

Jaarverslag 2013

***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. Klachtschriften
 - 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 2013 van de ISD Bollenstreek. Het is het tweede jaarverslag dat door de commissie onder de nieuwe Regeling bezwaar- en klaagschriften 2012 is uitgebracht.

In het jaarverslag wordt uiteraard een terugblik gegeven op het afgelopen jaar, maar er wordt tevens vooruit gekeken. In 2014 verandert onder andere de Wet werk en bijstand (WWB), zal er nieuw bijzonder bijstandsbeleid worden geformuleerd en wordt de ingezette pre-meditation en het ambtelijk horen traject voortgezet. In de ogen van de commissie zijn al deze veranderingen als positief te beschouwen.

Wel verwacht de commissie in 2014, vanwege de wijzingen (veelal stringenter) en voor handen zijnde handhavinginstrumenten meer bezwaarschriften.

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, 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. Daar bestaan andere instrumenten voor. Het voornemen bestaat overigens wel deze instrumenten onderdeel uit te laten maken van toekomstige jaarverslagen. Wel constateert de commissie met voldoening dat de afdeling Juridische Zaken een benchmark heeft uitgevoerd waaruit interessante cijfers naar voren zijn gekomen. De commissie adviseert dan ook om met deze gegevens het komende jaar een nader onderzoek in te stellen.

De cijfers

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

Wijzigingen in de wet- en regelgeving

Per 1 januari 2014 treedt een aantal nieuwe wetten op het sociaal terrein in werking. Op het domein van werk in inkomen gaat het, naast aanpassingen van uitkeringsbedragen en het minimumloon, in hoofdzaak om het volgende:

- **Verhoging AOW-leeftijd**
De AOW-leeftijd wordt in 2014 met 1 maand verhoogd . De AOW-leeftijd is dan 65 jaar en 2 maanden.
- **Wijziging algemene heffingskorting**
In 2014 wordt de maximale heffingskorting verhoogd met € 102 . Voor mensen met een hoger inkomen (vanaf € 19.645) wordt de heffingskorting inkomensafhankelijk verlaagd. De maximale verlaging bedraagt in 2014 € 737. De heffingskorting bedraagt in 2014 € 1.366 voor inkomens vanaf circa € 56.500.
- **Aanpassing arbeidskorting**
In 2014 wordt de maximale arbeidskorting verhoogd met € 374 naar € 2.097. De arbeidskorting wordt al inkomensafhankelijk afgebouwd vanaf inkomens van circa € 40.000 tot uiteindelijk € 550 bij een inkomen van circa € 70.000. In 2014 wordt de inkomensafhankelijke afbouw versterkt. Bij een inkomen vanaf circa € 85.000 bedraagt de arbeidskorting dan nog € 367.
- **Jaarlijkse aanpassing alimentatiebedragen voor kinderalimentatie en partneralimentatie**
Het indexcijfer (verhoging) van alimentatie voor 2014 is 0,9%.

- **Kindgebondenbudget**

In 2014 wordt het kindgebonden budget niet geïndexeerd .

- **Kinderopvangtoeslag**

De overheid gaat per 1 januari 2014 meer bijdragen in de kosten van kinderopvang . Ook gaat de maximumvergoeding per uur omhoog. De aanvraagtermijn wordt korter. In 2013 was het niet mogelijk om met een gezamenlijk inkomen van € 118.189 of hoger kinderopvangtoeslag voor het 1ste kind te krijgen. Vanaf 2014 is dat wel weer mogelijk

- **Minder zorgtoeslag in 2014**

De zorgtoeslag wordt in 2014 lager. Dit is onder andere omdat de premie voor de zorgverzekering lager is geworden. De maximum zorgtoeslag wordt voor alleenstaanden € 865. Voor meerpersoonshuishoudens € 1.655.

Het kabinet is voorts van plan om de WWB verder aan te passen met de verplichte tegenprestatie, de woningdelersnorm, een wachttijd of zoekperiode van vier weken voor iedereen en aanscherping van arbeidsverplichtingen. De gemeentelijke beleidsvrijheid komt hiermee ook onder druk te staan waardoor het beleid aangepast moet worden.

2. Algemeen

Zoals eerder genoemd heeft het algemeen bestuur medio 2012 de Regeling bezwaar- en klagschriften 2012 vastgesteld. Door deze regeling is de mogelijkheid ontstaan 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 nog geen onderscheid gemaakt tussen bezwaarschriften welke zijn afgedaan door de ambtelijke commissie en welke zijn afgedaan door onze commissie, omdat GWS thans nog niet de mogelijkheid biedt om dit onderscheid aan te brengen.

2.1 Samenstelling

In 2013 bestond de commissie uit de navolgende personen:

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

Het secretariaat werd in 2013 bemand door mevrouw J. Duivenvoorden, de heer mr. J.F.H. Molema en incidenteel door mevrouw M. Doek (vervanging wegens ziekte dan wel vakantieverlof).

2.2 Taken en werkwijze

Algemeen

De taken en werkwijze van de commissie zijn geregeld in de " Regeling bezwaar- en klagschriften ISD Bollenstreek 2012" (hierna Regeling). De procedures die de commissie hanteert zijn vastgelegd in het Huishoudelijk Reglement van de Bezwaar- en Klagschriftencommissie 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 ingeslagen weg welke uw bestuur is ingeslagen met het toepassen van Mediation.

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 klagschriften gericht tegen een gedraging van het bestuursorgaan.

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 2013 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 wettelijke 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 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 2013 '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 2013 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 (of brief op de klacht) geformuleerd en aan de leden van het dagelijks bestuur voorgelegd. Na instemming van de leden van het dagelijks bestuur, wordt deze door de secretaris van 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. De commissie heeft veel waardering voor de ondersteuning van, en samenwerking met, het secretariaat van de commissie en heeft dit naar voren gebracht tijdens de informele bijeenkomst eind 2013.

2.3 Vergaderingen in 2013

In 2013 heeft de externe commissie in totaal 13¹ hoorzittingen gehouden en de ambtelijke commissie 80 hoorzittingen.

2.4 Financiële verantwoording 2013

Aan de huidige bezwaar- en klageschriftenprocedure zijn kosten verbonden. Uit de financiële administratie van de ISD Bollenstreek over 2013 blijkt dat er in de periode van 1 januari 2013 tot en met 31 december 2013 in totaal € 7.2.62,82 is uitgegeven aan de bezwaar- en klageschriftenprocedure. In 2012 waren de voornoemde kosten hoger, te weten € 8.990,81. Deze kosten bestaan uit de vergoedingen die de commissieleden ontvangen. De declaraties van de warme en koude avondmaaltijden voor de betrokken ISD Bollenstreek medewerkers en de commissieleden alsmede de salariskosten van de medewerkers van de ISD die overwerken zijn niet verwerkt in dit bedrag, dus de totale kosten liggen nog iets hoger.

¹ In 2012 17 hoorzittingen van de externe commissie

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

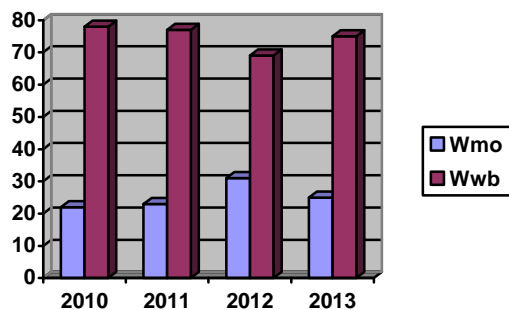
3.2.1 Aantallen

In het verslagjaar zijn in totaal 239 bezwaarschriften ingediend. Een lichte daling van 3% ten opzichte van verslagjaar 2012 (7 bezwaarschriften minder). Een op het eerste gezicht een positieve constatering maar gelet op het kleine percentage kan de commissie nog geen deugdelijk oordeel vormen of deze vermindering voortvloeit uit de ingevoerde en verbeterde werkwijze. De daling, hoe summier dan ook, mag vooralsnog echter wel als positief beschouwd worden.

3.2.2 Verdeeld naar regeling

Zoals ook in de voorgaande verslagjaren hadden verreweg de meeste bezwaarschriften betrekking op de WWB, namelijk 75%. Van de bezwaarschriften had slechts 25 % betrekking op de Wmo.

Figuur 1: verhouding ingediende bezwaarschriften naar regeling.



3.2.3 Verdeling over gemeenten

Het aantal bezwaarschriften per gemeente is als volgt verdeeld: Hillegom (66), Lisse (44), Noordwijk (52), Noordwijkerhout (31) en Teylingen (77).

3.3 Afhandeling van bezwaarschriften

3.3.1 Algemeen

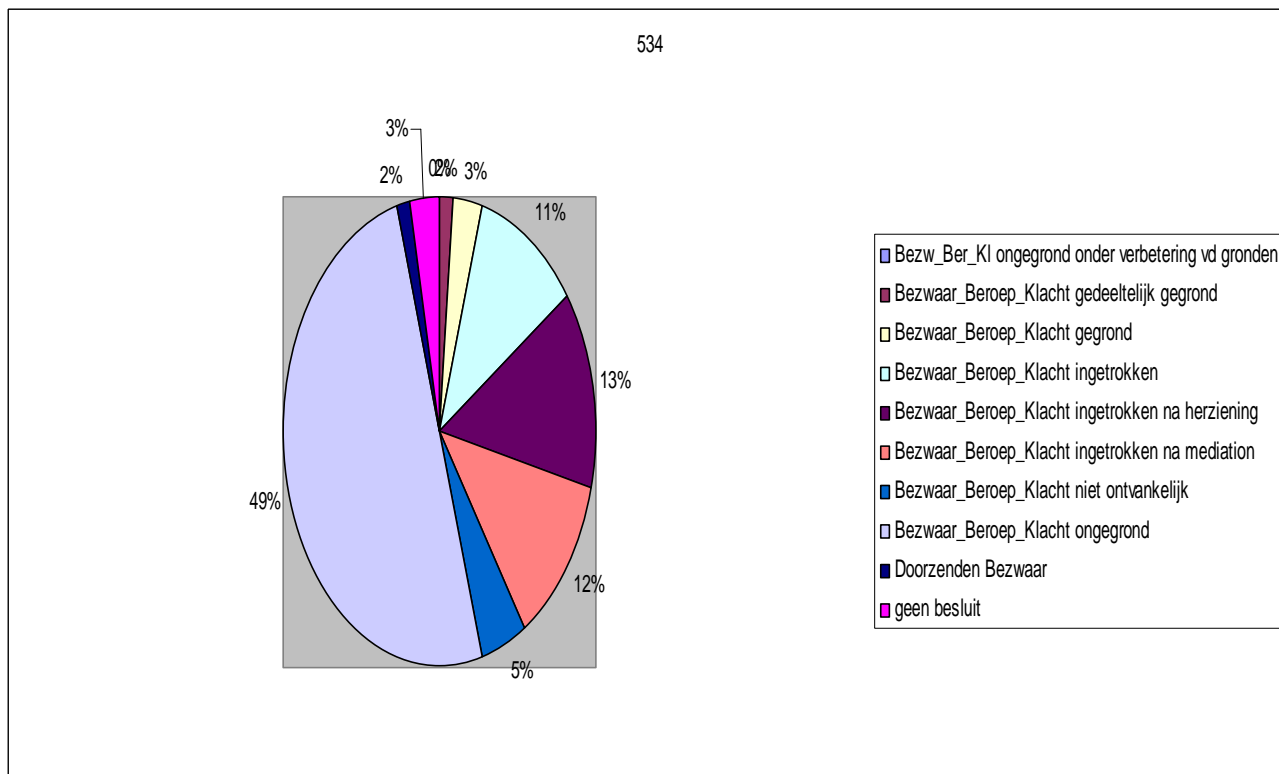
Bezwaarschriften kunnen op drie manieren worden afgehandeld. Ten eerste, het bestuur kan een beslissing op het bezwaarschrift nemen, ook wel beschikking op bezwaar of BOB genoemd. De beslissing kan luiden dat het bezwaarschrift niet-ontvankelijk wordt verklaard, het bezwaarschrift kan ongegrond worden verklaard en het bezwaarschrift kan gegrond dan wel gedeeltelijk gegrond worden verklaard, hetgeen met zich meebrengt dat het bestreden besluit 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 6:18 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 ingediend tegen een beschikking op bezwaar worden doorgestuurd naar de rechtbank. De om deze reden afgehandelde bezwaarschriften zijn niet in dit jaarverslag opgenomen.

Over het verslagjaar 2013 is de volgende tabel opgesteld:

Tabel 3: Overzicht afhandeling bezwaarschriften 2013



Bezwaar gegrond	12	5%
Bezwaar gedeeltelijk gegrond	6	2,5%
Bezwaar ingetrokken	22	9,5 %
Bezwaar ingetrokken na herziening	28	11 %
Bezwaar ingetrokken na mediation	34	14 %
Bezwaar niet ontvankelijk	21	9 %
Bezwaar ongegrond	109	46%
Bezwaar overige	7	3,0 %

taal	239	100 %
-------------	------------	--------------

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 versoerbare 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-appelabel 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. Het weigeren van een verzoek tot vakantie kan ook geen bezwaar tegen worden ingediend, omdat een dergelijke mededeling rechtsgevolg mist.

In 2013 zijn om deze redenen door u 21 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 12 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 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 tegenstelling tot voorgaande jaren is het percentage intrekkingen gedaald. Aangezien het pas het eerste jaar van deze daling is kan de commissie hier nog geen onderbouwde uitspraken over doen. De commissie meldt echter wel dat in het verleden een percentage van rond de 50% een mooi en reëel streven is.

In 2013 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 duidelijk is, waarna hij 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 is er bij 28 ingediende bezwaarschriften door de gemachtigden geoordeeld dat het bestreden besluit dient te worden herzien, alvorens de cliënt wordt uitgenodigd op een hoorzitting. Bij de herziening was de cliënt dermate tevreden gesteld dat hij zijn bezwaarschrift introk. 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. Overigens is het aantal intrekkingen na herziening van de bestreden beslissing gedaald en naar oordeel van de commissie het benoemen waard.

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 aanhouding in afwachting van een te voorziene wijziging van beleid.

De behandelingsduur van de bezwaarschriften bleef in 2013, ondanks de stijging van het aantal bezwaarschriften, op een enkel individueel geval (3 in totaal) nagenoeg volledig binnen de wettelijke beslis- (en verdaging)termijn (**99% tijdig afgehandeld**, het benoemen naar oordeel van de commissie meer dan waard.) De gemiddelde doorlooptijd bedraagt 70 dagen. De commissie acht dit geen slecht cijfer maar doet wel het voorstel om te onderzoeken of een kortere doorlooptijd realistisch is.

4. Klachtschriften

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.

4.2 Uitkomst beoordeelde klachten

De commissie heeft uiteindelijk in 2013 geen enkele klacht beoordeeld. Hierbij moet opgemerkt worden dat de ingediende klachten (in totaal) middels de tussenkomst van de directeur (pre-mediation) naar tevredenheid van de klanten zijn opgelost, waardoor een formele procedure werd voorkomen.

Voorts constateert de commissie een vergelijkbaar aantal klachten als met voorgaand verslagjaar.

5. Conclusies

5.1 Constateringen

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

- het aantal ingediende bezwaarschriften is nagenoeg stabiel gebleven;
- het aantal ingetrokken bezwaarschriften is licht gedaald;
- het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften is gestegen;

5.2 Aanbevelingen

Het doet de commissie deugd om vast te stellen dat uw bestuur de aanbevelingen uit het jaarverslag van 2012 volledig heeft omarmd en waar mogelijk direct heeft geïmplementeerd. Met name het contact opnemen met de klant bij een afwijzende beschikking ziet de commissie als belangrijke stap vooruit en hiermee komt derhalve een langgekoesterde wens van de commissie in vervulling.

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 risico'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. Daarbij neemt de commissie als uitgangspunt dat het indienen van bezwaarschriften per definitie als klantvriendelijk moet worden aangemerkt als een dergelijke procedure niet noodzakelijk is. 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 besluiten over alle aanvragen 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 adviseert voorts om goed na te gaan of sommige brieven van de ISD Bollenstreek wel aangemerkt moeten worden als een besluit zoals bedoeld in de Awb. Het is de commissie wederom gebleken dat sommige brieven ten onrechte zijn aangemerkt als besluit waardoor klanten ten onrechte de mogelijkheid wordt voorgehouden om bezwaar indienen en niet-ontvankelijk worden verklaard.
3. De commissie is van mening dat het niveau van de gemaakte rapportages behorende bij de beschikkingen als regel van een zeer hoog is. Om dit niveau te blijven garanderen adviseert de commissie de rapportages volledig in te vullen en onderdeel uit te laten maken van de beschikking. Middels het opnemen van een zinsnede waarin verwezen wordt naar de rapportage maakt dit direct een onderdeel uit van de beschikking. Voorts is het van belang om subjectieve opvattingen en suggestieve zinsneden te vermijden en de bewustwording van het taalgebruik bij de

medewerkers te vergroten. In overweging wordt gegeven dat de rapportages gelijktijdig met de afwijzende beschikking kunnen worden verstuurd.

4. De commissie heeft in een eerder jaarverslag al aangegeven dat de doorlooptijd nagenoeg optimaal was met een score van 99% voor wat betreft het tijdig afhandelen van de ingediende bezwaarschriften. De commissie vertrouwt erop dat deze trend, ondanks de wederom verwachte stijging van het aantal bezwaarschriften, doorgezet kan worden, en vraagt u hier aandacht aan te schenken. Met name de eenmansbezetting binnen het secretariaat ziet de commissie als reëel risico voor de uitstekende en klantvriendelijke dienstverlening.
5. In dit verslag wordt nog geen onderscheid gemaakt tussen bezwaarschriften welke zijn afgedaan door de ambtelijke commissie en welke zijn afgedaan door onze commissie, omdat GWS nog niet de mogelijkheid biedt om dit onderscheid aan te brengen. De commissie raadt aan om een technisch onderscheid te maken in het ambtelijk afdoen van bezwaarschriften alsmede het extern afdoen van bezwaarschriften ter optimalisering van het proces en de registratie.

5. Tot slot

De commissie is bijzonder geïnteresseerd in uw reactie op haar jaarverslag, met name ook waar het de signaleringen betreft. Voorts vertrouwd de commissie op een constructieve samenwerking voor de komende jaren waarin de commissie alsmede u voor voldoende uitdagingen komen te staan vanwege de veranderende wet- en regelgeving.

Lisse, 28 januari 2014

Mr. J.F.H. Molema
Secretaris

Mr. Drs. C. Bremmer
Voorzitter