



## Vragen vergaderstukken gemeenteraad Ridderkerk

### Algemene informatie

- Vragensteller: Arianne Ripmeester (PvdA/GroenLinks)
- Onderwerp/vergaderstuk: Commissie bezwaarschriften jaarverslag en introductie
- Vergaderdatum: 29 september 2022
- Portefeuillehouder: A. Attema
- Datum indiening vraag: 28 september 2022
- Datum ontvangst antwoord: 29 september 2022

### Vragen en antwoorden

#### Vraag 1

Waarom is het indienen van bezwaren per mail niet mogelijk en wel met brief of via de site?

#### Antwoord 1

De identiteit van de indiener van een bezwaarschrift moet worden vastgesteld. De wet eist daarom dat een bezwaarschrift wordt ondertekend. Als een inwoner bezwaar maakt via de website, dan wordt ondertekend met DigiD (een digitale handtekening). Als een bezwaarschrift via e-mail wordt ingediend, dan kan de identiteit van de indiener niet worden vastgesteld.

#### Vraag 2

Bijna geen bezwaren in Sociale Domein worden gegrond verklaard. Veertig bezwaren betreffen de Participatiewet.

1.3 Ambtelijke horen. Veel bezwaarmakers in het Sociale Domein worden gebeld door een ambtenaar. Inwoners geven hierover het volgende aan: 'we leggen het u nog een keer uit', 'Verwacht ook niet dat een ambtenaar iets anders zegt dan zijn collega', 'trek het bezwaar maar in, ben toch van ze afhankelijk', 'dan houdt het op, er is geen energie of geld voor beroep/ rechtzaak' .

Worden mensen actief geïnformeerd dat ze ook na ambtelijk horen nog steeds hun zaak kunnen voorleggen aan de commissie Bezwaar en Beroep?

Antwoord 2

Ambtelijk horen is een van de twee mogelijke procedures waarmee een bezwaar wordt behandeld. Als een bezwaar ambtelijk is behandeld, dan kan het bezwaar niet alsnog aan de Commissie bezwaarschriften worden voorgelegd, omdat de bezwaarprocedure dan al is afgerond.

### **Vraag 3**

Wordt de klanttevredenheid gemeten van de Bezwaar en beroep procedure gemeten? Waarom wel/niet?

Antwoord 3

De klanttevredenheid van de bezwaarprocedure wordt op dit moment niet gemeten. Met vrijwel alle bezwaarmakers is (ook) mondeling contact. Eventuele signalen voor verbetering worden opgepakt.

De beroepsprocedure wordt uitgevoerd door de rechtbank. Het college meet de tevredenheid over de beroepsprocedure niet.

### **Vraag 4**

Zijn er acties die kunnen worden ondernomen in deze processen om het vertrouwen van (afhankelijke) inwoners te versterken? Zo ja welke. Zo nee waarom niet.

Antwoord 4

Het vertrouwen van inwoners in het bezwaarproces is doorlopend punt van aandacht, onder andere door het bezwaarproces en de rollen goed uit te leggen, en bereikbaar te zijn voor vragen.

### **Vraag 5**

Zijn er acties of maatregelen die kunnen worden ondernomen in deze processen om de positie van (afhankelijke) inwoners te versterken? Zo ja welke. Zo nee waarom niet.

Antwoord 5

De bezwaarprocedure is naar zijn aard laagdrempelig: er zijn weinig vormvoorschriften, het contact is relatief informeel en het kost voor de inwoner niets. Dat is zo bedoeld door de wetgever. Als inwoners toch procedurele 'fouten' maken, dan worden zij vanuit het secretariaat van de Commissie bezwaarschriften geholpen hoe zij deze kunnen herstellen.

## **Vraag 6**

De commissie adviseert om de kwaliteit te verbeteren van de afhandeling en besluiten omtrent WOB en WOO verzoeken. Op basis van hoeveel zaken kwam de commissie tot deze aanbeveling?

Antwoord 6

De aanbeveling is gebaseerd op een nog lopende bezwaarprocedure rond een Wob-besluit.