

Jaarverslag 2017

Bezwaarschriftencommissie Lelystad

Werk in uitvoering

Voorwoord

Was in 2016 het werk rond het afhandelen van bezwaarschriften te typeren als “Werk met vooruitgang”, voor 2017 geldt meer een aanduiding als “Werk in uitvoering”. Die aanduiding geeft aan dat er werkzaamheden verricht worden die er toe moeten leiden dat een nieuw en beter toepasbare bezwaarprocedure wordt ontwikkeld die meer recht doet aan de verworvenheden van onze samenleving. Voor de burger betekent dit dat op een andere manier wordt ingestoken op de grieven die in een bezwaarschrift naar voren worden gebracht, voor het bestuur leidt dat tot een betere verstandhouding met de inwoners van de stad.

Die transitie vergt veel van de medewerkers die bij dit proces zijn betrokken. Niet alleen de medewerkers, ook de leden van de commissie voor de bezwaarschriften bewegen mee in die omzetting naar een andere procedure. Uitgangspunt daarbij blijft bezwaarschriften zorgvuldig, tijdig en juridisch correct af te handelen. Daarbij is het belangrijk dat de burger serieus genomen wordt. Het serieus nemen van de burger wil niet zeggen dat de burger altijd gelijk krijgt. Het gaat er om dat de burger zich gehoord voelt en dat deze begrijpt waarom het college een besluit waar de burger het niet mee eens is, genomen heeft. Dat leidt in de nabije toekomst tot een minder formeel ingestoken werkwijze, die meer overleg met de betrokkenen vraagt.

In dit jaarverslag vindt u gegevens over de periode 2013 tot en met 2017. Dat is een bewuste keuze: op deze manier kunt u zien welke ontwikkeling zich in de afgelopen jaren heeft voorgedaan bij het afhandelen van bezwaren. Die ontwikkelingen laten zien dat het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften is gestegen. Minder zichtbaar, maar zeker van belang is de manier waarop het proces om bezwaarschriften te behandelen is vorm gegeven.

Uitgangspunt is dat vakafdeling en Juridisch Zaken en Inkoop (hierna JZV) hun eigen rol en positie hebben. JZV staat borg voor de onafhankelijkheid bij de bezwaarbehandeling, de diverse vakafdelingen zijn verantwoordelijk voor de (juridische) kwaliteit van genomen besluiten. Daarbij informeert JZV de betrokken afdelingen uitgebreid over lopende zaken, ontvangen bezwaarschriften en afhandelingstermijnen. Inzicht hebben in werkvoorraden en afhandelingstermijnen leidt tot een hoger bewustzijn bij de betrokkenen geleid ten aanzien van het tijdig afhandelen van bezwaarschriften.

Dit jaarverslag is in samenspraak tussen JZV, de commissie en de meest betrokken vakafdelingen tot stand gekomen. De vakafdelingen zijn de afdelingen Dienstverlening, Werk, Inkomen en Zorg (hierna afdeling WIZ) en Facilitair, Advies en Beheer (hierna afdeling FAB). De cijfers zijn veelal geleverd door JZI, de verklaringen bij de cijfers en percentages zijn afkomstig van de vakafdelingen. Het heeft dit jaar lang geduurd voordat het verslag gereed was. De nasleep van een zeer onverwacht sterfgeval binnen het secretariaat en het feit dat de gegevens vrij laat beschikbaar kwamen zijn de voornaamste oorzaken evenals het gegeven dat de commissie wat meer tijd dan anders nodig had om de tekst goed te keuren.

JZI, de commissie en de vakafdelingen hebben de afgelopen jaren, en zeker ook in 2017, de nodige inspanningen geleverd bij het zorgvuldig behandelen van bezwaarschriften. Met elkaar kijken we terug op een intensief jaar waarin door alle betrokkenen hard is gewerkt en met succes. Echt werk in uitvoering!

Sonja Muller,
Teamleider JZI-bezwaar a.i.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Hoe werkt de behandeling van bezwaarschriften	4
2. Algemene gegevens bezwaarschriften 2017 en voorlopige bevindingen 2018	6
Aantallen bezwaarschriften per kamer	6
Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften 2017	7
Inzet mediators	7
Proceskosten	7
Afhandelingstermijnen	8
Dwangsom bij niet tijdig beslissen	9
Voorlopige bevindingen 2018	9
3. Algemene Kamer	11
In het oog springende zaken die de Algemene Kamer in 2017 heeft afgehandeld	12
Omgevingsvergunningen	12
Handhaving en BRP bezwaren	13
Ingetrokken bezwaarschriften	13
Inzet mediators	13
4. Sociale Kamer	14
In het oog springende aspecten bij de behandeling van bezwaarschriften in het sociale domein	15
Jeugdwet	15
Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015)	15
Ingetrokken bezwaren	16
Inzet mediators	16
Gegronde bezwaren	16
5. Personele Kamer	17
6. Overig	18
Aanbevelingen	18
Overig	18

1. Hoe werkt de behandeling van bezwaarschriften

Wanneer een burger of een bedrijf het niet eens is met een beslissing van het college of de burgemeester, bestaat de mogelijkheid om door middel van het indienen van een bezwaarschrift het bestuur te vragen het genomen besluit te heroverwegen. Bezwaarschriften dienen neutraal en objectief behandeld te worden. Om dit te bewerkstelligen heeft het gemeentebestuur er voor gekozen om bezwaarschriften of ambtelijk of door een commissie te laten behandelen. Op basis van in het Aanwijzingsbesluit opgenomen criteria wordt bepaald of een bezwaarschrift op het gebied van het sociaal domein en algemene zaken door de commissie of ambtelijk wordt afgehandeld. Het Aanwijzingsbesluit is onderdeel van de Verordening Bezwaarschriften 2011. Bezwaarschriften op het gebied van het ambtenarenrecht worden altijd door de Personele Kamer van de bezwaarschriftencommissie behandeld. Bezwaarschriften op het gebied van belasting- en leerplichtzaken worden door respectievelijk de heffings- en leerplichtambtenaar behandeld.

De bezwaarschriftencommissie bestaat uit deskundigen die niet in dienst zijn van de gemeente Lelystad. De bezwaarschriftencommissie kijkt onafhankelijk naar de bezwaarschriften. In een hoorzitting krijgt degene die bezwaar heeft gemaakt de gelegenheid het bezwaarschrift toe te lichten. De medewerker die namens de gemeente het verweer voert, kan een toelichting op het bestreden besluit geven. Zo wordt de commissie aan de hand van de ingediende stukken en het horen ingelicht over de kwestie die speelt. De commissie vormt daarover een mening. De secretaris die de bezwaarschriftencommissie bijstaat, stelt op basis van de door de commissie na afloop van de hoorzitting geformuleerde uitgangspunten een concept advies op dat na bespreking door de commissie wordt vastgesteld.

De secretaris van de bezwaarschriftencommissie is een ambtenaar in dienst van de gemeente Lelystad, afdeling FAB, team JZV (Juridische Zaken en Inkoop, het voormalige JZV). In deze functie vervult de secretaris werkzaamheden onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan commissie. De secretaris is eveneens onafhankelijk en niet betrokken bij de voorbereiding van het besluit dat ter discussie staat. JZV verzorgt daarnaast de administratie van het bezwaarschrift en bewaakt de afhandeling(stermijn) van bezwaarschriften.

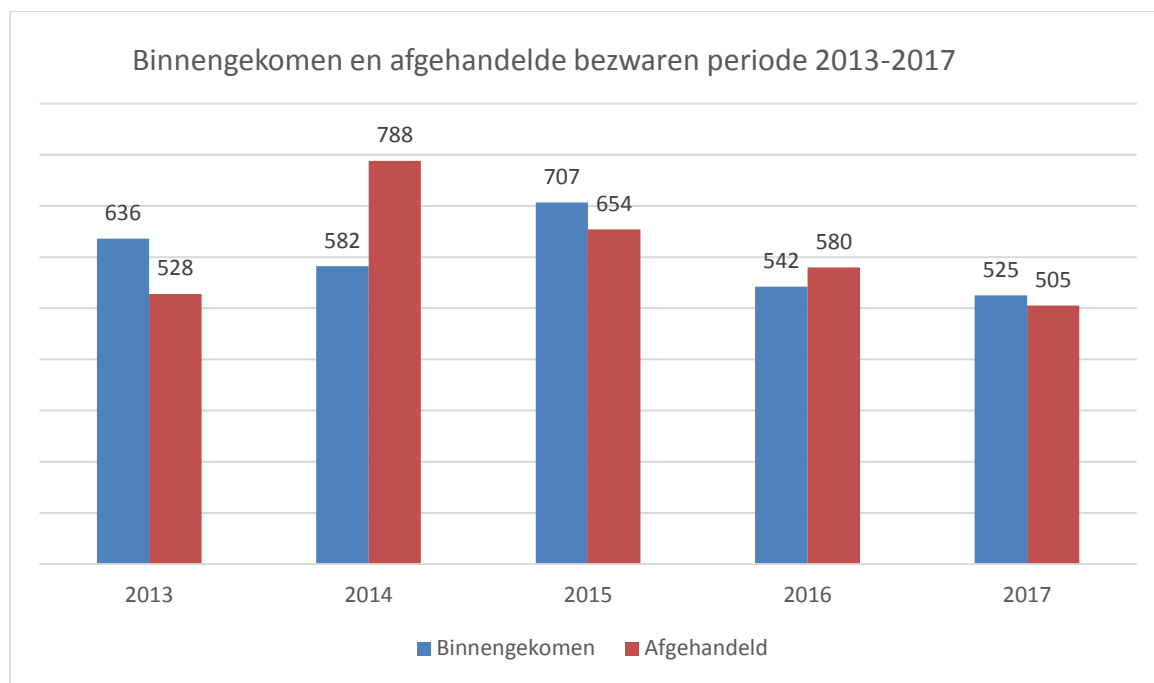
Ook de ambtelijke afhandeling van bezwaarschriften vindt op een neutrale en objectieve manier plaats. Deze afhandeling is belegd bij door het college speciaal hiervoor benoemde medewerkers, de secretarissen. Tijdens deze ambtelijke behandeling van het bezwaar is de secretaris formeel werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het college, dat het bestreden besluit moet heroverwegen. Deze onafhankelijke secretaris is niet betrokken geweest bij de voorbereiding van het besluit dat ter discussie staat. Medio 2017 is een voorzichtige start gemaakt met een aanpassing van de werkwijze zodat de passende aanpak beter geïntegreerd kan worden in de behandeling van bezwaarschriften. Op die wijze wordt verwacht dat besluiten op bezwaar voor de burger meer acceptabel zullen zijn. Dit veranderingsproces zal in 2018 voortgezet worden.

Het afdelingshoofd van JZV is door het college van burgemeester en wethouders gemandateerd om ongegronde en niet ontvankelijke beslissingen op bezwaar voor de Sociale Kamer (SK) te nemen. Deze gemandateerde bevoegdheid is door het afdelingshoofd in ondermandaat aan de teamleider JZV verstrekt. Als sprake is van een gegrond bezwaarschrift van de Sociale Kamer is het college bevoegd om een beslissing op bezwaar te nemen. Voor bezwaarschriften van de Algemene Kamer (AK) en de Personele Kamer (PK) waarbij het besluit op bezwaar conform het advies van de commissie (of bij AK bezwaarschriften: conform het ambtelijk uitgebrachte advies) en conform het primaire besluit is, geldt dat het mandaat voor het nemen van een beslissing op bezwaar bij de gemeentesecretaris ligt. Bij besluiten op bezwaar waarbij afgeweken wordt van het advies en/of het primaire besluit gewijzigd wordt neemt het college zelf een besluit over het bezwaarschrift.

Dit jaarverslag gaat over ingekomen bezwaarschriften en afgehandelde bezwaarschriften in 2017. Alle bezwaarschriften voor de Algemene Kamer, Sociale Kamer en Personele Kamer komen binnen bij JZV. Afgehandelde bezwaarschriften zijn bezwaarschriften waarop in 2017 een beslissing op bezwaar is verzonden of die in 2017 zijn ingetrokken.

2. Algemene gegevens bezwaarschriften 2017 en voorlopige bevindingen 2018

Hieronder vindt u een overzicht van het aantal in 2017 ontvangen en afgehandelde bezwaarschriften in relatie tot voorgaande jaren.



Aantallen bezwaarschriften per kamer

Er zijn drie kamers die bezwaarschriften behandelen. De tabel laat zien hoeveel bezwaarschriften er de afgelopen jaren per kamer ingediend en afgehandeld zijn. Op pagina 7 vindt u informatie over de afhandelingstermijnen per kamer en de afhandelingstermijnen voor alle kamers.

Aantallen bezwaarschriften per kamer	Binnengekomen			Afgehandeld		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
AK	72	99	129	64	87	123
SK	631	440	392	586	489	380
PK	4	3	4	4	4	2
Totaal	707	542	525	654	580	505

AK = Algemene Kamer, SK = Sociale Kamer, PK = Personele Kamer

Het totale aantal binnengekomen bezwaarschriften in 2017 vertoont een daling ten opzichte van 2016. Na de hausse ten gevolge van de invoering van de nieuwe Wmo 2015 en de Participatiewet, beiden per 1 januari 2015, lijkt men gewend te zijn geraakt aan het nieuwe regime van met name de Wmo. De stijging van het aantal in 2017 voor de Algemene Kamer ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van 2015 en 2016 komt in hoofdzaak doordat vaak bezwaar wordt ingediend als sprake is van een besluit om een WABO-vergunning te verlenen die kamergewijze verhuur van een woning mogelijk maakt of die er toe leidt dat een woning gesplitst kan worden in appartementen. Daarnaast leiden verzoeken om toekenning van het Nederlandschap en vergoeding van planschade met enige regelmaat tot de behandeling van een bezwaarschrift.

De Sociale Kamer ontving in 2017 minder bezwaarschriften. Daarmee wordt de tendens die al in het voorgaande jaar zichtbaar was, voortgezet. De oorzaak daarvan heeft vermoedelijk te maken met het feit dat met name de nieuwe regels inzake de Wmo 2015 en de Jeugdwet langzaam maar zeker geaccepteerd worden. Ook het project "Juridische kwaliteit" van de vakafdeling heeft een positieve invloed gehad. Dit project bestond uit het actualiseren van de gemeentelijke beleidsregels, werkafspraken en werkinstructies.

Voor de fluctuaties in ontvangen en afgehandelde bezwaarschriften voor de Personele Kamer is geen verklaring.

Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften 2017

Uitkomst	(deels) geground	Herroepen	Ingetrokken	(Kennelijk) niet-ontvankelijk	Ongegrond	Doorgezonden	Totaal
AK ambtelijk	0	0	36	4	12	1	53
AK commissie	5	0	0	30	35	0	70
SK ambtelijk	16	2	152	28	149	2	349
SK commissie	7	2	0	6	16	0	31
PK commissie	0	0	2	0	0	0	2
totaal	28	4	190	68	212	3	505

Bij de hoofdstukken die gaan over de behandeling van bezwaarschriften door de Algemene Kamer (AK), de Sociale Kamer (SK) en de Personele Kamer (PK) wordt ingegaan op bijzonderheden ten aanzien van de uitkomst van afgehandelde bezwaarschriften.

Inzet mediators

Naast secretarissen en juridisch (kwaliteits)medewerkers van de vakafdelingen zijn ook de twee gemeentemediators (in totaal 1 fte voor de hele gemeente) betrokken bij de behandeling van bezwaarschriften. De mediators kunnen complexe zaken, bezwaar of niet, waarbij de relatie tussen burger en gemeente stroef verloopt, met bemiddeling of mediation oppakken. Daarin werken ze aan de relatie tussen beide. Als deze verbetert, kunnen partijen zelf vaak oplossingen voor het probleem bedenken. De mediator begeleidt met name het proces. Naderhand krijgen de deelnemers een enquête om de tevredenheid te meten. Hier komt uit dat zij mediation erg waarderen. Daarnaast leidt het tot resultaat: in 2017 hebben de mediators 18 zaken behandeld waarvan 16 met overeenstemming afgesloten. Van deze 18 zaken ging het in 12 gevallen om officiële bezwaren.

Proceskosten

Indien een besluit in bezwaar of (hoger) beroep wordt herroepen of gegrond verklaard wegens een toerekenbare onrechtmatigheid van een bestuursorgaan en er sprake is van professionele rechtsbijstand moeten, desgevraagd, de proceskosten worden vergoed. Ook bij ingetrokken bezwaarschriften kunnen proceskosten verschuldigd zijn, als het bestuursorgaan het bestreden besluit

heeft herzien omdat dit niet correct was. Bijkomende voorwaarde in zo'n geval is dan wel dat het bestuursorgaan daarover een verwijt gemaakt kan worden.

In 2017 is voor het sociaal domein een bedrag van € 55.246,-- aan proceskosten vergoed. In 2016 was dat bedrag € 89.596,24, in 2015 ging het om een bedrag van € 65.000,- en in 2014 is een bedrag van € 81.900,- aan proceskosten voor het sociaal domein betaald. Het gaat hier over de proceskosten die betaald zijn in bezwaar- en in beroepsprocedures.

Als geconstateerd wordt dat het bestreden besluit niet in stand kan blijven maar aangepast moet worden, gegrond is, moeten er proceskosten betaald worden. Proceskosten worden betaald door de afdeling die verantwoordelijk was voor het besluit waar bezwaar tegen gemaakt is. Gelukkig is het bedrag dat in 2017 aan proceskosten in het sociaal domein is betaald, een stuk lager dan het bedrag dat in 2016 werd betaald. Het verschil is te verklaren uit het feit dat in 2016 22% van de bezwaarschriften van de Sociale Kamer gegrond zijn verklaard en in 2017 12%. Dit laat zien dat het project Juridische Kwaliteit van de afdeling WIZ z'n vruchten afwerpt.

Afhandelingstermijnen

Op pagina 5 heeft u kunnen zien hoeveel bezwaarschriften de afgelopen jaren ontvangen en afgehandeld zijn. Hieronder vindt u het percentage bezwaarschriften dat, per kamer en in totaal, binnen de termijn is afgehandeld.

Percentage bezwaarschriften binnen de termijn afgehandeld					
	2013	2014	2015	2016	2017
AK	53%	83%	63%	61%	67%
SK	9%	39%	81%	81%	85%
PK	0%	0%	0%	100%	nvt
Totaal tijdig afgehandeld	15%	44%	79%	77%	80%

Bij het verklaren van het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften voor de Algemene Kamer in de jaren 2013, 2015, 2016 en 2017 spelen verschillende aspecten een rol. In een aantal complexe bezwaarzaken had de commissie meer tijd nodig voor het uitbrengen van een advies dan vooraf ingecalculeerd was. In andere bezwaarzaken heeft de vakafdeling meer tijd nodig om een advies af te handelen. Dat is bijvoorbeeld het geval als afgeweken wordt van het advies van de commissie, maar doet zich ook voor als juridisch medewerkers in een vakantieperiode en/of door ziekte beperkt aanwezig zijn.

De stijging van het totale percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften is mede een gevolg van het scherper sturen door JZV op het opschorten van afhandelingstermijnen, op het tijdig opstellen van adviezen en op het tijdig afhandelen van uitgebrachte adviezen door vakafdelingen bij een dreigende termijnoverschrijding. Dit gebeurt door scherp te monitoren in het bezwaarschriftensysteem Octopus welke bezwaarzaken binnenkort afgehandeld moeten zijn, door de verantwoordelijk secretaris of de verantwoordelijk juridisch medewerker of diens leidinggevende aan te spreken. Daarnaast is in het najaar van 2017 een Lean traject gestart om dit proces verder te optimaliseren. De hele werkwijze is daarbij tegen het licht gehouden. Het is de bedoeling dat dit zal leiden tot wijzigingen in de behandeling van bezwaarschriften. Deze wijzigingen zijn erop gericht dat sneller tot een oplossing van het bezwaar wordt gekomen, een oplossing die ook voor de bezwaarde acceptabel is.

Uit de tabel blijkt dat in 2017 20% van de bezwaarschriften niet op tijd werden afgehandeld. Daarvoor zijn meerdere oorzaken. Het komt nog al eens voor dat secretarissen en juridisch kwaliteitsmedewerkers de afhandelingstermijn van "hun" bezwaarschriften niet goed in de gaten houden waardoor het bezwaar te laat afgehandeld wordt. Wat ook voorkomt is dat veel tijd nodig is

voor het tot stand komen van een besluit op bezwaar. Dat doet zich voor bij zaken waarin afgeweken wordt van het advies. Dat kan ook gebeuren als het voorgestelde besluit voorbesproken moet worden met de portefeuillehouder voordat het college een besluit neemt.

Daarnaast speelt mee dat in 2017 één van de secretaris vanwege privé omstandigheden beperkt inzetbaar was en bij het overnemen van die zaken niet altijd goed gekeken is naar de afhandelingstermijnen. Daarbij speelt voor de Algemene Kamer mee dat het regelmatig voorkomt dat er één advies uitgebracht wordt dat van toepassing is voor meerdere bezwaarmakers. Gevolg van het niet tijdig uitbrengen van een dergelijk advies is dat meerdere bezwaarzaken te laat afgehandeld worden.

Dwangsom bij niet tijdig beslissen

Als de afhandelingstermijn van een bezwaarschrift overschreden wordt, kan een bezwaarmaker een zogenoemde ingebrekestelling indienen. De gemeente moet dan binnen 2 weken beslissen. Lukt dat niet, dan kan de bezwaarmaker per dag een dwangsom vorderen. Hier is een maximum aan verbonden van € 1.260,- (42 dagen).

Hieronder is aangegeven hoeveel ingebrekestellingen er de afgelopen jaren ontvangen zijn en welke bedragen aan dwangsom zijn uitbetaald:

Ingrekestellingen	2013	2014	2015	2016	2017
Aantal	54	42	12	4	2
Uitbetaalde bedrag	€ 51.190,50	€ 40.227,-	€ 12.151,50	€ 2.820,-	€ 1.600,-

In 2017 is in 2 zaken een dwangsom toegekend. De scherpe daling die zichtbaar is, is een direct gevolg van de inzet om tijdig besluiten op bezwaar te nemen.

Voorlopige bevindingen 2018

Aantal bezwaarschriften

Voor de Algemene Kamer zullen er in 2018 ongeveer evenveel bezwaarschriften worden ingediend als in 2017. Hierbij wordt opgemerkt dat het bij de Algemene Kamer regelmatig voorkomt dat er meerdere bezwaren worden ingediend tegen één besluit. Als gekeken wordt naar het aantal besluiten waartegen bezwaar gemaakt wordt, dan zijn er in 2018 meer bezwaren voor de Algemene Kamer ontvangen dan in 2017. In 2017 is tegen 60 besluiten bezwaar gemaakt, in 2018 is tegen 98 besluiten bezwaar gemaakt (stand van zaken december 2018). Vanwege het aantrekken van de economie zijn er in 2018 meer aanvragen voor omgevingsvergunningen ingediend. Dat verklaart de stijging in 2018 voor bezwaarschriften in de Algemene Kamer.

Voor de Sociale Kamer ligt dit anders. Het aantal in 2018 ontvangen bezwaarschriften is waarschijnlijk wat lager dan in 2017 het geval was. Voor de Personele Kamer geldt dat er nu, december 2018, al net zoveel bezwaarschriften ontvangen zijn als in 2016 en 2017 samen. Dat komt omdat medewerkers, net als burgers, mondiger zijn dan vroeger en eerder bezwaar maken. Een andere reden is dat een inhaalslag gemaakt wordt ten aanzien van personele zaken die in het verleden zijn blijven liggen. Bij nagenoeg alle bezwaarschriften voor de Personele Kamer geldt dat dit bezwaarschriften zijn van medewerkers van de gemeente Lelystad.

Percentage tijdig afgehandelde bezwaren

Het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften is in 2018 lager dan in voorgaande jaren het geval was. Dit percentage lag de afgelopen 3 jaren (2015-2017) boven de 75%, in 2018 ligt dit rond de 69%. Daarbij is er wel onderscheid tussen de Algemene Kamer, Sociale Kamer en Personele Kamer. Het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften voor de Algemene Kamer is nu (december 2018)

38%, voor de Sociale Kamer is dit 78% en voor de Personele Kamer is het 100%. Daarvoor zijn diverse redenen.

Voor het secretariaat was 2018 een moeilijk en lastig jaar. Door het onverwacht wegvallen en vertrek van twee secretarissen (2,0 fte van de 4,7 fte) was het voor het secretariaat ingewikkeld en tijdrovend om de lopende zaken over te nemen. Daardoor was het voor de commissie ook niet makkelijk om de advisering binnen de aangegeven normtijden af te ronden. Er is ook een aantal bezwaarzaken geweest waarvan de commissie de afronding van adviezen binnen de afgesproken normtijden niet kon realiseren. Dat lag soms aan de complexiteit van de zaak maar soms ook aan de combinatie van commissiewerk en andere werkzaamheden van de voorzitter en leden van de bezwaarschriftencommissie.

Voor met name de Algemene Kamer speelt daarbij nog mee dat in die Kamer regelmatig één advies uitgebracht wordt dat van toepassing is voor meerdere bezwaarmakers. Door het te laat uitbrengen van één advies worden meerdere bezwaarzaken ook te laat afgehandeld.

Concreet: dit geldt in 2018 (met de stand van zaken in december) voor 25 bezwaarschriften. Als de bezwaarschriften die bij elkaar horen als één zaak waren ingeboekt, ging het om vier (te laat afgehandelde) bezwaarzaken in plaats van 25 en was het percentage tijdige afgehandelde bezwaren 77% in plaats van 69%.

Informele aanpak

Voor de bezwaarschriften van zowel de Algemene Kamer als de Sociale Kamer wordt de informele aanpak, waar mogelijk, toegepast. De Sociale Kamer is daar in mei 2018 mee gestart. In eerste instantie was er bij het informeel behandelen van bezwaarschriften op het gebied van de Participatiewet en Wmo onvoldoende aandacht voor het opschorten van de afhandelingstermijnen. Inmiddels is dit aspect in het werkproces opgenomen. Ook dit is een verklaring voor het iets lagere percentage tijdig afgehandelde bezwaren voor de Sociale Kamer in 2017 in vergelijking met voorgaande jaren.

3. Algemene Kamer

De Algemene Kamer behandelt de bezwaarschriften die niet door de Sociale Kamer en de Personele Kamer worden behandeld. Daarbij gaat het veelal om besluiten op het gebied van het omgevingsrecht (besluiten op aanvragen om omgevingsvergunningen, handhavingsbesluiten, invorderingsbesluiten), op het gebied van de APV en bijzondere wetgeving, besluiten op WOB-verzoeken (Wet Openbaarheid van bestuur) en op het gebied van de Basisregistratie personen (BRP) en het Nederlanderschap.

Voor de Algemene Kamer geldt dat ongeveer twee derde van alle bezwaarschriften door de commissie behandeld wordt. De overige bezwaarschriften worden ambtelijk afgehandeld. Bezwaarschriften waarvoor op voorhand al vaststaat dat deze niet-ontvankelijk zijn en zeer eenvoudige zaken worden meestal ambtelijk afgehandeld. In 2017 heeft de commissie 70 adviezen uitgebracht. Ambtelijk gezien zijn er in 2017 53 bezwaarzaken afgehandeld: er zijn 16 ambtelijke adviezen uitgebracht, 36 bezwaarschriften zijn ingetrokken en 1 bezwaarschrift is doorgezonden omdat dit niet door gemeente Lelystad afgehandeld kon worden: voor dit bezwaarschrift was het college van Lelystad niet het bevoegde orgaan. Over het intrekken van bezwaarschriften vindt u verder in dit hoofdstuk meer informatie.

De commissie Algemene Kamer heeft in 2017 13 keer vergaderd.

Er worden bij de Algemene Kamer soms meerdere bezwaren tegen één besluit ingediend. Deze bezwaren worden door de commissie in één advies verwerkt. Dit houdt in dat de commissie minder adviezen uitbrengt dan het aantal te behandelen bezwaarschriften. Uiteraard ontvangt elke bezwaarmaker wel een aan hem of haar gerichte beslissing op bezwaar. Het uitgebrachte advies wordt daar – op grond van een wettelijke bepaling – als bijlage bijgevoegd.

Hieronder vindt u de cijfers voor door de Algemene Kamer (AK) ontvangen en behandelde bezwaarschriften.

AK bezwaarschriften	2013	2014	2015	2016	2017
Binnengekomen bezwaarschriften	85	71	72	99	129
Afgehandelde bezwaarschriften	74	74	64	87	123
Percentage afgehandeld binnen de termijn	53%	83%	63%	61%	67%

De stijging van het aantal in 2016 voor de Algemene Kamer ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van 2014 en 2015 komt in hoofdzaak doordat er sinds eind 2015 wordt gehandhaafd op verkeerd gestalde fietsen in het Stadshart. Voorts is sinds 2016 sprake van een stijging in het aantal aanvragen om een omgevingsvergunning die kamerverhuur mogelijk maakt. Omwonenden maken dan vaak bezwaar tegen het besluit omdat zij vrezen voor overlast.

Om te zorgen voor een stijging van het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften voor de Algemene Kamer is in het najaar van 2017 een Leantraject gestart om dit proces verder te optimaliseren. Dat resulteerde in een stijging van 6%, terwijl de capaciteit als gevolg van genoemd Leantraject verminderd was.

Onderstaand overzicht toont de afgehandelde bezwaarschriften over 2017 waarvan het besluit (beslissing op bezwaar, bob) is verzonden.

Kamer Algemene Zaken	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften	Contraire ?
APV (Algemene Plaatselijke verordening)	15	11	Gegronnd: 0 Ongegrond: 13 Overig: 2	
BRP (Inschrijving/uitschrijving BasisRegistratie Personen)	9	6	Gegronnd: 1 Ongegrond: 5 Overig: 3	
OVERIG (Subsidieverordening)	2	1	Ongegrond: 1 Overig: 1	
WWV (Wegenverkeerswet, Gehandicaptenparkeerplaats)	1		Ongegrond: 1	
WABO (Omgevingsvergunning: last onder dwangsom, handelen in strijd met planologisch kader)	54	38	Gegronnd: 2 Ongegrond: 25 Overig: 27	3
WOB (Wet Openbaarheid Bestuur)	2	1	Ongegrond: 1 Overig: 1	
WRO (Wet Ruimtelijke Orde, planschade)	3	1	Ongegrond: 2 Gegronnd: 1	2
Totaal	86	58	86	5

Totaal door de Algemene Kamer in 2016 afgehandelde bezwaarschriften

AK	2017
Afgehandeld door verzenden bob	86
Ingetrokken bezwaarschriften	36*
Doorgezonden bezwaarschriften	1
Totaal	123

*4 van de 36 intrekkingen zijn tot stand gekomen na inzet van de gemeentelijke mediators

In het oog springende zaken die de Algemene Kamer in 2017 heeft afgehandeld

Omgevingsvergunningen

In 2017 is 25 maal bezwaar gemaakt tegen een verleende omgevingsvergunning. Twee daarvan waren prematuur, deze zijn als zienswijze bij de besluitvorming betrokken. Bij verleende omgevingsvergunningen gaat het vaak om vergunningen voor kamerverhuur of het splitsen van een woning. Omwonenden maken daartegen vaak bezwaar omdat ze vrezen voor de overlast die daaruit kan voortvloeien. De aanvragen worden afgehandeld met behulp van het beleidskader dat daarvoor is vastgesteld en dat juist is gericht op het voorkomen van die overlast. Voor de beoordeling van een en

ander geldt in beginsel dat gekeken moet worden naar de ruimtelijke uitstraling: welk gevolg heeft een kamerverhuurpand op de omliggende ruimte? Daarin spelen aspecten als (geluids-)overlast en parkeerdruk een nadrukkelijke rol.

Handhaving en BRP bezwaren

Ook handhaving en invordering van dwangsommen bij overtreding van regelgeving (15 maal) en besluiten met betrekking tot inschrijving in de Basis Registratie Personen of het Nederlandschap (10 maal) leiden relatief vaak tot bezwaren.

Ingetrokken bezwaarschriften

Opvallend is dat ruim een kwart van de ontvangen bezwaarschriften voor de Algemene Kamer in 2017, om precies te zijn 29,3%, ingetrokken is. Voor elk bezwaarschrift dat betrekking heeft op het "werkveld" van de Algemene Kamer geldt dat de behandelend secretaris of de vakafdeling beoordeelt of het bezwaarschrift zich leent voor informele bezwaarafhandeling. Als dat het geval is, wordt onderzocht hoe het bezwaar opgelost kan worden en of inzet van de gemeentelijke mediators mogelijk is, zie voor dit laatste kopje Inzet mediators.

Informele bezwaarbehandeling door de vakafdeling wordt zoveel als mogelijk is in samenspraak met de bezwaarde gedaan. Als het informele traject geen resultaat oplevert, wordt het bezwaarschrift alsnog formeel behandeld. Bij een formele behandeling van het bezwaarschrift vindt er veelal een hoorzitting plaats, stelt de secretaris of de commissie een advies op en wordt namens het college een beslissing op bezwaar genomen.

Inzet mediators

Zoals uit het voorgaande blijkt, kunnen de twee gemeentemediators betrokken zijn bij de behandeling van bezwaarschriften. In totaal zijn vier zaken voor de Algemene Kamer in mediation behandeld. Al deze bezwaren zijn ingetrokken.

In vijf andere zaken waarvoor nog geen bezwaarschrift was ingediend maar die mogelijk zou kunnen leiden tot het indienen van een bezwaarschrift, is ook sprake geweest van inzet van de mediators. Dit heeft een positief resultaat tot gevolg gehad. Partijen waren tevreden en er is voorkomen dat er een bezwaarschrift ingediend zou worden.

4. Sociale Kamer

De Sociale Kamer behandelt de bezwaarschriften op het gebied van het sociaal domein. Daarbij gaat het om bezwaarschriften tegen besluiten op het gebied van de Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet.

Voor de Sociale Kamer geldt dat in het Aanwijzingsbesluit staat welke bezwaarschriften ambtelijk behandeld worden. De overige bezwaarschriften van de Sociale Kamer worden door de commissie afgehandeld. Daarbij kunt u denken aan bezwaarschriften die gaan over gezamenlijke huishouding maar ook aan bezwaarschriften op het gebied van de Jeugdwet. In 2017 heeft de commissie 31 adviezen uitgebracht en zijn er 349 adviezen ambtelijk afgehandeld: er zijn 195 ambtelijke adviezen uitgebracht, 152 bezwaarschriften zijn ingetrokken en 2 bezwaarschriften zijn doorgezonden omdat ze niet door gemeente Lelystad afgehandeld konden worden. Over het intrekken van bezwaarschriften vindt u verder in dit hoofdstuk meer informatie.

De commissie Sociale Kamer heeft in 2017 12 keer vergaderd.

Voor de Sociale Kamer wordt opgemerkt dat in geval sprake is van het schenden van de inlichtingenplicht zoals bedoeld in artikel 17 van de Participatiewet er in één advies meerdere bezwaren kunnen worden afgehandeld. Vaak wordt zowel bezwaar ingediend tegen de intrekking en/of herziening van het recht op bijstand maar ook tegen de (mede-)terugvordering en de boete.

Hieronder vindt u de cijfers voor door de Sociale Kamer (SK) ontvangen en behandelde bezwaarschriften.

SK bezwaarschriften	2013	2014	2015	2016	2017
Binnengekomen bezwaarschriften	543	501	631	440	391
Afgehandelde bezwaarschriften	308	704	586	489	380
Percentage afgehandeld binnen de termijn	9%	39%	81%	81%	85%

Onderstaand overzicht toont de afgehandelde bezwaarschriften over 2017 waarvan het besluit op bewaar (bob) is verzonden.

SK	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Uitkomst afgehandeld bezwaarschriften	Contrair?
BBZ (Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004)	2	2	Ongegrond: 2	0
IOAW	3	3	Ongegrond: 2 Overig: 1	0
JZ (Jeugdwet)	3	3	Gegronnd: 2 Ongegrond: 1	0
Overig: (Dwangsom bij niet tijdig beslissen)	1	1	Ongegrond: 1	
PW (Participatiewet)	216	184	Gegronnd: 25* Ongegrond: 159 Overig: 32	4

SK (vervolg)	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Uitkomst afgehandeld bezwaarschriften	Contrair?
WMO 2015 (Wet maatschappelijke ondersteuning)	1	1	Overig: 1	0
totaal	226	191	226	4

*Ook de bezwaren op grond waarvan een besluit is herroepen, zijn meegeteld omdat het oorspronkelijke besluit niet in stand kan blijven.

Totaal door de Sociale Kamer in 2017 afgehandelde bezwaarschriften

SK	2017
Afgehandeld door verzenden bob	226
Ingetrokken bezwaarschriften	152*
Doorgezonden bezwaarschriften	2
Totaal	380

*8 van de 152 intrekkingen zijn tot stand gekomen na inzet van de gemeentelijke mediators.

Bij de Sociale Kamer is in vier gevallen (1,8%) een besluit op het bezwaarschrift genomen dat afweek van het gegeven advies. Al deze bezwaren hadden betrekking op de Participatiewet (bestuurlijke boete en herziening/terugvordering), waarbij wordt opgemerkt dat twee van de vier bezwaren dateren uit 2016. De twee boete-zaken leidden tot een afwijkend besluit waarbij één zaak ongegrond werd verklaard en de andere gedeeltelijk gegrond (de commissie adviseerde in dat geval geheel gegrond). De advisering inzake de herziening en terugvordering van de uitkering werd in plaats van het advies het bezwaar ongegrond te verklaren juist gegrond verklaard, evenals het bezwaar dat gericht was tegen een terugvordering.

In het oog springende aspecten bij de behandeling van bezwaarschriften in het sociale domein

Jeugdwet

De bezwaarschriftencommissie heeft in 2017 drie bezwaarschriften die ingediend zijn tegen beslissingen op het gebied van de Jeugdwet behandeld. Opvallend is dat 2 van de 3 ingediende bezwaarschriften gegrond zijn verklaard en dat geen enkele van deze bezwaarschriften tijdig, dat wil zeggen binnen de wettelijke termijn, is afgehandeld. Het overschrijden van de termijn komt in hoofdzaak doordat na ontvangst van het bezwaarschrift geprobeerd wordt om het bezwaar informeel op te lossen zonder dat de afhandelingstermijnen opgeschort worden. Een tweede reden voor het overschrijden van termijnen is dat na het uitbrengen van een advies door de commissie veel tijd (vaak meer dan twee maanden) nodig is om een beslissing op bezwaar te nemen. De commissie heeft in 2017 twee keer geadviseerd dat het onderzoek, dat plaatsvindt voordat een besluit genomen wordt, onvoldoende was geweest. Gevolg van zo'n advies was dat het onderzoek opnieuw gedaan is. U kunt zich voorstellen dat dat de nodige tijd vraagt.

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015)

Na de hausse in 2015, die werd veroorzaakt doordat de nieuwe regelgeving niet meteen door de zorgbehoevenden werden geaccepteerd, viel al in 2016 op dat het aantal bezwaren afnam. In 2017

heeft die afname zich verder voortgezet, waarbij ook een rol heeft gespeeld dat nagenoeg ieder bezwaar dat gericht was tegen een WMO-besluit via de weg van de informele afdoening is opgelost.

Ingetrokken bezwaren

Opvallend is dat 40% van de door de Sociale Kamer ontvangen bezwaarschriften informeel wordt afgehandeld. Elk bezwaarschrift dat binnen het sociaal domein ontvangen wordt, wordt binnen 1 week na ontvangst gescreend. Tijdens de screening wordt gekeken of het besluitvormingsproces op juiste wijze is verlopen en of er redenen zijn om een bezwaarschrift informeel te behandelen. Als dat laatste het geval is, wordt onderzocht hoe het bezwaar opgelost kan worden en of inzet van de gemeentelijke mediators mogelijk is, zie voor dit laatste kopje "Inzet mediators". Informele behandeling van bezwaarschriften leidt vaak tot intrekking van het bezwaarschrift.

Informele bezwaarbehandeling door de vakafdeling wordt zoveel als mogelijk is in samenspraak met de bezwaarde gedaan. Als het informele traject geen resultaat oplevert, wordt het bezwaarschrift alsnog formeel behandeld. Bij een formele behandeling van het bezwaarschrift vindt er veelal een hoorzitting plaats, stelt de secretaris of de commissie een advies op en wordt door of namens het college een beslissing op bezwaar genomen.

Inzet mediators

Het college heeft in 2015 besloten om zoveel mogelijk bezwaren en klachten die het gevolg zijn van de 'drie transities' (Jeugdwet, Wmo en Participatiewet) via een vorm van informele geschiloplossing te behandelen. Dat betekent dat ook de twee gemeentemediators betrokken zijn bij de behandeling van bezwaarschriften.

De twee gemeentemediators zijn dus betrokken bij de behandeling van bezwaarschriften. Bijna alle Wmo bezwaarschriften worden door de mediators opgepakt. Soms vraagt de afdeling al voorafgaand aan het nemen van een Wmo besluit om deze inzet.

In 2017 zijn acht bezwaarzaken (uit het sociaal domein) na inzet van mediation ingetrokken. Dit gebeurt bijvoorbeeld als in het contact met de cliënt sprake is van escalatie. Deze intrekkingen zijn cijfermatig gezien verwerkt in het totale aantal ingetrokken bezwaarschriften voor de Sociale Kamer. Ook is er in 2017 nog één andere "niet-bezwaarzaak" door de gemeentemediators behandeld.

Gegronde bezwaren

Van de bezwaarschriften met het onderwerp Participatiewet is in 2017 12% gegrond verklaard. Dit percentage lag in 2016 op 22%. De in 2016 genomen maatregelen om de kwaliteit van genomen besluiten te verbeteren zodat het percentage gegronde bezwaren zou afnemen, zijn dus succesvol geweest.

5. Personele Kamer

De Personele Kamer behandelt bezwaarschriften op het gebied van personele aangelegenheden, heel concreet op het gebied van het ambtenarenrecht. De Personele Kamer behandelt geen zaken op het gebied van functie-indeling, functiewaardering en zaken waarop het Sociaal Statuut van toepassing is. De Personele Kamer van de gemeente Lelystad behandelt ook bezwaarschriften van de gemeente Urk en bezwaarschriften van de Omgevingsdienst Flevoland en Gooi- en Vechtstreek.

Alle bezwaarschriften op het gebied van het ambtenarenrecht worden door de commissie behandeld. De Personele Kamer vergadert op ad hoc basis. De commissie wordt ondersteund door een vaste secretaris die niet verbonden is aan de gemeente Lelystad, de gemeente Urk of de omgevingsdienst Flevoland en Gooi- en Vechtstreek. In 2016 is er een nieuwe externe secretaris aangesteld.

De commissie Personele Kamer heeft in 2017 2 keer vergaderd.

Hieronder vindt u de cijfers voor door de Personele Kamer (PK) afgehandelde bezwaarschriften.

PK bezwaarschriften	2013	2014	2015	2016	2017
Percentage afgehandeld binnen de termijn	0%	0%	0%	100%	Nvt
Binnengekomen bezwaarschriften	8	10	4	3	4
Afgehandelde bezwaarschriften	2	3	1	3	2

Onderstaand overzicht toont de door de Personele Kamer afgehandelde bezwaarschriften over 2017 waarvan het besluit is verzonden.

Kamer Personele Zaken	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Uitkomst afgehandeld bezwaarschriften	Contrair?
Ambtenarenrecht	2	nvt	Ingetrokken: 2	nvt
totaal	2	nvt	2	nvt

Totaal door de Personele Kamer(PK) in 2016 afgehandelde bezwaarschriften

PK	2017
Afgehandeld door verzenden bob	0
Ingetrokken bezwaarschriften	2
Doorgezonden bezwaarschriften	0
Totaal	2

De (interne) mediators worden niet ingezet in het domein van de Personele Kamer.

6. Overig

Aanbevelingen

De commissie beoogt met de aanbevelingen een bijdrage te leveren aan mogelijke verbeteringen in de relatie tussen burger en bestuur en de kwaliteit van namens het bestuur genomen besluiten.

Het is van belang dat de stukken voor een hoorzitting tijdig aan het secretariaat van de commissie toegezonden worden, zodat deze ook tijdig naar de bezwaarmaker (en eventueel de gemachtigde) en de leden van de commissie toegezonden kunnen worden. Tijdig in dit verband wil zeggen niet later dan tien dagen voor de hoorzitting. Dat bevordert een goede en zorgvuldige voorbereiding op de hoorzitting, zodat daarmee bereikt wordt dat de bezwaarde zich beter gehoord voelt.

De commissie heeft op basis van de verweerschriften de indruk dat de vakafdeling zich beperkt tot het verdedigen van het besluit waartegen bezwaar gemaakt wordt. Daarmee ontstaat bij de bezwaarde een beeld dat hij of zij minder serieus genomen wordt. Dat beeld is nadelig voor het draagvlak voor het in bezwaar te nemen besluit, en daarmee strijdig met het doel om tot een betere acceptatie van besluiten op bezwaar bij de burger te komen. De commissie doet de aanbeveling aan de vakafdeling om bij het opstellen van een verweerschrift altijd na te gaan of het besluit waartegen bezwaar is gemaakt, ook stand zou houden bij de rechter. Daarnaast adviseert de commissie om voorafgaand aan de behandeling van een bezwaar bij de commissie na te gaan of het bezwaar op andere wijze kan worden afgedaan.

Bij de voorbereiding van de hoorzittingen is het belangrijk dat alle belanghebbenden, ook de derde-belanghebbenden, een uitnodiging voor de hoorzitting ontvangen. Op die manier wordt de commissie goed geïnformeerd over alle aspecten van het bestreden besluit en de daartegen gerichte bezwaren, zodat een afgewogen advies kan worden opgesteld.

De commissie merkt op dat in jeugdzaken de jeugdigen van 12 jaar en ouder niet standaard worden uitgenodigd voor de hoorzitting. De wet vereist dit wel. De commissie heeft oog voor de kwetsbaarheid van de betrokken jongeren en de beschermende houding van hun ouders/verzorgers en benadrukt dan ook dat hiermee uiterst zorgvuldig moet worden omgegaan. De commissie doet de aanbeveling intern tot een aanpak/protocol te komen na onderzoek en/of te rade te gaan bij andere gemeenten.

Overig

Als de vakafdeling vragen heeft naar aanleiding van een advies en er is behoefte aan uitleg omdat het advies anders niet begrepen wordt, kan de commissie benaderd worden. Ook bij kennelijke schrijffouten (verkeerd jaartal, verkeerde spelling van een naam, typefouten etc.) kan de commissie daar uiteraard op gewezen worden. Indien er echter sprake is van een verschil in inzicht, als het gaat om een grijs gebied waarin belangen moeten worden afgewogen, rechtsregels moeten worden geïnterpreteerd etc. en de vakafdeling is het niet eens met het advies, dan kan de vakafdeling contrair gaan. Het is niet de bedoeling dat na de hoorzitting een poging ondernomen wordt om de commissie op andere gedachten te brengen.

In het geval van na de hoorzitting opgekomen nieuw gebleken feiten of omstandigheden, kan wèl overgegaan worden tot heropening van de zaak.