niet juist is geïnterpreteerd.

2.3 Aard van de bezwaren

Kamer I

Van de 56 in 2011 uitgebrachte adviezen in Kamer I hadden 22 zaken betrekking op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het gaat daarbij om besluiten inzake vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen (woningaanpassingen), rolstoelvoorzieningen of voorzieningen in het kader van hulp bij het huishouden. Hoewel formeel geen Wmo-aangelegenheid, worden bezwaarschriften gericht tegen besluiten inzake een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart hier ook onder geschaard.

Verder hadden 34 zaken betrekking op zaken die handelden om besluiten in het kader van de Wet werk en bijstand (Wwb) of aanverwante wet- en regelgeving. Hierbij gaat het met

Afdeling	Soort zaak	Aantal
Openbare Ruimte (OpR)	Verkeersbesluit	73
	Apv	1
	Omgevingsvergunning (uitrit)	3
	Totaal OpR	77
Bouwen Wonen en Milieu (BWM)	Handhaving	8
	Omgevingsvergunning	22
	Wet Milieubeheer	7
	Totaal BWM	37
Bestuurs- en Managementsondersteuning (BMO)	Apv	1
	Wok	1
	Totaal BMO	2
Maatschappelijke Ontwikkeling (MO)	Subsidie	5
	Leerlingenvervoer	1
	Zwembad	1
	Totaal MO	7
Facilitaire Zaken (FaZa)	Bag, Huisnummerbesluit	4
Ruimtelijke Ordening (RO)	Planschade	1
Publiekszaken (PuZa)	GBA	1
Veiligheid (Vei)	Handhaving	2

Kamer III

In 2011 zijn 3 adviezen uitgebracht door Kamer III. Twee bezwaarschriften, hoewel ingediend door twee verschillende medewerkers, handelden over hetzelfde onderwerp. Deze zaken zijn, met instemming van de indieners, gevoegd behandeld door de commissie. Indieners maakten bezwaar tegen de benoeming in een bepaalde (generieke) functie. Het derde bezwaarschrift had betrekking op een besluit om een tijdelijke aanstelling niet om te zetten naar een vast dienstverband.

2.4 Adviezen

Als een bezwaarschrift niet tijdens de procedure wordt ingetrokken, zal de commissie tot een advies komen. De commissie adviseert het college hoe te besluiten op het ingediende bezwaarschrift. Het advies is niet bindend. Indien het college echter bij het besluit op bezwaar wil afwijken van het advies van de commissie, zal zij dat gemotiveerd moeten doen. De adviezen van de commissie worden onderverdeeld in *gegrond*, *ongeground*, *deels (on)gegrond* en *niet-ontvankelijk*.

Van de 190 zaken die in 2011 zijn afgerond is de commissie in 91 gevallen gekomen tot het advies om het bezwaar gegrond te verklaren en in 79 zaken adviseerde de commissie het bezwaar ongegrond te verklaren. In 4 zaken adviseerde de commissie om het bezwaar deels gegrond te verklaren. Tot slot was de commissie in 16 zaken van mening dat het bezwaarschrift niet ontvankelijk moest worden verklaard.

In deze paragraaf wordt kort ingegaan op de adviezen tot gegrond- en tot niet ontvankelijk-verklaring.

In de volgende tabel worden de uitkomsten opgenomen, uitgesplitst naar de drie Kamers uitgedrukt in absolute getallen en in een percentage van het totaal uitgebrachte adviezen.

	Kamer I		Kamer II		Kamer III	
	Absoluut	Percentage	Absoluut	Percentage	Absoluut	Percentage
Gegrond	14	25%	77	59%	0	0%
Ongegrond	37	66%	39	30%	3	100%
Deels (on)gegrond	3	5%	1	0%	0	0%
Niet ontvankelijk	2	4%	14	11%	0	0%
Totaal	56	100%	131	100%	3	100%

Geground

De redenen om te komen tot een advisering tot gegroundverklaring zijn heel divers. In grote lijnen kan de verdeling zoals hieronder weergegeven worden gemaakt, waarbij opgemerkt wordt dat deze verdeling niet afwijkt van het beeld dat bestaat over voorgaande jaren.

Redenen voor advisering geground te verklaren:

Nieuw (medisch) advies in bezwaarprocedure	5
Onjuiste toepassing eigen beleid	6
Onjuiste toepassing wetgeving/wetsartikelen	8
Onvoldoende onderzoek	4
In strijd met motiverings- of zorgvuldigheidsbeginsel	67

In hoofdstuk 4 zal in het kader van de aanbevelingen nog nader worden ingegaan op de gegroundverklaringen.

Niet ontvankelijk

In 2011 heeft de commissie in 16 zaken het college geadviseerd om bezwaarden niet ontvankelijk te verklaren in hun bezwaren. In alle gevallen heeft het college het advies overgenomen. De redenen voor de commissie om te komen tot het advies "niet ontvankelijk" zijn verschillend en worden hieronder weergegeven.

Bezwaarschrift te laat ingediend	8
Bezwaarschrift niet ondertekend	1
Ontbreken van grond van bezwaar	1
Geen belanghebbende in de zaak	2
Bezwaar niet gericht tegen een besluit	3
Ontbreken van procesbelang	1

Opgemerkt wordt dat, indien er sprake is van een verzuim in het bezwaarschrift, indieners in alle gevallen de gelegenheid krijgen om dat verzuim, conform artikel 6:6 Awb te herstellen.

2.5 Contrair

Zoals aangegeven is het advies van de commissie niet bindend. Het bestuursorgaan kan gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie. In 2011 is dat in 7 gevallen aan de orde geweest, waarvan 2 keer in dezelfde zaak. In 4 gevallen ging het om een zaak welke behandeld is in Kamer I, in de andere drie gevallen om zaken uit kamer II. Reden voor het college om contrair te gaan is doorgaans dat de visie van de commissie niet wordt onderschreven. In alle gevallen heeft het college het afwijken van het advies nader gemotiveerd. Het aantal zaken waarin het college afwijkend van het advies van de commissie heeft besloten ligt in lijn met voorgaande jaren.

2.6 Bijzonderheden

Een aantal opvallende zaken uit de voorgaande paragrafen zal hieronder worden toegelicht.

Het totaal ingediende bezwaarschriften lag in 2011 opnieuw boven de 200, na een korte daling in de aantallen in 2010 (165). Het hogere aantal van 219 wordt echter grotendeels veroorzaakt door de 57 bezwaarschriften tegen hetzelfde verkeersbesluit. Laten we die buiten beschouwing dan komt het aantal ingediende bezwaarschriften in 2011 op het niveau van 2010, te weten 163.

Opvallend in 2011 is ook het hoge aantal bezwaarschriften waarbij de commissie tot een gegrondverklaring is gekomen. Waar het aantal gegrondverklaringen in Kamer I nog in lijn is met voorgaande jaren (resp. 28% in 2009 en 18% in 2010), is het beeld in Kamer II anders. Om dat te illustreren zijn de adviezen van Kamer II van de afgelopen 3 jaar in de volgende tabel opgenomen.

Kamer II	2009		2010		2011	
	Absoluut	Percentage	Absoluut	Percentage	Absoluut	Percentage
Gegrond	21	32%	14	22%	77	59%
Ongegrond	18	27%	35	56%	39	30%
Deels (on)gegrond	3	5%	0	0%	1	0%
Niet ontvankelijk	24	36%	14	22%	14	11%

Duidelijk is dat zowel qua absolute aantallen als qua percentage het aantal gegrondverklaringen in Kamer II in 2011 vrij hoog lag. Ook dit vindt zijn oorzaak in de 57 bezwaarschriften die zijn ingediend tegen één en hetzelfde verkeersbesluit. Alle (nagenoeg identieke) bezwaarschriften dienden volgens de commissie gegrond verklaard te worden. Laten we ook met betrekking tot dit aspect de 57 bezwaarschriften buiten beschouwing, en gaan we uit van slechts één bezwaarschrift, dan ontstaat een geheel ander beeld:

Kamer II	2009		2010		2011	
	Absoluut	Percentage	Absoluut	Percentage	Absoluut	Percentage
Gegrond	21	32%	14	22%	21	27%
Ongegrond	18	27%	35	56%	39	30%
Deels (on)gegrond	3	5%	0	0%	1	0%
Niet ontvankelijk	24	36%	14	22%	14	11%

In dat geval is het aantal gegrondverklaringen in 2011 in Kamer II weer in lijn met voorgaande jaren.

Het aantal zaken waarin de commissie is gekomen tot het advies om het bezwaar niet ontvankelijk te verklaren lag in 2011 lager dan in voorgaande jaren. Werd er in 2009 nog in 33 zaken geadviseerd om niet ontvankelijk te verklaren, in 2010 waren dat er nog 22.

Hoofdstuk 3 Termijnen

3.1 Inleiding

Belangrijk onderwerp bij de evaluatie van de afhandeling van bezwaarschriften is de vraag, binnen welke termijn bezwaarschriften gemiddeld zijn afgehandeld en of de afhandeling binnen de wettelijk voorgeschreven beslistermijn is gebleven. In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de termijnen waarbinnen bezwaarschriften in 2011 zijn afgehandeld.

3.2 Wet dwangsom

Op 1 oktober 2009 is de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen van kracht geworden. Daarmee wijzigde ook de termijn waarbinnen een beslissing op een bezwaarschrift genomen moet worden. Vanaf 1 oktober 2009 geldt dat de beslistermijn aanvangt op de eerste dag na afloop van de bezwaartermijn. Vervolgens moet binnen 12 weken worden beslist op het bezwaarschrift. Het bestuursorgaan kan de termijn éénmaal verdagen met 6 weken. Totaal dus 18 weken. Beslist het bestuursorgaan uiteindelijk niet binnen die termijn, dan kan bezwaarmaker het bestuursorgaan in gebreke stellen. Als het bestuursorgaan vervolgens niet binnen twee weken alsnog een beslissing op bezwaar neemt, is het een dwangsom verschuldigd die kan oplopen tot maximaal € 1260.

3.3 Berekeningsmethode

In het jaarverslag over 2009/2010 is aangekondigd, dat vanaf 2011 bij de berekening en vastlegging van de gemeentelijke afhandel- en beslistermijnen van bezwaarschriften, zal worden uitgegaan van alle bezwaarschriften waarop in het verslagjaar een beslissing op bezwaar heeft plaatsgevonden. In voorkomende gevallen kan dat betekenen dat in de berekening bezwaarschriften worden betrokken die langer dan een jaar geleden zijn ingediend.

De voordelen van deze manier van berekenen zijn, dat alle bezwaarschriften op een zeker moment worden betrokken in de berekening van de termijnen. Immers, bezwaarschriften waarop in het verslagjaar nog niet is beslist, zullen worden meegenomen in de berekening over het daaropvolgende jaar.

Voor 2011 betekent dit dat alle bezwaarschriften waarop in 2011 is beslist door het bestuursorgaan worden meegenomen in de berekening. Het aantal zaken in deze berekening wijkt dus af van het totaal aantal ingediende bezwaarschriften, maar ook van het totaal aantal afgegeven adviezen in 2011. Er zijn zaken waarop in 2010 een advies is gegeven door de commissie, maar waarbij het uiteindelijke besluit pas in 2011 is genomen. En adviezen die in 2011 zijn afgegeven hoeven niet ook in 2011 tot een besluit te hebben geleid. Zaken waarop wel is geadviseerd in 2011 maar waarbij op 31 december 2011 nog geen beslissing is genomen door het bestuursorgaan, zullen voor wat betreft de berekening van de termijnen terugkomen in het jaarverslag over 2012.

Voor zover de termijnen worden vergeleken met de termijnen in voorgaande jaren, moet de lezer zich dan ook bewust zijn van het feit dat de berekeningsmethode ten opzichte van de voorgaande jaren is gewijzigd.

3.4 Cijfers

In onderstaande tabellen zullen de (totaal) aantallen bezwaarschriften en de afhandelingstermijnen per kamer van de bezwaarschriftencommissie worden weergegeven.

Het gaat dus om het aantal bezwaarschriften waarop in 2011 door het bestuursorgaan is besloten, hetgeen afwijkende aantallen zijn ten opzichte van het aantal adviezen dat is afgegeven.

Bij het berekenen van de termijnen zijn eventuele aanhoudingen van de behandeling van het bezwaarschrift in mindering gebracht op de uiteindelijke afhandeltermijn.

	2008		2009		2010		2011	
	Aantal	Afh. termijn	Aantal	Afh. term.	Aantal	Afh. term.	Aantal	Afh. termijn
Kamer I	140	20	129	20	74	14	51	11
Kamer II	100	22	82	32	90	14	130	18
Kamer III	10	13	1	13	1	10	4	23
Totaal	250	21	212	25	165	14	186	17

In bovenstaande tabel wordt uitgegaan van de wettelijke beslistermijn die aanvangt op de eerste dag na afloop van de bezwaartermijn. Met andere woorden: ongeacht het moment van indienen van het bezwaarschrift (binnen de bezwaartermijn!), vangt de termijn waarbinnen het bestuursorgaan een beslissing moet nemen op het bezwaarschrift aan, 6 weken na datum bekendmaking van de bestreden beslissing. De beslissing op bezwaar moet dan vervolgens genomen worden uiterlijk binnen 12 weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken, en bij het tevens benutten van de verdagingsmogelijkheid van maximaal 6 weken, uiterlijk binnen 18 weken na zo-even genoemde periode.

3.5 Bijzonderheden

Wat opvalt is dat de termijn van de afhandeling van bezwaarschriften in de afgelopen jaren aanzienlijk is teruggebracht. In veel gevallen wordt binnen de wettelijke termijn van respectievelijk 12 en 18 weken beslist op het bezwaarschrift.

Omdat gemiddelde termijnen nog niets zeggen over de aantallen die wel, of niet binnen de termijn zijn afgehandeld, is een nadere toelichting op zijn plaats.

Kamer I

In Kamer I is in 86% van de zaken binnen de termijn van 18 weken beslist. In 7 zaken (14%) is dat niet gelukt. In 2 zaken ging het om zaken met betrekking tot het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004 (Bbz 2004) waarin een nader onderzoek is verricht naar de levensvatbaarheid van het bedrijf van bezwaarden. Die onderzoeken worden verricht door het Bureau Zelfstandigen van de gemeente Arnhem, en hebben een doorlooptijd van enkele weken.

In de andere gevallen ging het om aanvullende (medische) onderzoeken, waarmee ook de nodige tijd is gemoeid. Opgemerkt wordt dat in deze gevallen geen gebruik is gemaakt van de mogelijkheid om de afhandeltermijn voor het bezwaarschrift op te schorten op grond van artikel 7:10 lid 4 Awb.

Kamer II

In Kamer II volgde in 26% van de zaken geen beslissing binnen 18 weken. Het gaat daarbij om 34 zaken. Onder die 34 zaken zijn 15 zaken die betrekking hadden op één (verkeersbesluit) in 2010. De beslissing op bezwaar volgde in die zaken na 35 tot 40 weken (afhankelijk van aanhoudingen in de diverse zaken). Ook hier was sprake van nader onderzoek.

In 9 zaken lag de oorzaak van de overschrijding van de afhandeltermijn niet bij de commissie, maar bij het college. In 3 van die 9 zaken volgde het besluit op bezwaar meer dan 15 weken na het advies, in 5 gevallen zelfs meer dan 20 weken na het advies. De beslissing in de laatste zaak volgde meer dan 10 weken na het advies.

In de overige zaken was er sprake van diverse redenen voor de late besluitvorming op het bezwaar. Daarbij kan gedacht worden aan nader onderzoek, uitstel van de hoorzitting (op verzoek van bezwaarden) of ziekte van medewerkers. Voor zover dat al mogelijk was, is in die gevallen geen toepassing gegeven aan artikel 7:10 lid 4 Awb.

Kamer III

In Kamer III zijn alle zaken buiten de termijn afgehandeld. Ook hier geldt dat de termijn tussen het advies en de beslissing op bezwaar aan de lange kant was (respectievelijk 12 en 6,5 weken). Verder heeft de inplanning van de zaak op een hoorzitting in overleg plaatsgevonden, rekening houdend met vakanties van alle betrokkenen. Dat heeft in twee zaken geleid tot een hoorzittingdatum die niet per definitie als eerst mogelijke datum gold en waarbij de termijn tussen ontvangst van het bezwaar en de datum van de hoorzitting ook langer dan gemiddeld was.

Hoofdstuk 4 (Hoger) beroep

4.1 Inleiding

Indien betrokkene het niet eens zijn met de uiteindelijke beslissing op bezwaar, kan daartegen beroep worden ingediend bij rechtbank (Arnhem), sector bestuursrecht. Is ook de uitspraak van de rechtbank niet naar tevredenheid kan hoger beroep volgen. Dat is doorgaans bij de Raad van State, Afdeling bestuursrechtspraak (ruimte en overige zaken) of bij de Centrale Raad van Beroep (personele aangelegenheden en sociale zaken).

4.2 Aantallen

In de volgende tabellen wordt aangegeven hoeveel beroepszaken er in 2011 zijn ingediend tegen beslissingen op bezwaar. Dat kunnen dan overigens ook beslissingen zijn uit (eind) 2010. Waar mogelijk wordt aangegeven hoe de uitkomst van de zaken is geweest. In de tweede tabel worden de hoger beroepszaken weergegeven. Het gaat om in 2011 ingediende (hoger) beroepschriften.

Beroepszaken 2011

Beroepszaken		Kamer I	Kamer II	Kamer III	Totaal
aantal		6	12	0	18
uitkomst	Niet-Ontvankelijk	0	0	0	0
	Ongegrond	2	5	0	7
	Gegrond	1	0	0	1
	Deels gegrond	0	0	0	0
	Ingetrokken	0	2	0	2
	Nog niet bekend	3	5	0	8

Hoger beroepszaken 2011

Hoger beroepszaken		Kamer I	Kamer II	Kamer III	Totaal
aantal		0	5	0	5
uitkomst	Ongegrond	0	0	0	1
	Gegrond	0	0	0	0
	Deels gegrond	0	0	0	0
	Ingetrokken	0	0	0	0
	Nog niet bekend	0	5	0	5

Hoofdstuk 5 Conclusies en Aanbevelingen

5.1 Inleiding

Op basis van de cijfers en karakteristieken zoals in de voorgaande hoofdstukken beschreven, zijn reeds op die plaatsen opmerkingen gemaakt en conclusies getrokken. In dit hoofdstuk zal nog kort worden ingegaan op meer algemene conclusies en aanbevelingen.

Verder zullen enkele zaken die de commissie in de afgelopen twee jaren zijn opgevallen, de revue passeren.

5.2 Conclusies en aanbevelingen

De commissie stelt het op prijs op te merken, dat op basis van de aantallen ingekomen bezwaarschriften, de afhandelingsvarianten hiervan en de hierop gevolgde weinige procedures in beroep en hoger beroep, vastgesteld kan worden, dat de gemeentelijke organisatie ruim voldoende functioneert waar het betreft de wijze van het nemen van besluiten. De permanente stroom van nieuwe wetgeving op de vele bestuursterreinen, denk hierbij onder meer aan Sociale Zaken, maakt echter zowel 'het beschikken' door of namens het bestuur, maar ook 'het adviseren' door de commissie er niet eenvoudiger op.

In aansluiting op reeds bij eerdere jaarverslagen gemaakte opmerkingen hierover, merkt de commissie opnieuw op, dat de commissie nog steeds niet kan beschikken over de concrete cijfers inzake het aantal genomen besluiten door of namens de diverse bestuursorganen. Kennelijk beschikt de gemeente nog steeds niet over een geautomatiseerd systeem waaruit het aantal genomen besluiten kan worden afgeleid. Een interessante analyse voor de commissie blijft bijvoorbeeld, een oordeel te kunnen vellen over hoe het aantal ingediende bezwaarschriften zich verhoudt tot het aantal genomen besluit van de respectieve bestuursorganen.

Indachtig het adagium: een goede beschikking is het halve werk, zal het niemand verbazen dat de commissie hier nog eens opmerkt dat beschikkingen moeten voldoen aan de juridische eisen die hiervoor staan. De commissie vraagt met name aandacht voor het opnemen van de juiste en volledige juridische bepalingen (wetsartikelen) waarop het besluit gebaseerd is en voor het opnemen van een dragende motivering van het besluit. Daar wil het namelijk nog wel eens aan ontbreken. In de context van het voortschrijdende proces, van de wens om beschikkingen te populariseren, staat deze ontwikkeling op gespannen voet met de vereiste juridische basiskwaliteit van de inhoud en inrichting van een beschikking.

In het verlengde daarvan, of eigenlijk daaraan voorafgaand, wenst de commissie aandacht te vragen voor het uitvoeren van een zorgvuldig onderzoek, alvorens tot een besluit wordt gekomen. Zeker in voor de betrokkene belastende besluiten (bijvoorbeeld het weigeren van een vergunning of het intrekken van een uitkering) is het van het allergrootste belang dat het bestuursorgaan de grootst mogelijke mate van zorgvuldigheid aan de dag legt waar het de voorbereiding van het besluit betreft. In dat licht vraagt de commissie nadrukkelijk aandacht voor de correcte toepassing van de artikelen 4:7 en 4:8 van de Awb, te weten de hoorplicht bij afwijzende besluiten.

Tot slot is de commissie de mening toegedaan dat in sommige zaken eerder contact met bezwaarmakers wellicht tot een ander besluit had kunnen leiden. Voor zover er dan uiteindelijk toch sprake moet zijn van een bezwarenprocedure kan deze beperkt blijven tot de kern van het probleem. Dat geldt overigens voor zowel zaken in Kamer I als in Kamer II. De commissie is zich er van bewust dat het college in 2012 wil komen tot een andere aanpak van bezwaren, waarbij de inzet van mediationvaardigheden centraal staat. Zie hierover ook paragraaf 5.3. Dit sluit dan ook aan bij de hiervoor geplaatste opmerking van de commissie.

5.3 Toekomst

Tot slot het volgende. Het proces van de nieuwe wijze van behandelen van bezwaarschriften door het ambtelijk apparaat, zoals reeds aangekondigd in dit verslagjaar, gevoegd bij de ontwikkelingen zoals die gaande zijn bij de rechtbanken, ook wel bekend als de nieuwe zaaksbehandeling (finale geschillenbeslechting) dwingt de beide partijen, ambtenaren en commissie, het proces van behandeling van bezwaarschriften eenvoudiger, sneller, en waar kan minder juridisch vorm te geven. Tevens een interessant vraagstuk voor het bestuur zelf, om bij zichzelf te rade te gaan, welke verwachtingen en wensen men heeft betrekking tot het functioneren van de bezwaarschriftencommissie sec.

Ambtelijke reactie op het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie 2011

In het jaarverslag heeft de commissie enkele analyses gedaan over de cijfers. Hier volgen in hoofdstuk 5 een aantal aanbevelingen uit.

Hierna volgt een reactie op deze aanbevelingen.

Cijfers over aantal genomen besluiten

De commissie kan nog steeds niet beschikken over cijfers van het totale aantal genomen besluiten. Er kan dus ook niets gezegd worden over de verhouding van het aantal ingediende bezwaarschriften ten opzichte van het totale aantal genomen besluiten.

Reactie: er wordt steeds meer met geautomatiseerde systemen gewerkt. Deze gegevens zullen in de nabije toekomst dan ook steeds makkelijker ter beschikking komen.

In het kader van kwaliteitsverbetering van de organisatie wordt dit als een verbeterpunt aangemerkt. Immers, beschikbaarheid van deze gegevens in samenhang met het aantal ingediende bezwaarschriften biedt zicht op de kwaliteit van besluitvorming. In het contact van de kwaliteitsmedewerkers met de teammanagers zal hier aandacht voor zijn en waar dit technisch mogelijk is, gevraagd worden deze gegevens te verstrekken.

Algemene wet bestuursrecht

De commissie geeft aan dat zij concludeert dat de ambtelijke organisatie ruim voldoende functioneert waar het gaat om de wijze van het nemen van besluiten. Dit baseert zij op de aantallen gegrondverklaringen en het geringe aantal procedures in (hoger) beroep.

Alertheid is wel gewenst bij de continue stroom nieuwe wetgeving op de verschillende bestuursterreinen.

De commissie vraagt, naar aanleiding van een analyse van de gegrond verklaarde bezwaren, aandacht voor besluiten die voldoen aan de juridische normen. Vooral het juist opnemen van de wettelijke grondslag van het besluit en de motivering behoeven verbetering. Het gebruik van helder Nederlands (klare taal) in besluiten mag hieraan niet in de weg staan.

Ook zorgvuldig onderzoek alvorens een besluit te nemen behoeft aandacht. Daarbij is correcte toepassing van artt 4:7 en 4:8 van belang: de hoorplicht bij afwijzende besluiten.

Reactie: door de juridisch adviseur en de medewerker juridische kwaliteitszorg wordt ingezet op ontwikkelen van juridisch bewustzijn en kennis op het gebied van Awb en aanverwante regelgeving. Onderwerpen kunnen zijn: instructie voor het schrijven van B&W adviezen, periodieke opfriscursussen Awb, en een verplichte training Awb voor alle nieuwe medewerkers.

Contact met bezwaarmakers

Eerder contact met bezwaarmakers kan leiden tot een ander besluit, met vaak de beëindiging van de bezwaarprocedure als gevolg.

De nieuwe wijze van behandelen van bezwaarschriften door de organisatie zal hier een positieve invloed op hebben.

Reactie:

Op 1 juni 2012 is gestart met De Andere Aanpak, het waar mogelijk informeel afhandelen van bezwaarschriften. De verwachting is dat dit effect zal hebben op:

- het aantal bezwaarschriften dat door de commissie behandeld wordt;
- het aantal ingetrokken bezwaarschriften;

- de tevredenheid, zowel bij medewerkers als bij bezwaarmakers, over de afhandeling van het bezwaar.

We verwachten dat de eerste resultaten hiervan zichtbaar zijn in het jaarverslag van de commissie over 2012.

Reactie op 5.3, de toekomst:

Nieuwe zaaksbehandeling bij de rechtbank en Raad van State.

De Andere Aanpak sluit aan in de ontwikkeling die ook bij de rechtbanken gaande is: het streven naar finale geschilbeslechting. Dit vraagt van de ambtenaren een andere benadering van beroepszaken. Niet alleen is de juridische argumentatie van belang, ook wordt expliciet gevraagd van de ambtenaar waar en of er ruimte is om tot een oplossing in het conflict te komen. Dit betekent dat er tijdens de zitting inhoudelijk meegedacht moet worden en vakambtenaren hier ook zeker een rol moeten krijgen.

Aandachtspunt hierbij is de mandatering van beslissingen op bezwaar.

Ook de commissie wil anticiperen op de nieuwe zaaksbehandeling. In plaats van uiteenzetting van juridische argumenten met vaak een verharding van de standpunten tot gevolg, wil de commissie veel meer via vragen aan partijen komen tot de kern van het probleem en partijen stimuleren om tot een oplossing te komen.

De commissie geeft dan ook aan dat zij het niet langer nodig vindt om pleitnota's en verweerschriften te ontvangen, zolang er maar wel voor wordt gezorgd dat het dossier compleet is. Ook wil zij op de hoogte gebracht worden van het voortraject, als al getracht is het bezwaar informeel af te handelen.

Dit vraagt een goede instructie aan de ambtenaren bij de afhandeling van bezwaren. De secretaris van de bezwarencommissie en de projectleider van De Andere Aanpak hebben hier aandacht voor in de besprekingen met de bij bezwaren betrokken ambtenaren. Ook wordt op korte termijn een overleg gepland met commissie en bezwaarcoördinatoren juist om kennis te nemen van elkaars verwachtingen en wensen.

Juni 2012

Team Kwaliteit

Jolande Pfeiffer