

Evaluatie pilot “informele aanpak van bezwaarschriften”

24 februari 2025

In opdracht van het MT-BUCH hebben de secretarissen van de bezwaarcommissies samen met collega's van team Vergunningen en team Verkeer tussen 1 juli en 31 december 2024 een pilot “informele aanpak van bezwaarschriften” uitgevoerd. In voorgaande jaren zijn bezwaren al regelmatig informeel behandeld, maar dat was voornamelijk in gevallen waarin een oplossing van het bezwaar werd verwacht. De commissies bezwaarschriften deden in hun jaarverslagen de aanbeveling om het informeel contact met bezwaarmakers uit te breiden, om de bezwaren, andere zorgen en mogelijke oplossingen te bespreken. Dit is de directe aanleiding geweest voor de pilot. Ook is er een wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in voorbereiding, waarin naar verwachting wordt opgenomen dat het bestuursorgaan bij een bezwaarschrift eerst in overleg treedt met de bezwaarmaker.

Doelen van de informele behandeling

- Verbeteren van de dienstverlening en klanttevredenheid;
- Inwoners hebben een prettiger contact met de gemeentelijke overheid, voelen zich serieus genomen en gehoord en hun vragen kunnen worden beantwoord;
- Het vergroten van de aanvaardbaarheid van gemeentelijke besluiten;
- Het vergroten van het vertrouwen in de gemeentelijke overheid;
- Zoveel mogelijk een echte oplossing vinden voor het probleem.

Periode en omvang van de pilot

- Periode van 1 juli tot en met 31 december 2024;
- Bezwaarschriften van Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo;
- Geselecteerde onderwerpen: omgevingsvergunningen, andere vergunningen en verkeersbesluiten;
- Niet in de pilot betrokken: bezwaren ingediend door een advocaat of een andere professionele rechtsbijstandverlener namens een inwoner of bedrijf.

Werkwijze binnen de pilot

- Secretaris bezwaarcommissie belt met bezwaarmakers binnen enkele dagen na ontvangst van het bezwaarschrift;
- In het eerste telefoongesprek licht de secretaris van de bezwaarcommissie de formele bezwaarprocedure en de mogelijkheid van een informeel gesprek toe;
- De secretaris bespreekt met de bezwaarmaker wat de beste manier is om zijn bezwaar te behandelen;
- Indien gewenst door de bezwaarmaker organiseert de secretaris een persoonlijk gesprek. Aanwezig: de secretaris van de bezwaarcommissie en een bezwaarbehandelaar vanuit het betreffende vakteam, de bezwaarmaker en bij voorkeur andere belanghebbenden;
- Tijdens het persoonlijke gesprek worden de zorgen van de bezwaarmaker besproken, informatie gegeven en ontvangen. En er wordt gepolst of er mogelijkheden zijn voor partijen om de bezwaren onderling op te lossen. Of dat er - met de soms nieuwe informatie op tafel - vanuit de gemeente een andere oplossing mogelijk is of een vergunning gewijzigd/ingetrokken/verleend kan worden.

Resultaat van de pilot ten aanzien van de gestelde doelen

- Medewerkers hebben ervaring opgedaan met het snel persoonlijk contact met bezwaarmakers;

- Bezwaarmakers en andere betrokkenen hebben een prettiger contact met de gemeente gehad, waarin ze zich serieus genomen en gehoord voelen en waarin hun vragen zo goed mogelijk zijn beantwoord;
- De dienstverlening is verbeterd en de klanttevredenheid is vergroot. Veel betrokkenen hebben laten weten dat ze de oplossingsgerichte aanpak vanuit de gemeente heel erg waarderen. In enkele gevallen is ook de aanvaardbaarheid vergroot van de besluiten zoals ze zijn genomen, omdat de reden van het besluit duidelijker is geworden;
- In veel gevallen is er een echte oplossing gekomen voor het probleem. Meerdere bezwaarmakers hebben de gemeente bedankt voor de bemiddelende rol of voor de oplossing die mede dankzij de gemeente is gerealiseerd.

Andere resultaten als bonus

- Het informele contact heeft er diverse malen voor gezorgd dat partijen onderling tot een oplossing zijn gekomen, bijvoorbeeld door kleine aanpassingen in een bouwplan. Dit kan voorkomen dat er onderling steeds weer bezwaar wordt gemaakt bij nieuwe plannen. Naast een prettig contact met de gemeente is soms ook gezorgd voor een prettiger contact tussen bureaus.
- Met de informele aanpak krijgt de gemeente in veel gevallen meer informatie dan wat er in het bezwaarschrift en andere papieren stukken staat. Daardoor is het soms gemakkelijker om een oplossing te bieden, zonder dat een heel besluit moet worden teruggedraaid. Zorgen van mensen zitten soms echt in kleine dingen die niet rechtstreeks met het besluit te maken hebben. Als die zorgen kunnen worden weggenomen door relatief kleine acties vanuit de gemeente of vanuit de inwoners zelf, hebben alle partijen daar voordeel van.
- De informele aanpak vergroot het werkplezier van de betrokken medewerkers, omdat de inzet vaker leidt tot een echte oplossing in plaats van enkel een juridische afhandeling. En in de gevallen waarin geen echte oplossing is bereikt, zijn de bezwaarmakers en andere betrokkenen over het algemeen wel tevreden over het verloop van de bezwaarprocedure en de moeite die is gedaan door de gemeente.

Resultaten van de pilot in getallen

gemeente	Bezwaren binnen pilot (+ enkele buiten pilot)	Informeel gesprek	Formeel via bezwaarcomm.	Resultaat (alleen van de informeel behandelde bezwaren)
Bergen	10 <u>kapverg.</u>	2 x hoewel niet-ontv.	2 kennelijk niet ontvankelijk	
		8 x ja	2 x ook formeel	5 x ingetrokken. 1 x bezwaarde in contact met bureaus.
	1 <u>standplaats</u>	1 x ja (3 partijen)	Nee	1 aanpassing verg. + afspraken toekomst.
	17 <u>omgevingsverg.</u>	13 x ja	3 x ook formeel	9 x ingetrokken 1 x onderling opgelost
		1 x ja (verweerschrift)	Nee	1 x ingetrokken na verweerschrift

	3 <u>Verkeer</u> + 13 deels in 2025 (<u>tegen 1 kapverg.</u>) 3 <u>handhaving</u> (buiten pilot)	was voldoende) 1 x ondanks gemachtigde 3 x ja 13 x extra toelichting 3 x ja	Nog niet bekend 2 x alleen formeel Nee Nee Nog niet bekend	1 x bezwaarde onderzoekt andere mogelijkheid 3 x acties gemeente en ingetrokken 13 bezwaren ingetrokken na extra toelichting 3 x bezwaarde in contact met burens
Uitgeest	5 <u>vergunningen</u> 1 <u>handhaving</u> (buiten pilot) 1 <u>subsidie klimaat</u> (buiten pilot)	5 x ja 1 x ja 1 x ja	Nee Nee Nee	5 x ingetrokken (*praktisch opgelost; *tegemoet gekomen n.a.v. nieuwe info; *besluit gewijzigd; *toelichting en afspraken voor toekomst *toelichting en onderling contact) 1 x door overleg intrekking besluit en bezwaar 1 x bezwaar ingetrokken na extra toelichting
Castricum	8 <u>vergunningen</u> + 14 (tegen 1 omg.verg.)	7 x ja	1 x alleen formeel 14 x alleen formeel	1 x besluit ingetrokken 1 x onderling opgelost 1 x zoekt bezwaarmaker contact met vergunninghouder 4 x gesprekken nog niet afgerond
Heiloo	5 <u>vergunningen</u>	5 x ja	1 x ook formeel (oplossing ligt eigenlijk bij partijen)	2 x tegemoet gekomen 1 x onderling opgelost 1 x zal waarschijnlijk onderling worden opgelost
Totaal BUCH	81	64	6 x formeel na informeel contact 17 x alleen formeel (2 x formeel niet-ontvankelijk)	45 x opgelost 1 x bezwaarde onderzoekt alternatief 10 x onderling contact nog niet afgerond

Toelichting getallen

Van de 81 bezwaarprocedures over (omgevings)vergunningen of verkeer is er in 64 gevallen informeel contact geweest. In 17 gevallen is ervoor gekozen alleen de formele procedure te volgen. Daarvan waren er 14 tegen één omgevingsvergunning, wat een informele aanpak lastiger te organiseren maakt.

De resultaten van de formele afhandeling van bezwaren via de bezwaarcommissies zijn niet in de tabel of verder in deze rapportage opgenomen. Het gaat alleen over het toepassen van de informele aanpak. Het wel of niet toepassen van de informele aanpak is maatwerk. In gevallen met een lange voorgeschiedenis is een informele aanpak niet altijd meer zinvol. Of op een gegeven moment juist wel, als zich alsnog een gelegenheid voordoet om tot een oplossing of een afronding te komen. In gevallen met veel bezwaren tegen één omgevingsvergunning kan het zinvol zijn om met alle bezwaarmakers en de vergunninghouder tegelijk een informeel gesprek te hebben, als dit is te organiseren.

In de pilot is de informele aanpak in beginsel niet toegepast bij handhavingszaken en in gevallen met een professionele gemachtigde. Bij 1 bezwaar met een gemachtigde is er toch informeel gesprek met de bezwaarmakers geweest. Door het gesprek begrijpt de bezwaarmaker zijn juridische positie beter en overweegt hij andere mogelijkheden om zijn wensen zo goed mogelijk te realiseren.

Ook is er een informeel gesprek geweest over 3 handhavingszaken, omdat is ingeschat dat een onderlinge oplossing alsnog mogelijk kan zijn. Het onderlinge contact in die zaken is nog niet afgerond. Over nog een andere handhavingszaak is informeel overleg geweest, waarna het besluit en vervolgens het bezwaar is ingetrokken.

En een bezwaar tegen het niet toekennen van klimaatsubsidie is ingetrokken na een informeel gesprek met extra toelichting.

Ervaringen

Ervaringen bezwaarmakers

Voor het rechtmatigheids- en doelmatigheidsonderzoek naar de bezwaarprocedure in de vier BUCH-gemeenten (rapportage eerste kwartaal 2025) zijn interviews gehouden met indieners van bezwaarschriften, over de tevredenheid over de bezwaarprocedure. Deze gaan niet over bezwaren die zijn ingediend tijdens de looptijd van de pilot 'Informeel aanpak bezwaarschriften'. De interviews binnen het rechtmatigheids- en doelmatigheidsonderzoek zijn dus niet te gebruiken voor de pilot 'Informeel aanpak bezwaarschriften'. Wel hebben de secretarissen van de bezwaarcommissies veel positieve reacties ontvangen van bezwaarmakers en andere betrokkenen. Er is echter niet specifiek gevraagd naar ervaringen van bezwaarmakers met de toegepaste informele aanpak tijdens de pilot.

Meer dan de helft van de bezwaarschriften die onder de pilot vielen is informeel opgelost. Van de 64 bezwaren waarover daadwerkelijk informeel contact is geweest is zelfs 70% informeel opgelost. Veel bezwaarmakers hebben laten weten het snelle contact en de inzet van de gemeente om tot een informele oplossing te komen zeer te waarderen.

Ervaringen secretarissen en medewerkers van vakteams

De secretarissen van de bezwaarcommissies en de betrokken medewerkers van de vakteams hebben de informele aanpak als overwegend positief ervaren. Genoemde punten:

- Positief om ook in gevallen van kennelijk niet-ontvankelijke bezwaren een informeel gesprek te hebben. Ook dan kan de gemeente luisteren naar ideeën en bezwaren van mensen. Soms kan de gemeente naar aanleiding daarvan toch een besluit aanpassen of toelichten waarom een besluit is genomen.
- Soms is het geven van een extra toelichting al voldoende om een bezwaar op te lossen. Dit kan telefonisch gebeuren in het eerste contact met bezwaarmakers.
- Ook bij grotere groepen zoals buurtverenigingen is informeel contact nuttig.
- Bij hoorzittingen van de bezwaarcommissie of bij de rechtbank heeft het ook een voordeel als er eerder informeel contact is geweest. Dan zijn de standpunten en de situatie al duidelijker geworden.
- Informeel contact zou ook heel positief kunnen werken in de fase van besluitvorming. Het zou de kwaliteit van het werk verhogen, omdat dan beter naar verschillende

invalshoeken wordt gekeken. Soms komen er aspecten boven tafel, die anders onbelicht zouden blijven.

- Aandachtspunt: Als er oplossingen worden gevonden die anders zijn dan het genomen besluit, moet er een gewijzigd besluit worden genomen. De oplossing moet formeel worden vastgelegd.
- De bewaarcommissie zou eerder betrokken moeten worden bij de informele aanpak.
- Het is belangrijk om het informele traject goed af te kaderen. De bezwaarmaker moet aan het begin goed worden geïnformeerd, onder andere over het begin en eind van de informele aanpak en de opschorting van de beslistermijn.
- Voor dit afkaderen kan een soort checklist worden gemaakt. Informatie over het informele traject kan in standaard blokjes in de ontvangstbevestiging worden opgenomen.
- Het is aan te raden om standaard een afsprakenlijstje te maken en rond te sturen na een informeel gesprek.
- Informele gesprekken over omgevingsvergunningen bij voorkeur met alle betrokken partijen tegelijk.
- Voor de bezwaarbehandelaren van de vakteams kost de informele aanpak tijd, maar die tijd verdienen ze later terug. Als bezwaren worden opgelost, is geen verweerschrift en procesdossier meer nodig. En er volgen geen beroepsprocedures. Ook als er alsnog een formeel traject volgt, is de tijd die aan het informele contact is besteed, nuttig. Dit kan gebruikt worden voor het opstellen van het verweerschrift. Door het informele contact is er vaak extra informatie. De verhouding tussen de gemeente en bezwaarmakers of tussen partijen onderling wordt in veel gevallen beter door het informele contact.
- Voor de secretarissen kost het organiseren van informele gesprekken extra tijd. Het terugverdienen van die tijd is bij de secretarissen minder direct zichtbaar dan bij de bezwaarbehandelaren van de vakteams. Gezien het grote aantal ingetrokken bezwaren tijdens de pilot kan worden aangenomen dat de informele aanpak in totaal geen extra tijd vergt van de secretarissen. Er zal meer tijd moeten worden ingezet voor het informeel contact en minder tijd aan hoorzittingen en adviezen van de bewaarcommissies. De werkwijze en de tijdsverdeling zal moeten worden veranderd.
- Tijdens het informele gesprek moet duidelijk zijn welke rol de aanwezige medewerkers van de gemeente hebben. Bijvoorbeeld moet duidelijk zijn voor bezwaarmaker/(derde)belanghebbende dat de secretaris van de bewaarcommissie in een eventueel formeel traject een andere rol heeft.
- Informele gesprekken kunnen worden geleid door iemand die niets van de zaak weet of door iemand die wel enige dossierkennis en/of juridische kennis heeft. Dit laatste heeft vooralsnog de voorkeur. Met dossierkennis en/of juridische kennis kan er vanuit de gemeente sneller worden meegedacht met mogelijke aanpassingen in een besluit of bijkomende aspecten.
- De gespreksleider moet beschikken over een open houding, gespreksvaardigheden, empathisch vermogen en moet oplossingsgericht zijn.
- Er moet binnen de organisatie (van o.a. teammanagers) voldoende gelegenheid worden gegeven en er moet steun zijn voor het houden van informele gesprekken.

Conclusie

De informele aanpak is tijdens de pilot als positief ervaren door de verschillende betrokkenen.

Aanbevelingen

- Doorgaan met de informele aanpak van bezwaarschriften, uit te voeren door de secretarissen in samenwerking met de vakteams.

- De informele aanpak in beginsel toepassen bij alle onderwerpen en alle bezwaarmakers (ook bij professionele gemachtigden en grotere groepen). Aandachtspunt hierbij is dat het wel maatwerk blijft, waarbij in sommige situaties kan worden besloten de informele aanpak niet toe te passen.
- Het bezwaarsecretariaat opdracht geven om in samenwerking met vakteams die vaak bij bezwaren zijn betrokken, een standaard werkwijze op te stellen, met daarbij de middelen die nodig zijn voor een goede uitvoering. Dit ter vaststelling voorleggen aan het MT-BUCH.