Amsterdam University of Applied Sciences

Onderzoek ‘informele aanpak’ bij bezwaar

Werkpakket 3: ‘Het gesprek met de bezwaarmaker’

Author(s)
Mein, Arnt

Publication date
2020

Document Version
Final published version

License
CC BY

Link to publication

Citation for published version (APA):
Mein, A. (2020). *Onderzoek ‘informele aanpak’ bij bezwaar: Werkpakket 3: ‘Het gesprek met de bezwaarmaker’*. (HvA Open). Hogeschool van Amsterdam.

General rights
It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations
If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: https://www.amsterdamuas.com/library/contact, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, P.O. Box 19185, 1000 GD Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Creating Tomorrow

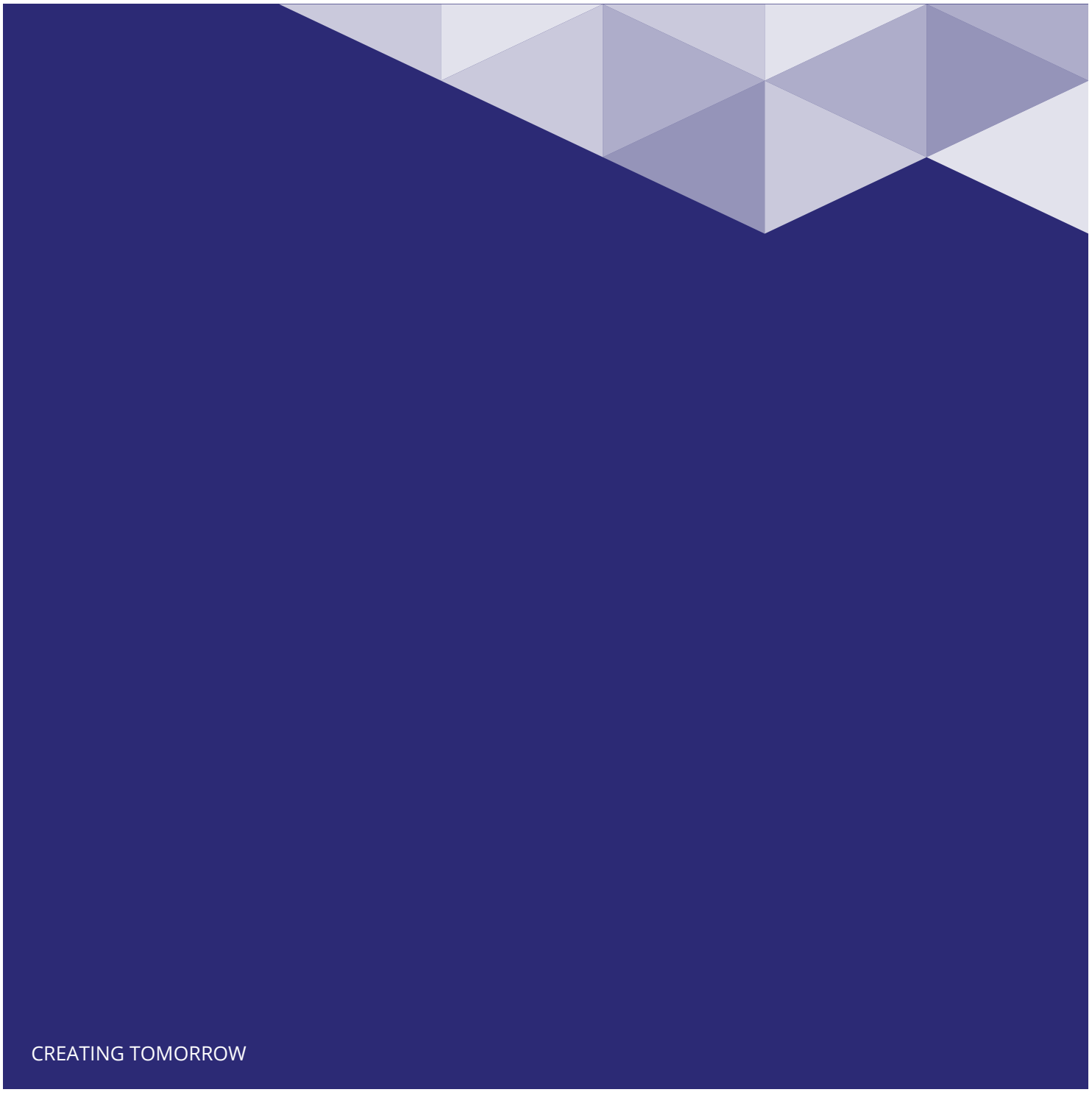
Download date:08 Oct 2026

Hogeschool van Amsterdam

ONDERZOEK 'INFORMELE AANPAK' BIJ BEZWAAR

WERKPAKKET 3: 'HET GESPREK MET DE BEZWAARMAKER'

ARNT MEIN



CREATING TOMORROW

Arnt Mein
Auteur
a.g.mein@hva.nl

Gepubliceerd
2020

Trefwoorden
Informele aanpak, bezwaarmaker, oplossingsgericht werken

Citatie voor gepubliceerde versie (APA)
Mein, A.G., Marseille A.T, (2020) Onderzoek: Infromele aanpak bij bezwaar. Rapportage werkpakket 5: afsluitende rapportage

Hogeschool van Amsterdam
Maatschappij en Recht
www.hva.nl

Alle inhoud valt onder een Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Internationaal-licentie tenzij anders vermeld in het colofon of het bijschrift van een figuur, tabel of afbeelding.

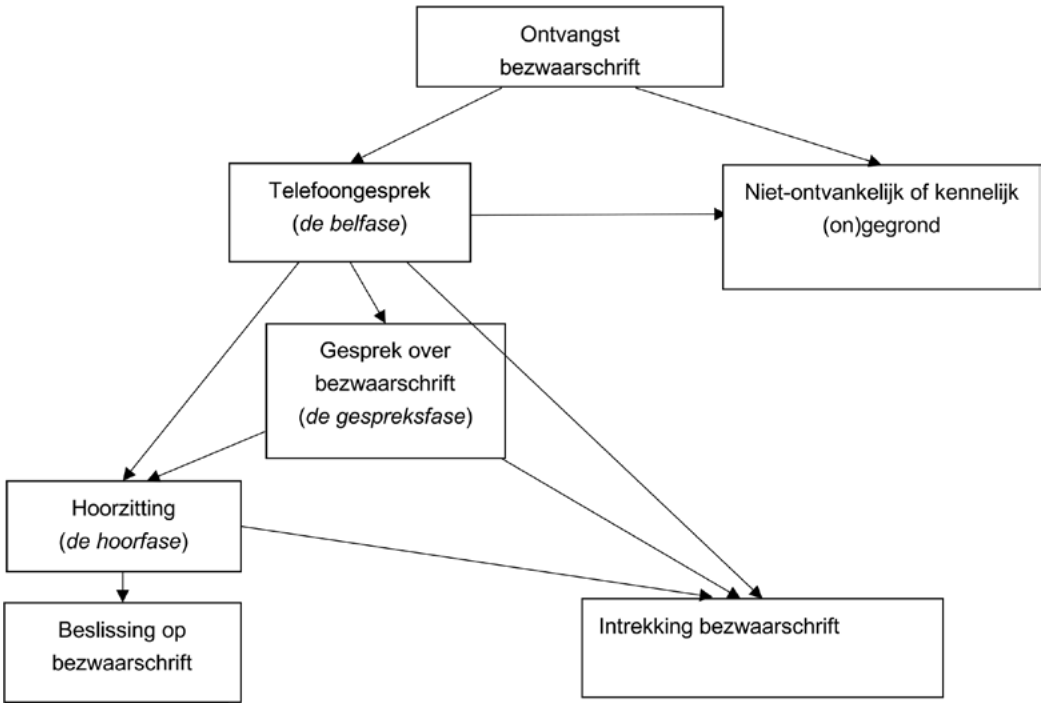
http://hdl.handle.net/20.500.11884/541feb42-7b8c-4def-92fe-dbb32e1c06df

INHOUDSOPGAVE

1.	**Inleiding**	1
2.	**Werkwijze in de gespreksfase**	4
2.1	Alkmaar	4
2.2	Amstelveen/Aalsmeer	5
2.3	Amsterdam, stadsdeel Centrum	6
2.4	Purmerend	7
2.5	Zaanstad	9
3.	**Algemene analyse**	11
Literatuuroverzicht		13
Bijlagen		14

1. INLEIDING

Deze notitie bevat het verslag van het onderzoek naar de zogenoemde gespreksfase van de bezwaarschriftprocedure. Dat wil zeggen de fase waarin met de bezwaarmaker een (vervolg) gesprek wordt gevoerd naar aanleiding van het bezwaarschrift en waarin (verder) wordt gezocht naar een passende afdoening. De informele aanpak veronderstelt immers dat de bezwaarbehandelaar telefonisch contact zoekt met de bezwaarmaker, om na te gaan wat het probleem is en op welke wijze het bezwaarschrift behandeld zou kunnen worden. Soms volstaat het eerste telefoongesprek, soms volgt een nader gesprek met de bezwaarmaker en eventuele derden, soms wordt (daarnaast) een formele hoorzitting gehouden. Zie onderstaande weergave van de bezwaarschriftprocedure volgens de informele aanpak.



Dit onderzoek is het derde onderdeel van een meeromvattend onderzoek van het lectoraat naar een burgervriendelijker behandeling van bezwaarschriften bij gemeenten (vgl. onderzoekvoorstel juni 2017). Eerdere deelonderzoeken hadden betrekking op het beleid en de organisatie van de afdoening van bezwaarschriften (werkpakket 1: Mein, 2018) en de belfase (werkpakket 2: Mein & Marseille, 2019a). De delen staan in beginsel op zichzelf en zullen in een later stadium met elkaar in verband worden gebracht. Het onderzoek is gefinancierd op basis van de RAAK-Publiek regeling voor praktijkgericht onderzoek aan hogescholen.

Het deelonderzoek moet antwoord geven op de onderzoeksvragen 3-5 uit het onderzoeksvoorstel:

- Hoe ervaren bezwaarmakers en betrokken gemeenteambtenaren de werkwijze die wordt gevolgd bij de behandeling van bezwaarschriften?

- In welke mate slagen betrokken gemeenteambtenaren er in een informele en oplossingsgerichte werkwijze te realiseren? In welke gevallen zijn zij hierin succesvol en in hoeverre zijn patronen te ontwaren?
- Welke lessen kunnen worden getrokken uit de werkwijze en ervaringen van betrokken bezwaarmakers en gemeenteambtenaren?

Onderzoeksverantwoording

Het deelonderzoek is uitgevoerd in twee perioden in 2019 door onderzoekers en docenten van de Hogeschool van Amsterdam (Lectoraat Legal Management en opleiding HBO-Rechten) en studenten aan die opleiding. Zij deden in teams (telkens één onderzoeker/docent samen met één student) onderzoek in vijf gemeenten (Alkmaar, Amstelveen/Aalsmeer, Amsterdam (stadsdeel Centrum), Purmerend en Zaanstad).

Kern van het onderzoek vormen telefonische interviews met bezwaarmakers die hun bezwaarschrift hebben ingetrokken, na het eerste telefoongesprek of het vervolggesprek.

De veronderstelling is dat zij dit hebben gedaan omdat het gesprek bevredigend verliep gelet op het achterliggende doel van hun bezwaarschrift (bijv. extra uitleg over besluit en vervolgprocedure, herstel van een 'fout' of een alternatieve afhandeling).[1] De respondenten zijn, omwille van de bescherming van persoonsgegevens, geselecteerd door de deelnemende gemeenten en verzocht om medewerking aan het onderzoek. Vervolgens zijn zij nagebeld door de onderzoekers.

Het streven was twintig bezwaarmakers per gemeente te interviewen. De onderzoekers waren echter afhankelijk van de tijd die de gemeenten konden vrijmaken om in hun administratie bezwaarmakers te achterhalen die op basis van het vervolggesprek hun bezwaarschrift hebben ingetrokken (dat bleek nogal arbeidsintensief) evenals de beschikbaarheid van bezwaarmakers om alsnog mee te werken aan het onderzoek. Mogelijkerwijs zijn hierdoor bezwaarmakers van relatief eenvoudige zaken en niet ontevreden bezwaarmakers oververtegenwoordigd in het bestand van respondenten. De vraaggesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gesprekspuntenlijst. Uit de interviews zijn citaten gebruikt om de bevindingen te illustreren. Omwille van de leesbaarheid zijn sommige citaten enigszins geredigeerd. Gelet op het aantal interviews per gemeente, moeten de uitspraken op het niveau van de gemeente met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

1 Bezwaarmakers die hun bezwaarschrift na het (eerste- of vervolggesprek) niet hebben ingetrokken komen aan bod in het deelonderzoek naar de hoorfase (WP 4).

In het onderstaande schema is het aantal interviews per gemeente weergegeven.

Gemeenten	Interviews bezwaarmaker
Alkmaar	15
Amstelveen/Aalsmeer	7
Amsterdam, stadsdeel Centrum	7
Purmerend	11
Zaanstad	10
Totaal aantal interviews	50

2. WERKWIJZE IN DE GESPREKSFASE

In deze paragraaf wordt per gemeente de afdoeningspraktijk beschreven. Eerst wordt het verloop en de opbrengst van het gesprek met de bezwaarmaker beschreven en daarna hoe die het gesprek heeft ervaren. Afgesloten wordt met een samenvattende analyse van de gespreksfase.

2.1 ALKMAAR

Verloop gesprek, gemaakte afspraken en reden intrekking

Uit de vraaggesprekken met de bezwaarmakers (N=15) komt naar voren dat in de regel alleen een oriënterend telefoongesprek is gevoerd (met zonodig een aanvullende telefoongesprek of e-mailwisseling) met de bezwaarmaker. Er volgde doorgaans geen (aanvullend) gesprek op het gemeentehuis.

In eerdergenoemd gesprek werd door de bezwaarbehandelaar geïnformeerd naar de redenen voor het indienen van het bezwaarschrift en wat er in dat verband speelde. Gedurende het gesprek tekende zich een voor de hand liggende afdoening af, waarin de bezwaarmaker zich kon vinden. Dat bleek dan ook de reden voor de bezwaarmaker om zijn bezwaarschrift in te trekken. Het intrekken van het bezwaarschrift als zodanig, en meer in het algemeen de wijze waarop het bezwaarschrift behandeld zou moeten worden, kwam volgens respondenten niet expliciet aan de orde in het gesprek. Het vloeide daaruit min of meer vanzelf voort. Uit de vraaggesprekken blijkt dat het hier relatief eenvoudige zaken betrof, waarin de uitleg die door de bezwaarbehandelaar werd verschaft als bevredigend werd ervaren (‘het wettelijk kader dwingt tot handhaving’), waarin duidelijk werd dat de gemeente het gewraakte besluit zou herroepen (‘wegens een fout in de berekening’ of ‘gelet op nieuwe informatie’) en/of het verzoek van de bezwaarmaker alsnog zou inwilligen (‘als ontbrekende informatie zou worden aangeleverd’ of ‘een nieuwe aanvraag zou worden gedaan’).

Niettemin vond een enkele keer, op instigatie van de bezwaarbehandelaar, een vervolggesprek plaats op het gemeentehuis tussen bezwaarmaker en derden. Dat gesprek leidde vervolgens tot overeenstemming tussen partijen, op basis waarvan de bezwaarmaker zijn bezwaar kon intrekken.

Terugblik op het gesprek

De bezwaarmakers hebben het gesprek doorgaans als prettig ervaren. Desgevraagd waarderen zij het gesprek met gemiddeld een 7. Als respondenten kritisch zijn, is dat vooral omdat het in hun ogen niet zo ver had hoeven te komen. Of zoals een bezwaarmaker het verwoordt.

> *‘Ik ben toch blij dat de boete uiteindelijk niet betaald hoeft te worden. Jammer is wel dat het zoveel tijd en moeite heeft gekost. (…) Dit probleem had [in een eerder stadium, AM] met een telefoontje opgelost kunnen zijn. Het hoefde niet tot bezwaar, bewijzen, enzovoorts te komen.’*

De meeste bezwaarmakers zijn tevreden met de uitkomst van het gesprek, de gevonden oplossing en de gemaakte afspraken. Het heeft overigens weinig tot geen verandering

gebracht in hun waardering van het contact met de gemeente en het contact met de andere partijen, evenmin in hun vertrouwen in de gemeente en de overheid in algemene zin. Wel in hun vertrouwen in de nakoming door de gemeente van de gemaakte afspraken. Meer in het algemeen stellen de bezwaarmakers de respectvolle en persoonlijke bejegening door de bezwaarbehandelaar op prijs, maar blijven zij enigszins sceptisch achter met het gevoel dat een langdurige procedure vermijdbaar was geweest. Een respondent zegt het als volgt.

'Had het eerst besproken met elkaar... Dat had onrust en ergernis gescheeld.'

Analyse

Het valt op dat in het merendeel van de onderzochte gevallen kon worden volstaan met een telefoongesprek en geen vervolggesprek nodig bleek. Slechts bij uitzondering vond een vervolggesprek plaats op het gemeentehuis tussen bezwaarmaker, bezwaarbehandelaar en derden. Ook valt op dat de bezwaarbehandelaars weliswaar informeren naar de achtergrond van het bezwaarschrift, maar verder niet informeren en doorzoeken naar de best passende behandeling. Zij stellen zich wat dit betreft terughoudend op en handelen naar bevind van zaken.

Niettemin was in de onderzochte gevallen het telefoongesprek, mede gelet op het type zaken, voldoende om een bevredigende uitleg of opheldering te verschaffen, waardoor bezwaarmaker het niet meer nodig achtte het bezwaarschrift te handhaven. Dat telefoongesprek en de verdere afwikkeling werd door de bezwaarmakers als prettig ervaren. In concreto men is tevreden met de uitkomst en de gemaakte afspraken, in abstracto bracht het echter nauwelijks verandering in hun beeld van de gemeente.

Dit beeld sluit aan bij de Alkmaarse praktijk, zoals naar voren kwam in het onderzoek naar de belfase (WP 2), waarin in de regel een hoorzitting wordt georganiseerd en alleen eenvoudige zaken in een eerder stadium worden (telefonisch) worden afgedaan (p. 15).

2.2 AMSTELVEEN/AALSMEER

Verloop gesprek, gemaakte afspraken en reden intrekking

Uit de vraaggesprekken (N=7) blijkt dat het oriënterende telefoongesprek vooral werd benut om informatie te verstrekken over de vervolgprocedure of afspraken te maken over het vervolg. Zo werd de bezwaarmaker in een aantal gesprekken duidelijk gemaakt dat het doorzetten van zijn bezwaar op zichzelf genomen niet zoveel zin zou hebben, gelet op het wettelijk kader of het beleid. Bijvoorbeeld omdat de aanvraag waartegen bezwaar was gemaakt in overeenstemming is met het bestemmingsplan en er geen gronden zijn de aanvraag af te wijzen. In andere gesprekken werd duidelijk gemaakt dat de aanvraag bij nader inzien mogelijk wel zou kunnen worden gehonoreerd als ontbrekende gegevens zouden worden overlegd. Nadat hierover afspraken waren gemaakt, is het bezwaarschrift ingetrokken. In een enkel geval is het bezwaarschrift ingetrokken omdat een tegelijkertijd bij de rechtbank gevraagde voorlopige voorziening was afgewezen.

Terugblik op het gesprek

In elk van die gevallen kijken bezwaarmakers tevreden terug op het gesprek en de afwikkeling van hun bezwaarschrift. Zij hebben de gang van zaken als professioneel ervaren. Zij waarderen het gesprek met gemiddeld een 7,5. Een respondent blikt als volgt terug.

> *'Netjes en duidelijk, daar is niks over te zeggen. Ze doen gewoon hun werk. Ik vond dat je netjes wordt behandeld en te woord gestaan. Het wordt ook goed uitgelegd allemaal.'*

De bezwaarmakers oordelen wisselend (dwz minder eenduidig) over de mate waarin ze tevreden zijn over de uitkomst van het gesprek, de gevonden oplossing en de gemaakte afspraken. Hun waardering van het contact met de gemeente is wel enigszins verbeterd. Hun waardering van het contact met de andere partijen is echter weinig veranderd evenals hun vertrouwen in de nakoming door de gemeente van de gemaakte afspraken. Hun vertrouwen in de gemeente als zodanig is wel verbeterd, in de overheid in algemene zin niet. Dit oordeel lijkt overigens sterk zaaksgebonden (N=7).

Analyse

Net als in Alkmaar, blijft het in Amstelveen/Aalsmeer in de onderzochte gevallen bij een telefoongesprek (met eventuele vervolgtelefoontjes en/of e-mails). In die gesprekken werd, mede gelet op het type zaken, wel meer inhoudelijk gestuurd op de afdoening van het bezwaarschrift. Het telefoongesprek bracht de bezwaarmaker er toe het bezwaarschrift (uit eigen beweging) in te trekken. Het telefonisch contact werd door bezwaarmakers als professioneel ervaren. Zij lijken echter wisselend te oordelen over de uitkomst en de gemaakte afspraken. Wel lijkt het te hebben bijgedragen aan een beter beeld van de gemeente.

2.3 AMSTERDAM, STADSDEEL CENTRUM

Verloop gesprek, gemaakte afspraken en reden intrekking

Ook hier blijkt uit de vraaggesprekken met de bezwaarmakers dat in het merendeel van de gevallen (N=7) slechts een oriënterend telefoongesprek (met zonodig een aanvullende telefoongesprek of e-mailwisseling) is gevoerd. In dat gesprek werd doorgaans eerst geïnformeerd naar de achtergrond van het bezwaar en de beweegredenen van de bezwaarmaker. Aansluitend werd in een aantal gevallen door de bezwaarbehandelaar duidelijk gemaakt dat weliswaar een hoorzitting zou kunnen worden georganiseerd, maar dat het bezwaar weinig kans van slagen zou hebben. Dit gelet op het beleid of het wettelijk kader ('er kan niet worden voldaan aan de voorwaarden', 'er zijn geen weigeringsgronden' of 'de gevolgen van het besluit zijn niet meer terug te draaien'). In één geval kreeg de bezwaarmaker hiervoor bedenktijd. In andere gevallen werd gevraagd om nadere informatie op basis waarvan alsnog een begunstigend besluit zou kunnen worden genomen. In een enkel geval heeft een aanvullend gesprek plaatsgevonden met de vakafdeling om een toelichting te geven op het besluit.

Terugblik op het gesprek

Over het algemeen kijken de bezwaarmakers gematigd positief terug op het gevoerde overleg. Zij hadden wel het gevoel dat naar hen werd geluisterd en dat zij serieus werden genomen. Zij beoordeelden de bezwaarbehandelaars als deskundig en behulpzaam. Zij waarderen het gesprek met gemiddeld een 6. Een respondent vertelt hierover het volgende.

'Het gesprek met de juriste en op het einde met de chef van de vergunningen vond ik heel goed en interessant. Het waren gesprekken met wederzijds respect. Er werd echt gekeken hoe wij eruit konden komen.'

De bezwaarmakers zijn over het algemeen tevreden over de uitkomst van het gesprek, de gevonden oplossing en de gemaakte afspraken. Ook hebben zij vertrouwen in de nakoming door de gemeente van de gemaakte afspraken. Het heeft echter weinig tot geen verandering gebracht in hun waardering van het contact met de gemeente en het contact met de andere partijen, evenmin in hun vertrouwen in de gemeente en de overheid in algemene zin. Dit oordeel lijkt ook hier sterk zaaksgebonden (N=7).

Analyse

Ook in Amsterdam, stadsdeel Centrum, blijkt dat in de onderzochte gevallen in hoofdzaak alleen een telefoongesprek (met eventuele vervolgtelefoontjes en/of e-mails) is gevoerd. Die gesprekken hadden als oogmerk allereerst duidelijkheid te verschaffen over de aanleiding en het doel van het bezwaar. In het verlengde daarvan is bezwaarmakers voorgehouden dat het doorzetten van het bezwaar een geringe kans van slagen zou hebben, gelet op het type zaak. De bezwaarmakers hebben zich hier (uit eigen beweging) bij neergelegd. Zij hebben het gesprek doorgaans als prettig en verhelderend ervaren. Ook zijn ze te spreken over de uitkomst en de gemaakte afspraken in concreto. In abstracto bracht het echter nauwelijks verandering in hun beeld van de gemeente.

2.4 PURMEREND

Verloop gesprek, gemaakte afspraken en reden intrekking

Uit het onderzoek komt naar voren dat in alle gevallen (N=11) is geïnformeerd naar de redenen voor het indienen van het bezwaarschrift en wat er in dat verband speelde. Hoewel de wijze van afhandeling van het bezwaarschrift, c.q. de intrekking daarvan, in die gesprekken niet expliciet aan de orde kwam, resulteerde het niettemin vaak in een vervolggesprek waarin de zaak verder is uitgediept. Dit gesprek vond plaats op het gemeentehuis en in één geval bij bezwaarmaker thuis (ivm de gezondheid van betrokkene). In een enkel geval waren daarbij ook derden betrokken (veelal de vakafdeling).

In die gesprekken werd duidelijk gemaakt dat het bezwaarschrift gelet op het juridisch kader ('Europese regelgeving') weinig kans van slagen zou hebben, of dat de aanvraag bij nader inzien kon worden gehonoreerd ('tijdelijke invalidenparkeerkaart', 'aangepast subsidiebedrag' of 'gedeeltelijke kap bomen'). Ook kon ergernis worden weggenomen over de wijze waarop de bezwaarmakers in eerste instantie is behandeld. In één geval heeft mediation plaatsgevonden, wat uiteindelijk heeft geleid tot een voor partijen aanvaardbaar compromis. In alle gevallen heeft het telefoongesprek, dan wel het vervolggesprek geleid tot intrekking van het bezwaarschrift. Hetzij omdat een bevredigende uitleg werd gegeven, hetzij omdat een passende oplossing werd gevonden.

Terugblik op het gesprek
Op een enkele uitzondering na, kijken de bezwaarmakers positief terug op het gevoerde overleg. Men voelde zich serieus genomen en kon leven met de gevonden oplossing. Respondenten vertellen hierover het volgende.

> *'Ik kon er mee leven dat niet alle bomen gekapt zouden worden. (...) Ik vond de sfeer heel warm en meedenkend. Er zat ook iets in van zorgzaamheid naar de burger toe. De gemeente heeft in deze kwestie puik gehandeld en begrip getoond naar de burger toe. Dit waardeer ik zeer.'*

> *'Die juridische meneer van de WMO was heel coulant en empathisch.'*

Zij waarderen het gesprek met gemiddeld een 7. Een enkele respondent is kritischer omdat in zijn ogen ergernis en frustratie voorkomen had kunnen worden als de gemeente vooraf meer duidelijkheid had verschaft over het beleid of de voorwaarden om voor een vergunning of voorziening in aanmerking te komen. Respondenten geven het volgende advies.

> *'Eventueel eerst overleggen met de burgers voordat er een kapbeslissing komt. Ik begrijp wel dat dit iets te veel van het goede is, maar het zou wel vele bezwaarschriften kunnen schelen voor de toekomst. Verder heeft de gemeente het goed gedaan.'*

> *'Meer beslagen ten ijs komen. Inlezen in de problematiek van de bezwaarmaker. Meer inlevingsvermogen in de burger. Het duurde ook langer dan ik had verwacht. Ik ben een maand of vier bezig geweest om alles voor elkaar te krijgen.'*

De bezwaarmakers zijn over het algemeen tevreden over de uitkomst van het gesprek, de gevonden oplossing en de gemaakte afspraken. Ook zijn zij tevreden over het contact met de andere partijen en is hun vertrouwen in de nakoming door de gemeente van de gemaakte afspraken gegroeid. Het heeft echter geen verandering gebracht in hun waardering van het contact met de gemeente, evenmin in hun vertrouwen in de gemeente en de overheid in algemene zin.

Analyse

In Purmerend leiden de eerste telefoongesprekken met de bezwaarmaker relatief vaker tot een vervolggesprek. Die gesprekken vormden aanleiding voor de bezwaarmaker om zijn bezwaarschrift (uit eigen beweging) in te trekken, omdat duidelijkheid werd verschaft over de kans van slagen, ergernis kon worden weggenomen of omdat een bevredigende oplossing kon worden gevonden. Het ging in deze gevallen dan ook om relatief minder complexe zaken. De bezwaarmakers hebben het gesprek doorgaans als plezierig ervaren. Ook zijn ze te spreken over de uitkomst en de gemaakte afspraken in concreto. In abstracto bracht het echter nauwelijks verandering in hun beeld van de gemeente.

2.5 ZAANSTAD

Verloop gesprek, gemaakte afspraken en reden intrekking

Ook in Zaanstad blijkt dat in alle gevallen (N=10) is geïnformeerd naar de redenen voor het indienen van het bezwaarschrift en wat er in dat verband speelde. In een deel van de gevallen spiegelde de bezwaarbehandelaar voor dat bezwaar maken niet veel zin zou hebben, gelet op de wetgeving en het beleid. In een ander deel van de gevallen werd duidelijk gemaakt dat er, gelet op de inhoud van het bezwaarschrift en de gang van zaken in het kader van de primaire besluitvorming, een nieuw besluit zou worden genomen. In alle gevallen was dit aanleiding voor de bezwaarmaker om het bezwaarschrift (eigen beweging) in trekken. Het ging doorgaans om relatief eenvoudige zaken. Een vervolggesprek bleek in de onderzochte gevallen achterwege.

Terugblik op het gesprek

De bezwaarmakers kijken gematigd positief terug op het telefoongesprek. Ze waarderen het gesprek met gemiddeld een 6. De bezwaarbehandelaars waren vriendelijk en behulpzaam, aldus respondenten.

> *'Ik ben blij dat de gemeente de vergunning uiteindelijk heeft gegeven. Zij kwamen zelf met het feit dat de beslistermijn niet in acht was genomen. Als zij niks hadden gezegd, wist ik niet eens dat ik recht had op de vergunning. Dit vind ik wel eerlijk van de gemeente.'*

> *'Ze [de bezwaarbehandelaar, AM] stond heel open voor wat ik te vertellen had. Ik heb ook mijn frustratie verteld waar het eigenlijk mis is gegaan. Als de aanvraag zou worden afgewezen, zou dat ook effect hebben op de aankomende jaren. (...) Eerst kreeg ik te horen dat ze niet zoveel voor mij kon betekenen en niet wist wat ze met de situatie aan moest. Ze heeft de regels van de gemeente kant uitgelegd. Maar ze heeft wel doorgezet en haar best gedaan. Dat waardeer ik heel erg.'*

De nodige ergernis kon worden weggenomen, blijkt uit het relaas van deze bezwaarmaker.

> *'Ik het vind absoluut onredelijk dat er iets wordt toegezegd wat vervolgens niet wordt nagekomen. Daarbij moet ik wel aangeven dat zij meerdere malen hun excuus hebben aangeboden voor de gemaakte fout en dat zij toch mee hebben gedacht aan een alternatief. (...) Wat ik goed vond was dat er een alternatief werd bedacht en dat zij meelevend waren door excuses te maken.'*

Tegelijkertijd blijkt uit de opmerkingen van de bezwaarmakers dat zij het gevoel hebben dat de procedure relatief eenvoudig voorkomen had kunnen worden.

> *'Wel zou de gemeente in het vervolg beter kunnen aangeven wat er nodig is voor de aanvraag van een vergunning. Niet iedereen heeft er verstand van en kan even goed opzoeken. Ik heb nu eigenlijk in onzekerheid gezeten om iets heel kleins.'*

'Het zou beter zijn als er direct een onderbouwing wordt gegeven bij de afwijzing, dan is er ook geen bezwaarschrift nodig. De enige manier om achter de onderbouwing te komen is namelijk in bezwaar gaan.'

'Als mijn behoefte aan het begin beter was gehoord, dan was bezwaar niet nodig geweest.'

De bezwaarmakers zijn wisselend over de uitkomst van het gesprek, de gevonden oplossing en de gemaakte afspraken. Ook zijn ze wisselend wat betreft de verandering van hun waardering van het contact met de gemeente, het contact met de andere partijen en hun vertrouwen in de nakoming door de gemeente van de gemaakte afspraken. Tot slot zij ze wisselend over de verandering van hun vertrouwen in de gemeente en de overheid in algemene zin.

Analyse

Ook in Zaanstad blijft het, in de onderzochte gevallen, bij een telefoongesprek. Die blijken voldoende om opheldering te verschaffen, waardoor het niet meer nodig is het bezwaar door te zetten. De bezwaarmakers hebben het gesprek doorgaans als prettig en behulpzaam ervaren. Zij lijken echter wisselend te oordelen over de uitkomst en de gemaakte afspraken in concreto. In abstracto bracht het echter nauwelijks verandering in hun beeld van de gemeente.

3. ALGEMENE ANALYSE

In deze paragraaf wordt, in het licht van de onderzoeksvragen, een overkoepelend beeld geschetst van de wijze waarop in de vijf onderzochte gemeente het gesprek wordt gevoerd met de bezwaarmaker (zie schema op p. 1).

Bellen is regel, vervolggesprek uitzondering

Anders dan het ideaaltypische beeld van het procesverloop van de informele aanpak (vgl. bijlage 1), komt uit de vraaggesprekken in het kader van dit deelonderzoek naar voren dat een vervolggesprek tussen bezwaarbehandelaar, bezwaarmaker en eventuele derden eerder uitzondering is, dan regel. Doorgaans wordt volstaan met een oriënterend telefoongesprek. Dit gesprek levert de bezwaarmaker kennelijk al voldoende op. Bijvoorbeeld doordat aanvullende informatie kon worden verstrekt, duidelijkheid kon worden verschaft over de kans van slagen van het bezwaar of een aanvankelijk 'verkeerde beoordeling' van de zaak kon worden hersteld. Alleen in de gemeente Purmerend vinden structureel vervolggesprekken plaats (waaronder met behulp van mediation). Voor het overige zijn er weinig verschillen tussen de gemeenten in hun werkwijze in de gespreksfase, een vervolggesprek vindt niet of nauwelijks plaats.

Bellen om te schiften

In het verlengde hiervan komt uit het onderzoek naar voren dat eerdergenoemd telefoongesprek vooral een procedureel karakter heeft en wordt gebruikt om eerste schifting te maken, tussen zaken die direct kunnen worden afgedaan en de overige. De bezwaarbehandelaar legt de kaarten op tafel (dit zijn uw opties en kansen), de keuze is aan de bezwaarmaker. Van druk op de bezwaarmaker om zijn bezwaarschrift in te trekken, is in dit verband niet gebleken. De meer inhoudelijke vraag naar het onderliggende probleem en de wijze waarop dat het beste zou kunnen worden opgelost komt minder nadrukkelijk aan de orde. De bezwaarbehandelaars stellen zich wat dit betreft terughoudend op en handelen eerder naar bevind van zaken.

Mogelijk is het type zaken dat voor dit deelonderzoek is geselecteerd, hier debet aan. Het ging in dit geval hoofdzakelijk om relatief eenvoudige zaken, die gemakkelijk afgehandeld konden worden. De overige zaken komen kennelijk pas aan de orde tijdens de (formele) hoorzitting en worden in een eerder stadium niet uitgefilterd voor een andere, mogelijk passender behandeling.[2] Hier lijkt toch een kans te worden gemist om (ook) ten aanzien van de minder eenvoudige zaken nadrukkelijk een diagnose te stellen en de best passende behandeling te selecteren. Nu stromen deze zaken vrijwel automatisch door naar de hoorzitting. Om die selectie was het destijds wel te doen in het kader van de Informele aanpak.

2 Dit ligt anders in Purmerend, waar relatief veel vervolggesprekken plaatsvinden die tot een passende afdoening leiden.

Perceptie gesprek door bezwaarmaker

Bezwaarmakers kijken over het algemeen wel tevreden terug op het gesprek en de gemaakte afspraken, zo blijkt uit de vraaggesprekken met hen. Zij kunnen leven met de uitkomst van het gesprek. Wel valt op dat een deel meent dat de bezwaarprocedure voorkomen had kunnen worden door een betere informatievoorziening en persoonlijker benadering in het voortraject. Veel bezwaren zijn terug te voeren op onduidelijkheid, bezorgdheid, frustratie of ergernis, zo blijkt uit eerdergenoemde vraaggesprekken. Deze zaken waren mogelijk te voorkomen. Kennelijk is de gang van zaken in eerste aanleg een belangrijke factor in de overweging om bezwaar te maken. Meer persoonlijk maatwerk in eerste aanleg kan dus winst opleveren.

LITERATUUROVERZICHT

Mein, A.G. (2018). Informele aanpak bij bezwaar: rapportage werkpakket 1: organisatie en beleid. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, AKMI.

Mein, A.G. & Marseille, A.T. (2019a). Informele aanpak bij bezwaar: rapportage werkpakket 2: de belfase. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, AKMI.

Mein, A.G. & Marseille, A.T. (2019b). Informele aanpak bij bezwaar: rapportage werkpakket 4: de hoorfase. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, AKMI.

BIJLAGEN

VRAGEN BEZWAARMAKER NA INTREKKING BEZWAARSCHRIFT (VERSIE AM041019)

Naam onderzoeker
Gemeente
Datum interview
Tegen welk besluit was het bezwaar gericht (wet/rechtsgebied)
Hoedanigheid geïnterviewde: bezwaarmaker of gemachtigde

Introductie (belscript)

- Voorstellen, toelichting geven op onderzoek (verbetering afhandeling bezwaarschriften door gemeenten)
- U heeft (nadat de gemeente u heeft gevraagd of u zou willen meewerken aan het onderzoek) uw telefoonnummer of e-mailadres doorgegeven, zodat ik u kon bellen om u nog een paar vragen te stellen
- Bel ik u nu gelegen? (zo niet nieuwe afspraak maken)
- Klopt het dat u bezwaar heeft gemaakt, maar uw bezwaarschrift heeft ingetrokken?
- Mag ik u daar nu kort een paar stellingen over voorleggen en daarna enkele vragen over stellen?
- Het duurt in totaal gemiddeld zo'n 10 minuten.

Stellingen	**Helemaal eens**	**Eens**	**Neutraal**	**Oneens**	**Helemaal oneens**
1. Ik ben tevreden met de uitkomst	O	O	O	O	O
2. De oplossing is bevredigend voor mij	O	O	O	O	O
3. Ik ben tevreden over de afspraken die we hebben gemaakt	O	O	O	O	O

4. Het probleem is opgelost	O	O	O	O	O
5. Het contact met de gemeente is verbeterd	O	O	O	O	O
6. Ik verwacht dat de gemeente en ik in de toekomst beter met elkaar om zullen gaan	O	O	O	O	O
7. Het contact tussen mij en eventuele andere partij(en) is verbeterd	O	O	O	O	O
8. Ik verwacht dat wij (de andere partijen) beter met elkaar om zullen gaan	O	O	O	O	O
9. Ik vertrouw erop dat de gemaakte afspraken zullen worden nagekomen	O	O	O	O	O
10. Mijn vertrouwen in de gemeente is toegenomen	O	O	O	O	O
11. Mijn vertrouwen in de overheid in het algemeen is toegenomen	O	O	O	O	O

Waarom heeft u een bezwaarschrift ingediend?

.....

.....

Wat heeft de bezwaarbehandelaar met u besproken:

.....

.....

Heeft de behandelaar u gevraagd wat er speelde, wat het (achterliggende) probleem was? En hoe belangrijk dat voor u was?

.....

.....

Heeft de behandelaar aan u gevraagd waarom u bezwaar heeft gemaakt en wat u met het bezwaarschrift wilde bereiken? (Heeft de behandelaar gevraagd naar het achterliggende belang van bezwaarmaker?)

.....

.....

Heeft de behandelaar met u besproken hoe het bezwaarschrift te behandelen? Bijvoorbeeld door:

O het geven van nadere toelichting op het besluit en/of op de wetgeving en het beleid en/of de vervolgprocedure
O doorverwijzing naar andere instantie
O een persoonlijk gesprek (met bijv. een vertegenwoordiger van het afdeling waar het besluit is genomen)
O een overleg met alle betrokken partijen
O mediation
O voorleggen aan hoorcommissie
O Anders, nl .....

Wat is er afgesproken?

.....

.....

Is in het eerder contact met de bewaarbehandelaar intrekking van het bezwaarschrift (op een andere manier) aan de orde gekomen? Hoe? Heeft de behandelaar u daarover uitleg of advies gegeven, bedenktijd of iets anders?

.....

.....

Waarom heeft u het bezwaarschrift ingetrokken?

.....

.....

Hoe verliep het contact met de bezwaarbehandelaar over het algemeen, wat was de sfeer? (neem zo mogelijk een citaat op)

.....

.....

15a. Als u nu terugkijkt op de bezwaarprocedure, welk cijfer zou u de procedure in zijn geheel dan willen geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

15b. Kunt u dit cijfer kort motiveren?

.....

.....

16. Wilt u tot slot nog iets kwijt over de behandeling van uw zaak? Wat kan de gemeente beter of anders doen?

.....

.....

ONDERZOEK 'INFORMELE AANPAK' BIJ BEZWAAR

WERKPAKKET 3: 'HET GESPREK MET DE BEZWAARMAKER'

Arnt Mein

Hogeschool van Amsterdam
Maatschappij en Recht
www.hva.nl

Alle inhoud valt onder een Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Internationaal-licentie tenzij anders vermeld in het colofon of het bijschrift van een figuur, tabel of afbeelding.

http://hdl.handle.net/20.500.11884/541feb42-7b8c-4def-92fe-dbb32e1c06df