

Rapportage

Ervaringsonderzoek bezwaarschriftenprocedure met de bezwaarschriftencommissie

Eindrapport

Opdrachtgever: Kok van Loosdrecht (Juridische Zaken)
Opdrachtnemer: Afdeling Informatie
Katrien Oomen, Maud Doejaaren
Zaaknummer: 3943994
Status: Definitief
Datum: 04-03-2024

1 Samenvatting

Inwoners, ondernemers of organisaties die het niet eens zijn met een besluit van de gemeente kunnen daartegen bezwaar maken. De afdeling Juridische Zaken van de gemeente Arnhem wil graag weten hoe bezwaarmakers het proces van bezwaar hebben ervaren. Dit werd onderzocht door middel van interviews.

Over een aantal zaken rondom de bezwaarprocedure zijn respondenten over het algemeen tevreden

- **Het indienen van een bezwaar wordt als eenvoudig ervaren**
Respondenten vonden het gemakkelijk te vinden hoe zij een bezwaar konden indienen bij de gemeente. De informatie is eenvoudig te vinden via internet of de website van de gemeente. De stappen die doorlopen moeten worden zijn helder. Het is prettig dat de procedure zowel digitaal als per post wordt aangeboden.
- **De informatie rondom de bezwaarprocedure is duidelijk, maar kan wel eenvoudiger geformuleerd worden**
De respondenten in het onderzoek vonden de informatie die zij kregen tijdens de procedure duidelijk. Echter, een aantal respondenten geeft aan dat het taalgebruik ingewikkeld en formeel was. Zij twijfelen of de informatie ook begrijpelijk is voor bezwaarmakers die minder taalvaardig zijn, en adviseren de informatie korter en eenvoudiger te verwoorden.
- **Een vaste behandelaar vanuit de gemeente wordt als prettig ervaren; maar een goede overdracht is belangrijk bij wisseling van behandelaar**
Een aantal respondenten benoemt dat zij het zeer prettig vonden om tijdens hun bezwaarprocedure een vaste behandelaar te hebben bij de gemeente. Deze persoon kent de casus en kan direct bereikt worden. Men ervaart de behandelaar over het algemeen bovendien als prettig en vriendelijk. Enkele respondenten rapporteren moeilijkheden met hun behandelaar. Dit lijkt met name het geval als er bij wisseling van behandelaar onvoldoende overdracht is geweest.

Vijf respondenten zijn bij de commissie geweest: drie van hen hebben de zitting als prettig ervaren, twee hebben een negatieve ervaring met de commissie

De vijf respondenten die in aanraking kwamen met de commissie hebben daarmee wisselende ervaringen. Drie van hen zijn tevreden. Zij vonden de commissie professioneel en goed ingelezen. Ook de zitting wordt door hen als prettig ervaren, met voldoende ruimte voor ieders verhaal. Twee respondenten benoemen een negatieve ervaring met de commissie. Omdat zij het gevoel hadden dat de commissie de neiging had mee te gaan met de beslissing van de gemeente, of omdat de commissie onvoldoende met hen meedacht tijdens de zitting.

Respondenten voelen zich om verschillende redenen niet altijd serieus genomen door de gemeente

Een aantal respondenten voelt zich niet serieus genomen door de gemeente. Daar zijn verschillende oorzaken voor aan te wijzen:

- **Bezwaarprocedures worden als traag ervaren; de gemeente maakt in sommige gevallen direct gebruik van de wettelijk toegestane verlengtermijn**
Een groot deel van de respondenten vond de bezwaarprocedure lang duren. Dat wordt als vervelend ervaren, omdat een bezwaar voor respondenten vaak een belangrijke en serieuze zaak is. In sommige gevallen maakt de gemeente direct gebruik van de wettelijk toegestane

verlengtermijn. Dit geeft sommige respondenten het gevoel dat de gemeente hun bezwaar niet belangrijk vindt.

- **De informatieverstrekking tijdens de procedure kan beter: informeer proactief en informeer alle betrokken partijen gelijktijdig**
Een aantal respondenten geeft aan dat zij tijdens de procedure onvoldoende op de hoogte werden gehouden over de voortgang van het proces. Daarvoor moesten zij zelf contact leggen met de gemeente. Ook komt het voor dat de ene betrokken partij eerder op de hoogte is van bepaalde voortgang of besluiten dan de andere betrokken partij. Dat bemoeilijkt soms onderlinge relaties, of geeft het gevoel dat de gemeente de ene partij belangrijker vindt dan de andere.
- **Respondenten ervaren te weinig oog voor hun specifieke situatie; meer oog daarvoor kan bezwaren prettiger en efficiënter afhandelen**
Een deel van de respondenten geeft aan dat de gemeente de situatie waartegen bezwaar wordt gemaakt onvoldoende onderzoekt. Zij vinden dat hier meer tijd en aandacht aan besteed mag worden, zodat beter in beeld is hoe het bezwaar precies in elkaar steekt. Dit kan misverstanden voorkomen, of de procedure minder bureaucratisch maken en daarmee bezwaren sneller verhelpen. Bovendien voelt men zich op deze manier beter gehoord in hun bezwaar.
- **Respondenten hebben het gevoel dat de gemeente zich te snel beroept op (te) strikte toetsing van de wet- en regelgeving**
Een aantal respondenten geeft aan dat zij het gevoel hebben dat de gemeente te weinig oog heeft voor de menselijke kant van een bezwaarsituatie. Respondenten hebben het gevoel dat de gemeente zich snel beroept op wet- en regelgeving en teveel handelt vanuit de letter in plaats van vanuit de geest van de wet.
- **Respondenten ervaren een disbalans tussen toetsing van de regels bij aanvraag van een vergunning, en handhaving van dezelfde regels in de praktijk**
Sommige respondenten ervaren een disbalans tussen het toetsen van de regels bij de aanvraag van een vergunning, en het handhaven van de regels bij handelen zonder vergunning. Een vergunning kan worden afgewezen op basis van bepaalde regels, terwijl er ook inwoners zijn die géén vergunning aanvragen, iets ondernemen dat tegen de regels is, maar daar vervolgens niet op worden aangesproken. Dit geeft een gevoel van onrechtvaardigheid.

2 Aanleiding

Inwoners, ondernemers of organisaties die het niet eens zijn met een besluit van de gemeente kunnen daartegen bezwaar maken. De afdeling Juridische Zaken van de gemeente Arnhem wil graag weten hoe bezwaarmakers het proces van bezwaar hebben ervaren. Hoe tevreden zijn zij over het doorlopen proces? Hoe hebben zij het contact met de gemeente ervaren? Voelen zij zich gehoord? En was het proces duidelijk? Met het antwoord op deze vragen krijgt Juridische Zaken inzicht in de huidige tevredenheid over het bezwaarschriftenproces en kan het eventueel het bezwaarproces verbeteren. Daarnaast kunnen de uitkomsten een basis vormen voor een structurele tevredenheidsmeting van het bezwaarschriftenproces.

3 Probleemstelling

Doelstelling

De gemeente Arnhem wil het bezwaarschriftenproces evalueren. Er is behoefte aan inzicht in de huidige tevredenheid over het proces en aan aanknopingspunten waarmee dit proces indien nodig verbeterd kan worden. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen tevens een basis vormen voor het opzetten van een continue ervaringsmonitor onder bezwaarmakers.

Onderzoeksvraag

De centrale vraag van dit onderzoek is: hoe ervaren bezwaarmakers die een bezwaarschrift indienen het bezwaarschriftenproces?

Mogelijke deelvragen daarbij zijn:

- Was duidelijk hoe het bezwaarproces eruit zou zien?
- Hoe was de informatievoorziening tijdens het proces?
(Werd er voldoende informatie verstrekt over de loop van de procedure? Bijv. een folder, ontvangstbevestiging, informatie op de website, etc.)
- Voelen bezwaarmakers zich op de juiste manier benaderd?
- Voelen bezwaarmakers zich voldoende gehoord?
- Heeft men het gevoel dat het bezwaar op integere/oprechte wijze is afgehandeld/behandeld? (Heeft men het vertrouwen in de commissie als onafhankelijke partij?)
- Hadden bezwaarmakers het gevoel dat er voldoende met hen werd meegedacht, bijvoorbeeld over alternatieve oplossingen wanneer het besluit niet kon worden heroverwogen?
- Wat ging goed?
- Wat kan beter?
- Welke tips/suggesties hebben bezwaarmakers voor de gemeente?

Afbakening

Afhandeling: afhandeling door bezwaarschriftencommissie

Een bezwaarschrift kan op twee manieren worden afgehandeld: via de algemene bezwaarschriftencommissie of door ambtelijk horen. In het eerste geval adviseert de commissie over de afdoening van het bezwaarschrift op basis van de overlegde stukken en gehouden hoorzittingen. In geval van ambtelijk horen handelt een ambtenaar (die het besluit niet zelf heeft genomen) het bezwaar af zonder tussenkomst van de commissie. Ambtelijk horen wordt omschreven als “*een informele aanpak*”.¹

¹ Jaarverslag 2020 ambtelijk horen Gemeente Arnhem

In 2023 werden in 1.113 bezwaarschriften via ambtelijk horen of de bezwaarschriftencommissie afgehandeld: 799 via ambtelijk horen en 314 via de bezwaarschriftencommissie. Van de overige 156 bezwaarschriften die in dat jaar zijn afgehandeld is dit niet bekend; dit zijn de zaken die vroeg in het proces zijn ingetrokken, herzien of afgebroken en doorgestuurd naar een andere organisatie ter afhandeling.

Afgerond bezwaarschriftenproces

Omdat ook de uitkomst van een bezwaarprocedure (gegrond, ongegrond of kennelijk niet ontvankelijk verklaard) mogelijk invloed heeft op de tevredenheid, zijn in dit onderzoek alleen bezwaarmakers meegenomen van wie de bezwaarprocedure in 2023 volledig was afgerond, zodat de uitkomst van het proces bekend was.

Ingetrokken bezwaren

Het kan voorkomen dat in een vroeg stadium wordt opgemerkt dat het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt bij nader inzien niet genomen had mogen worden. Dan wordt niet de hele bezwaarprocedure doorlopen, maar wordt het besluit meteen ambtshalve herzien. In deze situaties trekken bezwaarmakers vaak hun bezwaarschrift in.¹ Ook deze groep bezwaarmakers is meegenomen in dit onderzoek.

Bezwaren door inwoners buiten Arnhem

Het kan voorkomen dat degene die een bezwaar indient bij de gemeente Arnhem, niet in deze gemeente woonachtig is. Met JZ is afgestemd dat ook deze groep bezwaarmakers tot de doelgroep van dit onderzoek hoort. Echter, dit blijkt een zeer kleine groep van het totaal aantal bezwaarmakers. Het is helaas niet gelukt om bezwaarmakers van buiten Arnhem bereid te vinden aan een interview deel te nemen.

Bezwaarschriften heffingen

Als inwoners bezwaar maken tegen de waardering van hun onroerende zaak (WOZ) of tegen een gemeentelijke belastingaanslag, verloopt de behandeling anders. In het kader van belastingen vindt een hoorzitting alleen op verzoek van de belastingplichtige plaats. Omdat vrijwel alle bezwaren en hoorzittingen ten aanzien van de gemeentelijke belastingen buiten JZ worden afgehandeld, is deze groep bezwaarmakers niet meegenomen in het huidige onderzoek.

4 Methode

Interviews

In dit onderzoek staat de ervaring van bezwaarmakers centraal. De doelgroep van bezwaarmakers die in 2023 een bezwaarschrift afrondde, is relatief klein. Dit onderzoek is daarom uitgevoerd door middel van interviews. Hiermee kon gericht worden doorgevraagd naar motivaties achter de ervaring en waar nodig om verduidelijking worden gevraagd. Ondanks een relatief kleine populatie kon zo toch veel informatie worden opgehaald. De interviews werden telefonisch afgenomen. In totaal werden 14 interviews afgenomen.

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek waren bezwaarmakers waarvan de procedure in 2023 werd afgerond. Deze doelgroep varieerde naar een aantal achtergrondkenmerken van de bezwaarmakers. Om een zo representatief mogelijk beeld te krijgen van de werkelijkheid, is gestreefd naar een verdeling van achtergrondkenmerken in de steekproef die zo goed mogelijk overeenkomst met de

totale doelgroep (bezwaarmakers waarvan het bezwaar in 2023 is afgerond). Omdat we afhankelijk waren van de bereidheid van respondenten om mee te doen aan het onderzoek is de steekproef niet volledig representatief naar aard van het bezwaar. Ten opzichte van de populatie zitten er relatief veel respondenten in de steekproef wiens bezwaar betrekking had op het omgevingsrecht. Ook is het niet gelukt bezwaarmakers van buiten Arnhem op te nemen in de steekproef (zie ook hierboven). Op de overige kenmerken heeft de steekproef een goede spreiding. Een volledig overzicht van de achtergrondkenmerken van de doelgroep ten opzichte van de populatie is te vinden in bijlage 1.

5 Resultaten

Respondenten vonden het gemakkelijk te vinden hoe zij een bezwaar konden indienen bij de gemeente

Vrijwel alle respondenten vonden het gemakkelijk om te vinden hoe zij een bezwaarschrift in konden dienen. Zij geven aan dat de informatie daarover op internet makkelijk te vinden is. Op de website van de gemeente staat duidelijk beschreven welke stappen je moet doorlopen om een bezwaarschrift in te dienen. Ook over het doorlopen van deze stappen is men tevreden: het is helder wat je moet doen of invullen. Daarnaast geven de meeste respondenten aan dat het duidelijk was hoe de procedure verder zou verlopen. Dit werd in de ontvangstbevestiging duidelijk beschreven.

Een deel van de respondenten maakte bezwaar per post, een ander deel deed dit digitaal. Beide groepen verschillen niet in hun ervaring. Wel benoemt een aantal respondenten dat het prettig is dat de procedure van indienen en het ontvangen van verdere informatie volledig digitaal kan.

“Heel makkelijk. Je hebt gewoon zo’n pagina waar je je gegevens moet invullen. Dan heb je een stukje waar je tekst kan aangeven waar het over gaat, heel beknopt. Je gaat rechtstreeks naar de website van Arnhem en daar heb ik naar bezwaar gezocht.”

“Het gaat allemaal digitaal. Dat vond ik heel fijn. Ik vond het ook heel makkelijk. Maar ik werk veel met computers, dus dat kan voor andere anders zijn.”

“Ik kreeg een ontvangstbevestiging. Daarin werd duidelijk aangegeven hoe het proces zou verlopen. Daar heb ik niks op aan te merken.”

Respondenten vinden de inhoud van de informatie die zij gedurende de procedure ontvangen duidelijk, maar betwijfelen of dat voor iedereen zo is

Voor de meeste respondenten is de informatie die gedurende de procedure wordt verstrekt (zoals het verweerschrift en de uiteindelijke beschikking) begrijpelijk. Echter, een aantal respondenten benoemt dat dit wel ingewikkeld omschreven was. Zij geven aan dat het mogelijk korter en eenvoudiger zou kunnen. Een aantal respondenten benoemt dat zij zelf geen moeite hadden met het begrijpen van de teksten, maar dat zij de Nederlandse taal goed vaardig zijn, en/of gewend zijn aan ambtelijk of juridisch taalgebruik. Ze vragen zich daarom af of de informatie ook duidelijk is voor bezwaarmakers die minder taalvaardig zijn.

“Voor ons was het best makkelijk te begrijpen, maar wij zijn gewend aan dat soort stukken. Ik kan me voorstellen dat dit niet voor iedereen begrijpelijk is. Het stond er soms wat wollig, dat had wel korter gekund. Wij moesten ‘m ook twee keer lezen om goed te snappen wat er stond.”

“Voor mij was het begrijpelijk. Maar ik kom uit een ambtelijke organisatie, dan is dit ook wel taalgebruik dat mij niet vreemd is.”

Het hebben van een vaste behandelaar vanuit de gemeente wordt als prettig ervaren; maar een goede overdracht is belangrijk bij wisseling van behandelaar

Een aantal respondenten benoemt dat zij tijdens hun bezwaarprocedure een vaste behandelaar hadden bij de gemeente. Dit wordt als prettig ervaren. Ten eerste omdat deze behandelaar bekend is met de zaak, en dus niet steeds opnieuw hetzelfde verhaal verteld hoeft te worden. Ten tweede omdat het fijn is één iemand te kunnen bellen of aanschrijven, waardoor de communicatie over het algemeen snel verloopt en men korte lijntjes met de gemeente ervaart. Ook zijn respondenten over het algemeen positief over hun behandelaar. Deze wordt als prettig en vriendelijk ervaren. Enkele respondenten rapporteren moeilijkheden met hun vaste behandelaar. Dit lijkt met name door wisseling van behandelaar en/of betrokken ambtenaren te komen, waarbij de overdracht onvoldoende is geweest.

“Het contact was plezierig, ik had naam en telefoonnummer om iemand te benaderen. Dat is heel prettig. Zonder dat iemand zich verschuilt achter klantenservice. Dat vind ik heel goed. Zij kent het dossier dat is heel plezierig.”

“Toen ging ik bellen, want het duurde heel lang. De contactpersoon uit de brief, die werkte er toen niet meer. Uiteindelijk ben ik een jaar aan het bellen geweest om de zoveel weken, en heb ik steeds andere contactpersonen gehad. Ik denk wel vijf. Daar wordt je niet vrolijk van als je het gevoel hebt dat je onrecht is aangedaan. Uiteindelijk kreeg ik de juiste persoon, die is het gaan uitzoeken.”

“Tijdens de procedure is er iemand bij de ODRA weggegaan die niet goed had overgedragen. Hierdoor zijn we 2 maanden van het kastje naar de muur gegaan. Het ging rommelig.”

Vijf respondenten zijn bij de commissie geweest: drie van hen hebben de zitting als prettig ervaren, twee hebben een negatieve ervaring met de commissie

Respondenten die met hun bezwaar bij de bezwaarschriftencommissie zijn geweest (in totaal 5 respondenten), hebben wisselende ervaringen met de commissie. Drie van hen zijn tevreden. Zij geven aan dat de commissie professioneel overkwam, goed was ingelezen in de vraag en/of de juiste vragen stelde. Ook de zitting zelf ervaren deze respondenten over het algemeen als prettig: er was voldoende ruimte voor alle betrokken partijen om hun verhaal te doen en er werd goed voorgezeten. Twee respondenten hebben een negatieve ervaring met de commissie. Bijvoorbeeld omdat zij het gevoel hebben dat de commissie de neiging had mee te gaan in de beslissing van de gemeente. Eén van hen rapporteert een uitgesproken negatieve ervaring met de commissie en had het gevoel dat de commissie onvoldoende meedacht in de zitting. Ook gaf deze respondent aan dat de rol van de jurist van de gemeente in de zitting onvoldoende duidelijk was.

“Het is een onafhankelijke commissie. Die voorzitter leidt dat heel strak. Je mag niet door elkaar heen praten. Dat wordt heel netjes gedaan. Je mag allebei je verhaal doen. Ze vragen ook continu: zoals Arnhem hun praatje doet, of je nog wat toe te voegen hebt? Ik had de indruk toen ik daar weg ging dat ik alles had kunnen vertellen wat ik te vertellen had. Ze stelden echt goede vragen om te kijken of ik tot de kern van mijn verhaal kwam.”

“De hoorzitting zelf is wel prima verlopen. Er was ruimte voor het verhaal van de cliënt en tijd om een en ander te verwoorden. Daar was verder niks mis mee. Maar dus wel de neiging om mee te gaan met de gemeente. Op de afwijzing van het bezwaar hebben we een beroepsprocedure opgestart. Die loopt nog.”

Respondenten voelen zich om verschillende redenen niet altijd serieus genomen door de gemeente

Een aantal respondenten voelt zich niet serieus genomen door de gemeente. Daar zijn verschillende oorzaken voor aan te wijzen: de lengte van de bezwaarprocedure en snelheid waarmee de gemeente reageert, de informatieverstrekking tijdens de procedure, het ervaren van te weinig oog voor de specifieke bezwaarsituatie, het gevoel dat de gemeente zich te snel beroept op (te) strike toetsing

van de regels en een ervaren disbalans tussen toetsing van de regels bij aanvraag van een vergunning en handhaving van dezelfde regels in de praktijk. Hieronder wordt elk van deze punten toegelicht.

Bezwaarprocedures worden vaak als traag ervaren; de gemeente maakt in sommige gevallen direct gebruik van de wettelijk toegestane verlengtermijn

Een groot deel van de respondenten benoemt dat zij de bezwaarprocedure lang vonden duren. Meerdere respondenten hebben het over een termijn van circa een jaar. Dat wordt als vervelend ervaren, omdat een bezwaar voor respondenten vaak een belangrijke zaak is. Bovendien leidt het soms tot spanningen met degene op wie het bezwaarschrift betrekking heeft (bijvoorbeeld burens). Respondenten geven bovendien aan dat zij door de lange afhandeltermijn het gevoel hebben dat zij niet serieus genomen worden. In sommige gevallen wordt dat nog eens versterkt door het feit dat de gemeente zich in de eerste reactie al direct beroept op de wettelijk toegestane verlengstermijn om het bezwaar af te handelen. Respondenten geven aan dat dit hen het gevoel geeft dat hun bezwaar als onbelangrijk wordt ervaren.

“Het was een moeizaam proces. Het bezwaar maken heeft best wel lang geduurd. [...] De hele procedure van aanvraag tot uiteindelijk besluit op het bezwaar heeft meer dan een jaar geduurd.”

“Ik kreeg ontvangstbevestiging. Wat me opviel: de gemeente had drie maanden de tijd. En dat mag eenmalig met 6 weken worden verlengd. En er stond al meteen: daar maken we gebruik van. Dat vind ik geen pas hebben. Ik denk dat het gewoon fatsoenlijk is om binnen redelijke termijn, ik zou denken binnen een maand, tot een passende reactie te komen. En als dan in de uitvoering blijkt dat je meer tijd nodig hebt, dan is het netjes als je dat te horen krijgt. Dit geeft ook het idee af dat de gemeente het niet heel serieus neemt. En dat je weet dat je onderop de stapel belandt.”

“Mensen maken niet zomaar bezwaar. Je voelt je niet serieus genomen als je bij zo’n beslissing zo lang moet wachten.”

De informatieverstrekking tijdens de procedure kan beter: informeer proactief en informeer alle betrokken partijen gelijktijdig

Een aantal respondenten benoemt dat zij tijdens de procedure onvoldoende op de hoogte werden gehouden over de voortgang van het proces. Zij zochten steeds zelf contact met de gemeente om te horen wat de meest recente stand van zaken was. Dit wordt door een aantal van hen als hinderlijk ervaren. Ook als het gaat om uitloop van het proces wordt men graag tijdig op de hoogte gehouden.

Daarnaast zijn bij een bezwaarprocedure vaak meerdere partijen betrokken. Een aantal respondenten benoemt dat de informatieverstrekking vanuit de gemeente soms maar naar een deel van deze partijen gaat, of dat bijvoorbeeld de ene partij eerder op de hoogte is dan de ander. Dat kan in sommige gevallen tot vervelende situaties leiden tussen betrokken partijen (bijvoorbeeld burens waarvan de een al eerder iets weet dan de ander) of het gevoel geven dat de gemeente de ene partij als belangrijker ervaart dan de ander.

“De info tijdens de procedure vond ik wisselend. Soms werden wij overgeslagen in de communicatie. Dan hadden wij niet de info die de andere partij wel had. Soms zag ik aan reacties op mails dat JZ wel communiceerde met de ene partij en ons daar niet in mee nam. Dat gebeurde 1-2 keer. Kiezen jullie partij? Hoe beoordelen jullie dit?”

“Ik moest er zelf achteraan zitten om erachter te komen hoe het proces vorderde. Ik vond dat zelf geen probleem.”

“Het is belangrijk om mensen op de hoogte te brengen als iets langer gaat duren. Mensen kunnen hier best begrip voor tonen, maar wees hier eerlijk over. Als je maanden niks hoort en je dan gaat bellen en 4 mensen aan de lijn krijgt die niks van de zaak afweten, dan loopt de frustratie op. Er is werkdruk, dat snap ik, maar wees dan helder dat het nog een paar weken duurt. Communiceer hier helder over. Zeg niet ‘we pakken het gelijk op’ en dat het daarna nog maanden duurt zonder iets te horen.”

Respondenten ervaren te weinig oog voor hun specifieke situatie; meer oog daarvoor kan bezwaren prettiger en efficiënter afhandelen

Een deel van de respondenten geeft aan dat hun bezwaarprocedure gemakkelijker had kunnen verlopen als de gemeente zich tijdens het proces anders had opgesteld. Deze respondenten geven aan dat de gemeente de situatie waartegen bezwaar wordt gemaakt onvoldoende onderzoekt. Respondenten geven aan dat hier meer tijd en aandacht aan besteed mag worden, zodat beter in beeld is hoe het bezwaar precies in elkaar steekt. Bijvoorbeeld door te gaan kijken op de betreffende locatie, of door eerst uitgebreider uitvraag te doen bij de indiener van het bezwaar en/of andere betrokken partijen. Dit zou respondenten het gevoel geven dat ze beter gehoord en begrepen worden. Bovendien kan het misverstand voorkomen waardoor bezwaren sneller kunnen worden opgelost. Eén respondent benoemt dat het daarmee mogelijk niet eens tot een procedure had hoeven komen. Dit verbeterpunt wordt niet alleen als verbeterpunt voor de gemeente genoemd, het komt ook aan bod als verbetermogelijkheid in het contact met de ODRA.

“Maar als je erop uit bent van: wat kunnen we verbeteren? Dan is het van belang om te weten dat als je een bezwaar krijgt, dat komt sowieso niet uit de lucht vallen, dat zijn voor mensen uiterste middelen om verandering te krijgen. Dan is het fijn dat je toch meer terug krijgt: wat is er nu écht aan de hand en kan je je daarbij wat voorstellen? Dan helpt het als je niet meteen door blijft gaan in juridische oplossingen. Dat duurt lang, kost veel geld, en blijft iemand gefrustreerd.”

“Ik denk dat er eerder in het proces een oplossing gevonden had kunnen worden. Als er in redelijkheid vanuit ODRA en gemeente gekeken was. Met handjeklap en even komen kijken had het in twee gesprekjes afgerond kunnen worden.”

Respondenten hebben het gevoel dat de gemeente zich te snel beroept op (te) strikte toetsing van de wet- en regelgeving

Een aantal respondenten geeft aan dat zij het gevoel hebben dat de gemeente te weinig oog heeft voor de menselijke kant van een bezwaarsituatie. Deze respondenten geven aan dat de gemeente zich te snel op wet- en regelgeving beroept, en daarbij teveel handelt vanuit de letter in plaats vanuit de geest van de wet. Een respondent benoemt bijvoorbeeld dat de gemeente zich bij het besluit beriep op een zeer specifieke uitzonderingsregel, waardoor een bouwwerk dat door burens zonder vergunning was geplaatst, toch gelegaliseerd werd. Voor de bezwaarmakers voelde dat als zeer onrechtvaardig, zij hadden daardoor niet het gevoel dat de gemeente het besluit oprecht heroverwoog. In een andere casus benoemt een respondent dat de gemeente strikt vasthield aan een bestemmingsplan, terwijl op basis van gezond verstand beredeneerd kon worden dat het besluit waartegen bezwaar werd gemaakt onwenselijk was. Respondent kreeg hier later gelijk in, maar gaf aan deze houding van de gemeente wel als te juridisch en te weinig menselijk te hebben ervaren.

“Er wordt beter geluisterd naar mij dan naar mijn client. Als advocaat wordt je eerder serieus genomen. Als ik zie hoe deze zaak is opgelost, vind ik het jammer dat dit niet onderling had gekund. Mijn cliënt had zelf misschien meer afstand tot de zaak kunnen houden, maar aan de andere kant had dat ook bij de gemeente gekund. Mijn cliënt heeft wel mailtjes gestuurd met uitleg, maar dit werd niet echt begrepen. In de fase van vergunningverlening had dit al anders gekund, zodat het niet eens tot een bezwaarschriftenprocedure had hoeven komen.”

“De regels worden te strak gehanteerd. En te weinig maatwerk. Te weinig gekeken naar het individuele verhaal.”

Respondenten ervaren een disbalans tussen toetsing van de regels bij aanvraag van een vergunning, en handhaving van dezelfde regels in de praktijk

Tot slot geven enkele respondenten aan dat zij een disbalans ervaren tussen het toetsen van de regels bij de aanvraag van een vergunning, en het handhaven van de regels als er geen vergunning wordt gevraagd. Een vergunning kan worden afgewezen op basis van bepaalde regels, terwijl er ook inwoners zijn die géén vergunning aanvragen, iets ondernemen dat tegen de regels is, maar daar vervolgens niet op worden aangesproken. Dat leidt tot een gevoel van onrechtvaardigheid: het volgen van de juiste weg (vooraf aanvragen van een vergunning) pakt dan nadeliger uit dan wanneer men geen vergunning aanvraagt en 'gewoon doet'.

"Er kan meer gekeken worden vanuit redelijkheid en minder vanuit de regelgeving. Het gaat ook om: "hoe belangrijk vind je het handhaven van de regels?". Dat wordt losgelaten terwijl er wel veel mankracht gezet wordt op het toetsen van regels bij aanvragen."

"Kennelijk is er een soort verzamelbak van uitzonderingen waar de gemeente aan kan refereren. In dit geval: als het bouwwerk aan bepaalde afmetingen voldoet, dan mag de gemeente een uitzondering maken. Dat hebben zij als argument aangevoerd, waardoor wij nooit verder zouden komen. Toen dachten wij wel: je hebt op deze manier als burger eigenlijk geen poot om op te staan. Dat kwam best hard aan: als je je best doet en je houdt je aan de regels, dan ben je eigenlijk slechter af dan wanneer je iets gewoon doet."

6 Bijlage 1 – Kenmerken steekproef- en populatiekenmerken

Beslissing bezwaar	Verdeling steekproef	Verdeling populatie
Gegrond	14%	12%
Informeel afgehandeld	7%	12%
Ingetrokken	36%	33%
Niet ontvankelijk verklaard	7%	6%
Ongegrond	36%	36%

Categorie bezwaar	Verdeling steekproef	Verdeling populatie
APV	0%	7%
Bestuursrecht (overig)	7%	12%
BRP	0%	4%
Gehandicaptenparkeerplaats	0%	1%
Omgevingsrecht	79%	47%
Omgevingsrecht geluid	0%	2%
Omgevingsrecht verkeer	0%	1%
Participatiewet	0%	3%
Sociaal overig	0%	3%
Verkeer	0%	1%
WMO	14%	19%
Woo	0%	1%

Gemachtigde	Verdeling steekproef	Verdeling populatie
Ja	29%	44%
Nee	71%	56%

Persoonlijk/zakelijk	Verdeling steekproef	Verdeling populatie
Persoonlijk	79%	76%
Zakelijk	21%	23%

Arnhem	Verdeling steekproef	Verdeling populatie
Ja	100%	92%
Nee	0%	8%