

Jaarverslag 2016 Bezwaarschriftencommissie Lelystad

Werk met vooruitgang

Voorwoord

“Werk met vooruitgang” zo zou ik het werk dat de afgelopen jaren verzet is rond het afhandelen van bezwaarschriften willen typeren. Als ik terug kijk, zie ik een groep hard werkende collega’s die met inachtneming van wet- en regelgeving hun uiterste best doen om bezwaarschriften zorgvuldig, tijdig en juridisch correct af te handelen. Daarbij is het belangrijk dat de inwoner serieus genomen wordt. Het serieus nemen van inwoner wil niet zeggen dat deze altijd gelijk krijgt. Bij het serieus nemen van inwoners, gaat het er om dat mensen zich gehoord voelen en begrijpen waarom het college een besluit waar zij het niet mee eens is, genomen heeft. Het is aan de andere kant ook van belang dat vertegenwoordigers van het college begrijpen waarom mensen bezwaar maken tegen een bepaald besluit en waarom zij dat doen.

Bezwaarbehandeling en informele behandeling van bezwaarschriften horen bij elkaar. Voor elk bezwaarschrift van de Algemene en Sociale Kamer wordt gekeken of dit informeel afgehandeld kan worden. Indien nodig of gewenst wordt bij de informele behandeling van bezwaarschriften gebruik gemaakt van de inzet van de gemeentelijke mediators.

In dit jaarverslag vindt u nogal eens gegevens over de periode 2012 tot en met 2016. Dat is een bewuste keuze: op deze manier kunt u zien dat er vooruitgang is geweest bij het afhandelen van bezwaren. Die vooruitgang zit vooral in positieve ontwikkelingen van het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften maar ook in de manier waarop het proces om bezwaarschriften te behandelen is vorm gegeven. Gevolg van deze keuze is wel dat het jaarverslag iets uitgebreider is dan u gewend was.

Uitgangspunt is dat vakafdeling en Juridisch Zaken en Veiligheid (hierna JZV) hun eigen rol en positie hebben. Daarbij heeft JZV de afgelopen jaren, nog uitgebreider dan in het verleden, de betrokken afdelingen geïnformeerd over lopende zaken, ontvangen bezwaarschriften en afhandelingstermijnen. Inzicht hebben in werkvoorraden en afhandelingstermijnen heeft tot een (nog) hoger bewustzijn bij de betrokkenen geleid ten aanzien van het tijdig afhandelen van bezwaarschriften. Het informeren van de vakafdelingen is indirect terug te vinden in de cijfers.

Dit jaarverslag is in samenspraak tussen JZV, de commissie en de betrokken vakafdelingen tot stand gekomen. De vakafdelingen zijn de afdelingen Dienstverlening, Werk, Inkomen en Zorg (hierna afdeling WIZ), Beheer Openbare Ruimte (hierna afdeling BOR), Beleid en Facilitair, Advies en Beheer (hierna afdeling 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 2016, 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. Echt werk met vooruitgang!

Jorien Henning-Vleghaar,
Teamleider JZV

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Hoe werkt de behandeling van bezwaarschriften	4
2. Algemene gegevens bezwaarschriften 2016 en prognose 2017	5
Aantallen bezwaarschriften per kamer	5
Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften 2016	6
Inzet mediators	6
Proceskosten	7
Afhandelingstermijnen	7
Dwangsom bij niet tijdig beslissen	8
Prognose 2017	8
3. Algemene Kamer	10
In het oog springende zaken die de Algemene Kamer in 2016 heeft afgehandeld	11
<i>Verkeerd geplaatste fietsen</i>	11
<i>Ingetrokken bezwaarschriften</i>	12
<i>Inzet mediators</i>	12
4. Sociale Kamer	13
In het oog springende aspecten bij de behandeling van bezwaarschriften in het sociale domein	14
<i>Jeugdwet</i>	14
<i>Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015)</i>	14
<i>Ingetrokken bezwaren</i>	15
<i>Inzet mediators</i>	15
<i>Gegronde bezwaren</i>	15
5. Personele Kamer	17
6. Overig	18
Aanbevelingen	18
<i>Bezwaren Participatiewet</i>	18
<i>Bezwaren handhaving</i>	18
<i>Jeugdwet bezwaren</i>	19

1. Hoe werkt de behandeling van bezwaarschriften

Wanneer een burger of een bedrijf het niet eens is met een beslissing van het gemeentebestuur, 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 zowel ambtelijk als door een commissie te laten behandelen. Op basis van in het Aanwijzingsbesluit, dat hoort bij de Verordening Bezwaarschriften 2011, 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.

De bezwaarschriftencommissie bestaat uit deskundigen die niet in dienst zijn van de gemeente Lelystad. De bezwaarschriftencommissie kijkt onafhankelijk naar de bezwaarschriften. Tijdens een hoorzitting krijgt degene die bezwaar heeft gemaakt de gelegenheid het bezwaarschrift mondeling toe te lichten. Ook degene die namens de gemeente het verweer voert, kan dit doen. Zo wordt de commissie aan de hand van de ingediende stukken en het horen ingelicht over de kwestie die speelt. De commissie vormt zich 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. Deze is eveneens onafhankelijk en niet betrokken bij de voorbereiding van het besluit dat ter discussie staat. JZV verzorgt daarnaast de administratie rondom het bezwaarschrift en bewaakt de afhandeling(stermijn) van bezwaarschriften.

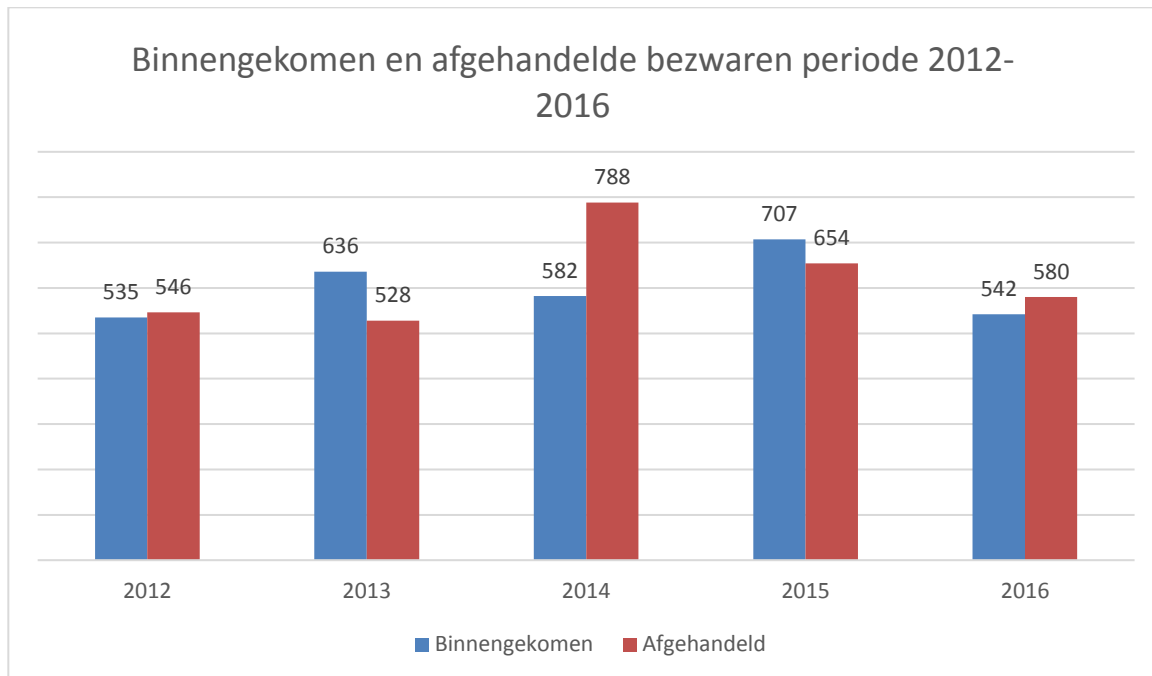
Ook de ambtelijke afhandeling van bezwaarschriften vindt op een neutrale en objectieve manier plaats. Deze afhandeling is belegd bij door het college speciaal hiervoor benoemde medewerkers, secretarissen. De onafhankelijke secretaris is niet betrokken geweest bij de voorbereiding van het besluit dat ter discussie staat.

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. Als sprake is van een gegrond bezwaarschrift van de Sociale Kamer heeft de gemeentesecretaris het mandaat voor het nemen van een beslissing op bezwaar. 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) èn 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, wordt de zogenoemde contrair procedure gevolgd. In dat geval neemt het college zelf een besluit over het bezwaarschrift.

Dit jaarverslag gaat over ingekomen bezwaarschriften en afgehandelde bezwaarschriften. Alle bezwaarschriften voor de Algemene Kamer, Sociale Kamer en Personele Kamer komen binnen bij JZV. Met "ingekomen bezwaarschriften" wordt bedoeld de bezwaarschriften die in de periode van 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016 bij JZV binnengekomen zijn. Met "afgehandelde bezwaarschriften" worden de bezwaarschriften bedoeld waarop in 2016 een beslissing op bezwaar is verzonden of die in 2016 zijn ingetrokken.

2. Algemene gegevens bezwaarschriften 2016 en prognose 2017

Hieronder vindt u een overzicht van het aantal in 2016 ontvangen en afgehandelde bezwaarschriften in relatie tot voorgaande jaren.



Er is een verschil tussen binnengekomen en afgehandelde bezwaarschriften in een kalenderjaar. Dat komt omdat bezwaarschriften die aan het eind van een kalenderjaar ontvangen zijn, in het volgende kalenderjaar afgehandeld worden.

Aantallen bezwaarschriften per kamer

Omdat er drie kamers zijn die bezwaarschriften behandelen, vindt u hieronder 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		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
AK	71	72	99	74	64	87
SK	501	631	440	704	586	489
PK	10	4	3	10	4	4
Totaal	582	707	542	788	654	580

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

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.

De sterke stijging van het aantal binnengekomen bezwaarschriften in 2015 in de Sociale Kamer komt door wijzigingen op het gebied van de huishoudelijke hulp door de inwerkingtreding van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 met ingang van 1 januari 2015 en door het per 1 juli 2015 van kracht worden van de kostendelersnorm in de bijstand. De verklaring voor het relatief lage aantal in 2016 ontvangen bezwaarschriften is dat vanaf 2015 gewerkt wordt met een nieuwe bezwaarclausule. In die clausule wordt de klant gevraagd om eerst contact te zoeken met de behandelend ambtenaar en pas daarna een bezwaarschrift in te dienen. Daarnaast speelt mee dat er bij de afdeling WIZ continu gewerkt wordt aan de kwaliteit van de genomen besluiten en het verhogen van het kennisniveau van de medewerkers. Het resultaat van deze inspanningen is zichtbaar door daling van het aantal bezwaarschriften bij team Poort/Aanvragen en bij team WMO van de afdeling WIZ. In 2014 zijn extra veel bezwaarschriften voor de Sociale Kamer afgehandeld omdat er in dat jaar een project gestart is om de achterstanden, dat wil zeggen nog af te handelen bezwaarschriften uit 2013, weg te werken (zie ook Afhandelingstermijnen). Gezien het feit dat op 31 december 2013 pas 360 van de in 2013 ontvangen bezwaarschriften waren afgehandeld, en er nog 276 afgehandeld moesten worden, was dat geen overbodige actie.

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

Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften 2016

Uitkomst	(deels) gegrond	Herroepen	Ingetrokken	(Kennelijk) niet-ontvankelijk	Ongegrond	Doorgezonden	Totaal
AK ambtelijk	1	0	19	4	16	3	43
AK commissie	2	0	4	10	27	1	44
SK ambtelijk	47	0	201	48	149	4	449
SK commissie	8	9	0	5	18	0	40
PK commissie	0	0	3	0	1	0	4
totaal	58	9	227	67	211	8	580

In 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 betrokken bij de behandeling van bezwaarschriften. Dat gebeurt in de vorm van mediation maar ook in de vorm van bemiddeling. Mediation heeft een formeler karakter dan bemiddeling. Bij een mediation wordt gestart met een mediation overeenkomst. Als de mediation slaagt, kan deze worden afgesloten met een vaststellingsovereenkomst. Bemiddeling is informeler in die zin dat er geen formele overeenkomsten worden gesloten. Bemiddeling voldoet echter wel aan de andere criteria die gelden voor een mediation, (o.a. afspraken over geheimhouding/vertrouwelijkheid en de vrijwilligheid van de partijen). Bij zowel mediation als bemiddeling heeft de mediator een neutrale rol wat onder andere wil zeggen dat deze geen belang heeft bij de uitkomst. In beide gevallen werken de mediators conform reglementen en gedragsregels van de MfN (Mediatorsfederatie Nederland).

In 2016 hebben de mediators op verzoek van de secretaris of de vakafdeling voor of na de bezwarenprocedure vier zaken behandeld, waarvan er twee alsnog zijn opgelost.

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 worden betaald. Dat is het geval als er een nieuw besluit genomen wordt waarin tegemoet gekomen wordt aan de bezwaren en er een professionele rechtshulpverlener is die verzocht heeft om vergoeding van proceskosten.

In 2016 is voor het sociaal domein voor een bedrag van € 89.596,24 aan proceskosten vergoed: een bedrag van € 11.838,81 voor de WMO en een bedrag van € 77.757,43 voor bezwaarschriften op het gebied van de Participatiewet. Voor behandeling van bezwaarschriften op het gebied van de Jeugdwet zijn in 2016 geen proceskosten vergoed. In 2015 is voor het sociaal domein een bedrag van € 65.000,- aan proceskosten betaald, in 2014 ging het bij de proceskosten van het sociaal domein om een bedrag van € 81.900,- aan proceskosten. Het gaat hier over de proceskosten die betaald zijn in bezwaar- en in beroepsprocedures.

Het hoge bedrag dat in 2016 in het sociaal domein aan proceskosten is betaald, heeft te maken met bezwaar- en beroepszaken waarin onderzoek gedaan is door een private partij, SV Land. Op 16 september 2014 heeft de Centrale Raad van Beroep uitgesproken dat kerntaken bij de uitvoering van de bijstand binnen het publieke domein dienen te worden uitgevoerd en niet kunnen worden uitbesteed aan private bedrijven. De gemeente Lelystad heeft een aantal bezwaar- en beroepszaken gehad waarin het door SV Land uitgevoerde onderzoek terzijde geschoven moest worden en er opnieuw onderzoek ingesteld moest worden. In dergelijke zaken zijn zowel in bezwaar als in beroep proceskosten betaald. Daarnaast heeft het hoge bedrag aan proceskosten te maken met een groter dan verwacht aantal beroepszaken dat gegrond is verklaard.

In 2016 zijn er door de afdeling DVL geen proceskosten betaald. In 2015 is voor een bedrag van € 1.960,- aan proceskosten vergoed, in 2014 zijn er ook geen proceskosten betaald.

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					
	2012	2013	2014	2015	2016
AK	47%	53%	83%	63%	61%
SK	15%	9%	39%	81%	81%
PK	0%	0%	0%	0%	100%
Totaal tijdig afgehandeld	15%	15%	44%	79%	77%

Bij het verklaren van het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften voor de Algemene Kamer in de jaren 2012, 2013, 2015 en 2016 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 afdeling DVL had in februari 2016 te kampen met het onverwachte vertrek van de senior juridisch medewerker van het team VTO (Veiligheid, Toezicht en Ondersteuning). Deze werkzaamheden zijn toen deels opgevangen door de senior juridisch medewerkster van het team WB (Wabo en Bestemmingsplannen) en deels door inhuur. Ondanks deze maatregelen kon niet worden voorkomen dat de termijn bij een gering aantal bezwaarzaken is overschreden.

Wat in 2016 ook voorkwam, is dat een aantal beslissingen op bezwaar in een verzamel VB aan het college zijn aangeboden. Dat is gebeurd bij de afhandeling van 19 bezwaren tegen verwijderde fietsen. Dit heeft voor een aantal bezwaarschriften ongewenste gevolgen gehad voor de afhandelingstermijn. Overschrijding van de afhandelingstermijnen had voorkomen kunnen worden als deze termijnen op tijd waren opgeschort.

Om te zorgen voor een stijging van het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften voor de Algemene Kamer stuurt JZV dit jaar nog scherper 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 welke bezwaarzaken binnenkort afgehandeld moeten zijn, door wekelijks overleg en door het verder optimaliseren van het proces. In dat kader wordt in het najaar van 2017 een Lean traject gestart waar alle betrokkenen afdelingen aan deelnemen.

Het zeer lage percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften voor de Sociale Kamer in de jaren 2012 tot en met 2014 wordt veroorzaakt door een toename van het aantal ontvangen bezwaarschriften in 2013 en 2014 als gevolg van nieuw beleid in reactie op sociaal-economische effecten van de recessie, ontoereikende formatie maar ook door verminderde bezetting vanwege langdurige ziekte van een secretaris. De formatie was in deze periode berekend op de behandeling van 450 bezwaarschriften per jaar. In 2014 is een inhaalslag gemaakt, zijn achterstanden uit voorgaande jaren weggewerkt en zijn inspanningen gepleegd voor het aanpassen van de formatie. Het feit dat JZV en de afdeling WIZ na een Leanproces in het najaar van 2014 op een andere manier zijn gaan werken, heeft ook een positief effect gehad op het percentage tijdig afgehandelde bezwaren. Kort gezegd is tijdens het Leanproces afgesproken dat JZV de stukken die als onderbouwing van het bestreden besluit dienen, opzoekt. Daarnaast ontvangen de betrokken vakafdelingen elke week een overzicht van de lopende bezwaarzaken, de binnengekomen bezwaarzaken, de afgehandelde bezwaarschriften en een overzicht waaruit blijkt hoeveel bezwaarschriften tijdig zijn afgehandeld.

Gevolg van het hiervoor genoemde is dat het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften voor de Sociale Kamer is gestegen van 39% in 2014 naar 81% in 2016. Het aantal ontvangen ingebrekestellingen is afgenomen: 42 in 2014 en 4 in 2016. In 2014 werd nog voor een bedrag van ruim € 40.000,- aan ingebrekestellingen betaald, in 2016 ging het om een bedrag van € 2.820,-. Informatie over ingebrekestellingen vindt u hieronder.

De verklaring voor het feit dat in 2012 tot en met 2015 door de Personele Kamer geen bezwaren op tijd afgehandeld zijn, is gelegen in het feit dat sprake was van langdurige procedures waarin de vakafdelingen in gesprek waren met bezwaarders en waarbij verzuimd is om de afhandelingstermijnen op te schorten.

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 een besluit op het bezwaarschrift nemen. Lukt dat niet, dan kan de bezwaarmaker per dag een dwangsom vorderen. Hier is een maximum aan verbonden van € 1.260,- (42 dagen).

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

ingebrekestellingen	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal	36	54	42	12	4
Uitbetaalde bedrag	€ 28.870,-	€ 51.190,50	€ 40.227,-	€ 12.151,50	€ 2.820,-

In 2016 is in 4 zaken een dwangsom toegekend, waarvan in 2 gevallen het maximumbedrag van € 1.260,- is betaald.

Er is een direct verband tussen het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften en het bedrag dat betaald is aan dwangsommen. Het hoge bedrag aan dwangsommen dat in de jaren 2012-2014 is betaald, is te verklaren door het lage percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften in die jaren. Het bedrag aan uitbetaalde dwangsommen in 2015 heeft voor het grootste gedeelte betrekking op in 2014 ingediende, en niet tijdig, afgehandelde bezwaarschriften.

Prognose 2017

Voor de Algemene Kamer is het moeilijk om een prognose te geven voor het aantal bezwaarschriften in 2017. Er zijn geen wijzigingen in wet- en regelgeving dus wat dat betreft zijn er geen redenen om meer bezwaarschriften in 2017 te verwachten. Op basis van de gegevens in het eerste en tweede kwartaal van 2017 lijkt het er op dat er in 2017 een toename van het aantal bezwaarschriften van de Algemene Kamer zal zijn. Er zijn in het eerste en

tweede kwartaal van 2017 meer aanvragen voor omgevingsvergunningen ingediend dan in het eerste en tweede kwartaal van 2016 het geval was.

Het project Gasleidingen is gericht op de vervanging van onveilige gasleidingen. In 2016 is één bezwaarschrift inzake een lastgeving tot vervanging van een gasleiding ontvangen dat informeel via de vakafdeling is opgelost. Het project bevindt zich nu in een fase waarin de handhaving zich richt op de panden waar woningeigenaren de leidingen tot op heden nog niet hebben vervangen en waarbij het opleggen van een lastgeving noodzakelijk kan zijn om de vervanging van de leidingen af te dwingen. Hoewel dit moeilijk te voorspellen is, leidt dit mogelijk tot een toename van het aantal bezwaarschriften in 2017.

Voor de Algemene Kamer geldt dat voor elk bezwaarschrift beoordeeld wordt of het mogelijk is om het bezwaar op informele wijze af te handelen.

Ook voor de Sociale Kamer is het moeilijk om een voorspelling te doen over het aantal in 2017 te ontvangen bezwaarschriften. Voor het sociaal domein zijn geen ingrijpende wets- en beleidswijzigingen te verwachten. De afdeling WIZ, die de meeste bezwaarschriften van de Sociale Kamer ontvangt, heeft continu aandacht voor het verbeteren van de kwaliteit van besluiten en het kennisniveau van medewerkers. Ook het goed bijhouden van rechterlijke uitspraken en het maken van de vertaalslag naar de praktijk zit in het DNA van juridisch kwaliteitsmedewerkers. Om de kwaliteit van besluiten (verder) te verhogen, is in het tweede kwartaal van 2017 een project van een jaar gestart met extra aandacht hiervoor. Het is de bedoeling dat dit merkbaar is in het aantal gegronde beslissingen op bezwaar en in het aantal te ontvangen bezwaarschriften.

Voor bezwaarschriften die betrekking hebben op de Participatiewet en WMO geldt dat bij elk ontvangen bezwaarschrift beoordeeld wordt of er mogelijkheden zijn om het bezwaarschrift informeel af te handelen.

Het aantal in 2017 voor de Personele Kamer te ontvangen bezwaarschriften is eveneens niet te voorspellen.

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).

Voor de Algemene Kamer geldt dat ongeveer de helft van alle bezwaarschriften door de commissie behandeld wordt en de andere helft ambtelijk afgehandeld wordt. Bezwaarschriften waarvoor op voorhand al vaststaat dat deze niet-ontvankelijk zijn en zeer eenvoudige zaken worden meestal ambtelijk afgehandeld. In 2016 heeft de commissie 39 adviezen uitgebracht en zijn er 4 bezwaarschriften tijdens de hoorzitting ingetrokken. Ambtelijk gezien zijn er in 2016 44 bezwaarzaken afgehandeld: er zijn 21 ambtelijke adviezen uitgebracht, 19 bezwaarschriften zijn ingetrokken en 4 bezwaarschriften zijn doorgezonden omdat ze niet door de gemeente Lelystad afgehandeld konden worden: voor deze bezwaarschriften was het college van Lelystad niet het bevoegde orgaan. Over het intrekken van bezwaarschriften vindt u verderop in dit hoofdstuk meer informatie. De commissie Algemene Kamer heeft in 2016 12 keer vergaderd.

Er worden bij de Algemene Kamer soms meerdere bezwaren tegen één besluit ingediend. Deze bezwaren worden door de commissie (voor zover mogelijk) in één advies verwerkt. Dit houdt in dat de commissie minder adviezen uitbrengt dan het aantal bezwaarschriften dat de commissie behandelt. Uiteraard ontvangt elke bezwaarmaker wel een aan hem of haar gerichte beslissing op bezwaar.

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

AK bezwaarschriften	2012	2013	2014	2015	2016
Binnengekomen bezwaarschriften	101	85	71	72	99
Afgehandelde bezwaarschriften	102	74	74	64	87
Percentage afgehandeld binnen de termijn	47%	53%	83%	63%	61%

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.

Om te zorgen voor een stijging van het percentage tijdig afgehandelde bezwaarschriften voor de Algemene Kamer stuurt JZV dit jaar nog scherper 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 welke bezwaarzaken binnenkort afgehandeld moeten zijn, door wekelijks overleg en door het verder optimaliseren van het proces. In dat kader wordt in het najaar van 2017 een Lean traject gestart waar alle betrokkenen afdelingen aan deelnemen.

Onderstaand overzicht toont de afgehandelde bezwaarschriften over 2016 waarvan het besluit (beslissing op bezwaar, bob) is verzonden.

Kamer Algemene Zaken	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften	Contrair?
APV (Algemene Plaatselijke verordening)	22	14	Gegrond: 1 Ongegrond: 18 Overig: 3	1
DHW (Drank- en Horecawet)	1	0	Overig: 1 (niet ontvankelijk)	1
GBA (Inschrijving/uitschrijving BasisRegistratie Personen)	2	2	Ongegrond: 1 Overig: 1	0
OVERIG (Subsidieverordening)	5	4	Gegrond: 1 Ongegrond: 2	0

Kamer Algemene Zaken (vervolg)	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Overig: 2 Uitkomst afgehandelde bezwaarschriften	Contrair?
WWV (Wegenverkeerswet, Gehandicaptenparkeerplaats)	1	1	Overig: 1	0
WABO (Omgevingsvergunning: last onder dwangsom, handelen in strijd met planologisch kader)	19	12	Ongegrond: 15 Overig: 4	0
WKO-B (Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)	1	1	Overig: 1 (niet ontvankelijk)	0
WOB (Wet Openbaarheid Bestuur)	6	3	Gegrond: 1 Ongegrond: 4 Overig: 1	1
WRO (Wet Ruimtelijke Orde, planschade)	3	0	Ongegrond: 2 Gedeeltelijk gegrond: 1	1
Totaal	60	37	60	4

Totaal door de Algemene Kamer in 2016 afgehandelde bezwaarschriften

AK	2016
Afgehandeld door verzenden bob	60
Ingetrokken bezwaarschriften	23
Doorgezonden bezwaarschriften	4
Totaal	87

*3 van de 23 intrekkingen zijn tot stand gekomen na inzet van de gemeentelijke mediators.

In het oog springende zaken die de Algemene Kamer in 2016 heeft afgehandeld

Verkeerd geplaatste fietsen

Veel bezoekers van en ondernemers in het Stadshart van onze gemeente ondervonden hinder van rondslingerende (brom)fietsen en fietsen in het Stadshart tijdens de winkelopeningstijden van winkels. Daarom heeft de raad een Aanwijzingsbesluit vastgesteld waarna het college binnen de kaders de plaatsen aangewezen heeft waar fietsen neergezet mogen worden. Uit het Aanwijzingsbesluit blijkt dat er een gebied in het Stadshart is aangewezen waar het parkeren van (brom)fietsen buiten de rekken niet is toegestaan. Als voorbereiding op de inwerkingtreding van de beleidsregels zijn er aanvullende (brom)fietsparkeerplaatsen in het Stadshart aangelegd en informatieborden geplaatst. De handhaving op foutief gestalde (brom)fietsen vindt in principe plaats door de daarvoor aangewezen Buitengewone Opsporingsambtenaren.

De meest voorkomende (APV) zaken in bezwaar in 2016 gaan over fietsen die zijn verwijderd uit het aangewezen gebied. De verwijderde fietsen worden bewaard in een fietsdepot, ingericht in de Dukaatstalling aan de Dukaatpassage. De openingstijden van deze stalling zijn afgestemd op de openingstijden van de winkels in het Stadshart. De verwijderde (brom)fietsen worden gedurende maximaal de wettelijke termijn van 13 weken bewaard (artikel 5:30 Algemene wet bestuursrecht).

In 2015 werd 5 keer bezwaar gemaakt tegen het weghalen van een fiets. In 2016 werd 16 keer bezwaar gemaakt tegen het weghalen van een fiets. De in 2015 ingediende bezwaarschriften tegen het verwijderen van een fiets zijn in 2016 afgehandeld. Hoewel de motivering waarom de fiets is verwijderd summier is, zijn de bezwaren in 2016 in 17 gevallen ongegrond verklaard, 1 bezwaarschrift was wel gegrond en 1 bezwaarschrift was niet ontvankelijk. Uiteindelijk hebben 2 bezwaarmakers hun bezwaarschrift ingetrokken.

Ingetrokken bezwaarschriften

Opvallend is dat een kwart van de ontvangen bezwaarschriften voor de Algemene Kamer in 2016, om precies te zijn 26,4%, 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 2016 zijn er in totaal 6 AK zaken door de mediators behandeld. In 2 AK bezwaarzaken was sprake van mediation, in de andere 4 AK bezwaarzaken is bemiddeling toegepast. Het resultaat van de mediation was dat de bezwaarzaken alsnog formeel, door de commissie zijn afgehandeld, omdat in mediation geen overeenstemming bereikt kon worden. In de bezwaarzaken waarin de mediators bemiddeld hebben, zijn 3 bezwaarschriften ingetrokken en is er 1 toch nog formeel afgehandeld. Bezwaarschriften die gaan over de aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats worden standaard naar de mediators doorgezonden.

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 2016 heeft de commissie 40 adviezen uitgebracht en zijn er 449 adviezen ambtelijk afgehandeld: er zijn 244 ambtelijke adviezen uitgebracht, 201 bezwaarschriften zijn ingetrokken en 4 bezwaarschriften zijn doorgezonden omdat ze niet door gemeente Lelystad afgehandeld konden worden. Over het intrekken van bezwaarschriften vindt u verderop in dit hoofdstuk meer informatie. De commissie Sociale Kamer heeft in 2016 13 keer vergaderd.

Ook voor de Sociale Kamer wordt opgemerkt dat er in één advies meerdere bezwaren kunnen worden afgehandeld. Vaak wordt zowel bezwaar ingediend tegen de opschorting van de recht op bijstand, de intrekking en/of herziening van het recht op bijstand als ook tegen de (mede-)terugvordering en de boete. Alle bezwaren worden afzonderlijk ingeboekt.

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

SK bezwaarschriften	2012	2013	2014	2015	2016
Binnengekomen bezwaarschriften	435	543	501	631	440
Afgehandelde bezwaarschriften	313	308	704	586	489
Percentage afgehandeld binnen de termijn	15%	9%	39%	81%	81%

Onderstaand overzicht toont de afgehandelde bezwaarschriften over 2016 waarvan het besluit op bewaar is verzonden.

SK	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal tijdig afgehandelde bezwaarschriften	Uitkomst afgehandeld bezwaarschriften	Contrair?
BBZ (Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004)	3	3	Ongegrond: 3	0
IOAW	1	1	Ongegrond: 1	0
JZ (Jeugdwet)	6	2	Gegrond: 3 Ongegrond: 1 Overig: 2	0
Overig (Gehandicaptenparkeerkaart, Leerlingzaken)	5	3	Gegrond: 1 Ongegrond: 2 Overig: 2	0
PW (Participatiewet)	255	210	Gegrond: 56* Ongegrond: 159 Overig: 40	8
WMO 2015 (Wet maatschappelijke ondersteuning)	13	9	Gegrond: 4 Ongegrond: 1 Overig: 8	0
WWB (Wet Werk en Bijstand, voorloper van de PW)	1	1	Overig: 1	0
totaal	284	229	284	8

*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 2016 afgehandelde bezwaarschriften

SK	2016
Afgehandeld door verzenden bob	284
Ingetrokken bezwaarschriften	201*
Doorgezonden bezwaarschriften	4
Totaal	489

*25 van de 201 intrekkingen zijn tot stand gekomen na inzet van de gemeentelijke mediators.

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

Jeugdwet

In 2016 heeft de bezwaarschriftencommissie de eerste bezwaarschriften die ingediend zijn tegen beslissingen op het gebied van de Jeugdwet behandeld. Opvallend is dat 3 van de 6 ingediende bezwaarschriften gegrond zijn verklaard en dat 1 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 de commissie in 2016 3 keer geadviseerd heeft dat het onderzoek, dat plaatsvindt voordat een besluit genomen wordt, onvoldoende was geweest. Gevolg van zo'n advies was dat het onderzoek opnieuw gedaan moest worden. U kunt zich voorstellen dat dat de nodige tijd vraagt en dat een dergelijke bezwaarzaak daarom niet op tijd kon worden afgehandeld.

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015)

Op 1 januari 2015 is de gemeente op grond van de Wmo 2015 verantwoordelijk geworden voor de ondersteuning van inwoners, zodat zij zoveel mogelijk zelfstandig kunnen (blijven) participeren in de maatschappij. Het centrale uitgangspunt van de Wmo is "dichtbij en integraal". De gemeente Lelystad heeft gekozen voor een vraaggerichte en gebiedsgerichte benadering waarbij de toegang tot de voorzieningen dichtbij de mensen ligt. Een belangrijk speerpunt in Lelystad is het versterken van de basis. Doel is dat inwoners zich zoveel mogelijk zelf kunnen redden en een zo licht mogelijke ondersteuning nodig hebben.

De gemeente is bij de decentralisatie in 2015 verantwoordelijk geworden voor de maatwerkvoorzieningen ondersteuning thuis en dagbesteding. Hierbij is er voor gekozen om de algemene regie bij de gemeente te laten en de verantwoording voor de uitvoering bij externe professionals te leggen.

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle PGB's in het kader van de Wmo geactualiseerd en voldoen zij aan de nieuwe regels en tarieven voor PGB's. We zien dat het PGB gebruik in 2016 aanzienlijk lager ligt dan in voorgaande jaren. Steeds meer klanten kiezen voor zorg in natura.

Hieronder is in kaart gebracht hoeveel bezwaarschriften op het gebied van huishoudelijke ondersteuning in 2014, 2015 en 2016 zijn ontvangen en afgehandeld (dat wil zeggen: er is een besluit op bezwaar verzonden of het bezwaar is ingetrokken) en wat de resultaten daarvan waren. Hierbij wordt opgemerkt dat niet alle bezwaarschriften die in bijvoorbeeld 2016 zijn ontvangen ook in 2016 zijn afgehandeld.

Wmo bezwaarschriften huishoudelijke ondersteuning	Aantal ingediend	Aantal afgehandeld	Uitkomst afgehandeld bezwaarschrift
2014	20	1	ongegrond: 1 ingetrokken: 19
2015	145	17	Gegrond: 2 Ongegrond: 4 Niet ontvankelijk: 11 Ingetrokken: 81
2016	11	8	Gegrond: 4 Gedeeltelijk gegrond: 1 Niet ontvankelijk: 3 Ingetrokken: 49

Ingetrokken bezwaren

Opvallend is dat ruim 41% van de door de Sociale Kamer ontvangen bezwaarschriften wordt ingetrokken. 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 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' (jeugdzorg, 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. Bezwaarschriften die gaan over de aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart worden standaard naar de mediators doorgezonden. Voor de overige bezwaarschriften geldt dat mediators ingeschakeld worden op verzoek van de behandelend secretaris en/of op verzoek van de betrokken juridisch kwaliteitsmedewerker.

Door tussenkomst van de gemeentemediators, in de vorm van bemiddeling en pendeldiplomatie, zijn in 2016 25 (van de 28 door de mediators behandelde zaken) bezwaarschriften uit het sociaal domein ingetrokken. 3 zaken hebben alsnog de bezwarenprocedure doorlopen. Deze intrekkingen zijn cijfermatig gezien verwerkt in het totale aantal ingetrokken bezwaarschriften voor de Sociale Kamer. Op het gebied van het sociaal domein zijn er in 2016 geen mediations geweest.

Gegronde bezwaren

Van de bezwaarschriften met het onderwerp Participatiewet is in 2016 22% gegrond verklaard. Daarbij valt op dat van de 19 in 2016 afgehandelde "boete" bezwaarschriften er 11 gegrond zijn, 5 niet ontvankelijk en 3 ongegrond. Het boeterrecht werd op 1 januari 2013 in de Wet werk en bijstand, de voorloper van de Participatiewet, geïntroduceerd. Het lastige daarbij is dat er met het boeterrecht een stukje strafrecht in het bestuursrecht wordt gebracht. Door uitspraken van de Centrale Raad van Beroep over het opleggen van een bestuurlijke boete wordt steeds duidelijker welke aspecten beoordeeld moeten worden bij het opleggen van een boete. De

verantwoordelijke vakafdeling is druk bezig om dit voor het bestuursrecht nieuwe rechtsgebied zo goed mogelijk in werkprocessen in te bedden zodat de boetebesluiten beter voldoen aan wet- en regelgeving.

In dit kader is van belang om op te merken dat de verantwoordelijke vakafdeling zelf vindt dat het percentage gegronde bezwaarschriften te hoog is. Daarom is deze vakafdeling, de afdeling WIZ, in het tweede kwartaal van 2017 gestart met een traject van een jaar waarin het verbeteren van de kwaliteit van genomen besluiten centraal staat. Naar verwachting zal dat in de loop van 2017 leiden tot minder gegronde bezwaarschriften en een daling van het aantal ontvangen bezwaarschriften.

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. In 2016 zijn geen bezwaarschriften voor de Personele Kamer van de gemeente Urk en de omgevingsdienst Flevoland en Gooi- en Vechtstreek ontvangen.

De commissie Personele Kamer heeft in 2016 1 keer vergaderd.

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

PK bezwaarschriften	2012	2013	2014	2015	2016
Percentage afgehandeld binnen de termijn	0%	0%	0%	0%	100%
Binnengekomen bezwaarschriften	0	8	10	4	3
Ingetrokken bezwaarschriften	46	2	3	1	3
Doorgezonden bezwaarschriften	0	1	1	0	0
Afgehandelde bezwaarschriften: advies uitgebracht + ingetrokken bezwaren	48	5	10	4	4

Eind 2011 zijn er 46 bezwaarschriften voor de Personele Kamer ontvangen. Een aantal medewerkers heeft bezwaar gemaakt tegen hetzelfde besluit, namelijk het afschaffen van de premie voor schadevrij rijden. Alle bezwaarschriften zijn afzonderlijk ingeboekt. Deze bezwaarschriften zijn in 2012 afgehandeld en allemaal ingetrokken. Daarnaast zijn er in 2012 nog twee bezwaarschriften uit 2011 afgehandeld. Dat waren "normale" bezwaarschriften op het gebied van het ambtenarenrecht. Daarvan is 1 bezwaarschrift gegrond en 1 bezwaarschrift ongrond verklaard.

Er is geen verklaring voor de fluctuaties in het aantal voor de Personele Kamer ontvangen bezwaarschriften.

Onderstaand overzicht toont de door de Personele Kamer afgehandelde bezwaarschriften over 2016 waarvan het besluit is verzonden.

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

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

PK	2016
Afgehandeld door verzenden bob	1
Ingetrokken bezwaarschriften	3
Doorgezonden bezwaarschriften	0
Totaal	4

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 burger en bestuur en de kwaliteit van het bestuur. Het verheugt de commissie te kunnen constateren dat veel aandachtspunten en aanbevelingen die de commissie met het oog hierop gedaan heeft in de afgelopen jaren door de vakafdelingen zijn opgepakt. Er blijven echter elk jaar wel een aantal zaken die de commissie specifiek zijn opgevallen en waarvoor aandacht gevraagd wordt c.q. waarvoor aanbevelingen gedaan worden.

De commissie kiest er voor om aanbevelingen zo spoedig mogelijk onder de aandacht van de betreffende afdeling te brengen. Deze aanbevelingen worden vermeld in de uitgebrachte adviezen of worden via de secretaris ingebracht in het periodieke overleg met de vakafdeling. Doel daarvan is dat de betreffende vakafdeling de aanbevelingen van de commissie kan toetsen aan het eigen beleid en de interne processen en kan beoordelen of tussentijdse aanpassing hiervan te overwegen is. Aan het eind van het jaar onderzoekt de bezwaarschriftencommissie wat de betreffende vakafdeling gedaan heeft met de aanbeveling van de commissie en of vervolgacties nodig zijn. Als dat laatste het geval is, wordt in het jaarverslag zowel melding gedaan van de aanbeveling als van de ingezette en nog in te zetten acties door de vakafdeling.

Bezwaren Participatiewet

De commissie heeft in eerdere jaarverslagen aandacht gevraagd voor verbetering van de onderliggende rapportages die ten grondslag gelegd worden aan de besluiten. De commissie stelt vast dat de afdeling WIZ invulling heeft gegeven aan deze aanbeveling. Zo is het de commissie bekend dat er vanaf mei 2017 door de afdeling WIZ aan de hand van een plan van aanpak "Kwaliteitsverbetering WIZ" actief wordt ingezet op het verbeteren van de juridische kwaliteit van de medewerkers, waarbij ingestoken wordt op zowel thematische verdiepingen als individuele begeleiding van medewerkers. Daarnaast is de verwachting dat ook alle brieven en besluiten dit jaar aangepast zullen worden. Deze aanpassing is er op gericht dat besluiten beter te begrijpen zijn voor de klant maar wel juridisch correct zijn.

Door op deze wijze in te zetten op kwaliteitsverbetering is volgens de afdeling geen aparte functie van een juridisch toetsers noodzakelijk. Deze aanbeveling van de commissie heeft de afdeling WIZ dan ook niet overgenomen.

Naar aanleiding van de behandeling van een aantal boetebesluiten eind 2016/begin 2017 heeft de commissie aandacht gevraagd voor het vast te stellen beleid voor het berekenen c.q. vaststellen van draagkracht bij het opleggen van de boete alsmede het (beter) verankeren van het proces volgens de vigerende wet- en regelgeving. De commissie is er van op de hoogte dat de afdeling WIZ druk bezig is om het boeteproces en boetebesluiten af te stemmen op de ontwikkelingen in wet- en regelgeving en beleid te ontwikkelen voor het vaststellen van de draagkracht.

De afdeling WIZ heeft inmiddels het boeteproces en de boetebesluiten afgestemd op de ontwikkelingen in wet- en regelgeving. Voor de berekening van de draagkracht vindt aansluiting plaats bij de rechtspraak, de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep.

Bezwaren handhaving

De commissie adviseert de afdeling DVL in het kader van handhavingzaken de rapportages zorgvuldiger en op eenduidige wijze op te stellen. Bij de meer omvangrijke onderzoeken dient er een uitgebreid (op ambtseed opgemaakt) rapport opgesteld te zijn door de daartoe bevoegde medewerkers en dient door de Buitengewone Opsporingsambtenaren (BOA's) frequenter gecontroleerd te zijn om te beoordelen of er sinds de vorige controle een en ander gewijzigd is.

De handhavingsjuristen en de toezichthouders van de afdeling DVL zijn bezig met een traject om de procedure in het kader van de Drank- en Horecawetgeving aan te passen. Sinds 2017 zijn er bij team Veiligheid, Toezicht en Ondersteuning van de afdeling DVL BOA's werkzaam. De BOA's hebben onder andere tot taak om horecapanden frequent te controleren. Op deze manier wordt invulling gegeven aan de aanbeveling om rapporten op ambtseed op te stellen en om te controleren welke wijzigingen er zijn ten opzichte van controles in het verleden.

Bij de hoorzitting is er eigenlijk altijd discussie over de vraag of en welke maatregelen er genomen zijn na de aanschrijving. Door na de aanschrijving nog één of meerdere controles uit te voeren, wordt voorkomen dat er tijdens de zitting van de commissie geen antwoord gegeven kan worden op de vraag of en wat er sinds de aanschrijving gewijzigd is aan en/of in een horecapand.

Het opmaken en ondertekenen van rapporten door BOA's op ambtseed biedt een waarborg dat het rapport inhoudelijk correct is. Een op ambtseed opgemaakt rapport heeft een grote bewijskracht bij de boordeling van een bezwaar door de commissie en de rechter.

Jeugdwet bezwaren

De commissie adviseert de afdeling Beleid om ten aanzien van bezwaren op het gebied van de Jeugdwet te zorgen voor dossiers die een goed overzicht geven van het beoordelingsproces. De commissie heeft geconstateerd dat er te veel mondeling besproken wordt zonder dat dit in een soort journaal vastgelegd wordt. Verder ontbreekt een onderliggende rapportage met daarin opgenomen een evaluatie van het doorlopen proces op grond waarvan tot de besluiten is gekomen. De commissie adviseert ook om de "oude" indicaties standaard op te nemen in het dossier.

De commissie adviseert om de Verordening Jeugdhulp Lelystad 2015 en de Beleids- en nadere regels Jeugdhulp 2015 aan te passen en overeenkomstig het hierin gestelde te handelen. De commissie heeft geconstateerd dat in het gezinsplan in de meeste gevallen geen verslagen van de (keukentafel)gesprekken zijn opgenomen en ook niet de zorgvraag en de aanvraag voor ondersteuning. Daarbij speelt mee dat het woord "gezinsplan" niet voor komt in de Jeugdwet, de Verordening en in de Beleidsregels.

Daarnaast adviseert de commissie het college om, met inachtneming van recente uitspraken van de Centrale Raad van Beroep, beleid te ontwikkelen zodat bij de toekenning van uren duidelijk wordt wat verstaan wordt onder "gebruikelijke zorg", onder "mantelzorg" en onder "boven gebruikelijke zorg". Het is de commissie bekend dat sinds begin 2017 door de afdeling Beleid actief wordt ingezet op de juridische kwaliteit. Daarnaast wordt er gewerkt aan een actualisatie van de Beleidsregels en de Verordening. De noodzakelijke besluitvorming zal naar verwachting in het najaar van 2017 plaatsvinden.

In beginsel volgt de afdeling Beleid de adviezen van de commissie altijd op. De belangrijkste concrete wijziging in het proces betreft de nadere advisering van de gedragsdeskundige indien er een discrepantie bestaat tussen de wens van de aanvrager en de advisering door het Jeugd- en Gezinsteam (hierna JGT). Daarbij horen ook de extra gesprekken met de aanvrager na het zogeheten keukentafelgesprek om de zorgvraag nader te duiden en nader tot elkaar te komen. Tevens hebben medewerkers van de afdeling Beleid zich samen met de gedragsdeskundigen gebogen over de Verordening Jeugdhulp Lelystad 2015 en de bijbehorende Beleidsregels. Deze bevinden zich in de laatste fase alvorens zij in een geactualiseerde versie worden aangeboden aan het college en de raad. De gewijzigde Verordening en de Beleidsregels sluiten beter aan bij de uitvoeringspraktijk die mede ingevuld is door ervaringen in de bezwaarpraktijk.

Tot slot vraagt de commissie op het gebied van Jeugdwet bezwaarzaken aandacht voor het feit dat in elke bezwaarzaak geklaagd werd over de bejegening van ouders door hulpverleners en voor de signalen over een onheuse bejegening van ouders door hulpverleners of gedragsdeskundigen. Het JGT heeft het sterke vermoeden dat ouders zich in de beginfase van de inwerkingtreding van de Jeugdwet onheus bejegend hebben gevoeld. Het JGT baseert dit op de zittingen bij de bezwaarschriftencommissie die in 2017 hebben plaatsgevonden en waarbij dit niet aan de orde is gekomen. Gedragsdeskundigen en de overige hulpverleners van het JGT hebben met name in 2015 ervaren dat ouders moeite hebben met de nieuwe handelswijze die voortvloeit uit de Jeugdwet. Het JGT interenieert achter de voordeur en letterlijk bij de ouders aan tafel. Dat wordt als lastig ervaren

door de ouders. Daarbij speelt mee dat vaak sprake is van een terugval in uren die het directe gevolg is van het feit dat het college de hulpvraag beter kan afbakenen. Ook dat is moeilijk voor ouders van zorg behoevende jongeren die gewend waren aan de ruime indicaties van Bureau Jeugdzorg. Het uitgangspunt van het JGT is echter dat in alle gevallen de ter tafel liggende situatie van de hulpbehoevende jongere en de zorgvraag centraal staat. Het JGT stond en staat jongeren en hun ouders op correcte wijze te woord en realiseert zich dat er continue aandacht nodig is, en blijft, voor de bejegening van ouders en jongeren.