

Jaarverslag
Rechtsbescherming Tynaarlo 2015
(2016/4372)



Interne klachtenprocedure
Gemeente Tynaarlo



Ombudsvoorziening
Gemeente Tynaarlo



commissie
BEZWAARSCHRIFTEN

gemeente Tynaarlo

Inleiding



Voor u ligt het beknopt jaarverslag 2015 over de rechtsbescherming in de gemeente Tynaarlo. Dit jaarverslag bestaat uit vier hoofdstukken en bevat het verslag van de commissie bezwaarschriften, de heffingsambtenaar, de interne klachtcoördinator, de ombudsvrouw en de interne mediators.

Bezwaren die bij de heffingsambtenaar binnenkomen hebben in hoofdzaak betrekking op WOZ beschikkingen maar betreffen ook bezwaren tegen bij bijvoorbeeld de afvalstoffenheffing, toeristenbelasting of rioolrecht.

De rechtsbescherming is onder te verdelen in het behandelen van bezwaren (hoofdstuk 1) de behandeling van klachten en mediation. Voor de behandeling van klachten bestaat eerstelijns klachtbehandeling (hoofdstuk 2) binnen de gemeentelijke organisatie en tweedelijns klachtbehandeling door de onafhankelijke gemeentelijke ombudsvrouw (hoofdstuk 3). Interne mediation komt aan de orde in hoofdstuk 4.

De samenstelling van de commissie bezwaarschriften is deels gewijzigd. Aan de commissie is een nieuw lid toegevoegd, mevrouw H. Kruize. De samenstelling van de ombudsvoorziening is ongewijzigd evenals de werkwijze inzake de behandeling van bezwaren en klachten. Algemene informatie over de behandeling van bezwaren en klachten is te vinden op www.tynaarlo.nl en in de gemeentegids. De zittingsperiode van de leden van de commissiebezwaarschriften komt overeen met de zittingsperiode van de raadsleden. De leden zijn voor een periode van vier jaar herbenoemd. Voor de ombudsvrouw en de plaatsvervangend ombudsvrouw geldt een zittingsperiode van zes jaar.

Meldpunt discriminatie vanaf 1 januari 2016

Gemeenten zijn wettelijk verplicht te beschikken over een meldpunt waar mensen terecht kunnen met een melding over discriminatie. Tot en met 2015 maakte Tynaarlo gebruik van het Drentse Meldpunt Discriminatie, dat onderdeel uitmaakt van STAMM, een welzijnsorganisatie die voor meerdere Drentse gemeenten deze werkzaamheden uitvoert.

Per 1 januari 2016 beschikt de gemeente over een eigen meldpunt discriminatie. De verantwoording over deze voorziening zal vanaf 2016 ook via dit jaarverslag plaatsvinden.

Iedereen die woonachtig is in de gemeente Tynaarlo en zich gediscrimineerd voelt, bijvoorbeeld op het werk of in de privésfeer kan bij het Meldpunt Discriminatie Tynaarlo terecht. Het doel van het onafhankelijk meldpunt is onder meer het registreren van discriminatieklachten en het verlenen van professioneel advies en zo nodig onafhankelijke bijstand. Aan deze bijstand zijn geen kosten verbonden.

Het meldpunt Discriminatie Tynaarlo is een onafhankelijke voorziening en bestaat uit mevrouw mr. J.P.Schrale-Oranje en mevrouw mr. J. Wiersma-Veenhoven. Zij bemensen ook de onafhankelijke klachtvoorziening van de gemeente Tynaarlo.

1. Commissie bezwaarschriften



De commissie bezwaarschriften is een onafhankelijke commissie die de gemeente adviseert over de afhandeling van bezwaarschriften met uitzondering van de bezwaarschriften inzake belastingen. De commissie bezwaarschriften bestaat uit een algemene kamer en een ambtenarenkamer. De ambtenarenkamer behandelt de bezwaren van personeelsleden van de gemeente Tynaarlo. De algemene kamer bestaat uit de heer P.J. de Groot (voorzitter), de heer J. Hielkema (lid), mevrouw I. Riemen – Scholtes (lid) en mevrouw H.Kruize (lid). De ambtenarenkamer bestaat uit de heer B. Abbing (voorzitter), de heer G. Bulthuis (lid) en de heer P. J. de Groot (lid). De secretarissen van de algemene kamer zijn mevrouw H. Sprang en mevrouw W. Scholte. De secretaris van de ambtenarenkamer is mevrouw B. Slofstra.

Afgehandelde bezwaarschriften algemene kamer

In 2015 heeft de algemene kamer 10 hoorzittingen gehouden. Deze hoorzittingen zijn in beginsel openbaar en de commissie behandelt in de regel 2 à 3 bezwaren per hoorzitting. In 2015 zijn 53 bezwaarschriften afgehandeld. De besluiten waartegen bezwaar is gemaakt zijn hoofdzakelijk genomen door het college van burgemeester en wethouders of door de burgemeester.

De commissie bezwaarschriften heeft 19 adviezen opgesteld en in 34 gevallen is de procedure beëindigd c.q. is het bezwaar formeel ingetrokken.

Advies; bezwaar (kennelijk) ongegrond	13
Advies: bezwaar (kennelijk) gegrond	1
Advies: (kennelijk) niet ontvankelijk	5
Bezwaar ingetrokken	10
Procedure beëindigd	24
Totaal aantal behandelde bezwaarschriften	53

Intrekking bezwaar/procedure beëindigd

In 10 gevallen zijn de bezwaarschriften tijdens de procedure ingetrokken. Het intrekken van een bezwaarschrift heeft diverse oorzaken. Gesprekken tussen bezwaarmaker en de behandelende afdeling hebben geleid tot intrekking van bezwaarschriften. In andere situaties heeft overleg tussen vergunninghouder en bezwaarmakers tot gevolg dat afspraken worden gemaakt en het bezwaarschrift van tafel kan. Tot slot heeft het nemen van een besluit, een gewijzigd besluit of het alsnog verlenen van de gevraagde toestemming geleid tot het intrekken van een bezwaarschrift. In hoofdstuk 4 wordt nader ingegaan op intrekking van bezwaar na interne mediation. Op het gebied van de WMO zijn 18 procedure beëindigd na gesprekken en een eventueel aangepast besluit waarbij de procedure in overleg met de bezwaarmaker is beëindigd. In de overige gevallen is de procedure beëindigd omdat bijvoorbeeld de overtreding is opgeheven of als nog een vergunning is verleend.

Niet –ontvankelijkheid

Indien bijvoorbeeld sprake is van een feitelijke handeling, bezwaarmaker geen belanghebbende is of geen gronden voor bezwaar zijn aangeleverd luidt het advies (kennelijk) niet ontvankelijk.

Gegrond

De overwegingen van de commissie om een bezwaar gegrond te verklaren kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op een ondeugdelijke motivering, een onjuiste afwijzingsgrond of strijd met het evenredigheidsbeginsel.

De meeste adviezen van de commissie zijn overgenomen door het college/door het bestuursorgaan.

Termijnen

De behandeltermijn bedraagt 12 weken. Deze termijn start na afloop van de bezwarentermijn. Deze behandeltermijn kan eenmalig met 6 weken worden verlengd.

In 2015 zijn bijna alle bezwaarschriften binnen de termijn behandeld. In een aantal gevallen is op verzoek van of in overleg met betrokken partijen de termijn opgeschort. Bijvoorbeeld voor het aanvragen van externe adviezen of onderling overleg om zonder formele procedure tot overeenstemming te komen. Een precieze berekening van de afhandeltermijnen kan in 2015 niet worden gegeven omdat registratie op hoofdlijnen heeft plaatsgevonden. In 2015 zijn geen ingebrekestellingen binnengekomen tegen het niet binnen de wettelijke termijn afhandelen van een bezwaarschrift.

Beroep

Tijdens de bezwaarprocedure is één verzoek om voorlopige voorziening ingediend bij de rechtbank. In deze zaak is geen voorlopige voorziening toegekend.

Drie Wob beroepszaken uit 2014 zijn in 2015 behandeld. De uitspraak van de rechtbank was één keer gegrond, één ongegrond en in het derde geval heeft appelland het beroep na de zitting ingetrokken.

Binnengekomen bezwaarschriften

Er zijn 63 bezwaarschriften binnengekomen in 2015. In onderstaand schema staan de aantallen bezwaarschriften in de periode 2011 tot en met 2015. Het aantal bezwaarschriften is ten opzichte van 2014 met 26% toegenomen.

	2011	2012	2013	2014	2015
Bezwaarschriften	59	42	43	50	63

De onderverdeling van de binnengekomen bezwaarschriften in 2015 is als volgt.

Soort besluit	Aantal
WMO (hoofdzakelijk huishoudelijke hulp)	23
Omgevingsvergunning (bouwen)	9
Wet openbaarheid van bestuur (Wob)	8
Huisvestingsprogramma basisscholen	6
Subsidie	4
Omgevingsvergunning (kappen)	4
Verkeersbesluit	1
Last onder dwangsom	1
Aanvraag drank en horecaverunning	1
Digitale bekendmaking	1
Afwijzing inrit	1
Verkeersbesluit wielervedstrijd	1
Weigering invalidenparkeerkaart	1
Afwijzing verzoek vrijstelling leerplicht	1
Afwijzing verzoek bekostiging ontruimingsinstallatie	1
Totaal 2015	63

In 2015 is de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning in werking getreden. Dit heeft geleid tot meer bezwaarschriften op het gebied van huishoudelijke hulp. Wat verder opvalt is het aantal bezwaarschriften inzake het huisvestingsprogramma voor het openbaar onderwijs en het aantal bezwaar zaken naar aanleiding van Wob besluiten.

Bezwaarschriften ambtenarenkamer

In 2015 zijn geen bezwaarschriften binnengekomen ten behoeve van de ambtenarenkamer.

Bezwaarschriften heffingsambtenaar

Hieronder staat een overzicht van de bezwaren die in 2015 zijn binnengekomen bij de heffingsambtenaar. De commissie bezwaarschriften adviseert niet over deze bezwaarschriften. Ook gelden voor deze bezwaren andere termijnen.

Aan administratieve bezwaren (anders dan WOZ-bezwaren) zijn binnengekomen, waarbij de bezwaren forensenbelasting en toeristenbelasting betrekking hebben op belastingjaar 2014. Deze aanslagen worden altijd achteraf pas opgelegd:

	2015	2014	2013
Bezwaar afval	8	7	6
Bezwaar riool	12	8	9
Bezwaar overig (bijv. forensenbelasting, toeristenbelasting)	8	2	22
Totaal aantal bezwaarschriften	28	17	37

	2015	2014	2013
Bezwaar gegrond	15	10	28
Bezwaar ongegrond	13	7	9
Totaal aantal bezwaarschriften	28	17	37

In 2015 zijn er in totaal 98 WOZ-bezwaarschriften binnengekomen tegen in totaal 140 objecten. Van het totaal objecten had 103 betrekking op woningen en 37 betrekking op niet-woningen (bedrijven). Er zijn dit jaar beduidend minder WOZ-bezwaren ontvangen. De vermindering is een landelijk verschijnsel.

	2015	2014	2013
Bezwaar gegrond (objecten)	51	106	203
Bezwaar ongegrond (objecten)	72	58	357
Bezwaren ingetrokken	17	35	-
Totaal aantal objecten	140	199	560

De termijn om deze bezwaren af te handelen eindigde eind 2015. De gemiddelde afhandeltermijn van deze bezwaren bedroeg 80 werkdagen (110 dagen).

Zoals verwacht, is er ook in 2015 weer bezwaar ingediend door no-cure-no-pay (ncnp) bedrijven. Bij gegronde bezwaren moet door de gemeente proceskostenvergoeding worden toegekend. In 2015 is voor 54 woningen en 22 niet-woningen bezwaar ingediend door ncnp bedrijven, waarvan 14 gegronde woningbezwaren en 5 gegronde niet-woningbezwaren. In totaal is er € 4.036,43 aan proceskostenvergoeding in bezwaar betaald. Er zijn 2 beroepszaken binnengekomen, waarvan 1 voortijdig is ingetrokken en 1 nog in behandeling is.

2. Interne klachtvoorziening



Voor klachten over gedragingen van medewerkers en bestuursorganen bij de overheid kent de wetgever een klachtenprocedure in twee instanties. De interne klachtencoördinator is mevrouw N. Uilkema. De eerstelijnsklachtvoorziening bestaat uit een interne klachtenprocedure. In deze procedure wordt getracht binnen de gemeentelijke organisatie de klacht op te lossen. Zoals de wetgever bedoeld heeft, geeft deze klachtenprocedure voldoende waarborgen voor een zorgvuldige klachtbehandeling maar heeft deze tegelijkertijd een informeel karakter. Op deze manier kan de behandeling van de klacht op de meest adequate manier plaatsvinden, middels een gesprek, schriftelijk of eenvoudigweg via een telefoontje. Op internet en via de gemeentepagina wordt regelmatig informatie geplaatst over de klachtvoorziening in deze gemeente. Als een klager niet tevreden is over de manier waarop de klacht in eerste instantie is behandeld kan hij een beroep doen op de gemeentelijke ombudsvrouw.

Aantal klachten in 2015 en wijze van afhandeling

Afdoening klachten	2011	2012	2013	2014	2015
Bemiddeling	39	28	19	48	37
Formele afdoening	6	1	0	0	1
Totaal	45	29	19	48	38

Afhandeltermijn van klachten

De gemiddelde afhandeltijd van de klachten is drie weken. Uitgangspunt is zo snel mogelijk te reageren op een klacht.

Verdeling van klachten over teams in 2015

Afdeling	2014	2015
Publiekszaken	20	6
Gemeentewerken	21	15
Beleid en Regie	4	6
Bestuurs- en managementondersteuning	3	3
Sociale teams en team Toegang/Jeugd		8
Totaal	48	38

Behandeling van klachten, hoe gaat dat?

Klacht gegrond? excuses aanbieden en snel en praktisch oplossen.

Behandeling van de klacht vindt plaats door de betrokken leidinggevende. In 2015 is in zo'n 20 tot 30% van de gevallen de klacht gegrond of deels gegrond. Veelal wordt naast een praktische oplossing uitleg of excuses aangeboden, mondeling dan wel schriftelijk. Afgestemd op de aard van de klacht en de wens van de klager. Binnen de organisatie bestaat een grote bereidheid om medewerking te verlenen aan de voortvarende afhandeling van klachten. Dit is in lijn met de bedoeling van de wetgever die de nadruk legt op informele afdoening van klachten. In een aantal gevallen leidt een klacht tot aanpassing van een werkproces of aandacht voor houding en gedrag van medewerkers.

Verbeterpunten voor Tynaarlo in 2016 : een klacht is een gratis advies

Naar aanleiding van suggesties met betrekking tot de dienstverlening en communicatie zijn een aantal zaken onder de aandacht gebracht en zo nodig verbeterd. Voor 2016 blijft de nadruk liggen op snelle en informele klachtafhandeling en aandacht voor de eventuele verbeterpunten.

Trend; loodsfunctie in overheidsland en klachten in het sociale domein

In 2015 zijn er evenals voorgaande jaren mensen die de gemeente bellen om de Ombudsvrouw te spreken. De afspraak met de medewerkers van het telefonisch informatiecentrum is om deze mensen door te verbinden met de klachtencoördinator. Mensen willen de Ombudsvrouw spreken over de meest uiteenlopende onderwerpen en zien de Ombudsvrouw als een soort baken in overheidsland als ze niet (meer) weten tot welke instantie ze zich moeten wenden. Na een korte uitleg over de taak en functie van de Ombudsvrouw en de vraag of de klachtencoördinator iets voor hun kan betekenen, lukt het in de meeste gevallen om de beller op het goeie spoor te zetten of met een medewerker door te verbinden die inhoudelijk deskundig is.

Eind 2015 begin 2016 zijn de eerste klachten binnengekomen binnen het sociale domein, naar verwachting zal deze lijn zich doorzetten. De eerstelijns en tweedelijns klachtvoorziening is ook voor klachten in het sociale domein van toepassing.

Sociaal Domein

In het voorjaar van 2015 heeft de klachtencoördinator kennis gemaakt met de medewerkers van de Sociale teams. Per team is zowel mondeling als schriftelijk uitleg gegeven over de werking van de eerste en tweedelijnsklachtenprocedure.

Onderwerp van gesprek is geweest welke klachtenprocedure van toepassing is gelet op de samenstelling van de sociale teams uit medewerkers gedetacheerd vanuit bijvoorbeeld stichting Mee of Trias. Deze instellingen kennen namelijk ook hun eigen klachtenprocedures.

Betreft het een klacht over de werkzaamheden van een medewerker die onderdeel uitmaakt van een sociaal wijkteam en dus valt onder de aansturing van de gemeente, dan is de gemeentelijke klachtenprocedure van Tynaarlo van toepassing. Dit is ook vastgelegd in de gemeentelijke verordeningen in het sociaal domein.

Wettelijke waarborgen

Vanuit een aantal fracties is de zorg uitgesproken over de waarborgen voor een open en eerlijke behandeling van klachten en bezwaren in het sociale domein. Het college heeft schriftelijk uitleg gegeven over de wijze waarop de gemeentelijke klachtvoorziening is vormgegeven en over de wijze waarop gecontracteerde zorgaanbieders verplicht zijn om een klachtenprocedure in te richten.

In de raads werkgroep sociaal Domein heeft de klachtencoördinator een toelichting gegeven op de werking van de klachtenprocedure in het algemeen. Op verzoek van de raad is de informatie over de klachtenprocedure op de website zodanig aangepast dat de onafhankelijke positie van de Ombudsvrouw beter tot zijn recht komt.

In het bijzonder heeft de raad gevraagd naar de mogelijkheid voor een inwoner om terecht te kunnen bij een onafhankelijke voorziening voor klachten zonder tussenkomst van de gemeente.

Eerst de gemeente, dan de Ombudsvrouw

Hier speelt het zogenaamde kenbaarheidsvereiste een rol. Kort gezegd komt het er op neer dat de gemeente een klacht moet kennen en de gelegenheid moet hebben de klacht te behandelen. De Ombudsvrouw is op grond van de wet niet bevoegd om een klacht in behandeling te nemen als niet eerst de gemeente in de gelegenheid is geweest om een klacht te behandelen.

Mogelijkheden om zonder tussenkomst van de gemeente de Ombudsvoorziening te bereiken.

Mocht een inwoner toch de behoefte hebben in contact te komen met de onafhankelijke Ombudsvoorziening zonder tussenkomst van de gemeente, dan kan dat via een brief gericht aan de Ombudsvrouw met de vermelding vertrouwelijk op de envelop. Deze wordt dan ongeopend doorgestuurd aan de Ombudsvrouw.

Vanaf 1 januari 2016 is het e-mail adres ombudsvoorziening@tynaarlo.nl ingesteld. Op deze wijze kunnen inwoners ook rechtstreeks mailen.

Daarnaast heeft de Ombudsvrouw spreekuur op afspraak, elke eerste dinsdag van de maand. Voor het maken van een afspraak kan een inwoner mailen met de Ombudsvoorziening of contact opnemen met de gemeente via het centrale telefoonnummer.



Ombudsvoorziening Gemeente Tynaarlo

Aan de gemeenteraad van Tynaarlo

Peize, 12 april 2016

Betreft: Jaarverslag Ombudsvrouw gemeente Tynaarlo 2015

Geachte leden van de Raad,

Elke maand van 16.00 tot 17.00 uur bestaat de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de beide dames die tezamen de ombudsfunctie in uw gemeente vervullen. Degene die in gesprek wenst te komen, kan zich te voren melden. Gesprekken vinden plaats in één van de vergaderruimten in het gemeentehuis. Dit functioneert nu enkele jaren en wij hebben geen signalen gekregen dat het maken van een afspraak een belemmering is geweest om ons te spreken. Burgers worden van het spreekuur op de hoogte gesteld door middel van een advertentie in de krant alsmede door digitale publicatie op de website.

Op de website is overigens ook algemene informatie te vinden over de werkzaamheden van de Ombudsvrouw. Zo worden burgers gewezen op de mogelijkheid om na de behandeling van hun klacht door de gemeente – de zgn. eerstelijns klachtenvoorziening – een eventuele gang naar de onafhankelijke Ombudsvrouw te maken.

Zoals ieder jaar is ook dit jaar weer gebleken dat het spreekuur in een behoefte voorziet. Het aantal bezoekers is het afgelopen jaar iets minder geweest dan de jaren ervoor, maar het is te vroeg om te spreken van een trend. Naast het verschaffen van een luisterend oor aan mensen die eens iets van zich af willen praten of die kritiek willen spuien zonder daaraan direct gevolgen te willen verbinden, het verwijzen naar een andere instantie, alsmede het geven van enkele adviezen aan de ambtelijke organisatie, hebben twee kwesties geleid tot een tamelijk intensief bemiddelingstraject.

De verzoeken om bemiddeling, informatie dan wel opmerkingen hadden betrekking op verschillende onderdelen van het gemeentelijk handelen. Eén zaak betrof het aanbestedingsbeleid rond de Zuidlaardermarkt, de ander betrof de inzet van een medewerker vanuit een ingehuurd organisatie.

Er werd dit jaar één formele klachtenprocedure in het kader van de tweede lijn in gang gezet, die zijn beslag krijgt in 2016. Van een duidelijk patroon in de klachten en vragen is geen sprake. Zoals gezegd betreft het diverse beleidsterreinen van de gemeente en gaat het over de inhoudelijke gang van zaken tot aan de wijze van behandeling bij de uitvoering van een besluit.

Het hebben van een instantie als de Ombudsvrouw past binnen het doel van de gemeente Tynaarlo om te streven naar de beste kwaliteit van dienstverlening voor de burgers. De communicatie over aanpassingen in de organisatie of andere leermomenten voor de organisatie naar aanleiding van geuite aanmerkingen en of gevoelens loopt goed. Via bestaande contactlijnen is er een goede uitwisseling van informatie tot stand gebracht.

Indien gewenst, zijn wij graag bereid dit jaarverslag nader mondeling toe te lichten.

mw. mr. J.P. Schrale-Oranje,
Ombudsvrouw gemeente Tynaarlo

mw. mr. J. Wiersma-Veenhoven
plv. Ombudsvrouw gemeente Tynaarlo

4. De informele aanpak/ mediation



Mensen die een conflict hebben met de gemeente, klimmen vaak in de pen om een formele klacht, een bezwaar, een beroep of een handhavingsverzoek in te dienen. Uit onderzoek bleek een aantal jaren geleden dat bezwaar- en beroepsprocedures leidden tot 11% van de totale administratieve lasten voor burgers.

In veel gevallen kan een conflict verrassend snel en eenvoudig uit de wereld geholpen worden: door gewoon met elkaar te praten en actief naar elkaar te luisteren. In een persoonlijk gesprek met de gemeente of met verschillende belanghebbenden wordt bekeken of er een oplossing is voor het geschil dat is ontstaan.

In 2009 is begonnen om bezwaarmakers te bellen naar aanleiding van hun ingediende bezwaarschrift. Dit gesprek dient ervoor om te horen wat er precies speelt en eventueel aanvullende informatie te geven. Naar aanleiding van dit eerste gesprek wordt bekeken welke oplossingsmogelijkheden er zijn. De keuze is dan een regulier formele bezwarenprocedure of een informele aanpak.

Een informele aanpak kan bestaan uit verschillende vormen zoals:

- Interne heroverweging van het besluit n.a.v. nieuwe informatie
- Aanvragen van een second opinion in geval er sprake was een (medisch) advies dat wordt bestreden
- Overleg van de vakambtenaar met betrokkenen waarbij door informatie of aanvullende acties vanuit de gemeente toch een oplossing wordt gevonden.
- O.l.v. de interne mediator een gesprek tussen gemeente en betrokkenen.

De interne mediators zijn mevrouw B. Slofstra en mevrouw K. Akkermans – van Zetten. Zij zijn MFN (Mediation Federatie Nederland) gecertificeerd.

Schematische weergave werkwijze na binnenkomst bezwaarschrift

Fase 1: voorbereiding

- Wat is er aan de hand?
- Emoties/communicatie/relatie
- Feiten + inhoud
- Telefonisch contact bezwaarmaker/klager

Fase 2: Onderzoeken alternatieve oplossing

- Overleg vakafdeling
- Keuze wijze behandeling
- Aanbod aan bezwaarmaker/klager

Fase 3: Keuze behandeling bezwaarschrift via:

Reguliere procedure

Alternatieve oplossing

Reguliere procedure	Alternatieve oplossing
1. Ontvangstbevestiging	1. Mondeling communicatie
2. Ontvankelijk?	2. Zoeken naar oplossing in onderling overleg
3. Schriftelijk verweer vakafdeling	3. Van standpunten naar belangen
4. Hoorzitting	4. Gesprek met vakafdeling of Mediator
5. Beschikking op bezwaar	5. Oplossing of alsnog naar de reguliere procedure (vanaf punt 2)
6. Beroep	
7. Hoger beroep	

Resultaten in de bezwarenfase 2015

Na fase 1 waarin de behandeling van de bezwaarschriften wordt voorbereid is er in de hiervoor geschikte gevallen gekozen voor het zoeken naar een alternatieve oplossing met de bezwaarmaker. Dit leidde tot verschillende behandelwijzen.

- A. Telefonisch gesprek/ toelichting met bezwaarmaker
- B. Overleg met vakafdeling
- C. Mediation onder leiding van de interne mediator(s)

Conclusie

In meer dan de helft van de ingediende bezwaren is na telefonische overleg/ informatie, informeel overleg door de afdeling (eventueel resulterend in een nieuw besluit) of mediationgesprekken door de interne mediators het ingediende bezwaarschrift ingetrokken.

Overige mediationzaken

Interne mediation bij handhaving/ Wob verzoeken

Naast een informele aanpak in de bezwarenfase wordt ook in andere gevallen een beroep gedaan op de interne mediators.

Dit betreft met name handhavingzaken. Hier spelen vaak langdurige onderlinge geschillen. In een mediationgesprek kunnen dan in een breder kader afspraken gemaakt worden dan in een handhavingprocedure mogelijk is.

Daarnaast zijn in 2015 in een aantal gevallen gesprekken gevoerd met inwoners die veel Wob verzoeken indienden.

Externe mediation

In zeer complexe zaken wordt gebruik gemaakt van een externe mediator. De interne mediator wordt geraadpleegd over de inzet van deze externe mediator.

Toekomstige ontwikkelingen: Wet bevordering van mediation in het bestuurrecht

Dit initiatiefvoorstel van Tweede Kamerlid Van der Steur is momenteel in behandeling door de Tweede Kamer.

Door middel van deze regeling wordt een actievere houding van bestuursorganen met betrekking tot mediation gestimuleerd. Uit ervaringen in de praktijk blijkt namelijk dat geschillen met een burger efficiënt kunnen worden opgelost door middel van mediation. Volgens het wetsvoorstel brengen de algemene beginselen van behoorlijk bestuur met zich mee dat een verzoek van een belanghebbende om mediation, door het bestuursorgaan moet worden ingewilligd. Bij de beoordeling van de vraag of mediation moet worden toegepast moet het bestuursorgaan uitgaan van het principe "Ja, tenzij...". Mediation moet volgens het wetsvoorstel in beginsel worden toegepast, tenzij er een zwaarwegende reden te bedenken is waarom toepassing van mediation niet geschikt is voor het oplossen van het desbetreffende geschil.

Naast dit voorstel heeft de indiener de voorstellen Wet registermediator en de Wet bevordering van mediation in het burgerlijk recht ingediend.