

Jaarverslag Bezwaarschriften Lelystad 2018

Werk in uitvoering

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van het college met betrekking tot de behandeling van bezwaarschriften over het jaar 2018. Net als bij het jaarverslag over het jaar 2017 luidt de ondertitel: “Werk in uitvoering”. Die aanduiding geeft aan dat er werkzaamheden verricht worden die er toe moeten leiden dat een nieuwe 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 heeft in 2018 tot een minder formeel ingestoken werkwijze geleid, die meer overleg met de betrokkenen vraagt.

In dit jaarverslag vindt u gegevens over de periode 2014 tot en met 2018. 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 gedaald. In het jaarverslag vindt u ook de verklaringen daarvoor. Minder zichtbaar, maar zeker van belang is de manier waarop het proces om bezwaarschriften te behandelen is vormgegeven. Daarbij is ook gekeken naar de mogelijkheden die er zijn voordat een bezwaarschrift wordt ingediend. Als het gaat om zaken die de algemene kamer betreffen, wordt er regelmatig een gesprek gevoerd met een burger of een vertegenwoordiger van een organisatie of bedrijf waardoor bezwaarschriften voorkomen worden. Bij de Sociale Kamer is gestart met een inloopsprekuren, daarover later meer.

Uitgangspunt is dat bij de ontvangst van het bezwaarschrift eerst wordt gekeken of de behandeling van het bezwaarschrift volgens de informele/ passende aanpak mogelijk is. Blijkt dit niet mogelijk te zijn, dan wordt de formele procedure voortgezet, waarbij het bezwaarschrift ter advisering aan de bezwaarschriftencommissie wordt voorgelegd. Deze wijziging, waarbij ook bij de Sociale Kamer het ambtelijk horen vrijwel niet meer voorkomt, heeft in 2018 zijn beslag gekregen. Per 1 maart 2019 is de gewijzigde werkwijze formeel bekrachtigd in de nieuwe Verordening Commissie Bezwaarschriften 2019.

Dit jaarverslag is in samenspraak tussen JZV, de commissie en de meest betrokken vakafdelingen tot stand gekomen. De vakafdelingen zijn de afdelingen Dienstverlening (DVL), Werk, Inkomen en Zorg (WIZ) en Facilitair, Advies en Beheer (FAB). De cijfers zijn veelal geleverd door JZV, de verklaringen bij de cijfers en percentages zijn afkomstig van de vakafdelingen.

JZV, de commissie en de vakafdelingen hebben de afgelopen jaren, en zeker ook in 2018, 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!

Voorwoord	2
1. Wat gebeurt er na de ontvangst van een bezwaarschrift?	4
2. Algemene gegevens bezwaarschriften 2018	6
Aantallen bezwaarschriften per kamer	6
Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften 2018	7
Inzet mediators	7
Proceskosten	7
Afhandelingstermijnen	8
Dwangsom bij niet tijdig beslissen	9
Bevindingen 2018	10
Aantal bezwaarschriften	10
Informeel aanpak	10
Rechtsmiddelen Sociale Kamer	11
Rechtsmiddelen Algemene Kamer	11
3. Algemene Kamer	13
In het oog springende zaken die de Algemene Kamer in 2018 heeft afgehandeld	14
Omgevingsvergunningen	14
Handhaving en BRP bezwaren	14
Ingetrokken bezwaarschriften	14
Inzet mediators	14
4. Sociale Kamer	15
In het oog springende aspecten bij de behandeling van bezwaarschriften in het sociale domein	16
Informeel aanpak	16
Inzet mediators	16
Ingetrokken bezwaarschriften	17
5. Personele Kamer	18
6. Overig	19
Aanbevelingen	19
Commissie bezwaarschriften	20

1. Wat gebeurt er na de ontvangst van een bezwaarschrift?

Wanneer een burger of een organisatie 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.

In Lelystad fungeert een externe bezwaarschriftencommissie. 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 stelt na afloop van de hoorzitting een concept advies op. Na bespreking door de commissie wordt dit vastgesteld.

Op basis van de 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. 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.

Ook de ambtelijke afhandeling van bezwaarschriften vindt op een neutrale en objectieve manier plaats. 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.

De ambtelijke afhandeling van bezwaarschriften is in 2018 sterk afgenomen vanwege het veranderingstraject. In 2018 is namelijk de informele/passende aanpak bij de Sociale Kamer sterk geïntensiveerd. Daartoe zijn verschillende 'behandel- strategieën' ontworpen. Allereerst is het inloopspreekuur geïntroduceerd. Dit is een laagdrempelige mogelijkheid om naar aanleiding van het ontvangen van een besluit als burger langs te komen bij de balie van Werk Inkomen en Zorg (hierna: WIZ). Een juridisch medewerker van de afdeling WIZ bespreekt met de burger het besluit. Dit leidt er regelmatig toe dat de burger het besluit beter begrijpt en accepteert en afziet van het indienen van een bezwaarschrift.

Mocht er toch een bezwaarschrift ingediend worden, dan wordt dit eerst naar de gemeentelijke mediators gestuurd. In een aantal gevallen wordt een mediation-of een bemiddelingstraject gestart. In samenspraak met de mediators kan ook bepaald worden dat een juridisch medewerker van WIZ contact opneemt met de bezwaarmaker om het bezwaarschrift op informele wijze te behandelen. Mocht dit niet tot een afdoening van het bezwaarschrift leiden, dan staat het formele traject nog open. In principe wordt het bezwaarschrift dan doorgeleid naar de commissie. Indien er teveel zaken doorgeleid worden naar de commissie en dit zou leiden tot overschrijding van de termijnen, kan ambtelijk worden gehoord.

In geval van ongegronde of niet ontvankelijke bezwaren is zowel de teamleider van JZV als de teamleider van WIZ gemandateerd om beslissingen op bezwaar voor de Sociale Kamer (SK) te nemen. Als sprake is van een gegrond bezwaarschrift van de Sociale Kamer is enkel het college bevoegd om een beslissing op bezwaar te nemen.

Voor bezwaarschriften van de Algemene Kamer (AK) waarbij de beslissing op bezwaar conform het commissie/ ambtelijk advies is en conform het primaire besluit is, geldt dat het mandaat voor het nemen van een beslissing op bezwaar bij de gemeentesecretaris ligt.

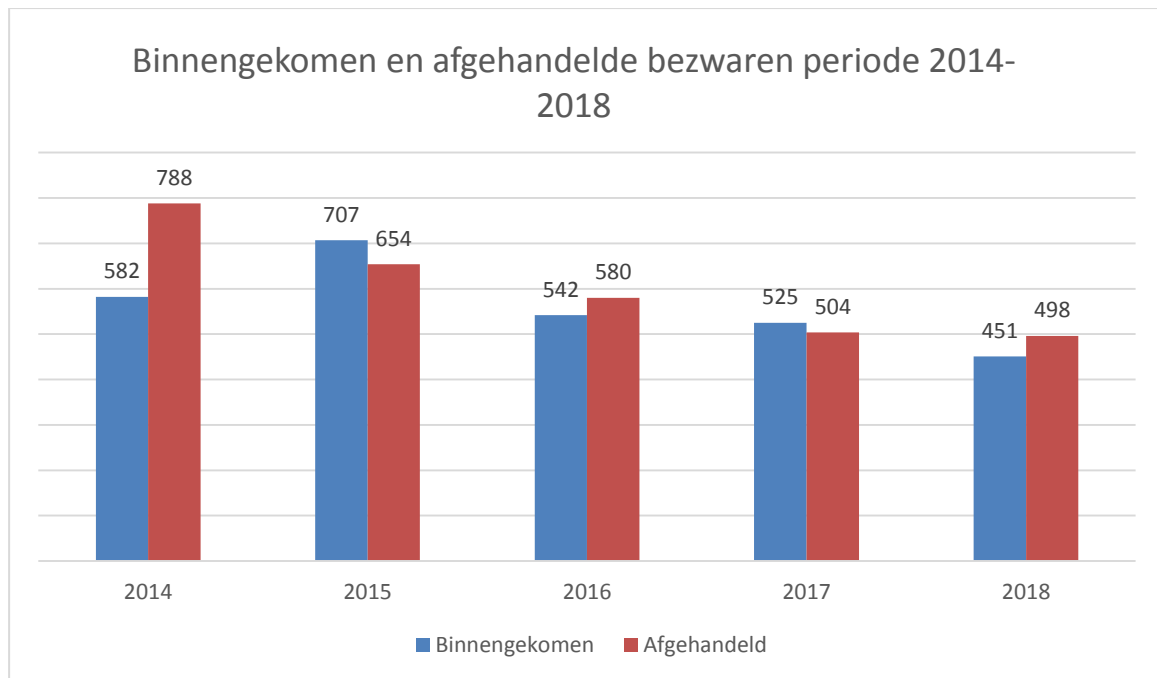
Voor bezwaarschriften van de Personele Kamer (PK) waarbij het besluit op bezwaar conform het advies van de commissie en conform het primaire besluit is, geldt dat het mandaat voor het nemen van een beslissing op bezwaar bij de gemeentesecretaris ligt.

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 2018. Alle bezwaarschriften voor de Algemene Kamer, Sociale Kamer en Personele Kamer komen binnen bij JZV. De Personele Kamer behandelt ook bezwaarschriften die ingediend zijn door medewerkers van de Omgevingsdienst Flevoland Gooi,- en Vechtstreek en van de gemeente Urk. Afgehandelde bezwaarschriften zijn bezwaarschriften waarop in 2018 een beslissing op bezwaar is verzonden of die in 2018 zijn ingetrokken.

2. Algemene gegevens bezwaarschriften 2018

Hieronder vindt u een overzicht van het aantal in 2018 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 8 vindt u informatie over de afhandelingstermijnen per kamer en de afhandelingstermijnen voor alle kamers.

Aantallen bezwaarschriften per kamer	Binnengekomen			Afgehandeld		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
AK	99	129	112	87	123	116
SK	440	392	332	489	380	377
PK	3	4	7	4	1	5
Totaal	542	525	451	580	504	498

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

Het totale aantal binnengekomen bezwaarschriften in 2018 vertoont een lichte daling ten opzichte van 2017.

Daarmee wordt de tendens die al in het voorgaande jaar zichtbaar was, voortgezet. 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 waardoor de kwaliteit van de primaire besluiten vergroot is.

Bij de Algemene Kamer is er weliswaar een lichte daling in het aantal bezwaarschriften, maar er is wel tegen meer unieke besluiten bezwaar gemaakt. In 2017 is tegen enkele besluiten een zeer grote hoeveelheid bezwaarschriften ingediend. Wanneer tegen één besluit bijvoorbeeld 20 bezwaren worden ingediend, worden deze gezamenlijk behandeld en is slechts één hoorzitting, één commissie-

advies en inhoudelijk één beslissing op bezwaar die vervolgens naar al die bezwaarmakers wordt gestuurd.

Wanneer er, zoals in 2018, tegen meer unieke besluiten bezwaar wordt gemaakt, komt er voor elk bezwaar een hoorzitting en een commissie-advies en een besluit op bezwaar. In die zin was er sprake van een toename van de bezwaren en dus ook van de werkdruk.

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

Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften 2018

Uitkomst	(deels) geground	Herroepen	Ingetrokken	(Kennelijk) niet-ontvankelijk	Ongegrond	Doorgezonden	Totaal
AK ambtelijk	0	0	40	6	2	1	49
AK commissie	5	1	0	10	51	0	67
SK ambtelijk	8	0	159	21	100	3	291
SK commissie	7	4	0	15	60	0	86
PK commissie	0	0	3	0	2	0	5
totaal	20	5	202	52	215	4	498

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 beiden. 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 2018 hebben de mediators 18 zaken behandeld waarvan 17 bezwaarschriften zijn ingetrokken. Bij één bezwaarschrift is de behandeling weer overgedragen aan de bezwaarschriftencommissie.

Hiervan waren vier zaken via de Algemene Kamer binnengekomen en de overige via de Sociale Kamer.

Proceskosten

Indien een besluit in bezwaar of (hoger) beroep wordt herroepen of het (hoger) beroep gegrond verklaard vanwege een verwijtbare 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. Ook hier geldt als voorwaarde dat het bestuursorgaan daarover een verwijt gemaakt kan worden.

In 2018 is voor het sociaal domein een bedrag van € 34.390,25 aan proceskosten vergoed. In 2017 ging het om een bedrag van € 55.246,-- . 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.

Proceskosten worden betaald door de afdeling die verantwoordelijk was voor het besluit waar bezwaar tegen gemaakt is.

Gelukkig is het bedrag dat in 2018 aan proceskosten in het sociaal domein is betaald, een stuk lager dan het bedrag dat in 2017 werd betaald. Dit laat zien dat het project Juridische Kwaliteit van de afdeling WIZ z'n vruchten afwerpt.

De Algemene Kamer heeft in 2018 € 1.002,-- aan proceskosten vergoed. Het betreft stadswinkelzaken.

De Personele Kamer heeft in 2018 € 501,-- aan proceskosten moeten vergoeden.

Afhandelingstermijnen

Op pagina 6 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					
	2014	2015	2016	2017	2018
AK	83%	63%	61%	67%	40%
SK	39%	81%	81%	85%	79%
PK	0%	0%	100%	100%	100%
Totaal tijdig afgehandeld	44%	79%	77%	80%	69%

Het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften is in 2018 lager dan in voorgaande jaren het geval was.

Voor het secretariaat was 2018 een moeilijk jaar door het onverwacht overlijden (januari 2018) van een AK- secretaris. Het was voor het secretariaat ingewikkeld en tijdrovend om de lopende zaken over te nemen. Hoewel er door het management wel adequaat is gereageerd met inhuurkrachten, hebben deze gebeurtenissen wel impact gehad op het secretariaat. De vervroegde pensionering (november 2018) van een andere AK- secretaris had tot gevolg dat twee ervaren AK- secretarissen gemist werden. Dit was in totaal 1,7 fte van de 4,5 fte. 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.

Het komt ook 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 in het bijzonder voor bij zaken waarin afgeweken wordt van het advies. Er dient dan besloten te worden of het oorspronkelijke of het contrair advies overgenomen wordt, dit kost meer tijd.

Bij het verklaren van het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften voor de Algemene Kamer in 2018 spelen nog andere aspecten een rol. In een aantal complexe bezwaarzaken had de commissie

meer tijd nodig voor het uitbrengen van een advies dan vooraf ingecalculleerd was. In andere bezwaarzaken heeft de vakafdeling meer tijd nodig om een advies af te handelen. Ook speelt mee dat er tegen meer unieke besluiten bezwaar is aangetekend, dit betekent meer hoorzittingen en commissie-adviezen. Daarentegen is het ook voorgekomen dat er één advies uitgebracht wordt dat van toepassing is voor meerdere bezwaarmakers. Helaas was dit precies een advies dat in januari 2018 afgehandeld had moeten worden. Door het overlijden van de AK- secretaris die dit in behandeling had, is het advies niet tijdig uitgebracht. Gevolg van het niet tijdig uitbrengen van een dergelijk advies is dat meerdere bezwaarzaken te laat afgehandeld worden. Concreet: dit geldt in 2018 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 40%.

Het overschrijden van de termijn bij de Sociale Kamer komt in hoofdzaak doordat na ontvangst van het bezwaarschrift geprobeerd wordt om het bezwaar informeel op te lossen zonder dat de afhandelingstermijnen opgeschort werden. 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 ook een paar 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.

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:

ingebrekestellingen	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal	42	12	4	2	15
Uitbetaalde bedrag	€ 40.227,-	€ 12.151,50	€ 2.820,-	€ 2.880,-	€ 16.130,50

Hieronder is in kaart gebracht hoe vaak het volledige dwangsombedrag per kamer betaald is en welke bijzonderheden er zijn.

Kamer	Volledige dwangsom bedrag	Niet volledige dwangsom bedrag	Bijzonderheden
Algemene Kamer	2	2	Er is 3x een dwangsom betaald ivm bezwaar tegen een WOB verzoek
Sociale Kamer	10	1	Het gaat om 9 dwangsom betalingen aan 2 gezinnen ivm bezwaren tegen de Jeugdwet.
Personele Kamer	0	0	Geen.

In alle gevallen waarin in 2018 een dwangsom is betaald, is sprake van een incident.

In drie van de vier dwangsumbetalingen voor de Algemene Kamer is sprake van één en dezelfde bezwaarkaak. In die zaak was door twee personen bezwaar ingediend in het kader van Wet openbaarheid van bestuur (afgekort WOB). Vanwege de complexiteit van deze zaak en verschil van mening tussen secretaris en commissie heeft het lang geduurd voordat de commissie advies uitbracht. Gevolg daarvan was dat de gemeente twee keer (door twee bezwaarmakers) in gebreke is

gesteld voor het betalen van een dwangsom: toen de eerste periode van 42 dagen voorbij was en de beslissing op bezwaar uit bleef, hebben bezwaarmakers de gemeente opnieuw in gebreke gesteld. Bij de tweede ingebrekestelling was sprake van overschrijding van de beslistermijn met zes dagen maar omdat de gemeente door beide bezwaarmakers in gebreke was gesteld, moesten er twee keer zes dagen worden uitbetaald. De vierde en laatste dwangsbetaling van de Algemene Kamer betrof een bezwaarzaak van team Stadswinkel van de afdeling DVL.

Voor de dwangsbetalingen van de Sociale Kamer geldt dat het in negen van de 11 gevallen gaat om Jeugdwet zaken, in één geval om een Wmo bezwaarzaak en één geval om een bezwaarzaak tegen een besluit op grond van de Participatiewet. Opvallend is dat het bij de negen Jeugdwet dwangsbetalingen om twee gezinnen gaat. In de eerste situatie (vijf dwangsbetalingen) heeft het door het langdurig ziekzijn van de behandelend medewerker en de zoektocht naar een overdracht aan diens vervanger lang geduurd voordat er besluiten op bezwaar waren opgesteld. Gevolg daarvan was dat de gemeente twee keer in gebreke is gesteld. De eerste ingebrekestelling zag op vier besluiten voor twee kinderen (twee keer een PGB besluit en twee keer een ZIN (zorg in natura) besluit), bij de tweede ingebrekestelling ging het om één besluit voor één kind.

In de tweede situatie (vier ingebrekestellingen) ging het om vier besluiten voor twee kinderen (ook weer twee keer een PGB besluit en twee keer een ZIN besluit). In de tweede situatie heeft de bezwaarschriftencommissie pas advies uitgebracht nadat de vragen van gemachtigde aan de gemeente waren beantwoord. De beantwoording van deze vragen werd ontvangen na afloop van de afhandelingstermijn van de bezwaarschriften.

De ingebrekestelling tegen de Wmo zaak betrof een terugvordering over meerdere jaren. De ingebrekestelling tegen de Participatiewet ging om een terugvordering waarbij de vakafdeling contrair is gegaan aan het commissie-advies.

Bevindingen 2018

Aantal bezwaarschriften

Voor de Algemene Kamer zijn er in 2018 iets minder bezwaarschriften ingediend dan in 2017. Maar als gekeken wordt naar het aantal besluiten waartegen bezwaar gemaakt wordt, dan zijn er in 2018 meer besluiten waartegen bezwaar is gemaakt.

In 2017 is tegen 60 besluiten bezwaar gemaakt, in 2018 is tegen 98 besluiten bezwaar gemaakt.

Vanwege het aantrekken van de economie zijn er in 2018 meer aanvragen voor omgevingsvergunningen ingediend. Een aantal besluiten betreft of kamerverhuur of woningsplitsing, daarnaast leiden verzoeken om toekenning van het Nederlanderschap, het plaatsen van een schutting of berging met enige regelmaat tot de behandeling van een bezwaarschrift.

Voor de Sociale kamer geldt dat het aantal in 2018 ontvangen bezwaarschriften lager is dan in 2017 het geval was. Dit wordt onder meer veroorzaakt door het inloopspreekuur.

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.

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 2018 in vergelijking met voorgaande jaren.

Rechtsmiddelen Sociale Kamer

Wanneer de bezwaarmaker het niet eens is met de beslissing op bezwaar staat de mogelijkheid van beroep open en eventueel daarna hoger beroep.

Voor zaken op het gebied van het sociaal domein is er 44 maal beroep ingesteld bij de rechtbank, er is 9 maal hoger beroep ingesteld en er zijn 10 voorlopige voorzieningen verzocht.

Beroep afgehandeld:

Geground	1
Ingetrokken	7
Niet bevoegd	1
Niet ontvankelijk	3
Ongegrond	7

Hoger beroep afgehandeld:

Niet ontvankelijk	1
Ingetrokken	1

Voorlopige voorziening afgehandeld:

Ingetrokken	2
Niet ontvankelijk	1
afgewezen	7

Anders afgehandeld:

Rechtbank (RB) niet bevoegd	1
-----------------------------	---

Totaal in 2018 door de RB/CRvB afgehandeld	32
Totaal aantal zaken uit 2018 dat nog bij de Rb op zitting moeten komen	32
Totaal 2018	64

Daarnaast is zes maal beroep ingesteld tegen een beslissing op bezwaar op basis van de Jeugdwet, de rechtbank heeft in deze zaken nog geen uitspraak gedaan.

Rechtsmiddelen Algemene Kamer

Voor zaken op het gebied van de algemene kamer zijn er 9 beroepszaken geweest waarbij het team WABO en bestemmingsplannen verweer heeft gevoerd, van één zaak is de stand van zaken onbekend.

Beroep afgehandeld:

Gegronnd	0
Ingetrokken	3
Niet bevoegd	0
Niet ontvankelijk	1
Ongegrond	4

Er waren 10 zaken waarbij het team Stadstoezicht verweer heeft gevoerd.

Beroep afgehandeld:

Gegronnd	1
Ingetrokken	3
Niet bevoegd	0
Niet ontvankelijk	3
Ongegrond	3

In totaal is er drie keer hoger beroep ingesteld: twee hoger beroepszaken worden in 2019 ter zitting gebracht en van de derde zaak is de uitspraak nog niet bekend.

Bij het team Beheer Openbare Ruimten waren in 2018 geen beroepszaken.

Rechtstreeks beroep

In bepaalde gevallen is het door het instellen van rechtstreeks beroep op de bestuursrechter mogelijk de bezwaarschriftenprocedure over te slaan. Bezwaarden moeten het verzoek hiertoe in het bezwaarschrift doen. In 2018 is hiervoor géén verzoek ontvangen.

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.

De commissie Algemene Kamer heeft in 2018 14 keer vergaderd.

Overig wil zeggen '(kennelijk) niet ontvankelijk' of op een andere manier afgedaan, bijvoorbeeld door het nemen van een nieuw besluit.

Kamer Algemene Zaken	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften	Contrair
APV (Algemene Plaatselijke verordening)	5	2	Ongegrond: 3 Overig: 2	
BRP (Inschrijving/uitschrijving BasisRegistratie Personen)	6	1	Gegronde: 1 Ongegrond: 4 Overig: 1	1
OVERIG (Subsidieverordening, verkeersbesluit)	13	2	Gegronde: 2 Ongegrond: 10 Overig: 1	1
WABO (Omgevingsvergunning: last onder dwangsom, handelen in strijd met planologisch kader)	47	22	Gegronde: 1 Ongegrond: 34 Overig: 12	3
WOB (Wet Openbaarheid Bestuur)	2	2	Ongegrond: 1 Herroepen: 1	
WRO (Wet Ruimtelijke Orde, planschade)	2	1	Gegronde: 1 Ongegrond: 1	1
Totaal	75	30	75	6

Het aantal keren dat de vakafdeling (deels) afwijkt van het advies van de commissie, het zogenoemde 'contrair gaan', is in totaal bij zes besluiten voorgekomen. Het is driemaal voorgekomen naar aanleiding van besluiten uit 2018 waarop bezwaar is aangetekend en driemaal naar aanleiding van besluiten uit 2017 waarvan de besluiten op bezwaar in 2018 zijn verstuurd. Het betreft in sommige gevallen meerdere bezwaren tegen één besluit, in één geval zelfs 14 bezwaarschriften. In totaal gaat het dan om zes besluiten waartegen door 25 bezwaarmakers bezwaar is gemaakt.

Totaal door de Algemene Kamer in 2018 afgehandelde bezwaarschriften

AK	2018
Afgehandeld door verzenden bob	75
Ingetrokken bezwaarschriften	40*
Doorgezonden bezwaarschriften	1
Totaal	116

*4 van de 40 intrekkingen zijn tot stand gekomen na inzet van de gemeentelijke mediators.

In het oog springende zaken die de Algemene Kamer in 2018 heeft afgehandeld

Omgevingsvergunningen

In 2018 is 47 maal bezwaar gemaakt tegen een verleende omgevingsvergunning, in 2017 25 keer. Bij verleende omgevingsvergunningen gaat het regelmatig 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 één 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 en besluiten met betrekking tot inschrijving in de Basis Registratie Personen of het Nederlanderschap (6 maal) leiden relatief vaak tot bezwaren.

Ingetrokken bezwaarschriften

Vijfendertig procent van de ontvangen bezwaarschriften voor de Algemene Kamer is ingetrokken. 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.

In 2018 is de informele aanpak door het team Wabo en bestemmingsplannen ingezet bij 15 besluiten waartegen bezwaar was aangetekend door één of meer bezwaarmakers. Twee ervan zijn, na een gesprek met iemand van het team Wabo en bestemmingsplannen, via de mediator het informele traject ingegaan. Van de 13 besluiten waarbij de vakafdeling zelf de informele aanpak heeft gedaan, is bij 3 besluiten het bezwaar via de formele weg voortgezet.

Bij het team Stadstoezicht is tweemaal de informele aanpak ingezet. Daarbij is in onderling overleg tot afwikkeling van de zaak gekomen.

Informele bezwaarbehandeling door de vakafdeling wordt zoveel als mogelijk is in samenspraak met de bezwaarmaker 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 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. Drie van deze bezwaren zijn ingetrokken, één ervan is doorgeleid naar de bezwaarschriftencommissie.

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.

De commissie Sociale Kamer heeft in 2018 19 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	2014	2015	2016	2017	2018
Binnengekomen bezwaarschriften	501	631	440	391	332
Afgehandelde bezwaarschriften	704	586	489	380	377
Percentage afgehandeld binnen de termijn	39%	81%	81%	85%	79%

Onderstaand overzicht toont de afgehandelde bezwaarschriften over 2018. Overig wil zeggen KNO '(kennelijk) niet ontvankelijk' of op een andere manier afgedaan, bijvoorbeeld door het nemen van een nieuw besluit.

SK	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Uitkomst afgehandeld bezwaarschriften	Contrair
BBZ (Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004)	4	4	Ongegrond: 4	0
IOAW	1	1	Overig: 1	0
JZ (Jeugdwet)	24	16	Gegronde: 2 Ongegrond: 9 Overig: 13	0
Overig: (leerlingenvervoer, bezwaar tegen beleidsregel)	3	3	KNO: 3	0
PW (Participatiewet)	183	146	Gegronde: 17* Ongegrond: 147 Overig: 19	2
WMO 2015 (Wet maatschappelijke ondersteuning)	0	nvt	nvt	0

totaal	215	170	215	2
--------	-----	-----	-----	---

*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 2018 afgehandelde bezwaarschriften

SK	2018
Afgehandeld door verzenden bob	215
Ingetrokken bezwaarschriften	159*
Doorgezonden bezwaarschriften	3
Totaal	377

*14 van de 159 intrekkingen zijn tot stand gekomen na inzet van de gemeentelijke mediators.

Bij de Sociale Kamer is in twee gevallen een besluit op het bezwaarschrift genomen dat afweek van het gegeven advies. Deze bezwaren hadden betrekking op de Participatiewet (opleggen maatregel en herziening/terugvordering). Het betrof eenmaal een advies van de bezwaarschriftencommissie en eenmaal een ambtelijk uitgebracht advies.

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

Inlooppreekuur

Vanaf mei 2018 is gestart met het inlooppreekuur. Hier kan iedereen terecht die een vraag heeft over bijvoorbeeld een besluit. Tienmaal is de vraag naar tevredenheid afgehandeld en is mogelijk een bezwaarschrift voorkomen. Tweemaal is na het bezoek aan het inlooppreekuur alsnog een bezwaarschrift ingediend en twee vragen zijn nog in behandeling.

Informele aanpak

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. Informele behandeling van bezwaarschriften leidt regelmatig tot intrekking van het bezwaarschrift. Informele bezwaarbehandeling door de vakafdeling wordt zoveel als mogelijk is in samenspraak met de bezwaarmaker 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.

In 2018 zijn 101 bezwaarschriften in eerste instantie informeel opgepakt. De informele aanpak is in 55 gevallen geslaagd, in 18 gevallen niet geslaagd. De oorzaak van het niet slagen van de informele aanpak is meestal gelegen in het feit dat de gemachtigde (bewindvoerder of advocaat) zich niet kan vinden in de voorgestelde oplossing en alsnog de formele route wil volgen.

Er zijn nog 28 zaken in behandeling, van twee zaken is nog niet bekend of het informele traject gestart kan worden.

Bij de 18 gevallen waarbij de informele aanpak wel is gestart maar niet is geslaagd, is alsnog de formele bezwaarroute gevolgd. De uitkomst daarvan is dat van deze 18 bezwaren er 11 ongegrond zijn verklaard, 4 niet-ontvankelijk en er 3 nog in behandeling zijn.

Er zijn 95 bezwaarschriften direct formeel opgepakt.

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. 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 2018 zijn 14 bezwaarzaken (uit het sociaal domein) na inzet van mediators ingetrokken. Deze intrekkingen zijn cijfermatig gezien verwerkt in het totale aantal ingetrokken bezwaarschriften voor de Sociale Kamer.

Ingetrokken bezwaarschriften

Er zijn maar liefst 159 bezwaarschriften ingetrokken. Dit wordt deels veroorzaakt door de informele aanpak, waarbij nadrukkelijk aandacht wordt gegeven aan de toelichting op het besluit waardoor dit besluit beter te begrijpen en daardoor beter te accepteren is.

Deels wordt dit echter ook veroorzaakt doordat er naar aanleiding van het bezwaarschrift een nieuw besluit wordt genomen.

Een nieuw besluit nemen wil niet zeggen dat het primaire besluit niet goed was. In de meeste gevallen is het primaire besluit wel goed maar wordt er nog informatie achteraf ingeleverd of wordt alsnog aan de verplichting voldaan. In die gevallen worden er ook nieuwe besluiten genomen zonder betaling van de proceskosten. In een beperkt aantal gevallen blijkt er sprake te zijn van een verkeerd genomen besluit dat hersteld wordt door het nemen van een nieuw primair besluit.

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.

De commissie Personele Kamer heeft in 2018 3 keer vergaderd.

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

PK bezwaarschriften	2014	2015	2016	2017	2018
Percentage afgehandeld binnen de termijn	0%	0%	100%	100%	100%
Binnengekomen bezwaarschriften	10	4	3	4	7
Ingetrokken bezwaarschriften	3	1	3	1	3
Doorgezonden bezwaarschriften	1	0	0	0	0
Afgehandelde bezwaarschriften: advies uitgebracht	10	4	4	1	2

Onderstaand overzicht toont de door de Personele Kamer afgehandelde bezwaarschriften over 2018 waarvan het besluit is verzonden.

Kamer Personele Zaken	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Uitkomst afgehandeld bezwaarschriften	Contrair
Ambtenarenrecht	2	2	Ongegrond: 1 Overig: 1	0
totaal	2	2	2	0

Totaal door de Personele Kamer(PK) in 2018 afgehandelde bezwaarschriften

PK	2018
Afgehandeld door verzenden bob	2
Ingetrokken bezwaarschriften	3
Doorgezonden bezwaarschriften	0
Totaal	5

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

6. Overig

Aanbevelingen Commissie

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 en compleet aan het secretariaat van de commissie toegezonden worden, zodat deze ook tijdig naar de bezwaarmaker (en eventueel derde belanghebbende en/of de gemachtigde) en de leden van de commissie toegezonden kunnen worden. Tijdig wil in dit verband zeggen niet later dan tien dagen voor de hoorzitting. Dat bevordert een goede en zorgvuldige voorbereiding op de hoorzitting en draagt bij aan dat de bezwaarde zich beter gehoord voelt. Compleet wil in dit verband zeggen dat alle relevante stukken in het dossier aanwezig zijn.

Het is tevens van belang dat, in samenspraak met de vakafdeling en de voorzitter, de secretaris checkt of de zaak 'zittingsrijp' is. Vanwege de gestelde termijnen waarbinnen een bezwaarschrift afgehandeld dient te worden, is het noodzakelijk om al in een vroeg stadium een hoorzitting in te plannen. Toch kan het voorkomen dat vanwege allerlei ontwikkelingen de zaak nog niet geschikt is om al ter advisering aan de commissie voor te leggen. De vakafdeling heeft het beste zicht op deze ontwikkelingen. Het verdient dus aanbeveling dat de vakafdeling de secretaris hier bijtijds over informeert, zodat de hoorzitting niet pas hoeft te worden verzet wanneer de stukken bij het secretariaat ontvangen zijn. Het secretariaat ontvangt de stukken in principe tien dagen voor de hoorzitting en diezelfde dag worden de stukken dan doorgezonden naar de belanghebbenden (bezwaarmakers etc.). De secretaris heeft dus erg weinig tijd om te beoordelen of de zaak 'zittingsrijp' is.

De commissie verzoekt tevens om opgenomen verklaringen ambtsedig op te maken en vooral alle namen en handtekeningen van de rechercheurs etc. te plaatsen, ook wordt verzocht om de originele teksten van hetgeen wordt verklaard.

De commissie vindt dat de (concept) adviezen soms onnodig lang zijn en dat ze onnodige herhalingen bevatten. De commissie zou graag zien dat de adviezen zakelijker, helderder en beter leesbaar worden. In 2019 gaan commissieleden en secretarissen met elkaar in gesprek om dit punt aan te pakken.

Commissie bezwaarschriften

De bezwaarschriftencommissie bestond in 2018 uit de volgende personen:

m/v	Voorletters	Achternaam	Kamer
De heer	Mr. P.C.	de Goede	Voorzitter AK, SK, PK
De heer	Drs. H.J.	Bartelds	SK tot 1 mei 2018
Mevrouw	Mr. C.Y.A.	Blijdenstein-Van der Does	AK en SK
Mevrouw	Mr. S.W.C	Bonnet	AK en SK
Mevrouw	Mr. K.T.F.	Chocolaad- de Bos	AK en SK vanaf 1 mei 2018
De heer	D.P.	Claasen	PK
De heer	Drs. E.S.	Fijma	AK
Mevrouw	Mr. B.F.	Hammerle	PK
Mevrouw	Mr. S.M.	de Jong-Meijers	PK
Mevrouw	Mr. G.E.A.R.	Kuppens	AK
Mevrouw	Mr. H.G.M.	Wammes	SK tot 1 mei 2018
Mevrouw	Mr. S.	Wilbrink	SK vanaf 1 mei 2018