

# Toegang tot het recht?

**Jaarverslag Gemeentelijke ombudsman  
Den Haag en Leidschendam-Voorburg**

2021



## Voorwoord

In dit jaarverslag staan de verhalen van inwoners van Den Haag en Leidschendam-Voorburg. Hun verhalen maken duidelijk wat het werk van de Gemeentelijke ombudsman inhoudt. Ook laten ze zien hoe inwoners kunnen vastlopen in het contact met de gemeente en andere instanties. Daarin wordt duidelijk hoe moeilijk het soms is om gewoon mee te kunnen doen. Rode draad in dit jaarverslag is het belang van toegang tot het recht. Hoe inwoners toegang krijgen tot de voorzieningen en dienstverlening waar zij recht op hebben, zonder eerst een formele bezwaar- of beroepsprocedure te moeten volgen. Mocht dit toch nodig zijn, dan mét goede rechtsbescherming.

Addie Stehouwer

**Ombudsman**

Den Haag | Leidschendam – Voorburg



**Gemeentelijke  
Ombudsman**  
Den Haag

# Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Hoe komen burgers tot hun recht?</b>	<b>5</b>
	1.1 Inleiding	5
	1.2 Toegang tot het recht vanuit ombudsperspectief	5
	1.3 Verhalen uit de praktijk van de ombudsman	7
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Wat leren de voorbeelden van deze burgers over toegang tot het recht?</b>	<b>14</b>
	2.1 Wat is recht?	14
	2.2 Wat betekent toegang?	14
	2.3 Hoe komen burgers aan hun recht en hoe komt de dienstverlening door de gemeente tot zijn recht?	14
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>15</b>



# Een telefoontje

Wat illustreert het thema van dit jaarverslag het beste? Dat is een klacht die is opgelost met één telefoontje. Meneer Visser<sup>1</sup> beklagde zich bij de ombudsman over de behandeling van zijn bezwaar.

De ombudsman vroeg een medewerker van de afdeling bezwaar van de gemeente hem op te bellen. Meneer Visser liet weten:

*“Hierbij wil ik u hartelijk danken voor de behandeling van mijn klacht over de parkeerboete.*

*Het gesprek met de medewerker is prettig verlopen. Zij snapt de reden van mijn bezwaar en kon daar ook weinig aan doen.*

*Het tonen van begrip was voldoende.*

*Ik realiseer me dat automatische systemen zoals gehanteerd bij controle op geparkeerde auto's, snelheid metingen van auto's enz. geen rekening kunnen houden met persoonlijke omstandigheden. (...) Persoonlijke benadering is dan belangrijk.*

*Dank u wel voor uw bemiddeling en vriendelijke groet”*

Deze inwoner van Den Haag maakte bezwaar tegen een parkeerboete. Niet omdat hij meende dat de parkeerboete op onjuiste gronden was opgelegd, maar omdat hij de persoonlijke omstandigheden waardoor hij het parkeergeld niet had betaald wilde uitleggen. Hij wilde wel betalen en had niet de intentie om gratis te parkeren, waar dat alleen betaald kan. De reactie op het bezwaar was kort: “U voert geen omstandigheden aan die ertoe moeten leiden van de boete af te zien”. Toch zorgde het telefoontje ervoor dat het bezwaar echt werd afgerond, dankzij het tonen van begrip.



# Hoe komen burgers tot hun recht?

## 1.1. Inleiding

Burgers hebben op allerlei manieren de mogelijkheid om tegen besluiten van de gemeente op te komen. De Algemene wet bestuursrecht biedt een scala aan mogelijkheden: aanvulling van gegevens, zienswijze, bezwaar, beroep en hoger beroep. Een andere mogelijkheid is een klacht bij de gemeente en een heroverweging van deze klacht bij de ombudsman.

Verder bestaat ook nog de mogelijkheid om herziening te vragen van eerder genomen besluiten en door een in gebrekestelling met dwangsom af te dwingen. Dan moet de gemeente binnen twee weken een besluit nemen en anders verbeurt zij een dwangsom en moet er bovendien nog steeds een besluit worden genomen.

In het geval dat de burgers schade hebben geleden door het optreden van de gemeente, dan kunnen ze ook nog een schadevergoedingsprocedure voeren en bij tegenvallende uitkomst van die procedure naar de rechter gaan. In de praktijk blijkt dat eigenlijk niemand dit wil; de burger niet en de gemeente niet.

## 1.2. Toegang tot het recht vanuit ombudsperspectief

Toegang tot het recht staat niet gelijk aan gelijk krijgen of een te claimen recht op toegang tot de dienstverlening van de gemeente. Toegang tot het recht gaat vanuit het perspectief van de ombudsman wel over:

### **Hulp bij het indienen klachten en meer laagdrempelige (bezwaar- en) klachtprocedures (#laagdrempelig)**

Ten eerste vraagt het bieden van toegang tot recht van de gemeente om laagdrempelige procedures, zodat onvrede snel en effectief kan worden opgepakt en opgelost. Ten tweede vraagt toegang tot recht om adequate informatie hierover. Ten derde is het belangrijk dat er, indien nodig, hulp is bij het indienen van klachten van iemand die onafhankelijk en onbevooroordeeld is.

De opdracht tot effectieve hulp bij het indienen van een klacht en meer laagdrempelige klachtprocedures komt ook van de Venetiëcommissie van de Raad van Europa<sup>2</sup>. Op 18 oktober 2021 heeft deze commissie Nederland geadviseerd "dat voor individuen de toegang tot relevante informatie moet worden verbeterd, klachtprocedures eenvoudig en informeel moeten worden gemaakt en hulp moet worden geboden bij het indienen van een klacht met inachtneming van een neutraliteitsplicht".

In de reflectie d.d. 12 april 2022 van de minister van Binnenlandse Zaken en de minister voor Rechtsbescherming laat het kabinet op dit punt weten dat mensen altijd persoonlijk in contact moeten kunnen komen met de overheid. Ook pleit het kabinet voor burgergericht procederen en het versterken van de positie van de burger in de Nederlandse rechtsstaat. Een nog in te stellen staatscommissie rechtsstaat gaat hier vervolg aan geven.



## **Empathie, nieuwsgierigheid en lef (#persoonlijkebenadering)**

Toegang tot het recht hangt, naast deze toegankelijke en laagdrempelige procedures, af van de persoonlijke houding en invulling die betrokken medewerkers aan toegang tot het recht geven. Staan zij open voor uitingen van onvrede of klachten, zoeken zij actief naar oplossingen en interpreteren zij de regels ruim(hartig)? Of kiezen zij voor een meer afhoudende, formalistische houding en verwijzen zij naar regels en procedures bij problemen?

Inwoners geven aan behoefte te hebben aan medewerkers die empathisch en nieuwsgierig zijn naar hen als persoon. Zij willen dat hun probleem gezien worden. Zij willen iemand die lef toont als systemen, regels en voorzieningen in de praktijk niet blijken te doen wat de bedoeling is. Belangrijk hierbij is dat medewerkers opschalen naar een leidinggevende of politiek bestuurder, dan wel gebruik maken van interne escalatiemechanismen zoals een Doorbraaklab als zaken vastlopen. De menselijke maat en het toepassen van maatwerk zijn daarbij onmisbaar. Zodat degenen die dat nodig hebben en daar recht op hebben, passende hulp en rechtsbescherming ontvangen.

De menselijke maat en toepassen van maatwerk zijn daarbij onmisbaar. Zodat degenen die dat nodig hebben en daar recht op hebben passende hulp en rechtsbescherming ontvangen.

## **Burgergericht en de-escalerend handelen (#goedeinformatie)**

Burgergericht en de-escalerend handelen vraagt van de gemeente dat zij, waar mogelijk, ongewenste klacht- en bezwaarprocedures voorkomt. Als dat niet mogelijk is of niet lukt, dan is het belangrijk dat de gemeente goede informatie geeft over het bestaan van (klacht-) procedures.

## 1.3 Verhalen uit de praktijk van de ombudsman

In 2021 toonden zich binnen de Gemeentelijke ombudsman leerzame cases waar de toegang tot het recht binnen de gemeente beter kan volgens de graadmeters **#laagdrempelig**, **#persoonlijkebenadering** en **#goedeinformatie**. In deze paragraaf enkele voorbeelden.

### De VvE kan niet aan de opdracht van de Pandbrigade voldoen

In een appartementencomplex wordt een appartement niet onderhouden. De Pandbrigade van de gemeente maakt daar werk van en schrijft de Vereniging van Eigenaren (VvE). De VvE dient een klacht in.

#### Ombudsman

De ombudsman vroeg de gemeente om een passende reactie. De gemeente liet weten:

*“Naar aanleiding van alle ontvangen stukken hebben wij besloten om enkel de eigenaar van het pand (...) aan te schrijven. De door u en de overige leden (van de VvE) ontvangen concepten kunt u als niet verzonden beschouwen, deze zijn bij deze ingetrokken.*

*U geeft in uw mails nadrukkelijk aan dat wij de heer (...) dienen aan te schrijven. Uit onderzoek is gebleken dat het pand (...) sinds (datum) is verkocht. Wij zullen in dit geval de nieuwe eigenaar aanschrijven.*

*Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd ”*

**#goedeinformatie**

## Waarom duurt de behandeling van bezwaren zolang?

Natuurlijk kan de gemeente niet elke aanvraag van een inwoner of ondernemer honoreren op de manier die de aanvrager voor ogen heeft. De bezwaarprocedure biedt de gemeente de mogelijkheid om haar besluit te heroverwegen op inhoudelijke of andere gronden. De rechter kan een eindoordeel geven over een juridisch inhoudelijk verschil van mening tussen beide. Toch hebben bezwaarmakers dit jaar aandacht gevraagd bij de ombudsman, omdat ze vonden dat de gemeente te lang deed over het behandelen van het bezwaar, niet op ingebrekestellingen reageerde of een proceskostenveroordeling na een door de burger gewonnen rechtszaak niet of niet snel genoeg uitbetaalde.

### Meneer Brouwer

Meneer Brouwer vroeg een bouwvergunning aan, maar de gemeente wees die aanvraag af. Hij diende een klacht in:

*“De afloop van de bezwaarprocedure vind ik natuurlijk teleurstellend, erger vind ik dat het zo extreem lang heeft geduurd en dat de kern van mijn bezwaar buiten beschouwing is gebleven. Ook het stilleggen van het collegiaal overleg dat gaande was naast de bezwaarprocedure is voor mij moeilijk verteerbaar.”*

### Ombudsman

De ombudsman heeft deze zaken via de klachtencoördinatoren onder de aandacht gebracht. Dit leidde ertoe dat in elk geval op dat moment weer contact werd opgenomen met de burger. De betreffende afdelingen en diensten hebben geleerd van deze meldingen en klachten. Ze hebben toegezegd voortaan steeds zélf tijdig berichten te versturen over de voortgang in de behandeling van de zaak.

Soms is dat een kwestie van een automatische reminder aan de betreffende behandelaar om zo'n bericht te versturen, vaak is het ook een kwestie van organisatie van de werkzaamheden waardoor de termijnen niet te veel oplopen.

**#persoonlijkebenadering #goedeinformatie**



## WOB verzoeken nodig om stukken te krijgen?

De Wet openbaarheid van bestuur regelt het recht van burgers om stukken op te vragen bij de gemeente. Maar dat recht bestaat niet alleen bij de gratie van het voeren van een WOB-procedure. Als iemand vraagt om de stukken die bij een bepaald besluitvormingsproces horen, bijvoorbeeld een bouwaanvraag, dan is het van belang dat de gemeente deze zo snel mogelijk beschikbaar stelt. Dat belang wordt groter als de medewerker van de gemeente of de wethouder zelf heeft aangeboden de stukken toe te zenden.

De ombudsman kreeg meldingen van burgers. Bijvoorbeeld van inwoners die wilden weten hoe het zat met een aangevraagde bouwvergunning voor een dakopbouw en van inwoners die wilden weten hoe het zat met een voorgenomen transitie van een pand naar een andere bestemming. Daarnaast kwam er een melding over een groot bouwproject waar problemen mee waren, wat weer vragen opriep bij de omwonenden. Zij meldden dat ze de gevraagde of beloofde stukken niet hadden gekregen.

### Mevrouw Schenk

Mevrouw Schenk wil geïnformeerd worden over bouwactiviteiten in haar woonomgeving. De gemeente biedt een digitale toegang tot de openbare stukken. Mevrouw Schenk klaagt erover dat de stukken die ze op eigen kracht heeft verzameld via de website van de gemeente, moeilijk vindbaar zijn. Verder vraagt ze zich voortdurend af of de gegevens wel compleet waren, omdat in een document verwezen wordt naar andere documenten die niet bijgevoegd, of niet doorgelinkt waren. Zij wil dat de gemeente haar tussentijds informeert, door middel van het toezenden van kopieën van alle stukken die betrekking hebben op de betreffende aanvraag. Volgens de gemeente is dit lastig uitvoerbaar. De stukken zijn nog niet digitaal beschikbaar in verband met de AVG-eis om te anonimiseren en dat kost de gemeente erg veel tijd. Bovendien, gedurende de vergunningprocedure zijn in de stukkenstroom veel mutaties, die ertoe leiden dat de waarde van de eerdere documenten nihil is.

### Ombudsman

Door toedoen van de ombudsman zijn de gevraagde stukken uiteindelijk wel beschikbaar gesteld. De ombudsman kreeg de indruk dat de wil er wel was de stukken beschikbaar te stellen, maar dat er nog een aantal procedures binnen de gemeente doorlopen moesten worden om de vereiste toestemming te krijgen van de eigenaren van die informatie. De ombudsman adviseert de gemeente om de burger actief tussentijds te informeren op de momenten die werkelijk relevant zijn.

Met de Wet open overheid (Woo) in het verschiet vraagt de ombudsman de gemeente om meer documenten proactief beschikbaar te stellen. Belangstellenden en belanghebbenden kunnen zich dan beter voorbereiden op hun contacten met de gemeente over hun vragen en beter inschatten waar ze recht op hebben.

**#laagdrempelig #goedeinformatie**

---

## Moet ik nu ineens een eigen bijdrage betalen voor WMO-voorzieningen in huis?

---

Eind 2020 ontving de ombudsman een aantal klachten en meldingen van mensen die al enige jaren een voorziening in het kader van de WMO hadden. Zij hadden ineens een serie rekeningen van het innende bestuursorgaan het CAK ontvangen. Ze moesten met terugwerkende kracht over heel 2020 een eigen bijdrage per maand van 19 euro voldoen. Hadden ze dat maar geweten!

De gemeente bleek eind 2018 besloten te hebben om voortaan een eigen bijdrage te vragen voor bepaalde WMO-voorzieningen, zoals maatwerkvoorzieningen woningaanpassing, maatwerkvoorzieningen vervoer, rolstoelvoorzieningen of sporthulpmiddelen. Mensen die vóór

25 februari 2019 al zo'n voorziening hadden, moeten daarvoor vanaf 1 januari 2020 een eigen bijdrage betalen.

### Mevrouw Slotboom

*"Een medewerker van de gemeente kwam destijds langs en adviseerde een aanpassing aan de trap. Mijn man is handig en zag wel mogelijkheden om zelf die aanpassing aan te brengen. De medewerker van de gemeente vertelde ons dat de gemeente wel zorg zou dragen voor de aanpassing en dat die geheel gratis was. Pas via de brieven van de gemeente in april en september, na het uitvoeren van de aanpassing, kreeg ik te horen dat ik vanaf januari 2020 een eigen bijdrage moest betalen. De gemeente heeft mij hierover niet geïnformeerd tijdens de aanvraag en toekenning."*

Het was voor de ombudsman de vraag of zij de enige is. In januari 2021 verzond de ombudsman een [zorgenbrief](#) hierover aan de gemeente.

De zorgen waren als volgt:

- De informatie in de brieven die deze mensen ontvingen was te algemeen van aard. Er staat dat vanaf januari 2020 een eigen bijdrage ingaat, tenzij de ontvangers onder een van de drie genoemde uitzonderingssituaties vallen. Ook staat er dat het CAK hen nog zal informeren over de eigen bijdrage. In de brief is geen bezwaarclausule opgenomen. Er staat niet in hoe lang een eigen bijdrage betaald moet gaan worden. Ook wordt niet vermeld of en zo ja, in welke gevallen het mogelijk is van de voorziening af te zien. Voor meer informatie verwijst de brief naar de casemanager of de klantenservice.
- De gemeente heeft bezwaarschriften gericht tegen haar brieven niet-ontvankelijk verklaard. Het is niet bekend of al deze mensen zijn doorverwezen, of zijn geïnformeerd over (andere) mogelijkheden voor rechtsbescherming. De gemeente heeft ook bezwaren ontvangen nadat het CAK met de inning is gestart. Bezwaren tegen de inning zijn door de gemeente naar het CAK doorgestuurd. Het CAK heeft naar aanleiding van de ontvangen bezwaarschriften contact met de gemeente opgenomen.

Pas eind 2020 heeft de gemeente met het CAK afspraken gemaakt over de behandeling van deze bezwaren door de gemeente.

## Behoorlijkheid

Er lopen nu klachtprocedures en bezwaarprocedures bij de gemeente en het CAK. Stapeling van procedures is niet wenselijk. De gemeente, die de voorziening heeft toegekend en vergoed, stelt vooralsnog dat bezwaren bij het CAK, de innende instantie, moeten worden ingediend. In tegenstelling tot de mensen die nu zo'n voorziening aanvragen, heeft deze groep geen beschikking van de gemeente ontvangen waarin staat dat er een eigen bijdrage geldt.

De gemeente liet in een reactie op deze [zorgenbrief](#) op 11 mei 2021 weten dat alle betrokkenen al vanaf maart 2019 zijn geïnformeerd en dat zij alle bezwaren ingediend bij het CAK doorgestuurd krijgt en behandelt. Verder beloofde de gemeente de betreffende mensen nogmaals te informeren.

Op 19 mei 2021 constateerde de ombudsman dat dit niet bij iedereen was gebeurd. Eén van de mensen met wie er contact was, liet weten alleen de brief van september 2020 te hebben ontvangen. Een veelgehoorde reactie van de gemeente was: dan zal de postbezorging wel een fout hebben gemaakt.

Eind 2021 informeerde de ombudsman naar een nieuwe brief van de gemeente en de afhandeling van de bezwaren bij de mensen die eerder een klacht hadden ingediend en een melding hadden gedaan. Ondanks de belofte van de gemeente, bleek dat de mensen geen nadere informatie hadden ontvangen en nog geen bericht hadden over wie nu precies hun bezwaar zou afhandelen.

### Meneer Dupont

*"Ik heb na mei niets meer ontvangen van de gemeente aan informatie. Het bezwaar, ingediend bij het CAK en afgehandeld door de gemeente, is op 4/2/21 gedeeltelijk gegrond verklaard: de gemeente erkent dat ze mij beter/tijdsiger hadden moet informeren. Toch houdt de gemeente mij aan de verplichting van 2020 tot februari 2026 de eigen bijdrage te betalen."*

### Mevrouw Schellevis

*"Ik heb tot op heden nog geen beslissing ontvangen op het bezwaar dat ik bij het CAK heb ingediend. Ik heb wel te horen gekregen dat het CAK het bezwaar heeft doorgestuurd naar de gemeente."*

### Ombudsman

De ombudsman benadrukt dat het goed en tijdig informeren van alle betrokkenen over een beleidswijziging zorgvuldig moet gebeuren. Zeker bij een beleidswijziging die financiële gevolgen heeft. Verder moet de gemeente de problemen in de uitvoering van het innen van de bijdrage door het CAK voor haar rekening nemen. Tenslotte: Als de postbezorging hapert, dient de gemeente ook daar een oplossing voor te vinden.

**#laagdrempelig #goedeinformatievoorziening**

## Boetes en 'bezwaren die nergens toe leiden'

Met name bij parkeer- en huisvuilboetes zag de ombudsman het afgelopen jaar dat de gemeente in de beslissingen op bezwaarschriften niet reageerde op de punten die door bezwaarmakers werden aangevoerd. Na constatering dat de feiten - parkeren zonder (tijdig) parkeergeld te betalen en het verkeerd plaatsen van huisvuil - niet werden bestreden volgde het oordeel: bezwaar ongegrond. Uiteenzettingen in bezwaarschriften over de omstandigheden waaronder het feit was gepleegd en het ontbreken van de intentie om zich niet aan de regels te houden bleven onbesproken.

In het kader van de hierboven genoemde belangrijke waarde van gehoord worden en respect ervaren is het volgens de ombudsman toch belangrijk om op deze bezwaren te reageren. Dat kan op een andere manier dan in de beslissing, juist ook liever telefonisch. Verder kunnen aanhoudende verhalen in bezwaarschriften over een verkeerssituatie of de problemen met huisvuil wel een waardevolle melding voor de gemeente zijn over plekken waar onbedoeld de regels worden overtreden en waar wellicht andere maatregelen nodig zijn.

*"Tevens zit er slechts 7 minuten tussen het krijgen van de boete en het aanmelden van het juiste kenteken. Zo snel kon ik niet bij de parkeerautomaat komen."*

*"De IT van de gemeente rommelt aan alle kanten, zo stond mijn KvK-nummer niet in de database, bij de eerste aanvraag heeft niet mijn bedrijf, maar mijn partner de vergunning verleend gekregen (hoezo privacy), ik heb er 3 dagen over gedaan om mijn bezwaren te kunnen indienen op de site, integraal indienen was op de site niet mogelijk, maar werd mij door de afdeling wel verweten, zelfs de jurist van de gemeente gaf in de zitting zelfs toe dat er problemen zijn. Helaas vinden de gemeente en de rechter ondanks deze problemen het rechtvaardig om deze hardwerkende ondernemer 6 keer te beboeten voor een vergrijp, terwijl hij wél gewoon al €380 per jaar betaalt voor een parkeervergunning."*

### Ombudsman

Op 1 juni 2021 voerde de ombudsman een gesprek met de afdeling die deze bezwaren behandelt en kreeg de volgende informatie:

De gemeente behandelt bezwaarschriften aan de hand van de ingediende bezwaargronden. Er wordt niet vaak gebeld met degene die bezwaar gemaakt heeft. Door het grote aantal bezwaren is er niet veel tijd om te bellen. De afdeling die de bezwaren behandelt, signaleert wel bezwaargronden die gaan over technische mankementen aan parkeermeters. Dan controleert een ambtenaar tijdens de afhandeling van het bezwaar of er een mankement is en verhelpt dit. Ook signalen over problemen met de scanauto's worden doorgegeven aan de betreffende afdeling ter controle. Bij signalen over te korte reactietijden voor het aanmelden voor het parkeren wordt ook door de afdeling bezwaar met de betreffende andere afdeling besproken of de reactietijden moeten worden aangepast.

**#persoonlijkebenadering**

## Maatwerk geparkeerd?

De ombudsman en de Jeugdbudsman deden onderzoek naar klachten van mensen die zowel een gehandicaptenparkeerkaart als een parkeerplaats dicht bij hun woning nodig hadden. Zij stelden vragen naar aanleiding van de afgewezen aanvragen, maar dienden geen officiële klacht in. Hierdoor werd hun casus niet als klacht herkend en behandeld.

In het [jaarverslag van 2020](#) is al aandacht gevraagd voor de professionalisering van klachtbehandeling en het herkennen van klachten. In het licht van het thema van dit jaarverslag valt op dat er regels zijn, zoals een hardheidsbepaling voor sociaal medische omstandigheden, die door de gemeente niet werd toegepast. Waarom niet? De praktijk wees uit dat de afdeling parkeren de toepassing van die bepaling overliet aan de GGD-keuringsarts. Omgekeerd beoordeelde de GGD-keuringsarts alleen de medische redenen voor het toepassen van de hardheidsclausule. Zo kwamen de aanvragen niet tot hun recht.

### mevrouw Addaoudi

In het gezin van mevrouw Addaoudi zijn drie jonge kinderen. Een van hen heeft een beperking en zit daarom in een rolstoel. Ze heeft een gehandicaptenparkeerkaart. Om als moeder alle kinderen veilig in de auto te krijgen, vroeg ze een parkeerplaats aan vlak voor haar huis. Ze vulde in de aanvraag netjes in dat het kind een rolstoel had. De gemeente wijst een parkeerplaats af als er een rolstoel is, omdat daarmee de afstand naar de auto kon worden afgelegd. Er is bij de aanvraag van mevrouw Addaoudi geen onderzoek gedaan naar de sociale omstandigheden.

### Ombudsman

De ombudsman en de Jeugdbudsman kwamen met een aantal aanbevelingen.

- Zoek naar passend maatwerk
- Stel vragen over de sociale omstandigheden
- Verbeter het aanvraagformulier en motiveer de beslissingen op aanvragen beter
- Neem het beste besluit voor het kind
- Herken klachten over de aanvraagprocedure en behandel deze

**#laagdrempelig #persoonlijkebenadering #goedeinformatievoorziening**

## 2

# Wat leren de voorbeelden van deze burgers over toegang tot het recht?

## 2.1 Wat is recht?

Recht gaat niet alleen over (het volgen van) de regels, maar ook over het geven van een gepaste reactie op hetgeen naar voren gebracht wordt in een bezwaar. Dit kan door telefonisch contact, of door daar in de beslissing op het bezwaar aandacht te besteden.

Recht gaat niet alleen over de logica van de bureaucratie. Natuurlijk moet iedere gemeentelijke dienst en daarbinnen iedere afdeling de bepalingen volgen van het wettelijke kader van de regeling die het uitvoert. Echter gaat recht ook over het samenwerken met andere afdelingen en diensten om de bedoeling van het stelsel van die wetten en de wetten uit te voeren.

## 2.2 Wat zijn de gevolgen van te hoge drempels?

Burgers hebben rechten, bijvoorbeeld recht op inkomensondersteuning, voorzieningen, stemrecht, het recht te participeren in de maatschappij en te participeren in de inrichting van hun directe woonomgeving.

Recht halen bij de rechter kan duur zijn en kostbaar in tijd en energie. Zeker als de gemeente geen oog heeft voor de finale beslechting van het geschil en daarvoor geen oplossingen of compromissen aandraagt. En vergeet niet dat zo'n procedure begint met een bezwaarschriftbehandeling.

Burgers willen niet gezien worden als fraudeurs omdat ze een parkeerboete moeten betalen of een boete voor het verkeerd plaatsen van huisvuil. Burgers willen tot hun recht komen als adoptanten van huisvuilcontainers. Burgers willen goed geïnformeerd worden over de behandeling van hun aanvraag en over de dienstverlening door de gemeente. Ze vinden dat ze daar recht op hebben.

De dienstverlening van de gemeente hapert soms. Of alles verloopt volgens plan, zonder dat de burger op de hoogte wordt gesteld van de duur van de procedure bij de gemeente. De burger vraagt zich dan af of hij/zij wel tot zijn recht zal komen.

Daarom zijn klachten van burgers zo waardevol. Wat burgers daarmee willen is een melding doen en een signaal afgeven dat ze niet gehoord of niet geïnformeerd worden.

**#laagdrempelig #persoonlijkebenadering #goedeinformatie**

## 2.3 Hoe komen burgers aan hun recht en hoe komt de dienstverlening door de gemeente tot zijn recht?

Burgers hebben rechten, bijvoorbeeld recht op inkomensondersteuning, voorzieningen, stemrecht, het recht te participeren in de maatschappij en te participeren in de inrichting van hun directe woonomgeving.

Recht halen bij de rechter kan duur zijn en kostbaar in tijd en energie. Zeker als de gemeente geen oog heeft voor de finale beslechting van het geschil en daarvoor geen oplossingen of compromissen aandraagt. En vergeet niet dat zo'n procedure begint met een bezwaarschriftbehandeling.

Burgers willen niet gezien worden als fraudeurs omdat ze een parkeerboete moeten betalen of een boete voor het verkeerd plaatsen van huisvuil. Burgers willen tot hun recht komen als adoptanten van huisvuilcontainers. Burgers willen goed geïnformeerd worden over de behandeling van hun aanvraag en over de dienstverlening door de gemeente. Ze vinden dat ze daar recht op hebben.

De dienstverlening van de gemeente hapert soms. Of alles verloopt volgens plan, zonder dat de burger op de hoogte wordt gesteld van de duur van de procedure bij de gemeente. De burger vraagt zich dan af of hij/zij wel tot zijn recht zal komen.

Daarom zijn klachten van burgers zo waardevol. Wat burgers daarmee willen is een melding doen en een signaal afgeven dat ze niet gehoord of niet geïnformeerd worden.

**#laagdrempelig #persoonlijkebenadering #goedeinformatie**

## 3 Aanbevelingen

### #laagdrempelig

Laat burgers niet wachten op een besluit als ze het niet eens zijn met de beslissing van de gemeente. Behandel klachten als bezwaren en bezwaren als klachten.

### #persoonlijkebenadering

Bel iedere burger die een klacht of een bezwaar heeft om snel duidelijkheid te krijgen waar het de burger om gaat. Pas daar de procedure op aan als dat nodig is.

### #goedeinformatie

Bied de burger hulp in zijn zoektocht naar de achtergrond van de besluiten die de gemeente met betrekking tot de aanvragen neemt. Wacht niet met toezenden en openbaar maken van stukken als de stukken al direct openbaar te maken zijn. Geef bij bezwaar een toelichting op het besluit, die past bij de aangevoerde bezwaren. Stop het informele contact met de burger niet als hij naar de rechter gaat.

## Eindnoten

- 1 De namen in dit verslag zijn gefingeerd
- 2 Dit is de Europese Commissie voor Democratie door Recht.