

## Bijlage 1 - Aanpak onderzoek

De rekenkamer Zaanstad start een onderzoek naar de afwikkeling van niet-fiscale bezwaarschriften. In dit document zullen achtereenvolgens het doel van dit onderzoek, de gehanteerde afbakening, de onderzoeksmethoden, en de planning aan bod komen.

### *Doel van het onderzoek.*

De rekenkamer wil met dit onderzoek bepalen of de gemeente Zaanstad gebruik maakt van de mogelijkheden om een bezwaar informeel af te handelen. De laatste jaren is immers gebleken dat een informele afhandeling, waarbij het persoonlijke, oplossingsgerichte contact met de bezwaarmaker centraal staat, een geschikte manier is om zowel de effectiviteit als de efficiëntie van de bezwaarprocedure te optimaliseren. Het doel van dit onderzoek is inzichtelijk te maken op welke wijze de gemeente Zaanstad in 2011 en 2012 niet-fiscale bezwaren afhandelde en tot welke resultaten dit heeft geleid. De rekenkamer zal hierbij enerzijds aandacht schenken aan de manier waarop de bezwaarafhandeling intern is georganiseerd en anderzijds aan de vorm en de momenten waarop contacten worden onderhouden met de bezwaarmaker. Bij het onderzoek naar de interne organisatie gaat de rekenkamer in op de (naleving van) werkafspraken die de afdeling Juridische Zaken hanteert, zowel intern als met andere afdelingen binnen de gemeente Zaanstad. Ook zullen we aandacht besteden aan de uitkomst van de bezwaarprocedure en aan de kosten die met dit proces zijn gemoeid. Tot slot gaan we ook in op de wijze waarop het college verantwoording aflegt aan de raad over de afhandeling van bezwaren, op de voorlichting aan burgers over de bezwaarprocedure en op de mate waarin de bezwaarafhandeling mogelijkheden geeft tot verbeteringen van de gemeentelijke organisatie. Door ons zowel te richten op de gehanteerde werkwijze als op de uitkomsten van de bezwaarprocedure verwachten we betekenisvolle uitspraken te kunnen doen over de kwaliteit van de bezwaarprocedure in Zaanstad.

### *Afbakening*

Het onderzoek richt zich op de afhandeling van niet-fiscale bezwaren in 2011 en 2012, die afgehandeld worden door de afdeling Juridische Zaken van de gemeente Zaanstad. Dit zijn bezwaren die voor het grootste deel vallen binnen de domeinen omgevingsrecht en sociale zaken. De fiscale bezwaren worden afgehandeld door de dienst Belastingen, en vormen geen onderdeel van dit onderzoek. Hetzelfde geldt voor de afhandeling van klachten. Het onderzoek zal dan ook grotendeels plaatsvinden bij de afdeling Juridische Zaken, en wellicht op bepaalde momenten bij een vakafdeling die bezwaarschriften afhandelt. Het zwaartepunt van het onderzoek zal liggen op het jaar 2012. Voor dit jaar zal de rekenkamer de gehanteerde werkwijze met betrekking tot de bezwaarprocedure – en de resultaten – gedetailleerd onderzoeken, onder meer met behulp van een uitgebreid dossieronderzoek. Voor 2011 én 2012 zullen we de kosten die de bezwaarafhandeling voor de gemeente Zaanstad met zich meebrengt in beeld brengen. Het gaat hierbij om zowel de personeelskosten, de proceskosten, als de kosten voor externen. Om de onderzoeksresultaten in perspectief te kunnen zetten, zullen zowel eerdere jaren als een vergelijking met andere gemeenten in de analyse betrokken worden.

### *Methoden*

Voor dit onderzoek zal de rekenkamer de wettelijke bepalingen rond bezwaarafhandeling bestuderen, waarbij ook het oordeel van experts op dit rechtsgebied wordt gevraagd. Ook zal de rekenkamer gesprekken voeren met betrokken beleidsambtenaren en de relevante beleidsdocumenten inzien, om de vastgelegde Zaanse werkwijze te kunnen bepalen. Om de resultaten van de bezwaarafhandeling en de kosten die hiermee gemoeid zijn te kunnen analyseren, zullen de hiervoor benodigde gegevens worden opgevraagd en geïnterpreteerd. Hiernaast zal er een steekproef worden getrokken van de niet-fiscale bezwaren die in 2012 door de afdeling Juridische Zaken in behandeling zijn genomen. In deze steekproef zal in het bijzonder aandacht zijn voor de wijze waarop tijdens de afhandeling van het bezwaar contact wordt onderhouden met de bezwaarmaker. Maar ook de hoorzitting, de termijnen en de uiteindelijke uitkomst van het bezwaar zullen onderdeel zijn van de steekproef.

### *Planning*

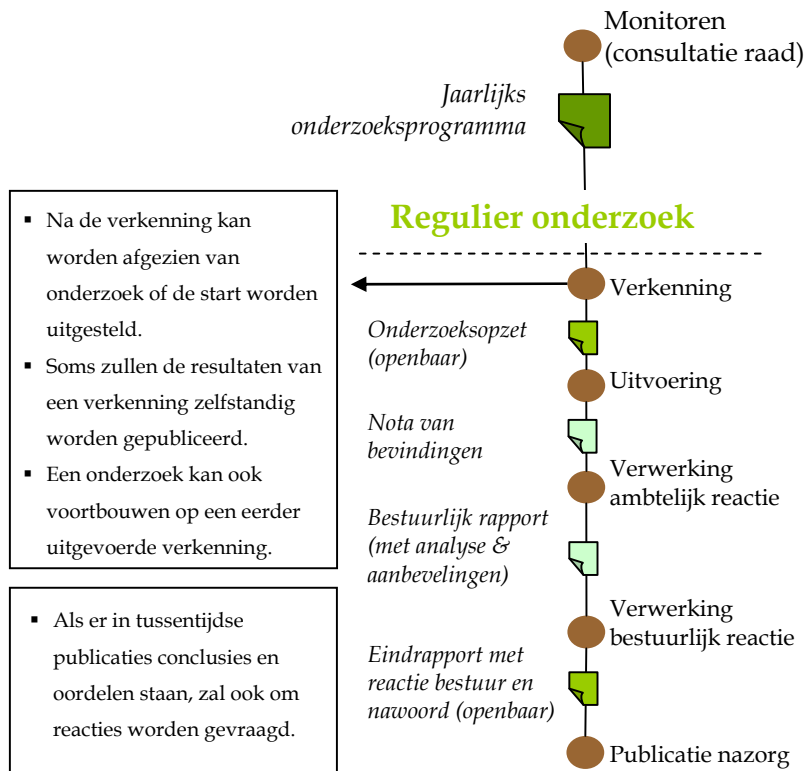
Het onderzoek wordt uitgevoerd in de maanden september en oktober van 2013. In november willen we onze nota van bevindingen afronden. Het eindrapport zal dan in december gepubliceerd kunnen worden. Deze planning is onder voorbehoud van de kwaliteit en snelheid van de geleverde gegevens, de toegang tot de bezwaardossiers, evenals van eventuele bevindingen die uit het onderzoek naar voren komen die extra aandacht verdienen.

### *Hoor en wederhoor en rapportage*

In dit onderzoek wordt ambtelijk en bestuurlijk wederhoor toegepast. Met het ambtelijk wederhoor wordt de ambtelijke organisatie in de gelegenheid gesteld te reageren op onze feitelijke bevindingen in de nota van bevindingen. De reactietermijn voor het ambtelijk wederhoor is twee weken. Met het bestuurlijk wederhoor - eveneens met een reactietermijn van twee weken - bieden we het college de gelegenheid te reageren op het bestuurlijk rapport en onze aanbevelingen. De reactie van het college van burgemeester en wethouders wordt opgenomen in het rekenkamerrapport en voorzien van een nawoord van de rekenkamer

## Bijlage 2

### Algemene werkwijze



#### Spelregels regulier onderzoek

##### Vooraf

- De rekenkamer is bevoegd om alle documenten te onderzoeken (gemeentewet art 183, lid1) en het gemeentebestuur moet alle inlichtingen verstrekken die de rekenkamer nodig heeft (idem art 183, lid 2).
- De onderzoeksopzet wordt ter informatie gestuurd aan de raad, het bestuur, de betrokken ambtenaren en de leidinggevende van die ambtenaren.

##### Gesprekken tijdens het onderzoek

- Bij het maken van een afspraak wordt aangegeven of het om een oriënterend gesprek zonder of een interview met formele verslaglegging gaat.
- Bij een interview worden de onderwerpen aangekondigd en vindt er altijd wederhoor plaats, waarbij de geïnterviewde gelegenheid krijgt om aan de hand van een schriftelijk verslag de weergave van uitspraken te corrigeren.

*Communicatie rond de afronding van het onderzoek*

- De datum van oplevering van de nota van bevindingen wordt één maand van te voren aan de ambtelijke organisatie gemeld.
- Dan wordt tegelijk aangegeven wanneer er een ambtelijke reactie op de nota van bevindingen en een bestuurlijke reactie op het concept eindrapport wordt verwacht.
- In de regel geldt voor beide reacties een termijn van twee weken.
- Bij de bestuurlijke reactie zal desgevraagd bij de termijn rekening worden gehouden met de vergaderplanning van B&W of het dagelijks bestuur; daarbij zal de toegestane termijn echter nooit langer worden dan drie weken.
- De rekenkamer kan soms als het onderzoek dat mogelijk en nodig maakt de reactietermijnen korter maken.

*Nota van bevindingen en een ambtelijke reactie*

- Er wordt gevraagd om een ambtelijk reactie op de nota van bevindingen. In die reactie kunnen feitelijk onjuistheden aan de orde worden gesteld en relevante feitelijke omissies.
- De rekenkamer geeft schriftelijk aan of en zo ja op welke wijze opmerkingen uit de ambtelijke reactie worden verwerkt.

*Bestuurlijke reactie & eindrapport*

- Er wordt gevraagd om een bestuurlijke reactie op het concept eindrapport. In die reactie kan commentaar worden gegeven bij de analyse en een reactie op de aanbevelingen.
- De rekenkamer schrijft in haar eindrapport nog een nawoord waarin wordt gereageerd op de bestuurlijke reactie.
- De raad en het bestuur krijgen het eindrapport onder embargo voor de publicatiedatum.
- De wijze van behandeling van het rapport wordt in overleg met de raad geregeld.

**Bevoegdheden rekenkamer**

De Rekenkamer Metropool Amsterdam heeft de in de gemeentewet (artikel 81a t/m 81k en artikel 182 t/m 185) verankerde taak om onderzoek te doen naar de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur. De bevoegdheid van de rekenkamer tot onderzoek betreft alle bestuursorganen die deel uitmaken van de gemeente. De bevoegdheid tot onderzoek omvat ook gemeenschappelijke regelingen waarin de gemeente participeert, naamloze en besloten vennootschappen waarvan de gemeente meer dan 50% van het geplaatste aandelenkapitaal houdt en andere privaatrechterlijke personen, waar de gemeente een financiële betrokkenheid heeft van 50% of meer.