



Commissieformat

Verzoek College van B&W voor Commissiebehandeling.

Vastgesteld in B&W vergadering van: 14 november 2017

Onderwerp: jaarverslag 2016 bezwaarschriftencommissie

Inhoud:

Bij onze beslissingen op bezwaarschriften maken wij dankbaar gebruik van een bezwaarschriftencommissie. De bezwaarschriftencommissie heeft een verslag opgesteld over het jaar 2016. Behalve informatie over het aantal ingediende en afgehandelde bezwaarschriften heeft de bezwaarschriftencommissie ook een aantal inhoudelijke opmerkingen. Zie hiervoor pagina 18 e.v. van het verslag onder conclusies en aanbevelingen. De conclusies en aanbevelingen zijn onderverdeeld in opmerkingen die gemaakt zijn door kamer I en opmerkingen die gemaakt zijn door kamer 2. Hieronder een reactie op de inhoudelijke opmerkingen en de aanbevelingen van de commissie.

Inhoudelijke opmerkingen

Kamer 1

Ondeugdelijke motivering

Als er gebreken worden geconstateerd dan gaat het voornamelijk om een ondeugdelijke motivering en in een aantal gevallen was er geen of nauwelijks een motivering opgenomen in het besluit, of was een verkeerde weigeringsgrond gebruikt.

Aanbeveling

Vooral in de zaken waarin geen of een ondeugdelijke motivering in het besluit is opgenomen is een betere juridische toets gewenst. De betreffende afdelingen wordt gevraagd om hier meer aandacht aan te besteden.

Ondanks dat er sprake is van over het algemeen goede besluiten moet naar het oordeel van de commissie voortdurende kwaliteitsverbetering een punt van aandacht blijven.

Doorlooptijden

De commissie constateert dat de doorlooptijden inmiddels toch weer enigszins zijn opgelopen en de commissie vraagt aandacht voor deze constatering.

Aanbeveling

Het snel inplannen op een hoorzitting en voortvarend beslissen op de bezwaren na advisering door de commissie kan bijdragen aan het verlagen van de doorlooptijd. Verder kan het snel screenen van besluiten waartegen bezwaar is ingekomen op de eventuele houdbaarheid van een besluit in de verdere procedure ook bijdragen aan een snellere afdoening van een bezwaar. Voordeel daarvan kan dan ook zijn dat de klanttevredenheid op die manier ook toeneemt.

Overigens leidt een snel en goed contact met burgers n.a.v. een bezwaar vaak ook tot (wederzijds) begrip en kan wellicht ook leiden tot oplossingen buiten een bezwaarprocedure om. Aanbevolen wordt om vaker de communicatie/contact met de burger te zoeken om langlopende procedures te voorkomen. Dat komt meestal ook de verstandhouding met de betrokken burgers ten goede.

Het secretariaat van de commissie dient in overleg met de vakafdelingen hier meer aandacht aan te besteden.

Kamer 2

Doorlooptijden

Naar aanleiding van de zorgen over de tijdigheid van de afdoening van bezwaarschriften die bestonden hebben de afdeling BJO en de Afdeling Zorg en Ondersteuning prioriteit gegeven aan het inlopen van de achterstand in bezwaarafhandeling. Deze achterstand is pas in het tweede kwartaal van 2017 volledig ingelopen.

Daarnaast hebben de afdelingen nieuwe werkafspraken gemaakt over het proces in de bezwaarprocedure. Afgesproken is, dat het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie meer regie gaat voeren op de voortgang. Zo wordt een bezwaarzaak uiterlijk 8 á 9 weken na ontvangst op een hoorzitting gepland. De

qualiteitsmedewerker zal daardoor binnen een paar weken moeten beoordelen of er in een dossier tot een minnelijke oplossing gekomen kan worden. Of dat het besluit moet worden herzien. Is dat niet het geval, dan wordt de bezwaarmaker uitgenodigd voor een hoorzitting. De bezwaarschriftencommissie brengt vervolgens binnen 6 weken advies uit, waarna het college een beslissing op bezwaar kan nemen. Het streven is om de bezwaarmaker altijd binnen de maximale afhandelingstermijn van 18 weken uitsluitel te geven over zijn bezwaarschrift. Deze manier van werken is inmiddels opgepakt.

Contraire besluiten

In een enkel geval komt het voor dat de bezwaarschriftencommissie adviseert om een bezwaar gegrond te verklaren maar de betrokken afdeling zich daar (om verschillende redenen) niet mee kan verenigen. De afdeling adviseert het college dan om contrair aan het advies van de bezwaarschriftencommissie te gaan. In 2016 is dit drie keer, kort achter elkaar, voorgevallen in dossiers betreffende de beëindiging van lopende schulddienstverleningstrajecten.

De commissie en de afdeling stonden in deze zaken lijnrecht tegenover elkaar. Waar de commissie vond dat de gemeente de lopende schulddienstverleningstrajecten abrupt had beëindigd, waarbij er te weinig gewicht aan de belangen van de cliënt was toegekend, vond de afdeling Zorg en ondersteuning dat de bestreden besluiten precies pasten in de gedachte van zelfredzaamheid die in het beleid verankerd ligt. Bovendien moeten ook de afspraken met de schuldeisers worden nagekomen, om te voorkomen dat zij het vertrouwen in de gemeente verliezen.

Het college besloot om vast te houden aan het standpunt dat de trajecten rechtmatig waren beëindigd, omdat de cliënten zich nu eenmaal niet aan de afspraken hadden gehouden. De adviezen van de commissie zijn echter wel aanleiding geweest om de uitvoeringspraktijk schulddienstverlening aan te passen. Zo wordt er nu een gesprek gevoerd en een extra kans op herstel geboden, alvorens een schulddienstverleningstraject wordt afgebroken.

Maatwerk

Een ander punt waar de bezwaarschriftencommissie aandacht voor heeft gevraagd betreft de individuele belangenafweging bij Wmo en Jeugdwet begeleidingszaken. De gemeente heeft een duidelijke keuze gemaakt voor maatwerk. Dit betekent dat er geen vaste toetsingscriteria of kaders zijn vastgelegd in beleid, maar dat in elke situatie een zorgvuldige afweging van alle individuele omstandigheden gemaakt moet worden. De commissie heeft in een aantal zaken opgemerkt dat die individuele belangenafweging onvoldoende wordt gemotiveerd in de besluitvorming. Samen met de afdeling Zorg en Ondersteuning wordt nu bekeken op welke manier het werkproces zodanig ingericht kan worden dat er in elke zaak uitgebreid en zorgvuldig gemotiveerd gerapporteerd wordt.

Financiële aspecten en dekking:

n.v.t.

Met dit verzoek mee te zenden stukken:

- jaarverslag 2016 bezwaarschriftencommissie

Behandelaanbeveling van B&W:

Ter kennisname naar de commissie Bestuur en Economie op 14 december 2017.