de Nationale ombudsman

Bezwaarwijzer

Bezwaarwijzer

De overheid neemt per jaar 2,5 miljoen beslissingen waartegen bezwaar mogelijk is. Voor burgers blijkt een bezwaarschriftprocedure vaak een zeer slechte ervaring met de overheid onder andere door de lange behandelingsduur; voor de overheid zijn bezwaarprocedures kostbaar en tijdrovend. Bezwaarprocedures zorgen er soms voor dat burger en overheid onnodig tegenover elkaar komen te staan. Hoe kunnen de betrokken burgers en de overheid verstandig omgaan met de mogelijkheid van bezwaar, zodat onnodige bezwaarprocedures voorkomen worden?

Voorkomen van onnodig bezwaar

Overheid

De beste manier om onnodige bezwaren te voorkomen is een zorgvuldige voorbereiding van het besluit en een helder geformuleerd besluit:

- Kom in het besluit snel tot de kern van de zaak en leg concreet uit wat dit voor de burger betekent.[1] Het bijsluiten van deze bezwaarwijzer bij het besluit kan de burger ook stimuleren om een goede afweging te maken.
- Zorg voor een informatieve rechtsbeschermingsclausule onder de beschikking. Hoe kan deze clausule het beste luiden?

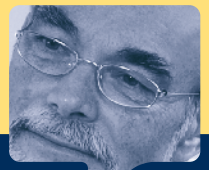
  Tegen dit besluit staat bezwaar open. Heeft u opmerkingen, vragen of wilt u meer informatie over dit besluit, bel dan met [naam, telefoonnummer]. Vindt u dat het besluit onjuist is, dien dan binnen zes weken een bezwaarschrift in en stuur dit naar [adres]. Weet u niet zeker of u deze bezwaarschriftprocedure wilt volgen of wilt u met ons overleggen over een oplossing voor uw probleem? Neem dan contact met ons op via [naam, telefoonnummer].
  Let op: overleg zo nodig hoe u de bezwaartermijn van zes weken veilig kunt stellen.

Persoonlijk contact voordat een burger schriftelijk reageert op een besluit is van belang. De termijnen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn dwingend, maar op grond van artikel 7.10 lid 4 kan in onderling overleg de termijn voor behandeling van een bezwaarschrift verlengd worden.

Belangrijk is dat de betrokken burger niet alleen op de mogelijkheid van bezwaar wordt gewezen: een ‘bezwaar’ kan net zo goed voortvloeien uit onduidelijkheid of onzekerheid over het besluit, of de behoefte aan meer informatie. Ook kan het ‘bezwaar’ ingegeven zijn door onvrede over de wijze waarop iemand in het voortraject is behandeld. Het is daarom voor zowel de overheid als de burger belangrijk om naar aanleiding van een besluit na te gaan wat nodig is, zoals: persoonlijk contact, exploreren, toelichten, nadere informatie, klacht of bezwaar tegen de inhoud van het besluit.

Goede communicatie over het besluit is cruciaal. Belangrijke aandachtspunten zijn:

- *Luisteren:* ga bij de burger na welke belangen spelen en houd daar zo veel mogelijk rekening mee.
- *Filteren:* zorg ervoor dat de burger een bezwaar alleen indient als er inhoudelijk iets mis kan zijn met het besluit. Andere punten van onvrede kunt u beter op een andere manier oppakken.
- *Faciliteren:* zorg ervoor dat de burger goed geïnformeerd is zodat hij een juiste keuze kan maken over het vervolg.



Burger

Als u zich afvraagt of het voor u zinvol is om een bezwaarprocedure te starten, kunnen de volgende vragen en aandachtspunten behulpzaam zijn bij het maken van uw afweging:

- Neem contact op met de overheid om te verkennen of het indienen van een bezwaar voor u de geschikte aanpak is.
- Is de inhoud van het besluit duidelijk voor u en wat het concreet voor u betekent? Of heeft u behoefte aan toelichting?
- Kloppen de gegevens over u in het besluit en heeft u alle gegevens verstrekt?
- Heeft u zich op een of andere manier gestoord aan de wijze waarop bij de besluitvorming met u of uw belangen is omgegaan? Zo ja, wat wilt u met die onvrede doen?
- Kunt u beoordelen of het besluit inhoudelijk juist is of niet? Of heeft u daarvoor meer informatie nodig?
- Als u het besluit onjuist vindt, wat zijn dan uw argumenten?
- Welk doel wilt u met uw bezwaar tegen het besluit bereiken? Wat verwacht u van de overheid?
- Weet u of u met een bezwaar dit doel ook kunt bereiken?
- Als u in bezwaar wilt gaan, wat is dan de uiterste datum voor het indienen van uw bezwaarschrift? Aan welke eisen moet het bezwaarschrift voldoen?
- Begin niet onnodig een bezwaarprocedure. Deze kost tijd en geld en uit de praktijk blijkt dat burgers vaak slechte ervaringen hebben met bezwaarprocedures.

Als u twijfelt of een bezwaarprocedure voor u zinvol is, kunt u ook contact opnemen met Het Juridisch Loket via het telefoonnummer 0900 - 8020 (10 cent per minuut) of hun website bezoeken: www.juridischloket.nl. Besluit u bezwaar te maken, dan vindt u een voorbeeldbrief hiervoor op onze website www.nationaleombudsman.nl/hulp-bij-bezwaar-en-beroep

Na het indienen van een bezwaarschift

Overheid

Een door de burger ingediend bezwaarschrift moet conform de Awb behandeld worden. Maar voordat u die behandeling opstart, is het belangrijk om na te gaan of een bezwaarprocedure beantwoordt aan de verwachtingen van de burger. Daarom is persoonlijk contact cruciaal nadat een bezwaarschrift is ingediend. Zorg tijdig (uiterlijk binnen tien werkdagen maar liever binnen vijf werkdagen) voor persoonlijk overleg met de bezwaarmaker. Doel is om samen te bespreken wat er precies aan de hand is en wat de beste aanpak is van het bezwaar. Als een inhoudelijke toetsing van het bezwaar niet meer mogelijk is, wees daar dan in dit overleg duidelijk over.

Ter voorbereiding van dit contact kunt u zich de volgende vragen stellen, waarmee u verkent waar het de burger om gaat (exploreren):

- Wat denkt u dat de burger beweegt om actie te ondernemen tegen dit besluit? Bedenk dat de burger om uiteenlopende redenen bezwaar kan maken, bijvoorbeeld uit:
  - behoefte aan informatie
  - onvrede over de gang van zaken
  - twijfel over juistheid van de inhoud van het besluit
- Is de beschikking voor deze burger te begrijpen?
- Zijn er factoren waardoor de burger het besluit of de behandeling door de overheid als oneerlijk zou kunnen ervaren?
- Is het een klacht tegen de wijze van voorbereiden van het besluit of een bezwaar tegen de inhoud? Of een combinatie?
- Ga bij een te laat bezwaar na of het mogelijk om een klacht gaat: dan geldt een ruimere termijn.
- Heeft de burger behoefte aan bepaalde informatie, zo ja, in welke vorm?
- Win informatie in bij de (vak)afdeling die de primaire beslissing heeft genomen. Hoe kijken zij tegen de kwestie aan? Bij een negatief besluit: wat kan er eventueel wel?
- Is er iets misgegaan bij de voorbereiding van het besluit? Zo ja, wat betekende dat voor de burger? Is dit te herstellen? Wat betekent het voor de (vak)afdeling?
- Ontbrak bepaalde informatie bij het nemen van het primaire besluit? Is dat te herstellen?
- Heeft deze beschikking (ongewenste) effecten op andere beslissingen die voor de burger belangrijk zijn?
- Behoort een (informele) oplossing voor het gerezen probleem tot de mogelijkheden? Welke ruimte is er om er met de burger uit te komen?
- Leent de kwestie zich voor bezwaarbehandeling of is mediation een beter alternatief?
- Wat kan de organisatie leren van dit bezwaar? Hoe vindt de terugkoppeling plaats aan de (vak)afdeling?

Burger

U heeft een bezwaarschrift ingediend. De ervaring leert dat een bezwaarprocedure vaak niet aansluit bij hetgeen u als burger met het bezwaar wilt bereiken. De volgende vragen en aandachtspunten kunnen u helpen na te gaan of deze aanpak voor u adequaat is:

- Is het u voldoende duidelijk wat een bezwaarprocedure inhoudt en beantwoordt het doel van deze procedure aan hetgeen u wilt bereiken?
- Heeft u op dit moment vragen of behoefte aan informatie?
- Kunt u uw doel op een andere, wellicht minder omslachtige wijze bereiken?
- Sta open voor overleg over de te volgen procedure en de mogelijkheden die de overheid u eventueel biedt om tot een oplossing te komen.
- Als u uw bezwaar intrekt, let er dan op dat de overheid voldoende duidelijk vastlegt welke afspraken zijn gemaakt en deze ook nakomt.

Overheid

Als u ervoor gekozen heeft om persoonlijk contact met de burger te zoeken over zijn bezwaarschift, besteed dan aandacht aan de volgende punten na afloop van dit persoonlijk contact:

- Als het gesprek voor de burger bevredigend is verlopen en deze zijn bezwaar intrekt, zorg dan voor zorgvuldige vastlegging van de gemaakte afspraken tijdens het gesprek per mail of brief. Alleen mondeling afspreken is onzorgvuldig.
- Als het gesprek heeft geleid tot heldere afspraken over het toezenden van informatie aan de burger, kom die afspraken dan direct na.
- Als de burger besluit het bezwaar door te zetten, ga dan na wat de kern van dit bezwaar is en zorg ervoor dat dit punt centraal staat bij de bezwaarbehandeling.

1) Zie het rapport Prettig contact met de overheid 2, 2010 en de Menukaart Bezwaarschriften, 2007 (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) en het rapport Zorg voor duidelijke brieven! Hoe kan het CAK tot begrijpelijke beschikkingen komen? (Rapport 2010/085, Nationale ombudsman).

Tijdens de bezwaarbehandeling

Overheid

Tijdens de bezwaarbehandeling blijft goed overleg met de burger belangrijk. Beperk daarbij formalisering en juridisering en streef naar praktische oplossingsrichtingen voor het gerezen probleem.

- Zorg ervoor dat de burger tijdig over voldoende informatie beschikt.
- Overweeg, zelfs als afgezien wordt van horen, toch telefonisch contact te hebben en informeer de burger. Ook bij een niet-ontvankelijk bezwaar kan het soms zinvol zijn om via rechtstreeks en snel persoonlijk contact uit te zoeken wat er speelt.
- Zorg ervoor dat de burger zich op een eerlijke manier behandeld voelt tijdens het horen: zorg voor open communicatie, toon een actief luisterende houding en wees gericht op probleemoplossing in plaats van juridisering. Let ook op de setting en positie van partijen.
- Spreek zo nodig met de burger af dat de termijn van behandeling langer is om ruimte te maken voor overleg.
- Zonder adviescommissie: zorg ervoor dat degene die met bezwaarmaker communiceert, naast juridische en inhoudelijke kennis ook over goede communicatieve vaardigheden beschikt.
- Met adviescommissie: zorg ervoor dat de voorzitter en leden van de bezwaarcommissie naast juridische en inhoudelijke kennis ook over goede communicatieve vaardigheden beschikken.
- Voorkom dat de burger overvallen wordt door een ‘pleitnota’ die pas ter zitting te voorschijn komt.
- Besteed niet alleen aandacht aan de juridische kanten van de zaak maar ook aan de behoorlijke behandeling van de burger in de fase van voorbereiding en besluitvorming. Vraag waar mogelijk ook door naar de (nabije) toekomst in deze kwestie.
- Verwijs de zaak zo nodig indien alsnog blijkt dat deze zich meer leent voor een gesprek onder begeleiding van een onafhankelijke derde, bemiddeling of mediation.
- Vraag uzelf af wat u of uw organisatie kan leren van dit bezwaar en hoe u dit terugkoppelt.

Wat is...

Beslissing, besluit, beschikking

De overheid kan schriftelijk over uw belangen beslissen, u rechten toekennen, u plichten opleggen of in uw rechten en plichten iets wijzigen. Afhankelijk van het soort beslissing heet dat volgens de wet een beslissing, besluit of beschikking.

Bezwaar en beroep

Als u het niet eens bent met de beslissing, het besluit of de beschikking dan kunt u hiertegen bezwaar maken. Dit doet u door binnen zes weken een bezwaarschrift in te dienen bij de overheid. Een bezwaarschift is een brief met uw gegevens, een aanduiding van het besluit waartegen u in bezwaar gaat en de redenen waarom u het niet eens bent met het besluit. Daarna kunt u eventueel bij de rechter in beroep gaan.

Mediation

Mediation is een vorm van conflicthantering, waarbij een onafhankelijke neutrale derde - de mediator - partijen begeleidt om vanuit hun werkelijke belangen tot een gezamenlijk gedragen en een voor ieder van hen optimale oplossing van hun conflict te komen.

Rechtsbeschermingsclausule

Een tekst in een brief van de overheid waarin te lezen staat binnen welke termijn en bij wie een bezwaar of beroep moet worden ingediend. Als deze clausule in een brief van de overheid is opgenomen, kunt u daaruit afleiden dat de overheid over uw rechten en plichten een beslissing heeft genomen.

de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63
Fax (070) 360 75 72
www.nationaleombudsman.nl

Mei 2011