

De informele aanpak werkt echt!

23 voorbeelden
uit het hele land



Inleiding

Leuk dat je interesse hebt in de informele aanpak!

Voor dit e-book heb ik 23 voorbeelden uit het hele land verzameld van bezwaarzaken waarin een informele aanpak is toegepast. In deze zaken is niet standaard na ontvangst van het bezwaarschrift een hoorzitting gepland. Maar, in overleg met alle partijen, is er voor gekozen samen op zoek te gaan naar mogelijke oplossingen voor het conflict.

Met dit e-book wil ik laten zien dat de informele aanpak zinvol is. Ik hoop bestuursorganen die nog niet structureel met de informele aanpak werken te inspireren hier mee aan de slag te gaan. Ook hoop ik bezwaarbehandelaars en vakambtenaren die nog niet overtuigd zijn van het nut van de informele aanpak, aanknopingspunten te geven om het zelf eens uit te gaan proberen. En zo zelf te ervaren dat de informele aanpak echt werkt!

De meeste bezwaarmakers in de voorbeelden zouden een voor hen negatieve beslissing op hun bezwaarschrift hebben gekregen als deze bestuursorganen niet oplossingsgericht zouden werken. Maar daar hebben deze bezwaarmakers niets aan. Hun probleem of het conflict is daarmee niet opgelost. De voorbeelden laten een grote variatie aan oplossingen zien. Maatwerk waar bezwaarmakers wel wat aan hebben. En ze krijgen echt niet altijd gelijk.

Graag dank ik de volgende personen voor het delen van een of meerdere voorbeelden: Elinora Kruizinga, Nick Steenhagen, Hans Bakema, Annemarie van der Jagt, Max Waaning, Ko van Doorn, Angeni Atwaroe, Caroline Raat, Mathilde Wijn, Monique van Dijk, Bjorn Verwater en Tom Hendriks.

In verband met de privacy van de bezwaarmakers zijn de voorbeelden anoniem en zijn geen details opgenomen die wellicht naar deze personen te herleiden zijn. Om die reden staat bij de voorbeelden niet wie deze heeft gedeeld.

Veel inspiratie,

Sanne Marx

Inhoud

23 voorbeelden van een informele aanpak	5
Voorbeeld 1: De doorgetrokken gele streep	5
Voorbeeld 2: Bandjes in een mindfulness-centrum?	6
Voorbeeld 3: Wat kan er wel?	7
Voorbeeld 4: Veel bezwaarmakers en een informele aanpak	8
Voorbeeld 5: Van bedrijfsbestemming naar woonbestemming	8
Voorbeeld 6: Even bellen	9
Voorbeeld 7: De hondenloopzone	9
Voorbeeld 8: De kinderopvangvergoeding	10
Voorbeeld 9: De bomkap	10
Voorbeeld 10: Bijstandsonafhankelijk	11
Voorbeeld 11: De mountainbikeroute	12
Voorbeeld 12: Informeel overleggen met 20 personen	12
Voorbeeld 13: De viskraam	13
Voorbeeld 14: De WMO	13
Voorbeeld 15: De computer	14
Voorbeeld 16: Het jaarlijkse evenement	14
Voorbeeld 17: Het terras	15
Voorbeeld 18: Het zebrapad	16
Voorbeeld 19: De laadpaal	16
Voorbeeld 20: De burenruzie	17
Voorbeeld 21: Toch handje klap?	18
Voorbeeld 22: De oproep	19
Voorbeeld 23: Niet informeel	19
Daarom de informele aanpak	20
Over Sanne Marx	24
Colofon	26

23 voorbeelden van een informele aanpak

We starten met een uitgebreid voorbeeld. Wees gerust, de andere voorbeelden zijn een stuk korter.

Voorbeeld 1: De doorgetrokken gele streep

Bezwaarmaker heeft al jaren een winkel op een klein industrieterrein. Al die jaren was er voldoende parkeerruimte. Tot dat een zorgcentrum zich vestigde op het terrein. Het zorgcentrum heeft veel aanloop van bezoekers waardoor er bijna geen parkeerplek meer te krijgen is voor bezwaarmaker en zijn bezoekers. In het plaatselijke sufferdje ziet bezwaarmaker dat op de plek, waar hij meestal nog net een parkeerplekje kan vinden, een gele doorgetrokken streep komt. Hier mag hij niet meer stilstaan of parkeren. Door het besluit vervallen zes parkeerplekken. Bezwaarmaker is het hier niet mee eens en maakt bezwaar.

Hoe had het kunnen gaan?

Bezwaarmaker wordt uitgenodigd voor een hoorzitting bij een onafhankelijke bezwaarcommissie. De vertegenwoordiger van het college geeft op de hoorzitting aan dat het besluit op de juiste wijze is genomen. Het zorgcentrum heeft aangegeven dat de weg rijdende ambulances slecht zicht hebben als ze het zorgcentrum verlaten. Om deze reden is het besluit genomen. Het is jammer dat dit parkeerplekken kost. In de buurt, op een afstand van 10 loopminuten zijn echter voldoende parkeerplekken. Bezwaarmaker geeft aan dat hij voor de deur wil kunnen parkeren en dat hij dit ook altijd kon voordat het zorgcentrum zich op het terrein vestigde. Hij vindt dat het zorgcentrum en haar bezoekers al genoeg parkeerplekken gebruiken.

Bezwaarmaker zou na de nodige weken een beslissing op zijn bezwaarschrift ontvangen. De kans dat hij gelijk zou krijgen is klein.

Hoe ging het in het echt?

De bezwaarbehandelaar heeft bezwaarmaker gebeld na ontvangst van zijn bezwaarschrift. Zij hebben gesproken over de achtergrond van zijn bezwaar. Ook is besproken wat de beste manier is om zijn bezwaarschrift te behandelen. Hij stond open voor een informeel overleg. Hiervoor stond de medewerker van de gemeente die het bestreden besluit had voorbereid ook open.

Het informele overleg vond plaats op het gemeentehuis. De bezwaarbehandelaar begeleidde het gesprek als onafhankelijke gespreksbegeleider. Er is gesproken over de belangen van de bezwaarmaker en de gemeente. Toen de belangen helder waren is gezocht naar mogelijke oplossingen. Het inkorten van de gele streep bleek tijdens het gesprek een mogelijke oplossing. Normaal plaatst de gemeente niet zulke korte gele strepen, maar dit zou wel drie parkeerplaatsen 'redden'. Uitkomst van het gesprek was dat de gemeente de mogelijke oplossing met het zorgcentrum ging bespreken. Het zorgcentrum had hier geen problemen mee.

Het besluit is vervolgens aangepast en bezwaarmaker heeft zijn bezwaarschrift ingetrokken.

Voorbeeld 2: Bandjes in een mindfulness-centrum?

De gemeente wijst een aanvraag omgevingsvergunning af om in een pand, met gebruiksbestemming mindfulness-centrum, een oefenruimte voor bandjes te vestigen. De eigenaar van het pand maakt hier bezwaar tegen.

Bij het bellen bij bezwaar blijkt het bezwaarmaker maar niet te lukken het pand te verkopen. De gebruiksbestemming mindfulness-centrum lijkt potentiële kopers af te schrikken. Bezwaarmaker wil er met haar bezwaar achter komen hoe zij haar pand kan verkopen. Bezwaarmaker en de vakambtenaar die het bestreden besluit heeft voorbereid, staan open voor een informeel overleg.

Op verzoek is de bezwaarbehandelaar aanwezig als neutrale gespreksbegeleider. Gesproken wordt over de belangen die spelen en de achtergrond van het bestreden besluit. Tijdens het gesprek blijkt dat in het pand meer mogelijk is dan alleen een mindfulness-centrum. De uitkomst van het gesprek is dat de gemeente een alinea opstelt waarin zij dit uitlegt en voorbeelden opneemt van mogelijk passend gebruik voor het pand.

Bezwaarmaker heeft de alinea opgenomen in de advertentie op Funda. Zij heeft haar bezwaarschrift ingetrokken. Of het pand uiteindelijk is verkocht, vertelt het verhaal niet helaas.

Voorbeeld 3: Wat kan er wel?

Bezwaarmaker maakt bezwaar tegen de afwijzing van haar aanvraag individueel leerlingenvervoer voor haar kind. Het kind heeft autisme en adhd. Het kind werd zo geprikkeld in het taxibusje dat hij vervolgens een halve dag op school niet in de les kon zijn. De aanvraag werd afgewezen omdat de verordening geen optie tot individueel vervoer kent. Bij het bellen naar aanleiding van het bezwaarschrift bleek dat bezwaarmaker en de vakafdeling waar het bestreden besluit was voorbereid beiden open stonden voor een informeel overleg. De vakambtenaar gaf wel aan dat zij geen oplossing zag.

Tijdens het informele overleg maakte bezwaarmaker duidelijk waarom gezamenlijk vervoer geen optie was voor haar kind.

De vakafdeling legde de verordening uit en hield de deur dicht. Er kon een hoop niet. De vraag van de gespreksbegeleider “Wat kan er wel?” bleek de sleutel naar een oplossing. De gemeente kon het geld dat werd uitgegeven aan het gezamenlijk leerlingenvervoer aan bezwaarmaker overmaken en daarmee kon bezwaarmaker dan zelf een taxi regelen voor haar kind. Bezwaarmaker vond dit een prima oplossing en trok, nadat de afspraken op papier waren gezet, haar bezwaarschrift in.

Voorbeeld 4: Veel bezwaarmakers en een informele aanpak

De gemeente heeft een onttrekkingsvergunning verleend voor een appartement in een flatgebouw. 78 mensen maken hiertegen bezwaar. De bezwaarbehandelaar neemt in deze zaak eerst contact op met de vakambtenaar om te vragen of hij open staat voor een informeel overleg. Dat staat hij. Vervolgens neemt de bezwaarbehandelaar contact op met de Vereniging Van Eigenaren (VVE) om te vragen of zij de groep bezwaarmakers wellicht wil vertegenwoordigen. Dat wilde de VVE wel en de bezwaarmakers waren hiermee ook akkoord. Zowel de VVE als de vergunninghouder stonden vervolgens open voor een informeel overleg. Tijdens het gesprek zijn afspraken gemaakt tussen de VVE en vergunninghouder. De 78 bezwaarschriften zijn ingetrokken.

Voorbeeld 5: Van bedrijfsbestemming naar woonbestemming voor het hele bedrijventerrein

Bezwaarmaker maakt bezwaar tegen de weigering mee te werken aan een wijziging van de bestemming van een perceel. Het gaat om een perceel op een bedrijventerrein met - uiteraard - een bedrijfsbestemming. Het bedrijf van bezwaarmaker is jaren geleden beëindigd en door haar leeftijd kan ze het onderhoud niet meer aan. Ze heeft haar huis en bedrijfspand al acht jaar te koop staan. Vanwege de bedrijfsbestemming financiert de bank 80% van de koopprijs. Dit schrikt kopers af. Wijziging van de bestemming van haar perceel

in een woonbestemming is niet mogelijk, vanwege de gevolgen die dit heeft voor de omliggende bedrijven. De bezwaarbehandelaar is naar aanleiding van het bezwaarschrift op bezoek gegaan en heeft de bedrijven op het bedrijventerrein bekeken. Het gaat om een bedrijventerrein dat niet echt floreert. De bezwaarbehandelaar heeft bij de vakafdeling het idee geopperd om het hele bedrijventerrein te herbestemmen in woongebied.

De vakafdeling vindt dit een goed idee. De bezwaarbehandelaar is nu in gesprek met alle eigenaren van de bedrijven op het terrein over dit plan. De eigenaren zijn tot nu toe allemaal voor.

Voorbeeld 6: Even bellen

Bezwaarmaker heeft bezwaar gemaakt tegen de weigering van een aanvraag. De bezwaarbehandelaar belt na ontvangst van het bezwaarschrift meteen met de bezwaarmaker. Tijdens het telefoongesprek geeft de bezwaarbehandelaar aan dat er een aantal documenten ontbreken. Bezwaarmaker stuurt de ontbrekende documenten snel toe en krijgt binnen een week een gegronde beslissing op het bezwaarschrift.

Voorbeeld 7: De hondenlosloopzone

Tegen het aanwijzen van een hondenlosloopzone maken 17 buurbewoners bezwaar. De bezwaarmakers en de vakambtenaar die het bestreden besluit heeft voorbereid zijn binnen vijf dagen gebeld door de bezwaarbehandelaar. Iedereen stond open voor een informele overleg. Doel van het overleg was om gelegenheid te bieden de bezwaargronden nader met elkaar te bespreken. Dit is van te voren besproken met de diverse bezwaarmakers. De bezwaarmakers gaven tijdens het overleg aan zich door de beoogde ligging van de aan te leggen losloopzone o.a. zorgen te maken over de veiligheid van de kinderen, waardedaling van de huizen, eventuele stankoverlast en

onopgeruimde hondenpoep. Deze argumenten zouden niet leiden tot aanpassing van het besluit.

Tijdens het informele overleg heeft de vakambtenaar de totstandkoming van het besluit toegelicht. Duidelijk werd toen dat het door de gemeente veronderstelde draagvlak bij de direct omwonenden niet aanwezig was. Op basis hiervan is besloten het aanwijzingsbesluit in te trekken. Bezwaarmakers hebben vervolgens hun bezwaren ingetrokken.

Voorbeeld 8: De kinderopvangvergoeding

Bezwaarmaker maakt bezwaar tegen de afwijzing van een aanvraag voor een vergoeding op grond van de regeling sociaal medische indicatie kinderopvang. Aanleiding voor de aanvraag waren de hoge kosten. Bezwaarmaker kreeg in het verleden wel een vergoeding op grond van deze regeling. Omdat zij nu gebruik maakte van peuteropvang had zij geen recht op een vergoeding op basis van deze regeling. De beslissing was terecht en een formele behandeling zou geen oplossing hebben geboden voor mevrouw. Bezwaarmaker was op zoek naar een financiële compensatie in de hoge kosten. Tijdens een informeel overleg bleek de oplossing te bestaan in de registratie en verantwoording van de kinderopvangorganisatie aan de gemeente in het kader van de subsidierelatie die bestaat. Hierdoor ontving de kinderopvangorganisatie een hogere subsidie waardoor de eigen bijdrage die de belanghebbende moest betalen fors lager werd.

Voorbeeld 9: De bomenkap

Een buurtbewoner maakt bezwaar tegen de kap van 130 bomen op de middenberm bij zijn straat. Er hebben meerdere informele gesprekken plaatsgevonden. Uiteindelijk is het resultaat dat er een houtwal langs de straat komt.

Deze houtwal wordt ook nog bekleed met hедера en er worden op bepaalde plaatsen groenblijvende heesters en clematis geplant. Hierop is het bezwaarschrift ingetrokken.

Voorbeeld 10: Bijstandsonafhankelijk

Bezwaarmaker heeft bijzondere bijstand aangevraagd voor de kosten van een opleiding tot sociaal maatschappelijk werker. De aanvraag is afgewezen. Bezwaarmaker wil aan de slag als ervaringsdeskundige om jong gedetineerden te helpen. Er heeft een participatiegesprek plaatsgevonden. Naar aanleiding hiervan is bezwaarmaker aangemeld voor een herintake zodat re-integratiemogelijkheden onderzocht kunnen worden. De herintake heeft echter niet plaatsgevonden. Op basis van het dossier is besloten dat er geen aanknopingspunten zijn voor een herintake.

Bezwaarmaker heeft door het uitblijven van de herintake zelf initiatief genomen en een baan gevonden als sociaal maatschappelijk dienstverlener. De verwachting is dat hij met zijn salaris bijstandsonafhankelijk is. Vereiste voor de baan is wel dat bezwaarmaker start met de opleiding tot sociaal maatschappelijk dienstverlener bij een specifiek opleidingsinstituut. Het opleidingsinstituut is voorgeschreven door zijn werkgever. Uit een test is gebleken dat bezwaarmaker de opleiding met goed gevolg moet kunnen doorlopen. De opleiding kost circa € 4.000,-. De bewindvoerder van bezwaarmaker heeft aangegeven dat als de opleiding niet wordt betaald het gevolg is dat het dienstverband wordt beëindigd.

In het kader van de informele aanpak is de vraag aan de afdeling Werk en Inkomen voorgelegd of zij iets kan betekenen in de kosten van de opleiding. Op basis van individuele inkoop is een voor alle partijen acceptabele oplossing gevonden. Bezwaarmaker heeft zijn bezwaarschrift ingetrokken.

Een formele behandeling had, ongeacht de uitkomst, door het tijdsverloop betekend dat bezwaarmaker zijn baan was kwijtgeraakt omdat de arbeidsovereenkomst in de proeftijd zou zijn ontbonden als de opleidingskosten niet voor een bepaalde datum zouden zijn betaald. Door de snelheid van de informele aanpak en de geboden financiële oplossing is bezwaarmaker nu bijstandsonafhankelijk.

Voorbeeld 11: De mountainbikeroute

Er is een omgevingsvergunning verleend voor het aanleggen van een ongeveer 30 km lange mountainbikeroute in een bos. In gezamenlijkheid met de projectleider en een ecoloog zijn op locatie de bezwaren besproken met bezwaarmakers. Dit leidde tot een gezamenlijke oplossing waarbij op een klein deel van de route kleine aanpassingen werden gedaan ten gunste van de privacy en een veiliger verloop van de route voor zowel de mountainbikers als de andere gebruikers van het bos. De bezwaarschriften zijn ingetrokken.

Voorbeeld 12: informeel overleggen met 20 personen

Een projectontwikkelaar maakt bezwaar tegen een verleende omgevingsvergunning voor een omvangrijk bouwproject naast zijn perceel. Hij geeft aan door het verleende bouwplan in zijn belangen te zijn geschaad. De bezwaarbehandelaar belt alle partijen. De gemeente, vergunninghouder en bezwaarmaker staan allemaal open voor een informeel overleg. Wel vindt vergunninghouder het belangrijk vertraging te voorkomen. Er wordt daarom alvast een datum voor de hoorzitting gepland. Alle partijen vinden het nodig om met een aantal personen deel te nemen aan het over overleg. Er zijn 20 mensen in totaal. De bezwaarbehandelaar is de neutrale gespreksbegeleider. Tijdens het gesprek is aandacht voor alle belangen die spelen bij de drie partijen. Tijdens het gesprek wordt geen definitieve oplossing gevonden. Drie weken erna is de geplande hoorzitting.

Vergunninghouder en bezwaarmaker – die tussentijds in gesprek zijn gebleven - vragen de externe bezwaarcommissie om nog even op de gang te kunnen overleggen. Hier komen ze tot overeenstemming. Ze sluiten een vaststellingsovereenkomst. Het bezwaarschrift wordt ingetrokken.

Voorbeeld 13: De viskraam

De eigenaar van een viskraam bij een winkelcentrum moet volgens zijn vergunning iedere avond zijn viskraam weghalen. Dit doet hij al jaren niet. Hij krijgt een last onder dwangsom waarin hem wordt opgedragen zijn kraam iedere avond te verwijderen. Hier maakt hij bezwaar tegen. Tijdens het bellen bij bezwaar geeft de eigenaar van de viskraam aan dat hij al jaren op deze plek staat en het feit dat hij zijn kraam niet weghaalde nooit een probleem is geweest. Ook kan de kraam helemaal niet iedere avond weggehaald worden omdat deze daarvoor te groot is. Zowel de gemeente als bezwaarmaker staan open voor een informeel overleg. Tijdens dit overleg geeft bezwaarmaker aan dat hij zijn viskraam niet wil houden, maar een viswinkel wil in het winkelcentrum waar zijn kraam naast staat. Het gaat alleen niet goed met het winkelcentrum. Er staan steeds meer winkels leeg. De gemeente geeft aan dat er een projectmanager is aangesteld om het winkelcentrum te verbeteren. De oplossing is gevonden in het in contact brengen van bezwaarmaker met de projectmanager en het nemen van een gedoogbeslissing. Tot dat het winkelcentrum klaar is en bezwaarmaker daar een winkel kan beginnen, hoeft hij de viskar niet iedere avond weg te halen. Bezwaarmaker trekt zijn bezwaarschrift in.

Voorbeeld 14: De WMO

Er is een aanvraag WMO ingediend omdat mevrouw lichamelijke klachten heeft en geen huishoudelijke taken meer kan verrichten. Deze aanvraag wordt afgewezen omdat haar man deze taken zou

kunnen verrichten. Zij maken bezwaar en geven aan dat meneer veel mantelzorg verleent aan zijn oom. Tijdens het bellen bij bezwaar blijkt dat meneer vooral boos is omdat er in de rapportage storende fouten staan. Zo staat er dat hij mantelzorg verleent aan zijn neef. Terwijl hij de neef is. Cruciale details zijn onjuist weergegeven. Hij verwacht niet veel van het bezwaar. Zowel de gemeente en bezwaarmakers staan open voor een informeel overleg. Tijdens het gesprek blijkt dat meneer de huishoudelijke taken lichamelijk ook niet kan verrichten. Door zijn trots wilde hij dit niet toegeven. Naar aanleiding van het overleg is een WMO-advies voor meneer opgevraagd. Uit het advies blijkt dat hij de huishoudelijke taken inderdaad niet kan verrichten. De WMO is vervolgens aan het echtpaar gezamenlijk toegekend. Bezwaarmakers hebben hun bezwaarschrift ingetrokken.

Voorbeeld 15: De computer

Bezwaarmaker heeft via de minimaregeling een computer aangevraagd. Deze aanvraag is afgewezen omdat hij van deze regeling maar één keer in de vijf jaar gebruik mag maken. De vijf jaar zijn nog niet om. In het besluit staat niet wanneer dit wel het geval is. De bezwaarbehandelaar belt met bezwaarmaker en legt uit dat hij de aanvraag te vroeg heeft ingediend en vanaf wanneer hij de aanvraag succesvol kan indienen. Bezwaarmaker trekt zijn bezwaarschrift in.

Voorbeeld 16: Het jaarlijkse evenement

Buurtbewoners maken bezwaar tegen een jaarlijks terugkerend evenement. Het evenement wordt ieder jaar groter en raakt voor het eerst ook hun buurt. Voor het evenement is een evenementenvergunning verleend. Het evenement heeft al plaatsgevonden voor het bezwaar behandeld wordt. In het bezwaarschrift geven de bezwaarmakers aan dat zij zich zorgen maken om overlast.

De bezwaarbehandelaar belt bezwaarmakers en vraagt hen hoe zij het bezwaarschrift behandeld zouden willen zien. Zij staan open voor een informeel overleg. De gemeente staat hier ook voor open. Tijdens het overleg waarbij de buurtbewoners zijn vertegenwoordigd door een buurtbewoner krijgen zij alle kans om al hun vragen aan de gemeente te stellen. De gemeente geeft een uitgebreide toelichting op het bestreden besluit en neemt bezwaarmakers voortaan mee wanneer zij informatie verspreiden over het evenement. De vertegenwoordiger van de bezwaarmakers gaat met hen overleggen of hun bezwaren zo afdoende zijn behandeld.

Voorbeeld 17: Het terras

Een café heeft twee ingangen: één in een steeg en één aan de voorkant van het pand. In de steeg is een terras. Dit mag na 22.00 uur niet meer gebruikt worden in verband met geluidsoverlast. Na 22.00 uur kan daarom alleen de ingang aan de voorkant gebruikt worden. Rokers blijken toch steeds te roken in de steeg. De oplossing die de café-eigenaar daarvoor zag was een terras aan de voorkant, zodat de rokers niet naar het terras in de steeg gaan na 22.00 uur. De café-eigenaar vraagt een omgevingsvergunning aan om het terras aan de voorkant van het pand uit te breiden. De aanvraag is geweigerd. Het terras is te diep volgens de beleidsregels. Niet de café-eigenaar, maar de omwonenden maken bezwaar tegen de afwijzing.

De bezwaarbehandelaar belt bezwaarmakers en vraagt hen hoe zij het bezwaarschrift behandeld willen zien. Zij staan open voor een informeel overleg. Het gesprek vindt plaats in het café. Ter plekke wordt geconstateerd door de gemeente dat het terras net wel past binnen de beleidsregels. Op papier leek het niet te kunnen, maar in de praktijk wel. Er was voldoende ruimte voor de stoep over.

De vergunning is vervolgens toch verleend en de bezwaarschriften zijn ingetrokken.

Voorbeeld 18: Het zebrapad

Een voetbalvereniging maakt bezwaar tegen de herinrichting van een kruispunt. Zij willen dat er zebrapaden komen, zodat de voetballers veilig kunnen oversteken. Deze waren niet opgenomen in het nieuwe kruispunt. Alle partijen wilden nadat zij hierover telefonisch hebben gesproken met de bezwaarbehandelaar een informeel overleg. Dit overleg vindt plaats in de kantine van de voetbalvereniging. Tijdens het overleg legt de gemeente uit waarom er geen zebrapaden zijn opgenomen. Het is een weg waar 50 km/u gereden mag worden. In de praktijk wordt er regelmatig harder dan 70 km/u gereden met uitschieters daar ver boven. Uit onderzoek blijkt dat het aanleggen van zebrapaden op een dergelijke weg die de stad uit gaat, tot dodelijke ongelukken kan leiden. Ze zorgen voor een schijnveiligheid voor de jonge voetballers. Zij zullen door de zebrapaden sneller voorrang nemen. Hier schrokken bezwaarmakers van, zij waren het met de gemeente eens dat zebrapaden geen (veilige) optie zouden zijn. De gemeente heeft een set maatregelen voorgesteld om de hoge snelheden terug te dringen. Bezwaarmakers hebben vervolgens hun bezwaarschriften ingetrokken.

Voorbeeld 19: De laadpaal

In een straat is besloten een laadpaal voor het opladen van elektrische voertuigen te plaatsen. Tegen dit besluit is door een zestal buurtbewoners een bezwaarschrift ingediend; de bezwaren zien niet zozeer op het plaatsen van de laadpaal zelf, maar met name op de locatie. Door de plaatsing zouden er namelijk twee (toch al zeer schaarse) parkeerplaatsen aan de straat onttrokken worden.

De bezwaarbehandelaar is samen met de betrokken vakambtenaren op bezoek gegaan in de woonwijk. Zij hebben een plaatsopneming gedaan en aansluitend een hoorzitting op locatie gehouden. Tijdens het bezoek is, samen met de buurtbewoners, gezocht naar alternatieven voor de

laadpalen. Bovendien kon direct worden uitgelegd waarom bepaalde alternatieven juridisch of technisch niet haalbaar waren. Eén van de alternatieven was het vervangen van een (kleine) groenstrook in de bocht van de straat om twee parkeerplekken te realiseren. Het strookje groen werd namelijk als gevaarlijk ervaren, omdat het precies in een bocht zat en men elkaar veel te laat zag aankomen als ze hier de hoek om gingen. Op deze manier werd de buurt gecompenseerd voor het onttrekken van twee openbare parkeerplaatsen en werd tegelijkertijd een oplossing gevonden voor een probleem dat de buurt had met het groenstrookje in de bocht. Zowel de aanvragers van de laadpaal als de buurtbewoners stelden deze werkwijze en creatieve manier van denken erg op prijs. Alle partijen voelden zich daadwerkelijk gehoord en er ontstond wederzijds begrip.

Voorbeeld 20: De burenruzie

Buurman A en B wonen al jaren naast elkaar. De verhoudingen zijn de afgelopen jaren verstoord. Buurman A wil zijn woning aan de achterkant uitbouwen en krijgt hiervoor een omgevingsvergunning. Hij heeft buurman B vooraf niet geïnformeerd over zijn plannen. Buurman B maakt bezwaar tegen de verleende vergunning. Hij informeert buurman A hier ook niet over. Buurman A dient in dezelfde tijd een handhavingsverzoek in tegen de te hoge schutting van buurman B. Zij maken vervolgens bezwaar tegen het besluit dat niet wordt gehandhaafd.

De bezwaarbehandelaar die beide bezwaarschriften in behandeling krijgt, neemt telefonisch contact op met de buurmannen en de vakafdelingen. Ze staan allemaal open voor een informeel overleg. Er zijn uiteindelijk drie gesprekken die door de bezwaarbehandelaar worden begeleid. De gemeente is bij het eerste gesprek aanwezig. Dit gesprek gaat over de inhoud van de bezwaarschriften. Er blijkt tijdens het gesprek veel oud zeer te zitten tussen de burens.

In het tweede gesprek is gesproken over het probleem dat speelt bij de burenen. In het derde gesprek is gesproken over de toekomst en wat een eerste stap kon zijn die zij konden zetten met het oog op die toekomst. Er is toen een simpele afspraak gemaakt tussen de burenen. Buurman A gaat de klimplanten bij snoeien en buurman B gaat de schutting verlagen. Er is geen oplossing gevonden voor de burenruzie, maar de burenen zijn het wel eens geworden over hoe met elkaar om te gaan. De bezwaarschriften zijn ingetrokken. En er zijn geen nieuwe bezwaarschriften meer ingediend na de gevoerde gesprekken.

Voorbeeld 21: Toch handje klap?

Een ontwikkelaar krijgt een omgevingsvergunning om op een oud gebouw een opbouw te plaatsen. Negen bewoners van het nieuwe appartementengebouw tegenover dit gebouw maken hiertegen bezwaar. Zij raken door de opbouw hun uitzicht kwijt. Geen van de bezwaarmakers had voor de koop van hun appartement in het bestemmingsplan onderzocht wat de mogelijkheden waren met het pand tegenover het appartementengebouw. Het bestemmingsplan maakte de opbouw mogelijk.

De bezwaarbehandelaar neemt met alle partijen (bezwaarmakers, vergunninghouder en vakafdeling) telefonisch contact op na ontvangst van de bezwaarschriften. Iedereen staat open voor een informeel overleg. Tijdens het informeel overleg worden de verschillende belangen besproken. De ontwikkelaar weet dat de vergunning correct is verleend, maar geeft aan dat hij geen gedoe wil. Hij wil zo snel mogelijk kunnen gaan bouwen en wil geen ruzie met de overburen. De ontwikkelaar en bezwaarmakers vinden samen een voor alle partijen acceptabele oplossing. De ontwikkelaar betaalt de bezwaarmakers per persoon een bepaald bedrag. De gemeente heeft hier verder geen rol in. Bezwaarmakers trekken hun bezwaarschriften in.

Voorbeeld 22: De oproep

Er is een omgevingsvergunning verleend om een in- en uitrit te maken bij een woning. Een buurtbewoner heeft hier bezwaar tegen. Zij voert aan dat alles maar bestraat wordt in tuinen tegenwoordig. De bezwaarbehandelaar neemt telefonisch contact met haar op om te bespreken wat er precies aan de hand is en wat de beste wijze is om haar bezwaarschrift te behandelen. Bezwaarmaker geeft aan dat zij met haar bezwaar een oproep wilde doen bij de gemeente om meer aandacht te hebben voor het verdwijnen van groen in de tuinen in haar woonplaats. Het telefonische contact is genoeg voor haar. Zij wil geen hoorzitting en ook geen beslissing op haar bezwaarschrift. Zij trekt haar bezwaarschrift in.

En tot slot een voorbeeld hoe het overkomt bij bezwaarmaker als er geen informele aanpak wordt toegepast.

Voorbeeld 23: Niet informeel

Een bestuursorgaan maakt een rekenfout. Met tot gevolg dat aan een aanvrager ten onrechte een omgevingsvergunning wordt verleend, met hinder voor de buurt tot gevolg. De buurt maakt bezwaar. De bezwaarmakers worden niet gebeld en krijgen door de formele opstelling van het bestuursorgaan het gevoel dat de ambtenaren liever tot de hoogste boom doorprocederen dan dat ze de fout herstellen.

Daarom de informele aanpak

Een burger die bezwaar maakt is meestal geen jurist. Hij kan niet beoordelen of een besluit juridisch juist is. Ook weet hij niet wat het bestuursorgaan in soortgelijke situaties heeft besloten. Er is dus op inhoud vaak een hoop onduidelijk voor de burger. Daarom gaat hij op zoek naar andere aangrijpingspunten om te bepalen of het wel klopt wat het bestuursorgaan zegt. En daar gebruikt de burger informatie voor die hij wel heeft. Bijvoorbeeld hoe hij bejegend is en of hij met respect en open behandeld wordt. Burgers zijn extra gevoelig voor een eerlijke en rechtvaardige behandeling in het bezwaarproces omdat zij onzeker zijn over wat zij kunnen verwachten van de procedure en over wat zij moeten doen om daaraan volwaardig deel te nemen. Daarom is de eerste indruk, de eerste ervaring cruciaal. Is deze positief dan is de kans groot dat de onzekerheid kan worden weggenomen en bezwaarmaker de uitkomst van de procedure kan aanvaarden.

Je verwacht het misschien niet, maar het aanvaarden van de procedure geldt ook voor bezwaarmakers die geen gelijk krijgen. In versterkte mate zelfs. Dit komt omdat de vraag of iets wel of niet mag volgens de wet de uitkomst van de bezwaarprocedure bepaalt. De wet kan in het voordeel of nadeel van de bezwaarmaker zijn. Daar kan het bestuursorgaan niet zo veel aan doen. Maar deze heeft wel invloed op hoe de bezwaarprocedure verloopt en of dat op een manier gaat die de bezwaarmaker als eerlijk en rechtvaardig ervaart. Vandaar dat het juist bij burgers waar het bestuursorgaan niet kan bieden wat zij willen, van belang is dat zij ervaren dat de procedure eerlijk en rechtvaardig verloopt.

Maar wanneer ervaart een bezwaarmaker een procedure als eerlijk en dus procedureel rechtvaardig?

1. Bezwaarmaker moet voldoende uitleg en informatie krijgen. Hij moet geïnformeerd worden over de wijze waarop belangen zijn afgewogen die tot een bepaald oordeel hebben geleid, de motivering van het besluit. Daarnaast is uitleg over de gang van zaken gedurende de bezwaarprocedure van belang.
2. Bezwaarmaker moet bij de procedure betrokken zijn en zijn verhaal kunnen doen, voice. Hij moet voldoende gelegenheid hebben zijn belangen uit te leggen. Dat hij zijn verhaal kan doen, houdt meer in dan dat hij het recht heeft om te spreken. Hij moet weten dat hij gehoord wordt. Daarvoor is het belangrijk dat degene met wie de burger te maken heeft, laat merken dat hij luistert. En dat hij heeft begrepen wat er wordt gezegd. Dat betekent: actief luisteren, regelmatig samenvatten wat de burger naar voren brengt en doorvragen naar aanleiding daarvan.
3. Bezwaarmaker moet zich met respect behandeld voelen en het idee hebben dat de ambtenaren met wie hij te maken heeft deskundig en onbevooroordeeld zijn.

Behandel je de burger als bezwaarbehandelaar met respect, geef je de nodige informatie over de procedure, bied je een luisterend oor, stel je je onbevooroordeeld op en toon je je deskundig? Dan kan je bereiken dat de burger de procedure als procedureel rechtvaardig beschouwt. De theorie van procedurele rechtvaardigheid ligt ten grondslag aan de informele aanpak.

Wist je dat:

- mensen die zich gehoord weten en voorgelicht zijn over hun procespositie, zich coöperatiever zullen opstellen en kwalitatief betere informatie verstrekken?

Hoe groter de ervaren procedurele rechtvaardigheid, des te groter is de kans dat de uitkomst van de procedure wordt aanvaard.

- **er 5 motieven zijn om bezwaar te maken?** 1) bezwaar kan voortkomen uit een informatiebehoefte, 2) het kan de reactie zijn op een administratieve fout, 3) om een bejegeningsskwestie gaan, 4) het gevolg zijn van onvoldoende maatwerk of 5) het kan gaan om een principiële geschil. Bij de informele aanpak kijk je per bezwaarschrift wat de beste manier is om het te behandelen en los je het probleem op. Natuurlijk houd je rekening met het motief waarom bezwaar is gemaakt. Dus het misverstand help je uit de wereld. De administratieve fout herstel je. De lucht wordt geklaard. Je levert maatwerk. Of je hakt de knoop door in de principiële zaken.
- **de informele aanpak wordt gekenmerkt door een informele en oplossingsgerichte werkwijze en de toepassing van mediationvaardigheden?** Het gaat om het uitwisselen van informatie door burger en overheid om te komen tot een besluit dat aan alle belangen recht doet. De bezwaarbehandelaar handelt persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht. Dit geldt ook voor de vakambtenaar.
- **de bezwaarmaker zich als de informele aanpak goed wordt toepast gerespecteerd, gehoord en geïnformeerd voelt?** Het gaat om het uitwisselen van informatie door burger en overheid om te komen tot een besluit dat aan alle belangen recht doet. De bezwaarbehandelaar handelt persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht. Dit geldt ook voor de vakambtenaar.

de informele aanpak in meerderheid van de gevallen niet tot een wijziging van het besluit ten gunste van de bezwaarmaker leidt? Het verschil met een reguliere (formele) procedure is dat bezwaarmaker na een informele behandeling zijn verlies kan accepteren (hij trekt zijn bezwaar in) en dat hij dit juist niet kan bij een bezwaar dat via de traditionele procedure is afgehandeld (hij

laat het aankomen op een beslissing op bezwaar).

Het structureel toepassen van de informele aanpak bij de behandeling van bezwaarschriften kan leiden tot een verbetering van de tevredenheid van de bezwaarmaker. Daarnaast kan de informele aanpak bijdragen aan de legitimiteit en aanvaardbaarheid van het uiteindelijk te nemen besluit en het vertrouwen in de overheid. Kortom, de informele aanpak is een voorwaarde voor behoorlijk bestuur en leidt daarbij ook nog tot een efficiëntere en effectievere overheid. Aan de slag dus met de informele aanpak!

Over Sanne Marx

Toen ik 10 jaar geleden voor het eerst met de informele aanpak in aanraking kwam, wist ik niet beter dan dat dit de manier was om bezwaarschriften te behandelen. Bij binnenkomst van een bezwaarschrift eerst even bellen wat er precies aan de hand is en overleggen wat de beste wijze is om het bezwaarschrift te behandelen. En niet standaard een formeel traject doorlopen. Later kwam ik erachter dat dit niet het geval is. Ik heb vervolgens bij verschillende organisaties gebeld bij bezwaar en de informele aanpak succesvol geïmplementeerd. In al deze jaren heb ik veel kennis over de informele aanpak en de implementatie daarvan opgedaan en dit deel ik graag stap voor stap met jou en je organisatie in het jaarprogramma [“Succesvol implementeren informele aanpak”](#).



Om de informele aanpak succesvol te implementeren moet er veel gebeuren, enorm veel. Hoe, wat en wanneer kun je natuurlijk zelf uitzoeken. Maar uit onderzoek blijkt dat de informele aanpak in de praktijk maar moeilijk van de grond komt. Het jaarprogramma is jouw shortcut en bespaart jou en je organisatie jaren aan proberen en falen.

Wil je aan de slag met de informele aanpak én weten waar en hoe te beginnen? Lees [hier](#) dan alles over het jaarprogramma [“Succesvol implementeren informele aanpak”](#), waarin ik van jouw organisatie een informele aanpak organisatie maak. Ik neem je bij de hand en loop alle stappen door die je moet nemen als je de informele aanpak succesvol wilt implementeren.

Ik vertel je waar je mee begint en in welke volgorde je alles het beste kunt doen, zodat je niets vergeet. En ik geef je alle informatie, tools, templates en handvatten om het direct aan de slag te gaan. Van begin tot eind.

Ik hoor graag van je.

T: 06 14 96 75 13

E: info@marxbezwaarbehandeling.nl

www.marxbezwaarbehandeling.nl

Colofon

Voor de teksten in dit e-book is geput uit de volgende bronnen:

Responsieve bezwaarbehandeling in theorie en praktijk, A.G. Mein en A.T Marseille, NTB 2019/36

Prettig Contact met de Overheid 4, Legitimiteit van de overheid, aanvaarding van overheidsbesluiten & ervaren procedurele rechtvaardigheid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2013, Den Haag

Professioneel behandelen van bezwaarschriften, Handleiding voor het oplossingsgericht behandelen van bezwaarschriften, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2e herziene druk, 2014, Den Haag

Afscheid van de klassieke procedure? Preadvies van Prof. mr. B.J. van Ettehoven en Prof. mr. dr. A.T. Marseille, Handelingen Nederlandse Juristen-Vereniging, 147e jaargang/2017-1

Prettig Contact met de Overheid 2, Eindrapportage pionierstraject mediationvaardigheden resultaten, analyse & aanbevelingen, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2010, Den Haag

De informele aanpak werkt echt!

© 2020 Sanne Marx

Auteur: Sanne Marx

Vormgeving: Hans Klanker

Versie: 01 - 15 januari 2020

Hier geen strenge tekst dat je het e-book niet mag kopiëren of doorsturen per e-mail. Leuk juist dat je dit e-book wilt delen met je collega's.