

Juridisch Jaarverslag 2016

Beleid & Juridische Zaken

Veiligheid & Leefbaarheid

Gemeente Maastricht

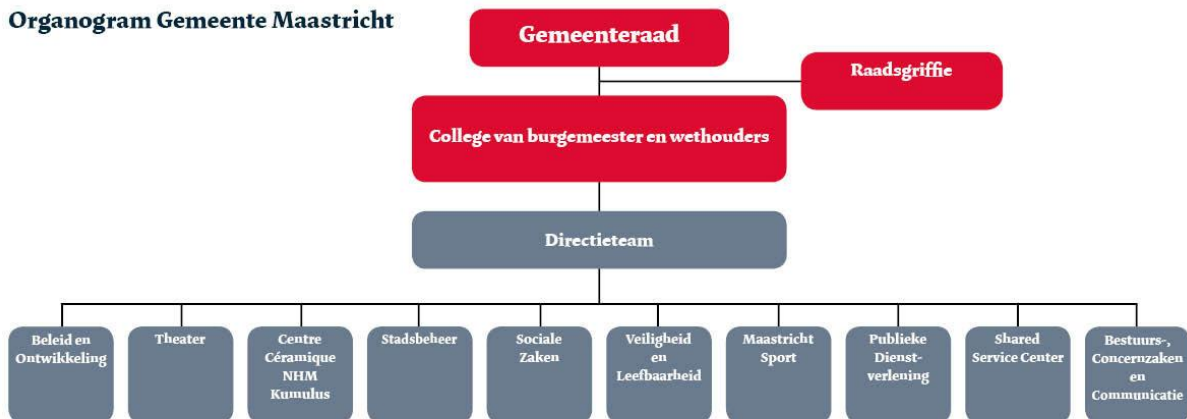
## **Inhoudsopgave**

- Hoofdstuk 1. De positie van de juristen B&JZ binnen de gemeente Maastricht
- Hoofdstuk 2. De werkzaamheden van de juristen B&JZ in 2016
- Hoofdstuk 3. Afgehandelde zaken in 2016
- Hoofdstuk 4. Beroep, hoger beroep en voorlopige voorziening
- Hoofdstuk 5. Adviserende rol
- Hoofdstuk 6. Feedback
- Hoofdstuk 7. Conclusie: zijn de doelstellingen bereikt?

## Hoofdstuk 1. De positie van de juristen van B&JZ binnen de gemeente Maastricht

De gemeente Maastricht kent een groot ambtenarenapparaat waarin diverse werkerreinen aan de orde komen.

Organogram Gemeente Maastricht



Versie, 4 september 2014

Binnen deze organisatie is Veiligheid en Leefbaarheid verantwoordelijk voor de fysieke leefomgeving.

Veiligheid en Leefbaarheid bestaat uit de onderdelen:

- . Beleid en Juridische Zaken
- . Veiligheid
- . Handhaven Openbare Ruimte
- . Handhaven Wabo
- . Bedrijfsbureau
- . Vergunnen Openbare Ruimte Horeca en Parkeren
- . Vergunnen Wabo

Het teamonderdeel Juridische Zaken is verantwoordelijk voor het totale rechtsbeschermingsproces met betrekking tot alle besluiten die binnen Veiligheid en Leefbaarheid worden genomen. Op onderdelen verzorgt zij dit tevens voor het organisatieonderdeel Beleid en Ontwikkeling (met name planschadezaken en verkeersbesluiten). Daarnaast ondersteunt en faciliteert het Team Juridische Zaken het eigen organisatieonderdeel en andere organisatieonderdelen met specialistische, juridische adviezen en het ontwikkelen van tactisch en operationeel beleid. De administratief/juridische ondersteuning binnen het teamonderdeel verzorgt daarnaast de centrale be-/afhandeling van alle Wob-verzoeken die betrekking hebben op onderwerpen die binnen het taakveld van Veiligheid en Leefbaarheid vallen.

Vanuit deze rol stelt het teamonderdeel Juridische Zaken zich tot doel:

- een wezenlijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de producten die tot stand komen binnen de overige V&L-teams in het primaire proces;
- alle bezwaar- en beroepschriften zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke termijnen af te handelen;
- Alle Wob-verzoeken (gerelateerd aan het V&L-taakveld) zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke termijn af te handelen.

In het teamplan is voor het teamonderdeel Juridische Zaken in 2016 aangegeven dat in ieder geval de volgende acties op stapel staan:

- Primair blijven we vanuit het juridisch taakveld inzetten op optimalisatie van het primair proces. Door te investeren in de (juridische) kwaliteit van de producten in het primaire proces wordt het risico op bezwaar-/beroepschriften teruggedrongen en naar verwachting de klanttevredenheid verhoogd. In de jaren 2011 t/m 2013 bleef het gemiddeld aantal bezwaarschriften vrij stabiel waarbij er soms sprake was van een zekere verschuiving in onderwerpen waarop de bezwaarschriften zich richtten. Evenals in 2014 liet ook het jaar 2015 – ondanks de extra inzet op het primair proces – nog steeds een toename in het aantal ingekomen bezwaarschriften zien. An sich past deze ontwikkeling binnen de tendens van de mondigere samenleving. Door middel van de gewijzigde aanpak (inhoudelijk bellen) is het team niettemin in staat gebleken om deze bezwaarschriften adequaat af te handelen. Eind 2015 bleek (verhoudingsgewijs) een verdere toename van het aantal bezwaarschriften als gevolg van het project Veilige Kamers in combinatie met de effecten van het geactualiseerd woningsplitsingsbeleid dat in juli 2015 door het college is vastgesteld. De beslissingen op bezwaar moeten in het merendeel van de gevallen de rechterlijke toets kunnen doorstaan. Dit betekent dat in elk geval gestreefd wordt naar minimaal 80% ongegrond verklaarde beroepschriften.
- Wob-verzoeken die betrekking hebben op het VenL-taakveld worden zorgvuldig en binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De afhandeling vindt plaats overeenkomstig de handleiding Wob-verzoeken zoals die gemeentebreed geldt.
- Het uitvoeren van de juridische adviestaak. Dit ziet enerzijds op juridische ondersteuning ten behoeve van het primaire proces en anderzijds op het signaleren van nieuwe ontwikkelingen (zowel qua regelgeving als jurisprudentie) en om dit vervolgens door te vertalen naar de uitvoeringspraktijk. Van groot belang hierbij is het principe van “de lerende organisatie”. Uitkomsten van bezwaar- en beroepsprocedures worden teruggekoppeld naar het primaire proces en waar nodig doorvertaald naar (de inhoud van) de vergun-/handhavingsproducten. Dit blijft een continu punt van aandacht in ons werkproces. Het periodiek aanschuiven bij de werkoverleggen van de diverse disciplines wordt ook in 2016 gecontinueerd. Daarnaast wordt vanuit de juridische discipline een wezenlijke bijdrage geleverd aan de totstandkoming of actualisatie van (uitvoerings)beleid. Voor komend jaar staat in ieder geval op de planning: deelname werkgroep woningsplitsingsbeleid en daaruit voortvloeiend facetbestemmingsplan en deelname werkgroep kostendekkendheid leges.
- In 2015 is het Leantraject voor het bezwaar- en beroepsproces voltooid; het proces van continue verbetering (ook in relatie tot klanttevredenheid) houden we vast; Concreet vertaalt zich dit in ieder geval in verdere optimalisatie gebruik Squit en doorontwikkeling van zowel de belsystematiek (onderzoeken uitbouw mogelijkheden richting bemiddeling) als het gebruik van de feedbackformulieren; daarnaast blijven we aandacht houden voor de afspraken zoals die gemaakt zijn in het kader van het leantraject (zowel binnen de eigen geledingen als daarbuiten); Met de invulling van de vacature van de 2<sup>e</sup>

administratief/juridisch medewerker is de be-/afhandeling van alle Wob-procedures die betrekking hebben op het VenL-werkveld eveneens centraal ondergebracht binnen het teamonderdeel Juridische Zaken; het Wob-proces is – redenerend vanuit de Lean-principes - nog voor verbetering vatbaar; in de loop van 2016 zal derhalve ook het Wob-proces aan een leantraject worden onderworpen.

- De verplichting om een burgerjaarverslag op te stellen is afgeschaft; in het burgerjaarverslag werd op hoofdlijnen (cijfermatig) inzicht gegeven in de resultaten van de bezwaar- en beroepsprocedures; desalniettemin blijft de behoefte bestaan om jaarlijks te rapporteren over de resultaten; het vervallen van het burgerjaarverslag geeft ons echter de mogelijkheid om in de jaarlijkse rapportage wat meer diepgang aan te brengen om zo naast het gebruikelijke cijfermateriaal ook een beter beeld te geven van het verloop van procedures en van eventuele tendensen/ ontwikkelingen en de aanpak die hierop wordt ingezet. Tevens biedt het de mogelijkheid om de resultaten van de binnen het bezwaarproces gehanteerde belsystematiek tot uitdrukking te laten komen (daar waar uiteindelijk geen beslissing op bezwaar meer nodig is).

De juristen behandelen een verscheidenheid aan bezwaarschriften. Alle bezwaarschriften die worden ingediend tegen besluiten genomen binnen het taakveld van V&L worden behandeld door de juristen van het team B&JZ. Als voorbeeld zijn te noemen bezwaren tegen een verleende/ geweigerde omgevingsvergunning, een opgelegde last onder dwangsom of bestuursdwang, een weigering om handhavend op te treden, een terrasvergunning, een verleende/ geweigerde parkeervergunning, een woningsluiting of een legesaanslag. Bezwaarschriften die worden ingediend tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting worden niet door de juristen behandeld.

Het team bestaat uit 6 juristen (5,6 fte) en 2 administratief juridisch medewerkers.

## Hoofdstuk 2. De werkzaamheden van de juristen B&JZ in 2016

### \* *bezwaarschriften*

Veiligheid en Leefbaarheid bereidt dagelijks vele besluiten voor die genomen worden door het college van burgemeester en wethouders, door de burgemeester, de heffingsambtenaar of de invorderingsambtenaar. Tegen deze besluiten kan door een belanghebbende een bezwaarschrift worden ingediend.

In de Algemene wet bestuursrecht is geregeld wie wanneer binnen welke termijn een bezwaarschrift kan indienen en hoe het bestuursorgaan het bezwaarschrift moet behandelen.

Het bezwaarschrift moet binnen zes weken nadat het besluit is bekend gemaakt worden ingediend bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Een bezwaarschrift tegen een besluit op het werkterrein van V&L kan digitaal of per post worden ingediend.

Bij de bezwarenprocedure wordt het bestreden besluit heroverwogen. Dat wil zeggen dat gekeken wordt of het besluit waartegen het bezwaarschrift is ingediend terecht is genomen. Dit gebeurt aan de hand van de kenbaar gemaakte bezwaren maar er wordt ook nog een zelfstandige toets uitgevoerd. Daarbij moet worden getoetst aan de regelgeving zoals geldend op het moment van het nemen van de beslissing op bezwaar (tenzij hieromtrent specifieke overgangsregels gelden).

Bezwaarmakers worden desgewenst in de gelegenheid gesteld hun schriftelijk bezwaarschrift mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. Er is voor gekozen om geen onafhankelijke bezwarencommissie te benoemen doch het horen op ambtelijk niveau te doen. Hierdoor is de bezwarenprocedure korter, kunnen de hoorzittingen flexibeler worden gehouden en worden kosten bespaard. Bij V&L/ B&JZ is het gebruikelijk dat het voorzitterschap bij deze hoorzitting bij een jurist van V&L danwel anderszins ligt. De hoorzitting wordt digitaal opgenomen (indien bezwaarmaker en eventueel overige belanghebbende(n) hiermee instemmen) en zo nodig wordt hiervan verslag opgemaakt.

Na afloop van de hoorzitting wordt aan de hand van het dossier, het bezwaarschrift en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht een concept beslissing op bezwaar gemaakt. Namens het college van burgemeester en wethouders neemt de portefeuillehouder in principe in mandaat de beslissing op bezwaar ten aanzien van besluiten van het college (bijvoorbeeld een bezwaar tegen een verleende/ geweigerde omgevingsvergunning). De burgemeester, heffingsambtenaar en invorderingsambtenaar nemen zelf de beslissing op bezwaar.

In de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat de beslissing op bezwaar moet worden genomen binnen zes weken nadat de bezwarentermijn is afgelopen. Deze termijn mag éénmaal worden verdaagd met zes weken. Met goedkeuring van bezwaarmaker mag deze termijn verder worden verlengd.

### *Nieuwe werkwijze*

Eind 2013 heeft V&L een Leantraject doorlopen. In het kader van het Leantraject is gekeken naar manieren om de afhandeling van bezwaarschriften sneller, efficiënter en klantvriendelijker te maken. De burger staat daarbij centraal.

De bestaande praktijk was dat zelden contact werd opgenomen met een bezwaarmaker of een vergunninghouder en dat altijd een hoorzitting werd ingepland en een verslag ervan werd geschreven. Vooral het organiseren van een hoorzitting kost veel tijd en inzet van personeel.

Sinds begin 2014 wordt op een andere manier omgegaan met een bezwaarschrift en wel door binnen enkele dagen met een bezwaarmaker telefonisch contact op te nemen. Tijdens dat gesprek wordt gevraagd waarom bezwaarmaker het bezwaarschrift heeft ingediend, wordt het genomen besluit toegelicht en worden de bezwaargronden besproken. In sommige gevallen wordt tijdens het gesprek tot overeenstemming gekomen danwel komt bezwaarmaker tot het inzicht dat het handhaven van het bezwaarschrift niet zinvol is. Zo'n gesprek kan dan leiden tot een intrekking van het bezwaarschrift. Indien het bezwaar wordt gehandhaafd, wordt tijdens het gesprek gevraagd of bezwaarmaker prijs stelt op een hoorzitting.

Niet alle zaken lenen zich voor inhoudelijk bellen. Daar waar er sprake is van een verstoorde relatie, een advocaat de zaak behandelt, een complexe zaak of meerdere bezwaarmakers zal inhoudelijk bellen niet tot het gewenste resultaat leiden. In zo'n gevallen wordt niet inhoudelijk gebeld maar wordt aan bezwaarmaker (of zijn advocaat) wel de vraag voorgelegd of hij zijn bezwaarschrift wil toelichten in een hoorzitting.

De ervaringen met deze werkwijze zijn zeer positief. Bezwaarmakers stellen het op prijs dat met hun contact wordt opgenomen. Vaak ook geven bezwaarmakers aan dat een hoorzitting niet meer nodig is.

Soms wordt een hoorzitting uitgeschreven omdat een hoorzitting een toegevoegde waarde kan hebben. Daar waar bijvoorbeeld sprake is van meerdere partijen die met elkaar in onmin leven en/of waar wordt geklaagd over overlast. In zo'n situatie kan een hoorzitting leiden tot een verbeterde verstandhouding. Beide partijen komen met elkaar in contact, kunnen dan hun zegje doen en de voorzitter kan proberen om begrip tussen beide partijen te creëren. Zo is het bij zaken over (studenten)overlast al belangrijk dat de verhuurder van een pand zijn telefoonnummer geeft aan de burens zodat die bij eventuele overlast zich kunnen wenden tot de verhuurder. Deze aanpak heeft tot goede resultaten geleid.

Het aantal bezwaarschriften dat is ingetrokken, is in verhouding tot andere jaren aanmerkelijk gestegen. Maar liefst 25% van de bezwaarschriften is ingetrokken. Dit is enerzijds een gevolg van het inhoudelijk bellen en is daarnaast in beperkte mate ook een gevolg van een meer pragmatische aanpak van het bezwaar bij de eenvoudigere zaken: in plaats van een grondverklaring van het bezwaar waarbij een nieuw besluit wordt genomen, wordt er soms voor gekozen om een nieuw (positief) besluit te nemen waarna het bezwaar wordt ingetrokken. Tenslotte hebben we in 2016 relatief veel bezwaren gehad tegen aanvragen voor een omgevingsvergunning waartegen nog geen bezwaar kan worden ingediend. Met deze bezwaarmakers is gebeld en is dit uitgelegd, waarna het bezwaar werd ingetrokken.

### *Nieuwe opzet van beslissing op bezwaar*

Het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties vraagt sinds enkele jaren aandacht voor “prettig contact met de overheid (PCMO)”. Het is een andere manier van omgaan met burgers. Het draait hierbij om procedurele rechtvaardigheid. Dat betekent: voldoende uitleg geven over de gang van zaken, de burger een stem geven, laten merken dat je zijn verhaal tot je hebt laten doordringen, invloed geven op het resultaat en een prettige bejegening.

In de bezwaarschriftprocedure kan hieraan op diverse manieren vorm gegeven worden:

- . formele afhandeling
- . bellen met bezwaarmaker
- . keukentafelgesprek
- . gesprek op kantoor met ambtenaren die over de zaak gaan
- . gesprek op kantoor met onafhankelijke gespreksleider
- . mediation (met geheimhoudingscontract).

Tot dusver werd bij het team juristen alleen gebruik van de eerste twee mogelijkheden: de formele weg en het bellen met bezwaarmaker. Een enkele keer werd een gesprek op locatie gehouden. Inmiddels wordt er ook gekeken naar de andere mogelijkheden en in hoeverre deze kunnen worden toegepast. Om dit op een goede wijze te kunnen doen, zal de cursus gespreksvaardigheden/klantgericht werken gevolgd gaan worden.

PCMO en procedurele rechtvaardigheid geldt niet alleen bij mondeling contact met de burger maar ook bij schriftelijk contact zoals bij de beslissing op bezwaar. Eind 2016 is gestart met een nieuwe opzet van de beslissing op bezwaar. Getracht wordt in de beslissing op bezwaar tot uitdrukking te brengen dat naar het verhaal van de bezwaarmaker goed is geluisterd, dat zorgvuldig is omgegaan met de belangen van bezwaarmaker en dat, binnen de wettelijke mogelijkheden, de bereidheid bestaat hier ook iets mee te doen. In de nieuwe beslissing op bezwaar wordt:

- . meer aandacht besteed aan de persoonlijke kant van de belangen en bezwaren van bezwaarmaker.
- . meer aandacht besteed aan hetgeen bezwaarmaker in de hoorzitting of het telefoongesprek heeft gezegd
- . niet meer gesproken van ‘bezwaarmaker’ maar wordt zijn of haar naam gebruikt.

### *Digitaal bezwaar*

Ook in 2016 bestond de mogelijkheid tot het digitaal indienen van een bezwaarschrift. Het college, de burgemeester en de heffingsambtenaar hebben het digitaal instellen van bezwaar in 2015 opengesteld. Op de internetpagina van de gemeente Maastricht staan sinds juli 2015 een drietal linken waarmee een burger met gebruikmaking van zijn DigiD een bezwaarschrift kan indienen bij een van de drie bestuursorganen. Ook voor rechtspersonen is deze mogelijkheid opengesteld. Zij kunnen digitaal bezwaar indienen met gebruikmaking van de E-herkenning.

Van de gelegenheid tot digitaal bezwaar indienen wordt steeds meer gebruik gemaakt. Voor wat betreft het team Beleid & Juridische Zaken geldt dat er 122 digitale bezwaren zijn ingediend tegen een besluit van het college, 6 bezwaren tegen een besluit van de burgemeester en 141 tegen een besluit van de heffingsambtenaar. De digitale bezwaren tegen een besluit van de heffingsambtenaar gaan meestal over naheffingsaanslagen parkeerbelasting en een enkele keer over een bezwaar tegen een legesaanslag.



Dit betekent dat ongeveer 1/5 van de bezwaarschriften (van het team Beleid & Juridische Zaken) digitaal wordt ingediend.

Een eerste evaluatie van het digitaal indienen van bezwaar heeft plaatsgevonden. Daarbij zijn nog enkele verbeterpunten naar voren gekomen zoals de verdere communicatie met bezwaarmaker via de digitale weg en meer aandacht voor de mogelijkheid van digitaal bezwaar maken in de gebruikelijke communicatiemiddelen (internetpagina, Facebook e.d.).

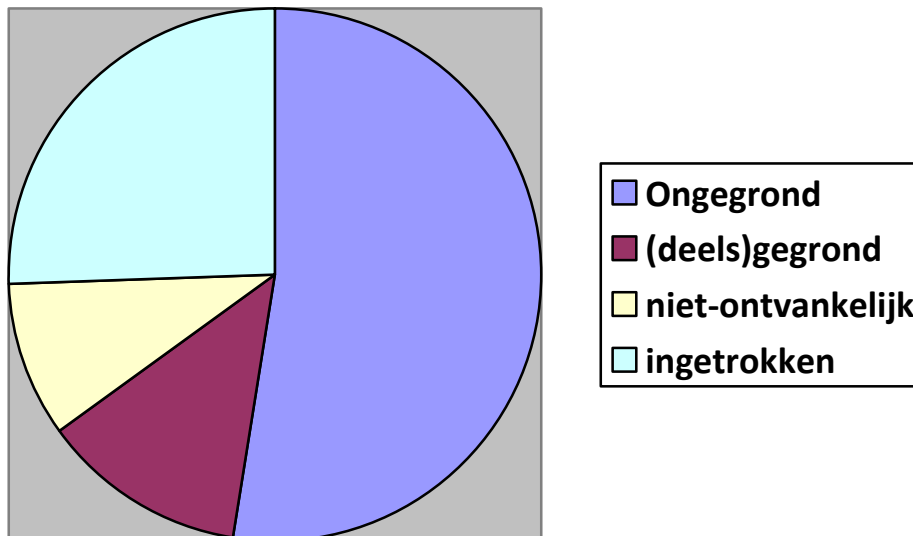
### Hoofdstuk 3. Afgehandelde zaken in 2016

2016 was een bijzonder jaar voor het team. Er zijn 775 bezwaarschriften ingediend. Dit aantal geeft deels een vertekend beeld. Er zijn namelijk een aantal besluiten geweest waartegen meerdere mensen een bezwaarschrift hebben ingediend. Dit is bijvoorbeeld het geval bij 5 besluiten tot het verlenen van een omgevingsvergunning voor kamerverhuur in appartementen in de Annadalfat waartegen 29 bezwaarschriften zijn ingediend. Ook het besluit tot verlenen van een omgevingsvergunning voor de dependance van het AZC in Malberg leverde vele bezwaarschriften op.

Desondanks kan worden gesteld dat het aantal bezwaarschriften dat is ingediend in 2016 ruim boven het aantal van 2015 (van ongeveer 300) ligt.

In 2016 zijn 775 bezwaarschriften tegen (ongeveer) 466 besluiten afgehandeld. De bezwaarschriften hadden betrekking op alle onderdelen van het takenpakket van V&L.

Van deze bezwaarschriften zijn 407 bezwaren ongegrond verklaard;  
97 bezwaarschriften zijn (deels) gegrond verklaard;  
74 bezwaarschriften zijn niet ontvankelijk verklaard en  
197 bezwaarschriften zijn ingetrokken.



Er zijn derhalve 97 bezwaarschriften gegrond verklaard. Deze 97 bezwaarschriften waren gericht tegen 35 besluiten. Van deze 35 zaken is onderzocht waarom ze gegrond zijn. De resultaten worden besproken met de diverse teams. Overigens is, alvorens tot gegrondverklaring over te gaan, al overleg geweest met de medewerker van het primaire proces. Kennisoverdracht over en weer leidt immers tot betere besluiten.

*Vergelijking met 2015*

	2015	2016
afgehandeld	278	775
ongegegrond	149	407
(deels) gegrond	42	97
niet ontvankelijk	27	74
ingetrokken	60	197

## **Hoofdstuk 4. Beroep, hoger beroep en voorlopige voorziening**

### *beroep*

Indien een bezwaarmaker het niet eens is met de beslissing op bezwaar kan hij beroep instellen bij de rechtbank Limburg. Dit moet hij doen binnen zes weken nadat de beslissing op bezwaar is verzonden.

In bepaalde situaties kan door belanghebbenden rechtstreeks beroep bij de rechtbank worden ingesteld. Dat is onder andere het geval bij vergunningen die zijn voorbereid met de uitgebreide voorbereidingsprocedure.

In de beroepsprocedure toetst de bestuursrechter of het bestuursorgaan (het college, de burgemeester, de heffingsambtenaar of de invorderingsambtenaar) het bestreden besluit terecht en op goede gronden heeft genomen.

De jurist van B&JZ schrijft een verweerschrift naar aanleiding van het beroepschrift en vertegenwoordigt het bestuursorgaan tijdens de zitting bij de rechtbank.

In 2016 heeft de rechtbank Limburg in 50 zaken van Veiligheid en Leefbaarheid uitspraak gedaan. De rechtbank heeft 28 beroepen ongegrond verklaard, 5 beroepen (deels) gegrond verklaard en 4 beroepen niet ontvankelijk verklaard. Er zijn 13 beroepen ingetrokken.

Dit betekent dat 90% van de beroepen in het voordeel van de gemeente zijn afgerond.

### *Hoger beroep*

Indien een burger of rechtspersoon het niet eens is met een uitspraak van de rechtbank kan hij hoger beroep instellen bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Bij een fiscale zaak kan hoger beroep worden ingesteld bij het Hof in Den Bosch. Ook de gemeente kan hoger beroep instellen tegen een gegrond beroep.

In 2016 zijn 11 zaken van Veiligheid en Leefbaarheid bij de Afdeling behandeld. Van deze zaken heeft de Afdeling in 7 zaken de uitspraak van de rechtbank, ten gunste van de gemeente, bevestigd. Bij 2 zaken heeft de Afdeling het hoger beroep gegrond verklaard en 2 zaken zijn (door de belanghebbende) ingetrokken.

Het door de heffingsambtenaar ingestelde hoger beroep is door het Hof in Den Bosch (het betrof een fiscale zaak) ongegrond verklaard.

Dit betekent dat 82% van de hoger beroepen in het voordeel van de gemeente zijn afgerond.

### *Voorlopige voorziening*

Aangezien de bezwaar- en (hoger) beroepsprocedures de werking van een besluit niet opschorten, bestaat er voor belanghebbende de mogelijkheid om bij de rechtbank en (bij hoger beroep) bij voorzitter van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State een verzoek om voorlopige voorziening in te dienen als hij ook bezwaar of (hoger) beroep heeft ingesteld. Van deze mogelijkheid wordt met name gebruik gemaakt bij besluiten van de burgemeester tot het sluiten van een woning op grond van 13b Opiumwet of bij besluiten van het college tot het opleggen van een last onder dwangsom of een last onder bestuursdwang. Incidenteel komt het ook voor bij omgevingsvergunningen.

In 2016 zijn 40 verzoeken om voorlopige voorziening ingediend. Hiervan zijn er 27 afgewezen, 6 (deels) toegewezen en 7 ingetrokken.

Dit betekent dat 85% van de voorlopige voorzieningen in het voordeel van de gemeente zijn afgerond.

Overigens zijn in 2016 beduidend meer verzoeken om voorlopige voorziening aangevraagd dan in 2015. De reden hiervoor is dat er meer verzoeken zijn aangevraagd tegen besluiten op grond van artikel 13b Opiumwet.

#### *Leermomenten*

Alle uitspraken leveren leermomenten op voor de juristen en overige medewerkers van V&L. De uitspraken worden dan ook geanalyseerd en (waar nodig) besproken met andere teams.

## **Hoofdstuk 5. Adviserende rol**

Naast het uitvoeren van taken in het kader van een bezwaar-, beroep- of hoger beroepsprocedure hebben de juristen ook een adviserende rol. Enerzijds gaat het dan om advisering in het proces van vergunningverlening en handhaving en anderzijds om advisering richting andere organisatie-onderdelen.

De advisering in het proces van vergunningverlening en handhaving gebeurt zowel gevraagd als ongevraagd. Het kan hier gaan om uitleg van een bestemmingsplan, hoe om te gaan met ingediende zienswijzen of algemene juridische vragen.

Er is regelmatig contact tussen de juristen en de collega's van de overige teams binnen V&L. Zo zijn de juristen minstens één keer per kwartaal aanwezig bij een werkoverleg van een ander team. Zo nodig (bij actuele uitspraken) gebeurt dit vaker. Tijdens het werkoverleg worden nieuwe ontwikkelingen in de jurisprudentie en andere actuele onderwerpen besproken. Het uitwisselen van kennis wordt door beide partijen als zeer zinvol ervaren.

Ten aanzien van bezwaren die (deels) gegrond worden verklaard vindt altijd overleg plaats met de medewerker uit het primaire proces. Op deze wijze kan de besluitvorming in het primaire proces verbeteren.

Ook hebben de juristen een adviesrol richting de beleidsafdeling Beleid en Ontwikkeling. Zo zijn de juristen betrokken bij het opstellen van het nieuwe beleid en bestemmingsplan voor woningsplitsing en kamerverhuur, het hotelbeleid en de detailhandelsvisie. Ook worden er algemene juridische vragen beantwoord in het kader van projecten. Voor 2017 staat het traject richting de invoering van de Omgevingswet op de planning. Tenslotte wordt juridische ondersteuning / advies gegeven inzake bodemvraagstukken.

## Hoofdstuk 6. Feedback

In 2014 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Eén van de aanbevelingen uit dit onderzoek is om regelmatig feedbackformulieren te versturen aan bezwaarmakers om op die wijze het proces continu te kunnen verbeteren.

Niet alle bezwaarmakers hebben een feedbackformulier ontvangen. Van degene die een formulier hebben ontvangen, heeft niet iedereen het formulier ook ingevuld. Daarom kunnen hieruit geen duidelijke conclusies worden getrokken.

Over het algemeen is het formulier positiever ingevuld dan in 2015.

Uit de ingevulde formulieren komt het volgende naar voren:

- . indien er contact is geweest met bezwaarmaker vond 74% dit gesprek prettig danwel neutraal. 77% vond dat er goed naar hem/haar geluisterd werd.
- . 85% van degene die gereageerd hebben vonden de beslissing op bezwaar teksteel te begrijpen.
- . ten aanzien van de vraag 'wat is uw beoordeling ten aanzien van het gehele proces' werd geantwoord:
  - 40%: positief, de procedure is duidelijk en helder
  - 25%: neutraal, ik ben niet tevreden of ontevreden over de procedure
  - 35%: negatief, de procedure is niet duidelijk en helder.

Het feedbackformulier kent een aantal open vragen. Hierbij worden zowel positieve als negatieve opmerkingen gemaakt. Een paar voorbeelden:

- . men moet meer naar de bezwaren luisteren en niet zo eigenwijs zijn;
- . de behandelaar had mij duidelijker kunnen maken waarom ik geen bezwaar kon indienen;
- . duidelijke taal! Korte, actieve zinnen.
- . ik ben uiterst tevreden over de behandeling van de twee bezwaarschriften die ik indiende.

Omdat de feedbackformulieren volstrekt anoniem worden ingevuld, kunnen ze niet herleid worden tot een procedure. Daar waar mogelijk wordt het proces aangepast aan de gemaakte opmerkingen. Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven, wordt de burgers nu nog actiever benaderd. Op deze wijze wordt tegemoet gekomen aan het verzoek om meer te luisteren.

## Hoofdstuk 7. Conclusie: zijn de doelstellingen bereikt?

Van belang is om te bezien of de doelstellingen van 2016 zijn gehaald.

Zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven, waren de doelstellingen van 2016:

1. optimalisatie van het primair proces;
2. uitgaande van een gemiddelde van 230 bezwaarschriften moeten deze binnen de wettelijke (netto) afhandeltermijn worden afgehandeld;
3. minimaal 80% ongegrond verklaarde beroepschriften;
4. Wob-verzoeken zorgvuldig en binnen de wettelijke termijn afhandelen;
5. uitvoeren juridische adviestaak; uitkomsten van bezwaar- en beroepsprocedures worden teruggekoppeld naar het primaire proces en waar nodig doorvertaald naar (de inhoud van) de vergun-/handhavingsproducten;
6. continue verbetering van het proces
  - a. optimalisering gebruik Squit
  - b. doorontwikkeling belsystematiek en gebruik van feedbackformulieren
  - c. Leantraject Wob-proces

Alles overziende kan worden geconcludeerd dat de doelstellingen van 2016 zijn gehaald:

1. samen met de collega's van het primaire proces zijn verbeteringen aangebracht in de besluitvorming;
2. er zijn 775 bezwaarschriften tegen (ongeveer) 466 besluiten afgehandeld. Niet alle bezwaren zijn binnen 6 weken afgehandeld (was gelet op de hoeveelheid bezwaarschriften ook niet mogelijk) doch de meeste bezwaarschriften zijn wel binnen de termijn van 12 weken afgehandeld (dus na verdaging met 6 weken);
3. 90% van de beroepen zijn in het voordeel van de gemeente beslist;
4. de 46 ingediende Wob-verzoeken zijn tijdig (al dan niet na verdaging of in overleg met betrokkene) beantwoord.
5. er vindt een terugkoppeling plaats met het primair proces;
- 6a. dit is een continu proces. Er zijn al meerdere aanpassingen gedaan om het werken met Squit te verbeteren en efficiënter te maken.
- 6b. bellen met bezwaarmakers is inmiddels bestendige praktijk. In hoofdstuk 3 is aangegeven dat inmiddels al meer invulling wordt gegeven aan het 'prettig contact met de overheid'.  
Er zijn feedbackformulieren verstuurd. Dit onderdeel verdient nog verbetering.
- 6c. er is gestart met het Leantraject voor de Wob. In 2017 zal het nieuwe werkproces worden ingevoerd, dat ook ondersteund zal worden door Squit.

Gelet op het vorenstaande kunnen de juristen van B&JZ terug kijken op een goed jaar. Er zijn enorm veel bezwaarschriften afgehandeld, de meeste doelstellingen zijn gehaald en de juridische kwaliteitsborging is op orde. Om deze hoeveelheid zaken te kunnen afhandelen, is het team wel ondersteund door extra inhuur.