

## 16.032374 Bijlage 1 Nadere motivering

### Waarom dit voorstel

Op dit moment wordt er alleen ambtelijk gehoord bij het Cowwi (Participatiewet, loaz, loaw en bbz) en bij bezwaren die betrekking hebben op de Jeugdwet. In het geval van de overige bezwaarschriften (met uitzondering van bezwaarschriften in het kader van belastingen) wordt bezwaarmaker door een onafhankelijke externe commissie gehoord. Met het invoeren van het ambtelijk horen in de overige onderdelen van de organisatie wordt aansluiting gezocht bij de bestaande organisatievisies, zoals het verbeteren van de dienstverlening, het dichter bij de klant staan, informeler contact met de burger, het leggen van de verantwoordelijkheden laag in de organisatie en de optimalisatie van processen (kortere doorlooptijden). Met name wat betreft het laatste kan nog worden opgemerkt dat in het verleden al de politiek bestuurlijke wens is uitgesproken om bezwaarschriften binnen een korter tijdsbestek af te doen.

Verder sluit het ambtelijk horen aan bij het al lopende project met betrekking tot de Informele aanpak. Hiermee wordt bedoeld dat een ambtenaar in geval van een aanvraag, zienswijze, klacht of bezwaarschrift, snel en persoonlijk (telefonisch) contact opneemt met de betrokken burger(s). Door de informele aanpak wordt de focus gewijzigd van proceduregericht naar proactief en oplossingsgericht.

Op dit moment kan worden geconcludeerd dat deze aanpak al zijn vruchten afwerpt (ingetrokken bezwaarschriften 2014: 38 % en 2015: 34 %), waardoor er minder bezwaarschriften door de externe Commissie behandeld werden. De verwachting is ook dat de informele aanpak door verdere professionalisering in de toekomst leidt tot een hoger percentage ingetrokken bezwaarschriften.

### Kaders

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is het bestuursorgaan verplicht bezwaarmaker te horen, alvorens het een beslissing neemt op het bezwaar. Dit kan door middel van het ambtelijk horen, zoals bedoeld in artikel 7:5 Awb. Daarnaast is er de in artikel 7:13 Awb geregelde mogelijkheid van het horen door een onafhankelijke adviescommissie.

Om met een onbevooroordeelde houding naar de bezwaren te kunnen luisteren, regelt artikel 7:5 Awb dat de persoon die hoort niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken mag zijn geweest. Dit uitgangspunt is opgenomen in de Mandaatregeling 2016 van de gemeente Schagen. Degene die de beslissing op bezwaar neemt, is niet degene die het besluit in primo heeft genomen.

Om het ambtelijk horen mogelijk te maken voor bezwaren gericht tegen andere besluiten dan die van het Cowwi en jeugd, dient uw raad op grond van artikel 147 Gemeentewet de Verordening behandeling bezwaarschriften 2015 te wijzigen.

De bepaling van het ambtelijk horen in de gewijzigde Verordening is zo geredigeerd dat elk bestuursorgaan (burgemeester, het college en uw raad) afzonderlijk, elk voor wat betreft zijn eigen competentie, kan besluiten voor bepaalde categorieën het horen ambtelijk te laten plaatsvinden. Elk bestuursorgaan kan besluiten om het ambtelijk horen voor alle gevallen in te voeren, maar het kan ook besluiten dat in bepaalde gevallen, bijvoorbeeld in het geval waarin bezwaar wordt gemaakt tegen een besluit dat politiek gevoelig ligt, alsnog door een externe Commissie zal worden gehoord.

Verder is de Verordening beoordeeld op het afschaffen van overbodige regels en het verminderen van administratieve lasten (deregulering).

### Onderbouwing

#### Ambtelijk horen

Doelstelling is om de bezwaarschriftenafhandeling zo efficiënt, maar ook zo zorgvuldig en klantgericht mogelijk te laten uitvoeren. Het ambtelijk horen kan hieraan een grote bijdrage leveren, waarbij ook sprake is van het optimaliseren van de gemeentelijke dienstverlening (o.a. sneller en informeler contact met de burger, oplossingsgericht communiceren en verkorten van de doorlooptijden). Belangrijk aspect blijft te allen tijde dat de burger wel het gevoel krijgt dat hij gehoord en serieus genomen wordt.

Bij het ambtelijk horen wordt als bezwaar vaak gehoord dat er een gebrek aan waarborging van onafhankelijkheid en objectiviteit is. Echter, ook bij het ambtelijk horen geldt het uitgangspunt dat het primaire proces en het bezwaarschriftenproces strikt gescheiden worden gehouden. Indien sprake zal van het horen van een bezwaarmaker, dan zal dit gebeuren door een of twee personen die op geen enkele wijze betrokken zijn geweest bij het primaire (besluitvormings-)proces.

Belangrijkste argumenten om tot het nader invoeren van het ambtelijk horen in de overige delen van de organisatie te besluiten zijn:

1. sneller en prettig contact met de burger (minder formeel en waardoor de gemeente dichter bij de burger kan staan);
2. het verminderen van de bewerkings- en doorlooptijd;
3. het kunnen inspelen op de wensen van de burger;
4. het reduceren van de administratieve lasten van de burger en de overheid (geen procesdossiers in drievoud, schrijven van verweerschriften etc.);
5. een externe commissie heeft vaak te weinig oog voor beleidsaspecten en zal zodoende het primaire besluit voornamelijk op juridische aspecten heroverwegen;
6. de leden van de Commissie zijn niet in alle gevallen materiedeskundig. Hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld het Jeugdrecht. Uw raad heeft vorig jaar mede op grond hiervan besloten het ambtelijk horen voor dit rechtsgebied in te voeren;
7. afdelingen worden zelf volledig verantwoordelijk voor de resultaten. Dit betekent dat zij zelf direct worden geconfronteerd met de uitkomsten uit de informele aanpak en eventueel van het ambtelijk horen. In de praktijk blijkt dat het lerend vermogen groter is dan enkel afgaan op de externe commissie die onvolkomenheden constateert;
8. Een externe commissie komt vaak erg formeel over (rechtbank gevoel);

#### Gefaseerd invoeren

Het implementeren van het ambtelijk horen zal een van de vele projecten zijn waar de gehele organisatie bij betrokken is. Op dit moment wordt de informele aanpak uitgerold in de organisatie. De medewerkers van de afdeling Samenleving zijn hierin al in opgeleid en passen waar mogelijk de informele aanpak toe. De overige afdelingen zullen volgen.

Zoals hiervoor al benadrukt, is de informele aanpak van cruciaal belang in het bezwaarschriftenproces. Het is dus van belang de implementatie van het ambtelijk horen daar te laten aanvangen waar de informele aanpak wordt toegepast. Indien uw raad kan instemmen met het voorgestelde besluit, dan bestaat het voornemen om het ambtelijk horen eerst uit te breiden binnen het Sociaal Domein met die bezwaarschriften die gericht zijn tegen besluiten op grond van de Wmo en de Subsidieverordening. Daarna volgen de overige onderdelen van de organisatie.

#### Advies Wmo-adviesraad

Omdat het voornemen bestaat het ambtelijk horen eerst in het Sociaal Domein uit te breiden, is advies gevraagd aan de Wmo-adviesraad. Het ontvangen advies is bijgevoegd (bijlage 1). De Wmo-adviesraad heeft een positief advies uitgebracht, waarbij aandacht wordt gevraagd voor de onafhankelijkheid in het besluitvormingsproces en de communicatie in het algemeen naar de burger. Verder wil zij nader geïnformeerd worden over de voortgang en de wijze van afhandeling van de bezwaarschriften.

#### Regionale Commissie

De verwachting is dat er veel minder gebruik zal worden gemaakt van de bestaande Commissie bezwaar. Gedurende de implementatie zal dan ook onderzoek worden gedaan of er mogelijkheden bestaan om een regionale commissie bezwaar in te stellen.

#### Alternatief

Het handhaven van de huidige situatie, waarbij sprake is van een gemengd model op grond waarvan het slechts mogelijk is om bij bezwaren van het Cowwi en Jeugd ambtelijk te horen.

#### Deregulering

Zoals eerder opgemerkt, is de Verordening behandeling bezwaarschriften 2015 verder beoordeeld op het afschaffen van overbodige regels en het verminderen van administratieve lasten (deregulering). De voorgestelde wijzigingen zijn in het rood aangegeven in de ontwerpverordening.

Voor zover nodig is in de toelichting uitleg gegeven op een aantal wijzigingen. Verder spreken een aantal wijzigingen voor zich, zoals:

- het laten ondertekenen van het advies en het verslag door alleen de secretaris. Vooral nog tekende ook de betreffende voorzitter het advies. Omdat hier geen sprake is van een digitale handtekening, vergt dit nu veel tijd, omdat de voorzitter feitelijk niet dagelijks aanwezig is;
- het formaliseren van het digitale verslag;
- het ambtelijk afdoen van bezwaren die kennelijk niet-ontvankelijk dan wel kennelijk ongegrond zijn. Op grond van artikel 7:3 Awb kan van horen worden afgezien indien het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk dan wel het bezwaar kennelijk ongegrond is. In de praktijk worden belanghebbenden, indien sprake is van een dergelijk bezwaarschrift (bezwaar is bijvoorbeeld te laat ingediend) dan wel kennelijk ongegrond (bij een gebonden beschikking), niet gehoord. Het horen van belanghebbenden is een van de belangrijkste taken van de commissie. Nu in deze genoemde gevallen het horen achterwege blijft, en er dus geen rol is weggelegd voor de commissie, is ervoor gekozen om de commissie evenmin bevoegd te laten zijn ten aanzien van deze bezwaarschriften. Deze bezwaarschriften worden dus zonder tussenkomst van een commissie afgedaan.

### **Financiën**

Door het effectiever en efficiënter verloop van de procedure zal naar verwachting het ambtelijk horen tot minder kosten voor de organisatie leiden. Mogelijk zal in het begin deze voor ogen staande besparing beperkt zijn, omdat de informele aanpak en het ambtelijk horen nog niet in de gehele organisatie wordt toegepast.

Verder bestaat de verwachting dat door de toepassing van zowel de informele aanpak als het ambtelijk horen de inzet van de Commissie zeer beperkt noodzakelijk zal zijn. Er zullen dan minder representatiekosten en reiskosten hoeven te worden betaald. Daarnaast zal de ondersteuning van de externe juridisch adviseur afnemen.

Verder wordt verwacht dat de werkzaamheden binnen de totale huidige formatie kunnen worden uitgevoerd met een herschikking van taken.

### **Vervolgtraject**

De Verordening zal op de voorgeschreven wijze worden gepubliceerd.

De organisatie zal met de nieuwe werkwijze vertrouwd worden gemaakt door middel van algemene communicatie (Flip, minicollege, formats etc.), begeleiding op afdelingsniveau en opleiding en training. Dit laatste is van belang, omdat horen een activiteit is die veel gevoel vergt, een adequate (luister-)houding, omgang met emoties, geloofwaardige uitstraling, en kennis vraagt van relevante interventies waaronder (door-)vraagtechnieken.

De burger zal via de bestaande beschikbare communicatiemiddelen (website/facebook/informatiefolder etc.) worden geïnformeerd.

In januari 2017 zal het ambtelijk horen in het gehele Sociaal Domein worden geëvalueerd. In het najaar van 2016 zullen er gesprekken plaatsvinden met het Taakveld Ruimte om daar het ambtelijk horen het eerste kwartaal van 2017 mogelijk te maken.

### **Risico's**

Omdat er sprake is van een nieuw proces waarbij de gehele organisatie is betrokken en er diverse projecten lopen zal de prioritering naar verwachting een probleem zijn. Daarom zal de implementatie van het project gefaseerd in de organisatie plaatsvinden, zodat hierover met de betreffende afdelingen afstemming kan worden gezocht.