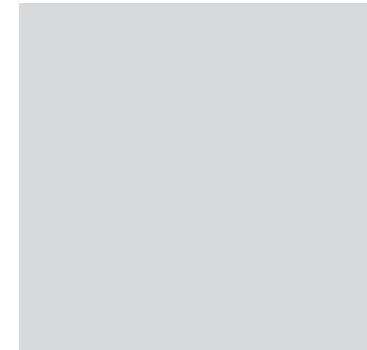




Rens Snel



Tobias Polak



Kevin Timmer

Bezwaar geen bezwaar

Naar een klantgerichtere bezwaarfase

2018

Waarom bezwaar geen bezwaar



- ◆ Was:
 - juridisch
 - formeel
 - gericht op “kale” vernietiging
- ◆ Wordt:
 - dichter bij de burger
 - sneller
 - gericht op oplossingen

Wat gaan we doen?



- ◆ Binnen de standaard regels van de Awb, maar informeel, dus:
- ◆ Bellen in plaats van schrijven
- ◆ Gesprek in plaats van hoorzitting
- ◆ Bezoek waar nodig en mogelijk
- ◆ Zo min mogelijk stukkenstroom

Wat gaan we doen?



- ◆ Oplossingsgericht
- ◆ Hele geschil in beeld
- ◆ Realistische verwachtingen scheppen
- ◆ Dichtbij de burger én
- ◆ Dichtbij het ambtelijk apparaat

Basisgedachte



- ◆ Pluis:
Expectation management
Wat kunnen we wél voor u doen?
- ◆ Niet pluis:
(Hoe) kan het wel?
Wat kunnen we verder voor u doen?

Rol van de gemeentejurist



- ◆ Ontvangst: inboeken en administreren
- ◆ Verdelen:
 - Commissiedeel vervolgt reguliere route
 - Rest volgens de nieuwe procedure

Rol van Trip



- ◆ Triage:
 - (Kennelijk) ongegrond of niet-ontvankelijk
 - Kennelijk gegrond
 - Nadere beoordeling nodig
- ◆ “Ontzorgen”: hele (administratieve) afhandeling tot en met concept collegebesluit en -nota
- ◆ Altijd:
 - Contact zoeken met de bezwaarmaker(s)
 - Toelichting op eerste beoordeling
 - Schetsen (on)mogelijkheden van de procedure
 - Vragen naar het achterliggende geschil

Rol van de gemeente



- ◆ Inhoudelijk toelichting
- ◆ Meedenken aan oplossingen/verbeteringen
- ◆ Indien door jullie gewenst: gezamenlijk gesprek

Anders dan huidige procedure

- ◆ Geen verweerschrift en stukkenstroom naar de commissie
- ◆ Geen hoorzitting ('s avonds) waar het standpunt van het college verdedigd moet worden
- ◆ Geen uitgebreid juridisch advies, maar enkel een goed gemotiveerd conceptbesluit
- ◆ Aandacht voor verbeterd besluit
- ◆ Beslistermijn van maximaal 12 i.p.v. 18 weken

Evaluatie



- ◆ Bijhouden termijnen
- ◆ Bijhouden resultaten
- ◆ (Tussentijds) lessen verwerken
- ◆ Training aan medewerkers
- ◆ Op den duur: terug naar de gemeente