

Ambtelijke hoorcommissie bezwaar Gemeente Roermond



Inhoud

Samenvatting	2
1. Inleiding	3
2. Ambtelijke hoorcommissie bezwaar Sociale Zaken	3
2.1 Samenstelling ambtelijke hoorcommissie 2021	3
2.2. Doelstelling	4
3. Procedure en werkwijze van de commissie bezwaarschriften	4
3.1 Behandeling van een bezwaarschrift	4
3.2 Pre-mediation en informele aanpak	5
3.3 Duidelijke taal	6
4. Wijze van afhandeling	6
4.1 Hoorzitting	6
4.2 Afgehandelde bezwaarschriften in aantallen	6
4.3 Contraire besluiten	6
5. De cijfers	7
5.1 Aantal ontvangen bezwaarschriften	7
5.2 Aantal afgehandelde bezwaarschriften	7
5.3 Verdeling afgehandelde bezwaarschriften per onderwerp	8
5.4 Uitkomsten van afhandeling bezwaar	8
5.5 Gecombineerde totale resultaten van afhandeling bezwaar	9
5.6 Termijn van afdoening	9
6. Beroep en voorlopige voorzieningen	10
6.1 Voorlopige voorzieningen in 2021	10
6.2 Uitspraken beroep in 2021	11
6.3 Uitspraken hoger beroep in 2021	11
7. Ten slotte	11

Samenvatting

De ambtelijke hoorcommissie bezwaar brengt verslag uit over de werkzaamheden in 2021.

Ontvangen bezwaarschriften

Bij de 4 clusters sociale zaken zijn in 2021 totaal 17.814 besluiten genomen.

Over deze besluiten ontving de gemeente Roermond in 2021 132 bezwaarschriften (0,74%).

Afgehandelde bezwaarschriften

In 2021 zijn 102 bezwaarschriften afgehandeld. Daarvan waren 31 bezwaarschriften nog ingediend in 2020. Dat betekent dat er 71 bezwaarschriften in 2021 zijn afgehandeld die ook zijn ontvangen in 2021.

De afhandeling van bezwaar in 2021 was als volgt:

- in 22 gevallen (deels) gegrond (22%), besluit (deels) herroepen;
- in 45 gevallen ongegrond (44%), besluit gehandhaafd;
- in 10 gevallen niet-ontvankelijk (10%), bezwaar niet in behandeling genomen;
- in 25 gevallen is het bezwaarschrift alsnog ingetrokken (24%).

In 80 (78%) gevallen is het oorspronkelijke besluit dus in stand gebleven.

In ongeveer 1 op de 5 zaken is het eerder genomen besluit dus (deels) herroepen.

Tijdigheid afhandeling van bezwaarschriften

In 2021 heeft de Covid-19 pandemie ervoor gezorgd dat er een vertraging in de afhandeling is ontstaan. Daarnaast waren minder juristen beschikbaar voor de afhandeling. De hoorzittingen vonden fysiek, telefonisch en of via een video-verbinding plaats.

Er zijn meer bezwaarschriften uit 2020 afgehandeld dan het jaar daarvoor.

In 2021 zijn in 11 zaken een ingebrekestelling en een vertragingsschade (verbeurde dwangsommen) wegens overschrijding van wettelijke termijnen ingediend.

Hiervan is in 1 geval sprake geweest van betaalde dwangsommen van € 1.442,- (zie verder punt 5.6).

Informele aanpak

Na een start in 2019 om meer bezwaarmakers te bellen en naar de (onderliggende) vraag te kijken, gebeurde dat ook in 2021. Gesprekken leidden naar meer uitleg en/of oplossingen. In bijna één kwart van alle zaken is het bezwaar alsnog ingetrokken.

Mogelijk zal in de loop van 2022 de ambtelijke hoorcommissie worden vervangen door een externe bezwarencommissie. De verwachting is dat dan een Sociale Kamer wordt ingesteld. Bij de instelling van een externe bezwarencommissie wordt de informele aanpak de norm.

Klare / duidelijke taal

Voor de besluiten op bezwaar is in 2019 gestart om minder juridische taal, maar meer duidelijke - juridisch verantwoorde - taal te gebruiken. Vanaf 2020 zijn alle veelvoorkomende brieven en besluiten in bezwaar en (hoger) beroep geschreven in klare taal.

1. Inleiding

1.1 De ambtelijke hoorcommissie bezwaar

Voor de behandeling van bezwaarschriften bestaat in de gemeente Roermond een externe bezwaarcommissie en een ambtelijke hoorcommissie bezwaar. De taken, samenstelling en de werkwijze van de ambtelijke hoorcommissie zijn geregeld in de “Verordening behandeling bezwaarschriften Roermond 2018” (verder: Verordening).

De ambtelijke hoorcommissie behandelt bezwaren tegen primaire besluiten die worden ingediend tegen besluiten van alle (4) clusters binnen het Sociaal Domein (*voor het gemak verder: sociale zaken*). Dit betreft bezwaarschriften tegen besluiten op het gebied van de Participatiewet, Besluit bijstandsverlening zelfstandigen, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, leerlingenvervoer, leerplicht en ook de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo).

De ambtelijke hoorcommissie hoort - namens het college - de bezwaarmaker(s) en de betrokken medewerker(s) van de betreffende clusters van Sociale Zaken. Een juridisch medewerker van het cluster Bedrijfsvoering adviseert de concerndirecteur over de heroverweging en het te nemen besluit op bezwaar. Namens het college neemt de concerndirecteur, in mandaat, een besluit op het bezwaar.

De externe commissie adviseert het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of de gemeenteraad over de te nemen beslissingen op bezwaar in alle overige zaken.

1.2 Jaarverslagen

De externe commissie bezwaar brengt jaarlijks volgens de verordening verplicht verslag uit over haar werkzaamheden in het vorige kalenderjaar (artikel 21 van de Verordening).

Het rapport van de Rekenkamercommissie (januari 2020), gaf aanleiding om ook de ambtelijke hoorcommissie bezwaar (weer) een jaarverslag uit te laten brengen. Vanaf het verslagjaar 2019 doen beide commissies nu dus jaarlijks verslag, naast het jaarverslag van de klachtencommissie. Naar verwachting is dit het laatste verslagjaar waarin het verslag in deze vorm zal worden opgesteld, gelet op de voor te stellen uitbreiding van de externe bezwaarcommissie met een Sociale Kamer in 2022.

2. Ambtelijke hoorcommissie bezwaar Sociale Zaken

2.1 Samenstelling ambtelijke hoorcommissie 2021

De hoorcommissie bezwaar voor sociale zaken bestond in 2021 uit een ambtelijke hoorcommissie van drie personen, in wisselende samenstelling. Deze (juridisch) medewerkers en hun plaatsvervangers zijn aangewezen door het college van burgemeester en wethouders.

De samenstelling van de (vaste) ambtelijke hoorcommissie bezwaar bestond in 2021 uit de volgende juridisch medewerkers:

- de heer mr. A.A.T.M. Brouns
- de heer R. Ivanović
- mevrouw mr. C. Ramacher.

De juridisch medewerkers fungeren volgens een rooster afwisselend als voorzitter van de ambtelijke hoorcommissie.

Daarbij geldt dat de voorzitter geen betrokkenheid mag hebben gehad in de voorbereiding van het besluit waartegen bezwaar bestaat.



Dit laatste geldt niet voor de beide andere leden van de hoorcommissie. De behandelaar van het bezwaarschrift maakt standaard deel uit van de ambtelijke hoorcommissie. Van de hoorzittingen wordt een zakelijk verslag gemaakt.

Volgens een rooster hoort de ambtelijke commissie in beginsel één keer per week in een zitting op dinsdagmorgen. Per zitting worden maximaal drie bezwaarschriften behandeld.

Vanwege de coronamaatregelen zijn er niet altijd hoorzittingen gehouden waarin personen fysiek op locatie aanwezig waren, maar ook wel telefonische en beeldbellen (via Microsoft Teams) hoorzittingen of is van hoorzittingen afgezien door bezwaarmakers.

Op het moment dat corona-maatregelen golden, is aan bezwaarmakers de keuze gelaten om later fysiek een hoorzitting te houden, telefonisch (of via Microsoft Teams) te worden gehoord of het bezwaarschrift zonder hoorzitting af te handelen. In dat laatste geval gaf bezwaarmaker zelf aan dat het bezwaar duidelijk genoeg was om op basis van het dossier en bezwaarschrift een beslissing op het bezwaar te nemen.

In 3 bezwaarzaken is door de bezwaarmaker gekozen voor een telefonische hoorzitting en in 5 zaken voor de optie beeldbellen.

Op 31 augustus 2021 heeft het college besloten dat alle juridisch medewerkers van het cluster Bedrijfsvoering plaatsvervangend kunnen fungeren voor de juridisch medewerkers van de ambtelijke hoorcommissie bezwaar en als secretaris van de externe commissie voor de behandeling van bezwaar.

2.2. Doelstelling

De ambtelijke hoorcommissie heeft als taak bezwaarmaker en de betrokken medewerker te horen. Na de hoorzitting adviseert de behandelend juridisch medewerker het college (en namens het college de concerndirecteur) over de heroverweging en het te nemen besluit op bezwaar. De werkwijze en behandeling van het bezwaar is geregeld in artikel 22 t/m 32 van de Verordening.



BEZWAARSCHRIFTEN-
COMMISSIE

De hoorzitting en de adviezen dragen bij aan het bevorderen van de kwaliteit van de heroverweging van genomen besluiten en de te nemen beslissing op bezwaar. Door eventuele gebreken in het oorspronkelijke besluit te herstellen of de motivering aan te passen, kunnen procedures bij de bestuursrechter worden voorkomen. Ook kan het horen een bijdrage leveren aan een betere relatie tussen de inwoner en het bestuur door te luisteren naar de inwoner en hem extra uitleg te geven over wettelijke regelingen, gemeentelijk beleid en procedures. Tijdens een bezwaarprocedure wordt onderzocht of zaken buiten de formele procedure kunnen worden afgedaan (informele afhandeling). Na afloop van de bezwaarprocedure koppelt de juridische medewerker het besluit op bezwaar terug naar de betreffende medewerker en zijn teamleider.

3. Procedure en werkwijze van de commissie bezwaarschriften

3.1 Behandeling van een bezwaarschrift

Het is de taak van de behandelend juridisch medewerker om het college (namens hen, de te adviseren over de heroverweging en de te nemen beslissing op bezwaar. Om deze taak uit te voeren beschikt de juridisch medewerker over het ingediende bezwaarschrift en het volledige dossier.

Na het indienen van bezwaar kan de bezwaarmaker gebeld worden om te bespreken wat het bezwaar precies is, of overleg mogelijk is en/of hoe het bezwaar verder te behandelen.

Deze snelle en informele benadering wordt in het algemeen door de bezwaarmaker als prettig ervaren en gewaardeerd.

Ook biedt dit mogelijkheden om alsnog tot een oplossing te komen. Dit leidt soms tot het intrekken van een bezwaarschrift door de bezwaarmaker.

Is vooraf bellen niet mogelijk of wordt daar geen prijs op gesteld, dan volgt (indien gewenst) een uitnodiging voor een hoorzitting met de ambtelijke hoorcommissie bezwaar. Uitgangspunt is dat nieuwe bezwaarschriften zo snel mogelijk op de eerstvolgende hoorzitting worden behandeld.

De bedoeling daarvan is de bezwaarmaker en medewerker van de betreffende cluster goed te horen en meer informatie te krijgen, zodoende om een goed advies te geven over het te nemen besluit op bezwaar. Daarnaast, wordt tijdens de hoorzitting naar mogelijke oplossingen gekeken, met name in de Wmo-zaken.

Voor de bezwaarmaker is een hoorzitting een mogelijkheid en geen verplicht onderdeel van de behandeling van het bezwaar. Via een antwoordkaart kan bezwaarmaker vooraf aangeven of hij wel of geen hoorzitting wenst. De bezwaarmaker kan dus afzien van zijn recht om te worden gehoord. Er komt dan een advies op basis van het dossier en het bezwaarschrift.

De bezwaarmaker en de bij het primaire besluit betrokken medewerker worden beiden uitgenodigd voor de hoorcommissie. Zij worden tegelijkertijd gehoord. Tijdens de hoorzitting krijgen de gemachtigde van bezwaarmaker, bezwaarmaker zelf en de betreffende medewerker die het besluit heeft voorbereid de gelegenheid hun standpunten toe te lichten en op elkaars standpunten te reageren.

Een lid van de hoorcommissie maakt het verslag van de hoorzitting. De behandelend juridisch medewerker doet verder onderzoek en formuleert het conceptadvies voor de concerndirecteur. De concerndirecteur neemt de eindbeslissing namens het college (in mandaat). Daarna wordt het besluit op bezwaar verstuurd naar bezwaarmaker (of gemachtigde). De betrokken medewerker en zijn/haar leidinggevende worden op de hoogte gebracht direct nadat het besluit op bezwaar is genomen.

3.2 Pre-mediation en informele aanpak

Pre-mediation is een andere werkwijze van conflictoplossing die de laatste jaren door steeds meer gemeenten wordt toegepast. Dit is een meer informele aanpak van de behandeling van een bezwaar. Deze aanpak laat een verschuiving zien van een (juridische) proceduregerichte aanpak naar een oplossingsgerichte aanpak. De wijze waarop pre-mediation in een organisatie is vormgegeven, is niet aan bepaalde regels en standaarden gebonden. Dit betekent dat de gemeente naar eigen inzichten pre-mediation kan inrichten en toepassen.



Bij Sociale Zaken is steeds meer gebruik gemaakt van een vorm van informele aanpak. Dit gebeurt bijvoorbeeld door steeds meer direct na ontvangst van een bezwaarschrift met bezwaarmaker te bellen en zo mogelijk of nodig met het cluster/medewerker dat het bestreden besluit heeft voorbereid. Vaker wordt het bezwaar alsnog ingetrokken nadat, bijvoorbeeld, een nadere toelichting op het bestreden besluit is gegeven. Ook kan het bezwaar worden ingetrokken nadat er een nieuw/aangepast primair besluit is genomen. Dit is vaker het resultaat geweest van een informele aanpak over de behandeling van het bezwaarschrift met de bezwaarmaker en met een cluster.

3.3 Duidelijke taal

Wij passen steeds meer begrijpelijke taal toe bij de besluiten op bezwaar. De bedoeling is dat het besluit op bezwaar daardoor makkelijker te lezen is.

4. Wijze van afhandeling

4.1 Hoorzitting

Op grond van artikel 7:2 van de Algemene wet bestuursrecht heeft de bezwaarmaker het recht om mondeling te worden gehoord. Hiervan is alleen afwijking mogelijk als er sprake is van een kennelijk niet-ontvankelijk, kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond bezwaar.

In de regel worden door de ambtelijke hoorcommissie per hoorzitting twee tot drie bezwaarschriften behandeld. In 2021 zijn er totaal 19 - waarvan 3 telefonische - hoorzittingen gehouden.

4.2 Afgehandelde bezwaarschriften in aantallen

Van de 102 afgehandelde bezwaarschriften, is in 45 gevallen besloten tot ongegrond verklaring van het bezwaar (44%) oftewel het handhaven van het bestreden besluit en in 22 gevallen tot (deels) gegrond (22%) verklaring oftewel herroeping van het bestreden besluit. In 10 gevallen is het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard (10%).

In 2021 zijn totaal 25 bezwaarschriften ingetrokken (24%). Vaak na een vorm van (pre-)mediation. Voor een groot deel worden de bezwaren ook ingetrokken nadat er een nieuw/aangepast besluit is genomen of een duidelijke toelichting is gegeven.

Dit betekent dus dat in 80 gevallen van de voorgelegde bezwaarschriften het oorspronkelijke besluit in stand is gebleven (78%). Een enkele keer was het advies om de motivering van het besluit aan te vullen, maar dat leidde er niet toe dat het oorspronkelijke besluit moest worden herroepen.

Naast het gegrond of ongegrond verklaren (in feite is dit het herroepen of het handhaven van het oorspronkelijke besluit) kan een bezwaarschrift ook niet-ontvankelijk worden verklaard of worden ingetrokken.

4.3 Contraire besluiten

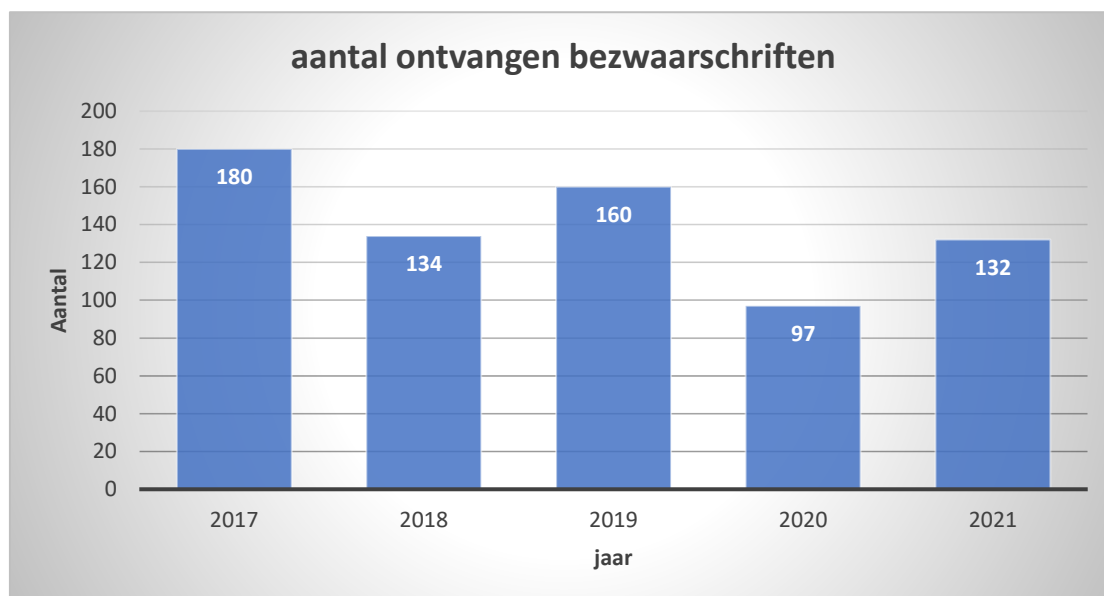
De concerndirecteur kan namens het college deugdelijk gemotiveerd afwijken van het advies (een “contrair” besluit nemen). In 2021 is het college in geen enkele zaak contrair gegaan.

5. De cijfers

5.1 Aantal ontvangen bezwaarschriften

In 2021 zijn 132 bezwaarschriften ontvangen. Dit is meer dan in 2020, maar is een gemiddeld aantal bekeken over de afgelopen jaren.

In onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal **ontvangen** bezwaarschriften.

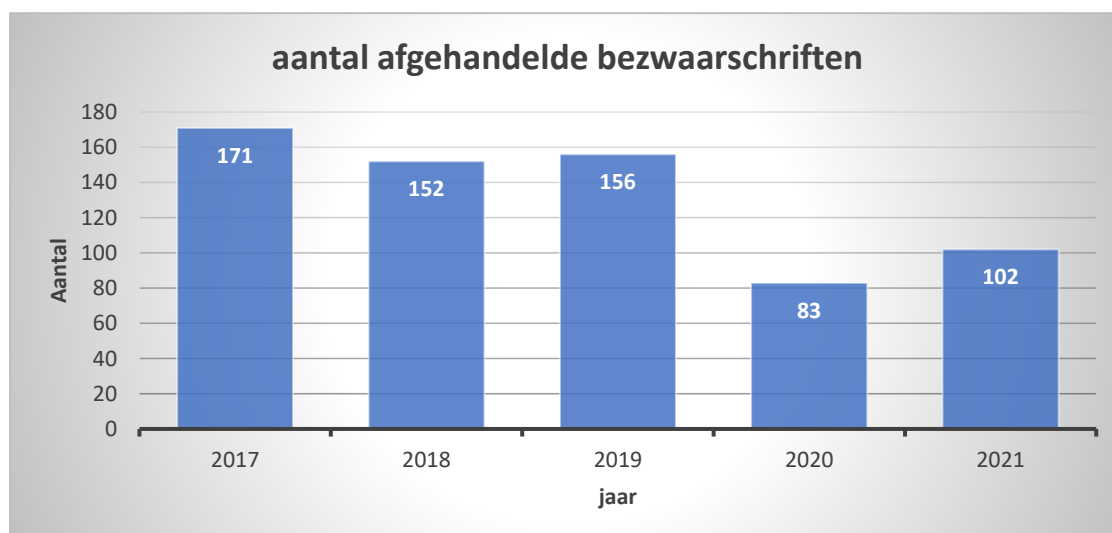


Men kan het bestuursorgaan ook verzoeken om in te stemmen met een rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter. Als het bestuursorgaan hiermee instemt, wordt de bezwarenprocedure overgeslagen en kan men een beroepsprocedure starten bij de rechtbank Limburg. Op basis van de stukken oordeelt de rechter of hij hier ook mee instemt. In één Wmo kwestie is dit in 2021 voorgekomen en is in overleg met de advocaat (die meerdere personen vertegenwoordigde in dezelfde zaak) een proefprocedure gestart.

5.2 Aantal afgehandelde bezwaarschriften

In 2021 zijn er 102 bezwaarschriften afgehandeld, waarvan 31 bezwaarschriften nog uit 2020. Op 31 december 2021 stonden er 62 bezwaarschriften open.

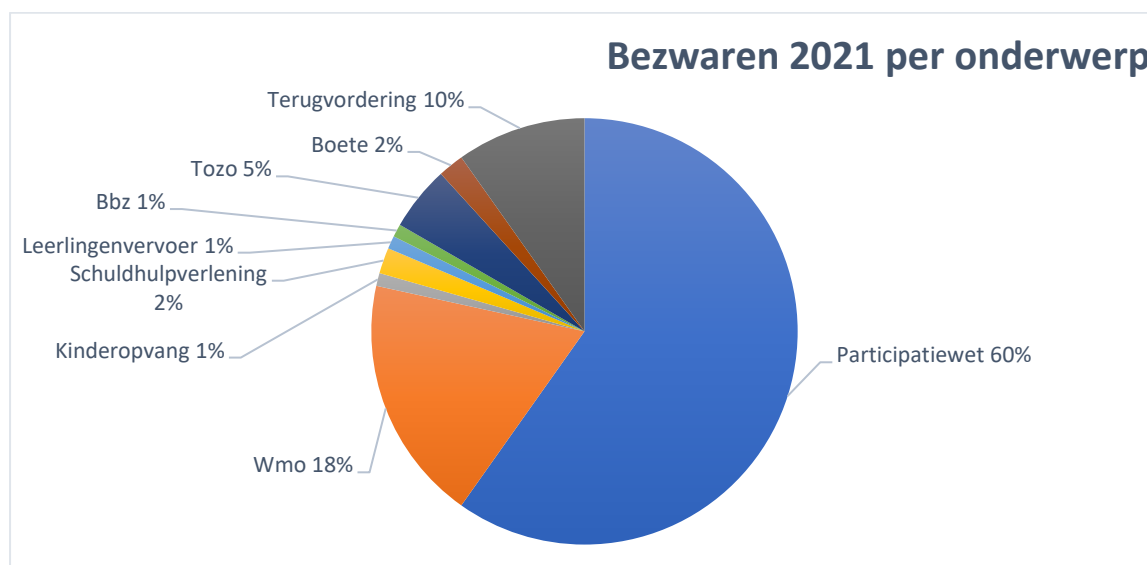
In onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal **afgehandelde** bezwaarschriften.



5.3 Verdeling afgehandelde bezwaarschriften per onderwerp

De meerderheid van de afgehandelde zaken betrof de Participatiewet, namelijk 61 zaken, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) betrof 19 zaken en terugvordering 10 zaken van het totaal van 102 zaken in 2021.

Hieronder zijn de aantallen schematisch in % weergegeven.

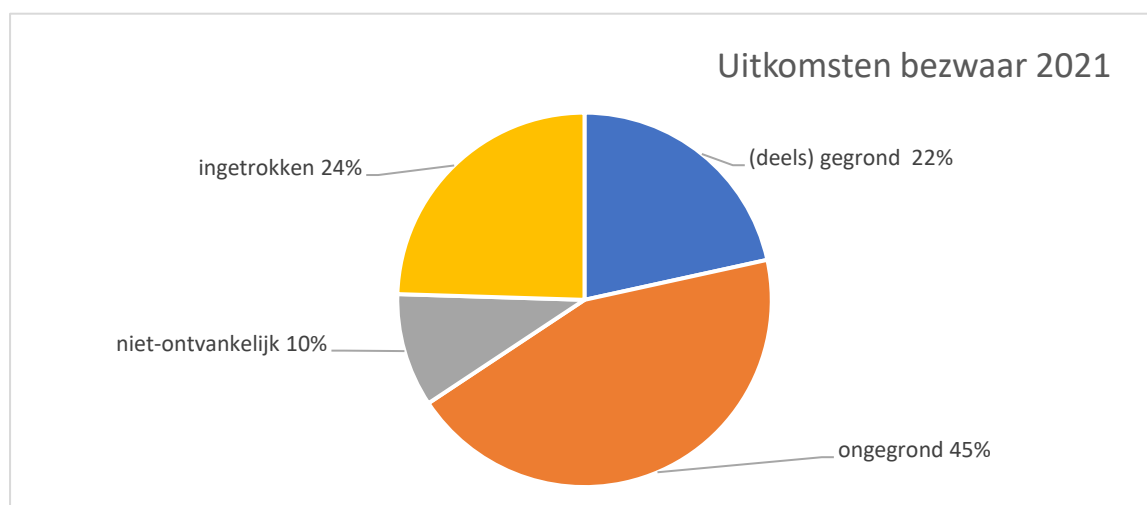


Bij de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) was in 2021 sprake van één principieel bezwaar dat was ingediend door 17 inwoners tegen een soortgelijk besluit (hulp in de huishouding door Friese aanbieder).

Gemeente Echt-Susteren en Maasgouw kenden vergelijkbare Wmo bezwaarschriften. In elk van deze gemeente is gezamenlijk een proefprocedure in beroep gevoerd, omdat deze ook betekenis zou hebben voor de overige in de gemeenten ingediende vergelijkbare bezwaarprocedures. Het beroep van de bezwaarmakers is ongegrond verklaard begin 2022.

5.4 Uitkomsten van afhandeling bezwaar

In de onderstaande tabel is het aantal bezwaarschriften uitgesplitst naar onderwerp bij Sociale Zaken:

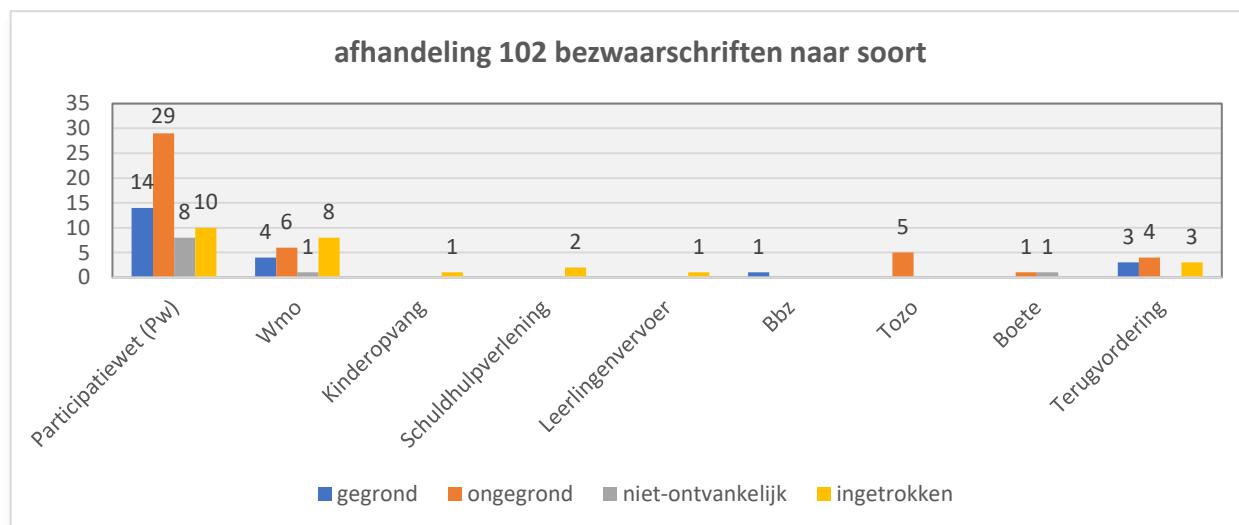


5.5 Gecombineerde totale resultaten van afhandeling bezwaar

In de onderstaande tabel is het aantal (afgehandelde) bezwaarschriften uitgesplitst naar onderwerp bij Sociale Zaken weergegeven:

Resultaat en aantal bezwaarschriften naar vakgebied					
Wet- en regelgeving	gegrond	ongegrond	niet-ontvankelijk	ingetrokken	totaal
Participatiewet (Pw)	14	29	8	10	61
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	4	6	1	8	19
Kinderopvang				1	1
Schuldhulpverlening				2	2
Leerlingenvervoer				1	1
Bbz (niet Tozo)	1				1
Tozo		5			5
Boete		1	1		2
Terugvordering	3	4		3	10
Totaal	22	45	10	25	102

In schematische - grafisch weergave:



Het aantal ingetrokken bezwaarschriften bij de Participatiewet is meestal toe te schrijven aan alternatieve oplossingen die tijdens de bezwaarprocedure zijn gevonden. Bij de Wmo worden bezwaarschriften meestal ingetrokken na aanvullend medisch onderzoek en medisch advies dat tot een aangepast (nieuw) besluit leidde.

5.6 Termijn van afdoening

De Algemene wet bestuursrecht bepaalt binnen hoeveel tijd het bezwaar moet zijn afgehandeld. Voor de clusters Sociale Zaken, met een ambtelijke hoorcommissie, geldt een termijn van 6 weken om te besluiten op het bezwaar, nadat de termijn van 6 weken voor het indienen van het bezwaar is verstreken. Deze termijn kan worden verlengd (verdaagd) met een termijn van maximaal 6 weken.

Dit komt neer op een doorloop- of afhandelingstermijn van maximaal 3 maal 6 weken = 18 weken / 126 dagen nadat een besluit is genomen en 12 weken / 84 dagen nadat de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift voorbij is.

In 2021 zijn 102 besluiten op bezwaar genomen, waarvan:

- tijdig: 45 bezwaarzaken (46%)
- niet tijdig: 57 bezwaarzaken (56%).



Daar hoort wel een opmerking bij, namelijk dat tijdens de corona-maatregelen termijnoverschrijding is geregistreerd, terwijl er in 2021 soms geen (fysieke) hoorzittingen mogelijk zijn geweest vanwege corona-maatregelen. Hoorzittingen zijn bijvoorbeeld ook uitgesteld totdat dit fysiek weer mogelijk was. In het algemeen is daarnaast uitstel voor de behandeling van het bezwaar mogelijk met toestemming van bezwaarmaker. Zo is er bijvoorbeeld, met toestemming van bezwaarmaker, een aantal malen uitstel gevraagd omdat nog aanvullende stukken of een (extra) extern advies moest worden uitgebracht.

Er kan sprake zijn van behoefte aan aanvullend medisch extern advies en is er - met toestemming van bezwaarmaker - op een later moment beslist op het bezwaar, nadat het extern advies was ontvangen. In feite is er ook dan geen sprake van een termijnoverschrijding, hoewel dat in de registratie niet zichtbaar is.

Naast de inhoudelijke kwaliteit van de bezwaarprocedure is ook een tijdige afdoening een kwaliteitsaspect. Gezien bovenstaande is de tijdige afhandeling van bezwaarschriften een aandachtspunt.

Ingebrekestellingen

Als het bestuursorgaan niet tijdig beslist op een bezwaar kan de bezwaarmaker het bestuursorgaan in gebreke stellen. In dat geval meldt de bezwaarmaker dat het bestuursorgaan te laat is met het nemen van een besluit (ingebrekestelling). De Algemene wet bestuursrecht voorziet hierin, namelijk dat het bestuursorgaan alsnog een termijn van 2 weken heeft om te besluiten. In de meest voorkomende gevallen is alsnog het betreffende besluit op het bezwaar genomen binnen de gestelde termijn van deze 2 weken. Is dat niet gelukt, dan heeft de bezwaarmaker recht op een per dag oplopende schadevergoeding tot een bepaald maximum (zogenaamde verbeurde dwangsommen).

In 2021 is het college in verband met de afhandeling van bezwaarzaken Sociale Zaken 11 keer in gebreke gesteld. Daarvan was in 1 geval sprake van verbeurde dwangsommen en is een dwangsom betaald van € 1.442,-. De reden was dat de ingebrekestelling niet op tijd op de juiste plek binnen de gemeentelijke organisatie was binnengekomen en het bezwaar hierdoor te laat was afgehandeld.

6. Beroep en voorlopige voorzieningen

6.1 Voorlopige voorzieningen in 2021

In 2021 zijn 3 verzoeken ingediend tot het treffen van voorlopige voorzieningen bij de Rechtbank Limburg in verband met ingediende bezwaarschriften. Hiervan is in 2021 in 1 verzoek de voorlopige voorziening afgewezen (ongegrond) en 2 verzoeken om voorlopige voorzieningen zijn ingetrokken.

6.2 Uitspraken beroep in 2021

In 2021 is in 21 beroepszaken door de Rechtbank Limburg uitspraak gedaan tegen de besluiten op bezwaar. Daarvan is 1 beroep deels gegrond verklaard, zijn 14 beroepen ongegrond verklaard en zijn 6 beroepen niet-ontvankelijk verklaard door de rechter.

6.3 Uitspraken hoger beroep in 2021

In 2021 is in 16 hoger beroepszaken uitspraak gedaan door de Centrale Raad van Beroep in Utrecht (CRvB). Daarvan is in 1 zaak het hoger beroep gegrond verklaard en 10 ongegrond. In 1 zaak is het hoger beroep ingetrokken en in 4 zaken niet-ontvankelijk verklaard.

7. Ten slotte

Op verzoek van de Rekenkamer van de gemeente Roermond vond in 2021 een extern onderzoek (door BMC) plaats naar de behandeling van bezwaarschriften binnen de gehele organisatie.

Hierbij is onderzocht hoe de gemeente Roermond stappen kan zetten om te komen tot een efficiënte en effectieve organisatie en behandeling van bezwaren. Daarbij was de informele aanpak het uitgangspunt.

In 2022 zal de informele aanpak van bezwaarschriften geïmplementeerd worden, hetgeen de nodige inspanningen zal vragen van de betrokken clusters, maar ook van de bezwarencommissie.