

***Jaarverslag 2015***

***Commissie voor bezwaar- en  
klaagschriften ISD Bollenstreek***

# Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Algemeen
3. Advisering bezwaarschriften
  - 3.1 Introductie
  - 3.2 Aantal ingediende bezwaarschriften
  - 3.3 Aard van beslissingen door het dagelijks bestuur
  - 3.4 Behandelingsduur bezwaarschriften
  - 3.5 Niet horen van bezwaarde
  - 3.6 Behandelde bezwaarschriften verdeeld naar regeling
4. Klaagschriften
  - 4.1 Algemeen
  - 4.2 Uitkomst beoordeelde klaagschriften
5. Conclusies
  - 5.1 Constateringen
  - 5.2 Aanbevelingen
6. Tot slot

## **1. Inleiding**

Voor u ligt het jaarverslag van de commissie voor bezwaar- en klaagschriften 2015 van de ISD Bollenstreek. Het is het laatste jaarverslag dat door de commissie in haar huidige samenstelling zal worden uitgebracht en tevens de laatste onder de Regeling bezwaar- en klaagschriften 2014.

In het jaarverslag wordt uiteraard een terugblik gegeven op het afgelopen jaar, maar er wordt tevens vooruit gekeken. In 2016 verandert er wederom veel binnen het sociale domein, zal er een geheel nieuwe commissie worden samengesteld en zullen er nieuwe regelingen met betrekking tot afdoening van bezwaar- en klaagschriften worden ingesteld. In de ogen van de commissie zijn al deze veranderingen als positief te beschouwen.

Wel verwacht de commissie in 2016 wederom een stijging van het aantal bezwaarschriften. De commissie vraagt hiervoor uw aandacht.

### **Doel van het verslag**

Het doel van dit verslag is dat de commissie op basis van een heldere analyse tot aanbevelingen komt, aan de hand waarvan uw organisatie klantvriendelijker en efficiënter kan opereren en betere kwaliteit kan leveren. Het verslag kan uiteraard niet inzichtelijk maken hoe klantvriendelijk en efficiënt uw organisatie nu is ten opzichte van andere gemeentelijke dienstverleners. Daarvoor zijn andere kanalen beschikbaar

### **De cijfers**

De cijfers in dit jaarverslag zijn zonder meer accuraat. Sinds enkele jaren worden ingediende bezwaarschriften ingeboekt in GWS, waardoor het aantal ingediende bezwaar- en klaagschriften nauwkeurig kan worden bijgehouden.

## **2. Algemeen**

Zoals eerder genoemd heeft het algemeen bestuur medio 2014 de Regeling bezwaar- en klagschriften 2014 vastgesteld. Dit betrof slechts een (marginale) revisie van de eerdere regeling. Sinds 2012 wordt in de regeling de mogelijkheid geboden om bezwaarschriften ambtelijk af te doen. De commissie constateert dat de door u ingestelde ambtelijke commissie bestaat uit ambtenaren van de afdeling kwaliteit alsmede de juridisch medewerkers van de afdeling Juridische Zaken. Hiermee wordt voldaan aan de eisen uit de Awb.

In dit verslag wordt waar mogelijk onderscheid gemaakt tussen bezwaarschriften welke zijn afgedaan door de ambtelijke commissie en welke zijn afgedaan door onze commissie. Uw bestuur ontvangt ook twee afzonderlijke jaarverslagen.

### **2.1 Samenstelling**

In 2015 bestond de commissie uit de navolgende personen:

|            |   |
|------------|---|
| Voorzitter | de heer mr. drs. C. Bremmer   |
| Leden:     | mevrouw M.J. van Gruting-Wijnhold;<br>mevrouw mr. R. Grimbergen;<br>mevrouw mr L. de Roode;<br>mevrouw mr. L.M.R. Kater;en<br>de heer mr. A. Kooij. |

Het secretariaat werd in 2015 bemand door mevrouw J. Duivenvoorden (administratief medewerker), de heer R. A. de Graaf (administratief medewerker 0.5 Fte), mevrouw mr. C.F.M. van der Meij (jurist/secretaris 0,3 Fte) en de heer mr. J.F.H. Molema (jurist/secretaris).

Vanwege de substantiële stijging van het aantal bezwaarschriften en ter handhaving van de kwaliteit en doorstroming is er tevens een externe inhuurkracht (0,8Fte) het laatste kwartaal 2015 aanwezig geweest (de heer mr. M. Eerens)

## **2.2 Taken en werkwijze**

### **Algemeen**

De taken en werkwijze van de commissie zijn geregeld in de "Regeling bezwaar- en klaagschriften ISD Bollenstreek 2014" (hierna Regeling). De procedures die de commissie hanteert zijn vastgelegd in het Huishoudelijk Reglement van de Bezwaar- en Klaagschriftencommissie ISD Bollenstreek (hierna: Huishoudelijk Reglement). Gemakshalve zal in het vervolg van dit jaarverslag enkel over laatstgenoemde Regeling en Huishoudelijk Reglement worden gesproken.

Naast de juridische werkwijze probeert de commissie gedurende zittingen het juridische proces te allen tijde te dejuridiseren waar kan, teneinde het verkrijgen van een tevreden klant. De gedachten van de commissie sluiten dan ook uitstekend aan op de door uw bestuur ingeslagen weg, met het toepassen van Mediation. Ook bezwaarden waarderen dit, zo blijkt steeds weer.

### **Taken**

Uit de Regeling blijkt dat er een externe en een ambtelijke commissie is ingesteld om u te adviseren in de beslissing op ingediende bezwaarschriften. In de regel gaat het hierbij om bezwaarschriften op het gebied van sociale wet- en regelgeving die voor uitvoering aan de ISD Bollenstreek zijn overgedragen. Eveneens adviseren de commissies over klaagschriften gericht tegen een gedraging van het bestuursorgaan. De commissie heeft echter vernomen dat de afhandeling van klachten medio 2015 mogelijk een andere vorm zal krijgen, in een minder formele setting.

Het komt voor dat het dagelijks bestuur ook besluiten neemt die geen directe relatie hebben met de door de ISD Bollenstreek uitgevoerde regelingen. In het geval jegens dergelijke besluiten bezwaarschriften worden ingediend is het dagelijks bestuur bevoegd de commissies om advies te vragen. In 2014 heeft zich deze omstandigheid, waarbij de externe commissie om advies is gevraagd, in zijn geheel niet voorgedaan.

### Procedure

Bezwaar- en klaagschriften kunnen bij de ISD Bollenstreek worden ingediend. Sinds 2011 kunnen bezwaar- en klaagschriften zowel per post als digitaal (met Digi-D) worden ingediend. Het merendeel van de bezwaarschriften wordt nog steeds per schriftelijke post ingediend.

Na ontvangst van het bezwaar- of klaagschrift wordt de datum van ontvangst opgetekend en samen met de enveloppe in handen gesteld van het secretariaat van de commissie. Die beoordeelt of het bezwaar- of klaagschrift aan de wettelijke bepalingen voldoet en verstuurt aan de bezwaarde of klager een ontvangstbevestiging. In het geval het bezwaar- of klaagschrift niet aan de wettelijk vereiste formaliteiten voldoet, wordt de bezwaarde of klager in de gelegenheid gesteld het gebrek of de gebreken te herstellen. In de regel gaat het hier om het ontbreken van een handtekening, het ontbreken van gronden of het ontbreken van een machtiging (in het geval het bezwaar- of klaagschrift door een derde namens de bezwaarde of klager is ingediend). Het kan ook voorkomen dat een bezwaarschrift te laat wordt ingediend. Dat wil zeggen niet binnen de wettelijk gestelde termijn van 6 weken na het versturen van de bestreden beschikking. Indien bij de ontvangst een termijnoverschrijding wordt geconstateerd, krijgt de bezwaarde de gelegenheid om aan te geven waarom de termijn is overschreden. In het geval "het verzuim verschoonbaar is" wordt het bezwaarschrift alsnog in behandeling genomen. Ook als de bovengenoemde gebreken worden aangevuld wordt het bezwaarschrift verder in behandeling genomen.

De wettelijke bepalingen moeten echter op dit punt strikt worden nageleefd. Gebeurt dat niet dan zal de rechtbank in het geval er beroep wordt ingesteld alsnog het bezwaar niet-ontvankelijk verklaren. De cliënt is in dat geval gedupeerd, want hij kan het recht niet halen en de ISD Bollenstreek wordt veroordeeld in de proceskosten. Kortom het resultaat kent in dat geval enkel verliezers.

In het geval van een klaagschrift, wordt deze overlegd aan het afdelingshoofd of de directeur. Deze beoordeelt of een informele procedure, d.w.z. middels een gesprek de klacht kan worden afgehandeld. Indien dit niet mogelijk blijkt, of in het geval het resultaat van het gesprek voor de klager naar diens oordeel niet bevredigend is wordt de klager uitgenodigd voor een hoorzitting.

Bezwaarde of klager wordt telefonisch uitgenodigd om op een hoorzitting van de externe of ambtelijke commissie te komen (conform Regeling en Huishoudelijk Reglement) te komen. De datum wordt daarbij met bezwaarde of klager afgestemd. In het geval het telefoongesprek tot overeenstemming leidt, wordt de afspraak schriftelijk bevestigd. In de schriftelijke bevestiging wordt tijd, datum en plaats genoemd. Ook wordt kort toegelicht wat de hoorzitting inhoudt.

De hoorzittingen van de externe commissie vonden in 2015, op één uitzondering na (extra hoorzitting) 's avonds plaats. In de regel duurde het horen per dossier 25 minuten. Hierbij waren naast de commissieleden, de secretaris aanwezig, de bezwaarde (of klager) al dan niet met tolk of gemachtigde en de gemachtigde van het bestuur.

De hoorzittingen van de ambtelijke commissie vonden in 2015 allen overdag plaats en duurde in de regel ook per dossier 25 minuten.

Na het sluiten van de hoorzitting worden in een besloten raadskamer de adviezen geformuleerd. De secretaris werkt deze adviezen verder uit en legt de adviezen ter goedkeuring voor aan de leden van de externe commissie.

Na het sluiten van een hoorzitting van de ambtelijke commissie worden er in een besloten raadskamer de adviezen geformuleerd en werken de ambtenaren zelf de adviezen uit.

Na het tot stand komen van het advies wordt de beschikking op bezwaar aan de directeur voorgelegd. Na instemming van de directeur wordt deze hem namens het dagelijks bestuur ondertekend en verstuurd aan de bezwaarde of klager.

Het secretariaat heeft ook tussen de geplande hoorzittingen door met regelmaat contact met de commissie en in het bijzonder met de voorzitter. Gesproken kan worden van een constructieve en plezierige samenwerking, ook in zeer complexe dossiers. De commissie heeft veel waardering voor de ondersteuning van, en samenwerking met, het secretariaat van de commissie.

### **2.3 Vergaderingen in 2015**

In 2015 heeft de externe commissie in totaal 16 hoorzittingen gehouden.

### **2.4 Financiële verantwoording 2015**

Aan de huidige bezwaar- en klaagschriftenprocedure zijn kosten verbonden. Uit de financiële administratie van de ISD Bollenstreek over 2015 blijkt dat er in de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 in totaal € 9.380,72 is uitgegeven aan de bezwaar- en klaagschriftenprocedure. Dit zijn de totale kosten, dus inclusief de declaraties van de warme en koude avondmaaltijden voor, respectievelijk de betrokken ISD Bollenstreek medewerkers en de commissieleden. Dit bedrag is hoger dan in 2014 maar deze stijging wordt mede veroorzaakt door de stijging van de door ons gehouden hoorzittingen. Er kan met overtuiging geconcludeerd worden dat de kosten in zijn geheel genomen laag zijn.

### 3. Advisering bezwaarschriften

#### 3.1 Introductie

Deze sectie heeft betrekking op de behandeling en advisering van ingediende bezwaarschriften. Allereerst wordt het aantal ingediende bezwaarschriften nader bekeken en vergeleken met voorgaande jaren. In paragraaf 3.3 wordt de afhandeling van de bezwaarschriften besproken. Hetgeen wordt besproken is kort samengevat in onderstaand tabel na te lezen.

#### 3.2 Ingediende bezwaarschriften

##### 3.2.1 Aantallen

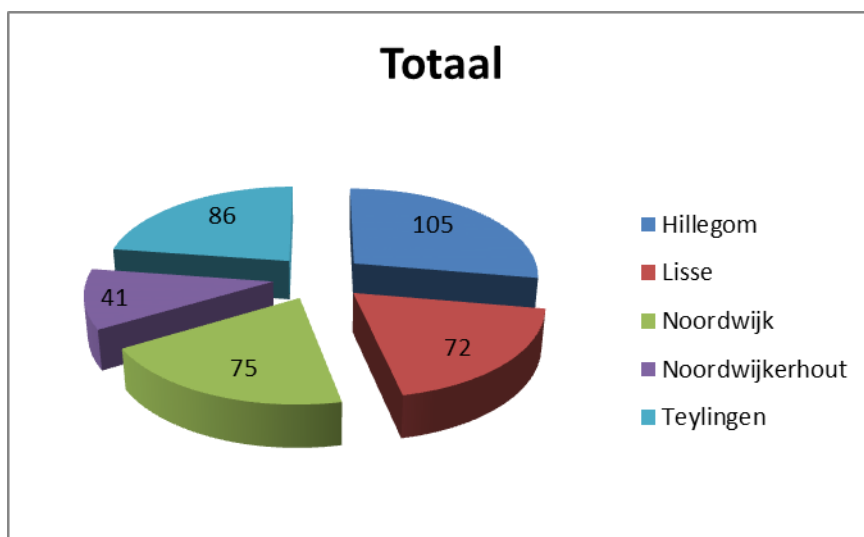
In het verslagjaar zijn in totaal **336 bezwaarschriften** ingediend. Een **zeer sterke stijging** ten opzichte van 2014 (230). Dit komt naar oordeel van de commissie mede door de sterk gewijzigde wet- en regelgeving maar ook ziet de commissie een verschuiving in de “bezwaarmentaliteit” van burgers. Burgers gaan anno 2015 sneller hun “recht halen”.

##### 3.2.2 Verdeeld naar regeling

Zoals ook in de voorgaande verslagjaren hadden verreweg de meeste bezwaarschriften betrekking op de WWB, namelijk 82%. Van de bezwaarschriften had 15 % betrekking op de Wmo en slechts 3% op SDV. Het percentage van 15% bij de Wmo is voor het 2<sup>e</sup> jaar achtereen laag. Het lage percentage is dan ook interessant om nader te onderzoeken. Overigens is er een grote kans op een stijging van het aantal Wmo zaken in het zittingsjaar 2016. Dit als gevolg van nieuwe wijzigingen.

##### 3.2.3 Verdeling over gemeenten

Het aantal bezwaar- en beroepschriften (dan wel hoger beroep) per gemeente is als volgt verdeeld. Hierbij kan de conclusie getrokken worden dat de meeste bezwaarschriften uit de gemeente Hillegom komen en de minste uit de gemeente Noordwijkerhout.





### **3.3 Afhandeling van bezwaarschriften**

#### **3.3.1 Algemeen**

Bezwaarschriften kunnen op drie manieren worden afgehandeld.

Ten eerste, het bestuur kan een beslissing op het bezwaarschrift nemen, ook wel beschikking op bezwaar of BOB genoemd. De beslissing kan luiden dat het bezwaarschrift niet-ontvankelijk wordt verklaard, het bezwaarschrift kan ongegrond worden verklaard en het bezwaarschrift kan gegrond dan wel gedeeltelijk gegrond worden verklaard. In de laatste twee gevallen brengt dit met zich mee dat het bestreden besluit (gedeeltelijk) wordt herroepen. De afhandeling middels een beschikking op bezwaar wordt in de volgende paragraaf behandeld.

Het bezwaarschrift kan ook als afgehandeld worden aangemerkt in het geval de bezwaarde zelf zijn bezwaarschrift intrekt. De aanleiding hiertoe hebben we onderverdeeld in twee componenten. In de eerste component vallen afgehandelde bezwaarschriften die zijn ingetrokken omdat de ISD Bollenstreek na nadere bestudering het bestreden besluit intrekt en op grond van artikel 6:19 Awb een nieuw besluit in primo neemt, zonder dat hier de gebruikelijke procedure voor wordt gevolgd. In het geval het nieuwe besluit in voldoende mate aan de bezwaren van bezwaarde tegemoet komt trekt hij zijn bezwaarschrift in. Onder de andere component vallen de overige intrekkingen. Dit onderdeel wordt verder behandeld in paragraaf 3.3.3.

Tot slot kunnen ook bezwaarschriften worden afgehandeld omdat deze moeten worden doorgestuurd naar derden. Zo moet een bezwaarschrift (beroepschrift) ingediend tegen een beschikking op bezwaar worden doorgestuurd naar de rechtbank. De om deze reden afgehandelde bezwaarschriften zijn niet in dit jaarverslag opgenomen.

### **3.3.2 Beschikking op bezwaar**

Zoals zojuist vermeldt kan in de beschikking op bezwaar, het bezwaarschrift niet-ontvankelijk, ongegrond en (gedeeltelijk) gegrond worden verklaard.

#### *Niet-ontvankelijk*

In het geval het bezwaarschrift niet inhoudelijk is behandeld, omdat het niet aan de wettelijke vereisten voldeed, hebt u naar aanleiding van het advies van de commissie besloten het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. Grosso modo waren er drie redenen een bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren:

1. Het bezwaarschrift was niet tijdig ingediend en bezwaarde had hier geen verschoonbare reden voor. Hierbij moet worden opgemerkt dat in het geval een bestreden besluit bij nadere bestudering van de stukken en aangeleverde bewijsmiddelen door de gemachtigde als onjuist werd beoordeeld, deze alsnog werd herzien. In dat geval is het bezwaarschrift meegerekend in de categorie "ingetrokken na herziening".
2. Er was geen procesbelang. Dat wil zeggen dat de uitkomst van de bezwaarschriftenprocedure nooit in het gewenste effect voor de bezwaarde zou kunnen resulteren.
3. Het bezwaarschrift was ingediend tegen een niet-appellabel besluit, of was niet ingediend tegen een besluit. Evenmin kan in sommige gevallen bezwaar worden aangetekend tegen een besluit een verhaalsbijdrage op te leggen. Dat is uitgesloten in de Algemene wet bestuursrecht. Tegen het weigeren van een verzoek tot verblijf in het buitenland kan ook geen bezwaar worden ingediend, omdat een dergelijke mededeling rechtsgevolg mist.

In 2015 zijn om deze redenen door u 36 bezwaarschriften niet-ontvankelijk verklaard. In het overgrote deel van een niet-ontvankelijk verklaring is de bezwaarde niet gehoord. De voorzitter van de commissie besluit, na zorgvuldige afweging, hiertoe indien het op voorhand evident is dat een hoorzitting niet tot een ander resultaat kan leiden. In een enkel geval is bezwaarde nog wel gehoord en bleek het de commissie ter zitting dat het bezwaarschrift niet ontvankelijk was.

#### *(Gedeeltelijk) gegrond*

In het geval een beslissing op bezwaar gedeeltelijk gegrond is, heeft uw bestuur naar aanleiding van het advies van de commissie de bestreden beschikking op één of meerdere onderdelen herroepen.

In totaal zijn 10 bezwaarschriften (geheel of op onderdelen) gegrond verklaard. Aanleiding voor de gegrond verklaringen kunnen grofweg worden onderverdeeld in vier verschillende categorieën.

1. Juridische ontwikkelingen hebben bepalingen in de verordening en beleid achterhaald. Het besluit was correct genomen op basis van de verordening en beleid, maar was in strijd met de desbetreffende wet;
2. Het bestreden besluit is niet voldoende zorgvuldig genoeg dan wel onzorgvuldig;
3. De omstandigheden worden in het voordeel van de bezwaarde beoordeeld. Beoordeling van de situatie in het voordeel van de cliënt.
4. Nadere aanvullende bewijsmiddelen en gronden geven aanleiding het bestreden besluit te herzien.

### **3.3.3 Ingetrokken bezwaarschriften**

In 2015 bestonden er twee aanleidingen om het bezwaarschrift in te trekken. Allereerst het intrekken van het bezwaarschrift omdat het bestreden besluit op grond van artikel 6:19 Awb is ingetrokken en het nieuwe besluit in voldoende mate aan de bezwaren van bezwaarde tegemoetkomt. Voorts kan de bezwaarde om andere redenen zijn bezwaarschrift intrekken. Het komt voor dat het bezwaarde na uitleg van het besluit (pre-mediation) en de gevolgen hiervan voor hem of haar duidelijk zijn geworden, hij/zij het bezwaarschrift intrekt. Ook kan het zijn dat de bezwaarde reeds op een andere wijze een oplossing voor zijn probleem heeft bedacht en om deze reden zijn bezwaarschrift intrekt.

In totaal zijn er in 2015 96 ingediende bezwaarschriften ingetrokken om voornoemde redenen. Een intrekking maakt overigens niet op voorhand dat de afdeling juridische zaken geen uren besteed heeft aan het bezwaarschrift. In individuele gevallen kunnen zelfs meer uren worden besteed aan de afhandeling van deze intrekkingen dan een “reguliere” afhandeling.

Uit het oogpunt van kwaliteit is het interessant om ook deze bestreden besluiten tegen het licht te houden en te onderzoeken om welke redenen het bestreden besluit is herzien.

### **3.3.4 Behandelingsduur bezwaarschriften**

Op grond van artikel 7:10 Awb beslist het bestuursorgaan binnen 12 weken na ontvangst van het bezwaarschrift respectievelijk 18 weken indien een verdagingsbesluit is genomen.

Door de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen zijn de beslistermijnen voor bezwaarschriften gewijzigd. Er geldt voor een beslissing op een bezwaarschrift waarover een onafhankelijke commissie adviseert, een termijn van twaalf weken, met de mogelijkheid deze met ten hoogste zes weken te verdagen. De termijn begint te lopen op de eerste dag na afloop van de bezwaartermijn. Dit heeft tot gevolg dat de behandelduur van een bezwaarschrift ingevolge de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen kan variëren, omdat de beslistermijn zes weken na het primaire besluit aanvangt, terwijl het bezwaarschrift bij eerdere binnenkomst direct behandeld wordt.

De termijn begint te lopen, nadat de bezwaartermijn is verstreken. Dat wil zeggen in de regel zes weken nadat het bestreden besluit aan de bezwaarde kenbaar is gemaakt. Zodoende hebt u maximaal 24 weken na de datum van het bestreden besluit om op een bezwaarschrift te beslissen.

Gedurende de behandeling van een bezwaarschrift kan met instemming van bezwaarde(n) worden besloten tot aanhouding, bijvoorbeeld in verband met een poging alsnog tot overeenstemming te komen met bezwaarde(n). Aanhoudingen vinden ook plaats om bezwaarde(n) in de gelegenheid te stellen nadere gegevens in te dienen. Tijdens hoorzittingen blijkt dat er in sommige gevallen onvoldoende gegevens zijn om een advies te kunnen uitbrengen en wordt de gemachtigde van de ISD Bollenstreek verzocht nadere informatie aan te leveren, zoals bijvoorbeeld een nader medisch advies. Ook dit resulteert in een aanhouding. Na het beschikbaar komen van de gewenste informatie duurt de aanhouding dan voort om belanghebbenden gelegenheid te geven op de nieuwe informatie te reageren.

Verder is in een aantal bezwaarzaken sprake van aanhouding, terwijl inmiddels wel al overeenstemming is bereikt en er bijvoorbeeld reeds op een aanvraag positief is beslist, maar er nog wordt gewacht op het intrekken van het bezwaarschrift door bezwaarde.

Tenslotte wordt soms ook gekozen voor het aanhouden van het bezwaar in afwachting van een te voorziene wijziging van beleid.

De behandelingsduur van de bezwaarschriften bleef in 2015 volledig binnen de wettelijke beslis- (en verdagings)termijn (**100% tijdig afgehandeld**). De commissie acht dit, gegeven de minimale personele bezetting, afgezet tegen de omliggende gemeenten, het benoemen meer dan waard.

### **3.3.5 Besluiten in afwijking van het advies van de commissie**

De commissie heeft een adviesfunctie en beslist daarom niet zelf op ingekomen bezwaarschriften. De adviezen van de commissie zijn niet bindend. Het betrokken bestuursorgaan kan, mits gemotiveerd, afwijken van een advies van de commissie. De commissie constateert dat uw bestuur in dit verslagjaar **geen één** keer een beslissing op bezwaar heeft genomen, volledig of deels in afwijking van het advies van de commissie. Dit stemt de commissie zeer tevreden.

## **4. Klaagschriften**

### **4.1 Algemeen**

De procedure omtrent het behandelen van klaagschriften is sinds de inwerkingtreding van de nieuwe verordening in 2010 niet meer gewijzigd. Nu geldt bij elke klachtschrift dat beoordeeld wordt of een gesprek met de directeur noodzakelijk is of zou kunnen helpen. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klacht behandeld op een hoorzitting van de commissie.

Zoals reeds opgemerkt zal er vanaf 1 april 2016 een geheel nieuwe werkwijze ter afdoening van klaagschriften worden geïntroduceerd, waarbij het management en uw bestuur een meer prominente rol zullen gaan spelen . De commissie acht dit een goede zaak.

### **4.2 Uitkomst beoordeelde klachten**

In 2015 zijn er in totaal 29 klaagschriften ingediend. Ook hier ziet de commissie een substantiële stijging. Hierbij moet opgemerkt worden dat dit aantal mede veroorzaakt wordt door enkele notoire klagers. Hier geldt echter ook dat de commissie merkt dat burgers sneller “escaleren” en een klacht indienen. Overigens is er slechts één klacht gegrond verklaard.

De commissie merkt voorts op dat mediation/informele aanpak ten behoeve van de afhandeling van klaagschriften een geschikt instrument hiertoe lijkt.

## 6. Conclusies

### 6.1 Constateringen

Naar aanleiding van de bovengenoemde cijfers constateert de commissie het volgende:

- het aantal ingediende bezwaarschriften is substantieel gestegen;
- het aantal ingediende klaagschriften is substantieel gestegen.

### 6.2 Conclusies

- Het doet de commissie deugd om vast te stellen dat uw bestuur de aanbevelingen uit het jaarverslag van 2014 volledig heeft omarmd en waar mogelijk direct heeft geïmplementeerd. De commissie verwijst in dit verband ook naar de nieuwe werkwijze met betrekking tot de afdoening van bezwaar- en klaagschriften
- Ondanks de door de commissie geconstateerde hoogwaardige dienstverlening is de commissie van oordeel dat het streven steeds gericht moet zijn op een verdere verbetering van de dienstverlening waarbij (personele) risico's (lees: inzet en beschikbaarheid Fte's) uiteraard onderkend moeten worden.
- De commissie kan niet onderzoeken hoe de kwaliteit van de primaire besluiten zich verhoudt tot andere gemeenten maar zij kan u wel adviseren op welke wijze uw organisatie de kwaliteit, efficiëntie en klantvriendelijkheid kan verbeteren.
- Voorts neemt de commissie als uitgangspunt dat in het geval een besluit gegrond wordt verklaard, omdat het besluit onjuist of onzorgvuldig is genomen, dit als een kwalitatief slecht besluit moet worden aangemerkt. Dit geldt ook in het geval een besluit wordt herzien omdat na een ingediend bezwaarschrift geconstateerd wordt dat het betreffende besluit onjuist is.

**Met deze uitgangspunten komt de commissie tot de volgende aanbevelingen:**

1. De commissie adviseert u de rapportages behorende bij de besluiten nog beter te voorzien van een deugdelijke motivatie zodat klanten in het voortraject al duidelijk kunnen waarnemen op welke gronden de aanvraag is afgewezen.
2. De commissie benoemt ondanks de 100% tijdige afhandeling dit jaar wederom de bezetting op het secretariaat. Met name, gegeven de explosieve stijging van het aantal ingediende bezwaarschriften, de beperkte bezetting binnen het secretariaat ziet de commissie als reëel risico voor (blijvende) uitstekende en klantvriendelijke dienstverlening. Hierbij moet opgemerkt worden dat het secretariaat qua bezetting soms kunst en vliegwerk verricht, hetgeen de commissie noemenswaardig vindt maar geen structurele oplossing is. Hierbij is ook van belang dat de verwachting is dat er, vanwege wijzigingen op het gebied van de hulp bij het huishouden/Wmo een verdere stijging van het aantal bezwaarschriften zal plaatsvinden, hetgeen ook zal gelden voor het aantal beroepsprocedures. De commissie vraagt hiervoor uw aandacht.

3. De commissie vraagt blijvend aandacht voor bewijsrechtelijke kanten van rapporten van de sociale recherche in geval van verdenking van fraude. Daarin zijn soms nog verbeteringen mogelijk, hoe waardevol deze onderzoeken overigens ook zijn.

## **7. Tot slot**

De commissie is bijzonder geïnteresseerd in uw reactie op haar jaarverslag, met name ook waar het de signaleringen betreft. Voorts vertrouwt de commissie op een constructieve samenwerking voor de komende jaren waarin er een volledig nieuwe commissie zal worden samengesteld.

De huidige commissie wenst u tot slot nog te bedanken voor de samenwerking in de afgelopen jaren en de geboden secretariële ondersteuning.

Hoogachtend,

mr. drs. C. Bremmer  
Voorzitter