



LEEUWENDAAL

## **Invoering Wet dwangsom bij gemeenten**

**Onderzoek naar de voorbereiding van  
gemeenten op de Wet dwangsom  
en beroep bij niet tijdig beslissen**

**Opgesteld door** : **mr. Marijke Geertsema**  
**drs. Corinne van der Salm**  
**mr. Jorien de Vries**

**Ons kenmerk** : **T00270/CSA/LBO**

**Datum** : **26 maart 2008**



## INHOUDSOPGAVE

	<b>Pag.</b>
<b>1 SAMENVATTING</b>	<b>1</b>
<b>2 INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>3 OPZET VAN HET ONDERZOEK</b>	<b>5</b>
<b>4 RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK</b>	<b>6</b>
<b>5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b>	<b>13</b>
BIJLAGE 1 – VRAGENLIJST VAN HET ONDERZOEK	16
BIJLAGE 2 - NIEUWE WET KAN TOT STROP LEIDEN VOOR PUBLIEKE DIENSTVERLENERS	21
BIJLAGE 3 – OVER LEEUWENDAAL	23
BIJLAGE 4 – ARTIKEL BINNENLANDS BESTUUR	26



# 1 SAMENVATTING

## Onderzoek Wet dwangsom

De overheid wil burgers een effectief rechtsmiddel geven tegen te trage besluitvorming door het bestuur. Daarom komt er een nieuwe wet, de Wet dwangsom. Deze treedt uiterlijk 1 januari 2010 in werking. De wet regelt dat burgers recht hebben op een dwangsom als de overheid niet binnen de wettelijke termijn beslist.

Leeuwendaal heeft onderzocht of gemeenten zich al voorbereiden op deze nieuwe wet. Alle gemeenten zijn benaderd. 117 Gemeenten hebben het vragenformulier ingevuld; 85% daarvan waren gemeenten tot 50.000 inwoners.

## Belangrijkste uitkomsten

De Wet dwangsom blijkt goed bekend te zijn. Het merendeel van de gemeenten verwacht op 1 januari 2009 klaar te zijn voor de nieuwe wet. Slechts acht gemeenten gaven aan dat zij van plan zijn om de Wet dwangsom eerder dan 1 januari 2009 van toepassing te verklaren.

Uit het onderzoek blijkt dat gemiddeld 45% van de bezwaarschriften een langere afhandelingstermijn heeft dan veertien weken. Dit zijn de bezwaarschriften waarvoor het recht op dwangsom kan ontstaan. Als belangrijkste oorzaken worden genoemd gebrek aan capaciteit en de tijd die het organiseren van een hoorzitting vergt.

Ruim de helft van de gemeenten geeft aan dat hun gemeente al actie heeft ondernomen om de behandelperiode van bezwaarschriften te bekorten. Veelgenomen maatregelen zijn strakke termijnbewaking, het veranderen/stroomlijnen van de procedure en meer hoorzittingen.

Opmerkelijk is dat 23 gemeenten geen plan heeft om in 2008 voorbereidingen te treffen, waarbij soms werd aangegeven dat er geen achterstanden zijn en dus ook de noodzaak niet aanwezig is.

Op korte termijn zijn 78 gemeenten (28%) in ieder geval van plan om strakke termijnbewaking in te gaan voeren en extra capaciteit in te zetten (22%).

De meeste gemeenten hebben nog geen communicatieaanpak bedacht. Sommigen gaven wel aan dat zij informatie op de website gaan zetten of informatie gaan opnemen in de bezwaarclausule.



### **Advies Leeuwendaal**

Leeuwendaal adviseert gemeenten om prioriteit te geven aan de bewaking van de termijnen. Goede registratie is daarbij van belang, ook om burgers hierover goed te kunnen informeren. Een systeem dat een signaal geeft als de termijnen dreigen te verstrijken is een handig hulpmiddel. Ook moet het interne proces rondom de verbeuring van dwangsommen binnen de organisatie voor iedereen helder zijn en moeten burgers over de geldende termijnen en procedure worden geïnformeerd.



## 2 INLEIDING

### **Wat houdt de Wet dwangsom in?**

De overheid wil burgers een effectiever rechtsmiddel geven tegen te trage besluitvorming door het bestuur. De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen (hierna: Wet dwangsom)<sup>1</sup> beoogt het bestuur te sanctioneren met het opleggen van een dwangsom bij het niet naleven van de wettelijke voorgeschreven beslistermijnen.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft termijnen waarbinnen de overheid moet beslissen. Deze termijnen beschermen burgers tegen onbehoorlijk gedrag van de overheid. Ze verschaffen tevens rechtszekerheid omdat burgers zo weten binnen welke termijn ze duidelijkheid krijgen over het standpunt van de overheid. Het bestuur blijkt deze wettelijke termijnen veelvuldig te overschrijden.

De Wet dwangsom moet ertoe leiden dat bestuursorganen zich gaan houden aan de beslistermijnen, zoals ze in de Awb worden genoemd. De Wet dwangsom geldt voor alle bestuurslagen: rijk, provincies, gemeenten en waterschappen. En de Wet dwangsom geldt voor zowel beslissingen op aanvraag als voor beslissingen op bezwaar.

Als het bestuursorgaan een termijn overschrijdt, moet de indiener van een aanvraag of een bezwaarschrift het bestuursorgaan eerst in gebreke stellen. Wanneer het bestuursorgaan twee weken daarna nog steeds geen beslissing heeft genomen, heeft de aanvrager recht op een dwangsom.

De dwangsom die aan de burger moet worden betaald bedraagt € 20,- per dag in de eerste veertien dagen, de twee weken daarop € 30,- en daarna € 40,- per dag, met een maximum van € 1.260,-. Dit wetsvoorstel kan dus leiden tot hoge kosten als een gemeente de wettelijke termijnen overschrijdt.

### **Invoering Wet dwangsom**

Het wetsvoorstel treedt uiterlijk 1 januari 2010 in werking. Het kabinet heeft verklaard dat de wet in werking treedt na afronding van een wetstraject waarbij de Wob-termijn en de bezwaartermijn worden aangepast.

---

<sup>1</sup> Het voorstel is op 7 juli 2006 met algemene stemmen aangenomen door de Tweede Kamer. De Eerste Kamer heeft het voorstel op 20 november 2007 zonder stemming aangenomen. Voor de tekst en meer informatie over het wetsvoorstel en de parlementaire behandeling verwijzen wij u naar [www.eerstekamer.nl](http://www.eerstekamer.nl) (tabblad kamerstukken/wetsvoorstellen/29934)



Daarnaast laten de ministers van Justitie en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in de eerste helft van 2008 een 'schouw' naar alle beslistermijnen bij de overheid uitvoeren. De uitkomsten van deze schouw kunnen leiden tot aangepaste beslistermijnen.

### **Onderzoek Leeuwendaal**

Om dwangsommen te voorkomen kunnen de gemeenten verschillende maatregelen nemen. Er blijken verschillende haken en ogen aan de invoering van de Wet dwangsom te zitten, waar de gemeenten goed rekening mee moeten houden (zie bijlage 2). De voorbereiding van deze maatregelen en van de invoering vergt enige tijd. De vraag is of de gemeenten zich hiervan bewust zijn en in hoeverre zij zich nu al voorbereiden. Eind 2007 heeft Leeuwendaal alle gemeenten benaderd met het verzoek mee te werken aan een onderzoek naar hoe gemeenten zich voor de afhandeling van bezwaarschriften (kunnen) voorbereiden op de Wet dwangsom. Wij hebben gemeenten gevraagd een vragenformulier in te vullen. 117 gemeenten hebben het formulier ingevuld. Hiervoor willen wij de betrokkenen hartelijk danken.

### **Rapport Leeuwendaal**

Op basis van de ingezonden vragenformulieren hebben wij dit rapport kunnen opstellen. Na dit hoofdstuk volgt hoofdstuk 3 met nadere informatie over de opzet van het onderzoek. Hoofdstuk 4 bevat de onderzoeksresultaten. Tot slot bevat hoofdstuk 5 de conclusies en best practises.



### 3 OPZET VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek heeft als doel: ***het in kaart brengen hoe gemeenten zich voor de afhandeling van bezwaarschriften voorbereiden of kunnen voorbereiden (best practises) op de Wet dwangsom.***

De Wet dwangsom betekent voor gemeenten dat zij dwangsommen kunnen verbeuren bij het overschrijden van de beroepstermijn voor aanvragen en beslissingen op bezwaar. Het onderzoek spitst zich toe op de beslissingen op bezwaar.

Voor het onderzoek hebben we een vragenformulier opgesteld met 18 vragen over de afhandeling van bezwaarschriften en de voorbereiding op de Wet dwangsom. De meeste vragen waren meerkeuzevragen, waarbij soms meerdere antwoorden konden worden aangekruist. Het vragenformulier is als bijlage 1 bij dit rapport gevoegd.

117 gemeenten hebben het vragenformulier ingevuld. Voor het merendeel ging het daarbij om gemeenten tot 50.000 inwoners (99 respondenten, 85%). Van gemeenten met 50.000-100.000 inwoners waren er twaalf respondenten (10%) en van gemeenten met meer dan 100.000 inwoners zes respondenten (5%).

Gelet op de wat geringere respons van de grotere gemeenten maken wij in het rapport in beginsel geen onderscheid naar gemeentegrootte. Als de resultaten van de grotere gemeenten opvallend afwijken van die van de gemeenten tot 50.000 inwoners, vermelden wij dit apart.

Bij het beoordelen van de resultaten van het onderzoek geldt dat wij niet de pretentie hebben een wetenschappelijk verantwoord onderzoek te hebben gedaan. Niettemin geeft dit rapport een beeld van hoeveel gemeenten zich hebben voorbereid op de Wet dwangsom, hoe zij dat hebben gedaan en wat naar ons inzicht hierbij de best practises zijn.



## 4 RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

### a. Bekendheid gemeente met de Wet dwangsom

*We hebben gemeenten gevraagd of zij bekend zijn met de Wet dwangsom.*

Slechts één gemeente heeft aangegeven dat zij niet bekend is met de Wet dwangsom. Gelet op de verwachte invoeringsdatum van 1 januari 2009 zou dus mogen worden verwacht dat de meeste gemeenten al bezig zijn met de voorbereidingen op deze wet.

### b. Termijnoverschrijdingen bezwaarschriften

*Om inzicht te krijgen in de mogelijke omvang van de kosten voor termijnoverschrijdingen bij bezwaarschriften hebben wij gemeenten gevraagd naar de hoeveelheid bezwaarschriften en de afhandeltermijnen.*

De wettelijke afhandelingstermijn voor bezwaarschriften bedraagt tien weken, met de mogelijkheid tot verdaging tot veertien weken. Gemiddeld over alle gemeenten en alle bezwaarschriften zit er 16,5 week tussen de ontvangst van een bezwaarschrift en het versturen van de beslissing op bezwaar. Totaal heeft gemiddeld 45% van de bezwaarschriften een langere afhandelingstermijn van veertien weken. Dit zijn de bezwaarschriften waarvoor het recht op dwangsom kan ontstaan. Mogelijk gaat het om nog meer bezwaarschriften, namelijk de bezwaarschriften met een afhandelingstermijn tussen de tien en veertien weken, waarbij geen sprake is van verdaging.

### c. Oorzaken huidige termijnoverschrijding in bezwaarfase

*Om inzicht te krijgen waarop gemeenten zich zouden moeten voorbereiden, hebben wij gevraagd aan te geven wat in de gemeente de twee belangrijkste oorzaken zijn van eventuele termijnoverschrijdingen in de bezwaarschriftenprocedure.*



Oorzaken van termijnoverschrijding	Aantal gemeenten	Percentage
Gebrek aan capaciteit	57	27 %
De tijd die het organiseren van een hoorzitting vergt	41	19,4 %
Anders nl.	37	17,5 %
Wettelijke termijn is tekort	31	14,6 %
Niet tijdig aanleveren van stukken door vakafdeling	27	12,8 %
Niet tijdig aanleveren van een verweerschrift door de vakafdeling	15	7,1 %
Gebrek aan deskundigheid	3	1,4 %



LEEUWENDAAL

*Tabel 1*

‘Gebrek aan capaciteit’ is door de meeste gemeenten (57 gemeenten, 27% van alle gegeven antwoorden) als oorzaak van termijnoverschrijding aangegeven. 34 gemeenten geven aan dat dit capaciteitsgebrek van structurele aard is.

Als tweede oorzaak van de huidige termijnoverschrijding scoort ‘de tijd die het organiseren van een hoorzitting vergt’ (41 gemeenten, 19,4% van alle gegeven antwoorden).

Opvallend is dat 31 gemeenten (14,6% van alle gegeven antwoorden) aangeven dat de wettelijke termijn te kort is.

Het antwoord ‘anders nl.’ is door 37 gemeenten gegeven. Dit is 17,5% van alle gegeven antwoorden. Hier werden onder meer ‘geringe spreiding bezwaarschriften’ en ‘feestdagen’ als oorzaken aangegeven.

Bij gemeenten met meer dan 100.000 inwoners is het beeld iets anders. De grote gemeenten geven als hoofdoorzaak van termijnoverschrijding aan: het niet tijdig aanleveren van stukken door de vakafdeling. Capaciteitsgebrek en de tijd die kost om een hoorzitting te organiseren spelen daar minder een rol.



**d. Klaar voor invoering van de Wet dwangsom op 1 januari 2009**

*Wij hebben gemeenten gevraagd of zij verwachten op 1 januari 2009 klaar te zijn voor de inwerkingtreding van de Wet dwangsom.*

98 gemeenten (87,5%) geven aan te verwachten dat zij op 1 januari 2009 klaar zijn voor de inwerkingtreding van de Wet dwangsom.

Als we de antwoorden van de gemeenten naar gemeentegrootte groeperen, valt op dat voornamelijk de grotere gemeenten verwachten op tijd klaar te zijn. Van gemeenten met meer dan 100.000 inwoners geven zelfs alle respondenten dat aan.

**e. Eerder van toepassing verklaren Wet dwangsom**

*Bij dit onderdeel hebben we gemeenten gevraagd of zij van plan zijn om de Wet dwangsom eerder dan 1 januari 2009 van toepassing te verklaren.*

Slechts acht gemeenten (7%) geven aan dat zij van plan zijn om de Wet dwangsom eerder dan 1 januari 2009 van toepassing te verklaren. Hieronder zijn vier gemeenten met minder dan 50.000 inwoners en vier gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners.

**f. Voorbereiding op de Wet dwangsom**

*Wij hebben gemeenten gevraagd of zij ter voorbereiding op de Wet dwangsom al iets hebben ondernomen om de behandelperiode van bezwaarschriften te bekorten.*

Ruim de helft van de respondenten (64 gemeenten, 54,7%) geeft aan dat hun gemeente ter voorbereiding op de Wet dwangsom al iets heeft ondernomen om de behandelperiode van bezwaarschriften te bekorten.

Als we de antwoorden van de gemeenten naar gemeentegrootte groeperen, valt op dat relatief meer grotere gemeenten al iets heeft ondernomen. De gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners zijn hierbij koploper. Van deze groep geven tien van de twaalf respondenten aan dat zij al iets heeft ondernomen. Van gemeenten met meer dan 100.000 inwoners geven vier van de zes respondenten dit aan.



Gemeentegrootte	Wel al voorbereidingen getroffen op de invoering van de wet dwangsom (percentage)
< 50.000 inwoners	50,5
50.000 – 100.000 inwoners	83,3
> 100.000 inwoners	66,7



LEEUWENDAAL

Tabel 2

#### g. Maatregelen ter voorbereiding op de Wet dwangsom

*Voorts hebben wij de gemeenten die al iets hebben ondernomen, gevraagd welke maatregelen zij hebben genomen om de behandelperiode van bezwaarschriften te bekorten. Hierbij konden maximaal drie maatregelen worden genoemd.*

Maatregelen	Aantal gemeenten	Percentage
Strakke termijnbewaking	46	28,2 %
Procedure veranderd/gestroomlijnd	41	25,1 %
Meer hoorzittingen	25	15,3 %
Kortere doorlooptijden bezwaarschriften	16	9,8 %
(Tijdelijke) inzet extra capaciteit	14	8,6 %
Achterstanden wegwerken	13	8 %
Anders nl.	8	5 %



LEEUWENDAAL



Van de 64 gemeenten die al iets hebben ondernomen, geven 46 gemeenten (28,2% van alle gegeven antwoorden) als maatregel aan 'strakke termijnbewaking'.

Als tweede maatregel noemen 41 gemeenten (25,1% van alle gegeven antwoorden): 'procedure veranderd/ gestroomlijnd'.

Bij het antwoordveld 'anders, nl. ...' zijn nog de volgende maatregelen genoemd: interne voorlichting, onderzoek minnelijke oplossing, mediation, premediation, mandaat voor beslissing op bezwaar, meer zaken op een hoorzitting, alleen horen door voorzitter, aanhouden ex artikel 7:10, vierde lid, Awb en in kaart brengen wat de gevolgen van de Wet dwangsom zouden zijn als deze wet nu al van kracht was.

#### **h. Geen voorbereidingen getroffen**

*Bij dit onderdeel hebben wij de gemeenten die aangaven niets te hebben ondernomen ter voorbereiding op de Wet dwangsom, gevraagd waarom zij niets hebben ondernomen.*

Maatregelen	Aantal gemeenten	Percentage
Vorbereidingen treffen in 2008	30	52,6 %
Geen achterstanden	13	22,8 %
Weinig bezwaarschriften	6	10,5 %
Onbekendheid met de Wet dwangsom	3	5,3 %
Anders nl.	3	5,3 %
Geen prioriteit	2	3,5 %



LEEUWARDEN

*Tabel 4*

Van de 53 gemeenten die nog niets hebben ondernomen, geven 30 gemeenten (52,6%) als antwoord dat hun planning is om in 2008 voorbereidingen te treffen. Dit betekent dat bijna de helft van deze gemeenten geen plan heeft om in 2008 voorbereidingen te treffen. Gelet op de verwachte inwerkingtreding van de Wet dwangsom op 1 januari 2009 is dit opmerkelijk.

Als tweede reden (dertien gemeenten, 22,8%) wordt genoemd dat er geen achterstanden zijn.



Bij het antwoordveld 'anders, nl. ...' zijn door drie gemeenten (5,3%) de volgende redenen genoemd: fusie met andere gemeente, reorganisatie en onderdeel brede aanpak gemeentelijke procedures.

#### i. Plannen op korte termijn

*Bij dit onderdeel hebben wij alle gemeenten gevraagd wat zij nog van plan zijn om de komende tijd te ondernemen als voorbereiding op de inwerkingtreding van de Wet dwangsom. Hierbij konden maximaal drie plannen worden genoemd.*

Maatregelen	Aantal gemeenten	Percentage
Strakke termijnbewaking	78	28 %
(Tijdelijke) inzet extra capaciteit	60	21,6 %
Kortere doorlooptijden bezwaarschriften	45	16,2 %
Procedure veranderen/stroomlijnen	41	14,7 %
Meer hoorzittingen	28	10,1 %
Achterstanden wegwerken	13	4,7 %
Anders nl.	13	4,7 %



*Tabel 5*

78 gemeenten (28% van alle gegeven antwoorden) zijn van plan om een 'strakke termijnbewaking' in te voeren.

Als tweede wordt genoemd: (tijdelijke) inzet extra capaciteit (60 gemeenten, 21,6% van alle gegeven antwoorden)

Bij het antwoordveld 'anders, nl. ...' zijn nog de volgende maatregelen genoemd: mogelijkheid externe commissie, overleg met belanghebbenden, termijn aan extern advies verbinden en bekijken of dit in samenwerkingsverband met andere gemeenten moet worden opgepakt.



## j. Voorlichting over de Wet dwangsom

Als laatste hebben we gevraagd hoe de gemeente de burger informeert of gaat informeren over de Wet dwangsom. Hierbij konden maximaal drie antwoorden worden gegeven.

Voorlichting	Aantal gemeenten	Percentage
Nog geen aanpak bedacht	89	66 %
Informatie op website	24	17,8 %
Informatie in bezwaarclausule	10	7,4 %
Informatie bij ontvangstbevestiging	4	2,9 %
Anders nl.	8	5,9 %



Tabel 6

Veruit de meeste gemeenten (89 gemeenten, 66% van alle gegeven antwoorden, 76% van het aantal respondenten) hebben nog geen aanpak bedacht.

24 gemeenten (17,8% van alle gegeven antwoorden) geven aan dat zij informatie op de website (zullen) geven.

Als tweede wordt genoemd: informatie opnemen in bezwaarclausule (tien gemeenten, 7,4% van alle gegeven antwoorden).

Bij het antwoordveld 'anders, nl. ...' (acht gemeenten, 5,9 % van alle gegeven antwoorden) zijn in aanvulling daarop nog genoemd: pers/ publicatie in krant/ publicatie in huis-aan-huisblad, het rijk informeert de burger en 'geen aanpak!'. De twee laatstgenoemde antwoorden vallen op, omdat zij haaks staan op de wens van de Eerste Kamer om burgers zowel algemeen als individueel goed voor te lichten over de Wet dwangsom.



## 5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In hoofdstuk 2 gaven wij dat de vraagstelling van dit onderzoek is: het in kaart brengen hoe gemeenten zich voor de afhandeling van bezwaarschriften voorbereiden of kunnen voorbereiden (best practises) op de Wet dwangsom. De resultaten van het onderzoek, zoals weergegeven in hoofdstuk 3, stellen ons in staat om deze vraagstelling hieronder te beantwoorden in de vorm van conclusies en aanbevelingen.

Dat er alleen al op het gebied van bezwaarschriften aanleiding is om tijdig voorbereidende activiteiten te ontplooiën blijkt uit de aangeleverde informatie over termijnoverschrijding. Bij gemiddeld bijna de helft van de bezwaarschriften is sprake van overschrijding van de wettelijke termijn van veertien weken.

De Wet dwangsom blijkt goed bekend te zijn. Bijna alle respondenten hebben aangegeven dat zij bekend zijn met de Wet dwangsom en dat het overgrote merendeel van de gemeenten (98 gemeenten, 87,5%) geeft aan te verwachten dat zij op 1 januari 2009 klaar zijn voor de inwerkingtreding van de Wet dwangsom. Ruim de helft van de respondenten (64 gemeenten, 54,7%) geeft aan dat hun gemeente ter voorbereiding op de Wet dwangsom al iets heeft ondernomen om de behandelperiode van bezwaarschriften te bekorten.

Overigens zijn slechts acht gemeenten (6,8%) van plan om de Wet dwangsom eerder dan 1 januari 2009 van toepassing te verklaren.

### **Proeftuin**

Een van de gemeenten die de Wet dwangsom al wel van toepassing heeft verklaard, doet sinds 1 januari 2007 ervaring op met een dwangsom voor vijf producten en bezwaarschriften. Hierbij worden de termijnen gehaald of met instemming overschreden.

Van de 64 gemeenten die al voorbereidingen hebben getroffen voor de inwerkingtreding van de Wet dwangsom, geven de meeste gemeenten als maatregel aan: strakke termijnbewaking en verandering of stroomlijning van de procedure. Daarnaast worden als maatregelen vooral genoemd: meer hoorzittingen. Gevraagd naar de plannen voor de komende tijd, geven de gemeenten in grote lijnen dezelfde maatregelen aan.



### **Aanpak achterstanden**

Een van de gemeenten die aangeeft dat het gebrek aan capaciteit de belangrijkste oorzaak is van termijnoverschrijding, geeft aan dat er te weinig commissieleden zijn om voldoende hoorzittingen te plannen. Dit probleem is aangepakt door het aannemen van nieuwe leden.

De voorbereiding op de invoering van de wet lijkt zich binnen de onderzochte gemeenten vooral te concentreren op het terugdringen van de achterstanden. Het is echter aan te bevelen om ook andere organisatorische maatregelen te overwegen. Zowel om dwangsommen te voorkomen als om de wet te kunnen uitvoeren.

De meeste gemeenten (89 gemeenten, 76% van het aantal respondenten) hebben bijvoorbeeld nog geen aanpak bedacht om burgers te informeren over de Wet dwangsom. Van de gemeenten die hierover al wel hebben nagedacht, kiezen de meeste voor informatie op de website. Daarnaast is ook een aantal keer genoemd: het opnemen van informatie in de bezwaarclausule of bij de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift. In aanvulling daarop worden nog publicaties in de krant of het huis-aan-huisblad genoemd.

Een enkele gemeente denkt dat het rijk de burger wel zal informeren of is niet voornemens de burger te informeren.

### **Dienstverlening**

Een aantal gemeenten geeft aan de informatie in een aparte brochure op te nemen die wordt meegezonden met de ontvangstbevestiging.

Tip: Deze brochure zou ook op het gemeentehuis bij de gemeente-informatie beschikbaar kunnen worden gesteld en uiteraard op de website van de gemeente.

### **Aanbevelingen/tips van Leeuwendaal**

Het is niet alleen relevant om de burger te informeren over het bestaan en de werking van de wet, maar ook dat de burger informatie ontvangt over de status van zijn of haar aanvraag of bezwaarschrift.

Daarvoor is een goede registratie van belang: van de ontvangst van de aanvraag het bezwaarschrift, beslistermijn, de eventuele opschortingstermijn, de ontvangst van de ingebrekestelling, beschikkingen over de dwangsom, etc.

Binnen de organisatie moet de bewaking van de termijnen prioriteit krijgen, en er moet een rappelingsysteem zijn, dat een signaal afgeeft als termijnen dreigen te verstrijken.



Er zal - meer dan in de meeste gemeenten nu het geval is - aandacht moeten zijn voor de communicatie rond het uitstellen van de beslistermijn.

Het proces rond de verbeuring van dwangsommen moet voor iedereen binnen de organisatie helder zijn. Er moet dus een duidelijke procesbeschrijving zijn, inclusief de geldende termijnen, de verantwoordelijkheden moeten eenduidig zijn en de voorwaarden waaronder de bepalingen gelden moeten zijn vastgelegd en aan de burger gecommuniceerd (zie ook bijlage 2 voor aandachtspunten daarbij).

Het onderzoek heeft zich alleen gericht op de bezwaarschriften. De meeste gemeenten hebben goed zicht op de beslistermijnen en huidige doorlooptijden van bezwaarschriften. De vraag is natuurlijk of dat ook voor alle andere aanvragen en besluiten geldt. Als een gemeente daar zicht op heeft, kan een gemeente zich bij de voorbereiding op de wet in eerste instantie richten op de aanvragen met de hoogste overschrijdingen. Voor die aanvragen kunnen maatregelen worden genomen om de achterstanden terug te dringen, kan het proces zodanig worden ingericht dat er tijdig gerappelleerd wordt en goed geregistreerd en kan extra aandacht worden besteed aan het informeren van de aanvrager.



## BIJLAGE 1 - VRAGENLIJST VAN HET ONDERZOEK

### **Enquêteformulier Afhandeling bezwaarschriften en de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen**

*Deze enquête heeft als doel in kaart te brengen hoe gemeenten zich voor de afhandeling van bezwaarschriften (kunnen) voorbereiden op de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen<sup>2</sup> (hierna: Wet dwangsom). De Wet dwangsom betekent voor gemeenten dat zij vanaf 1 januari 2009 dwangsommen kunnen verbeuren bij het overschrijden van de beslistermijn voor aanvragen en beslissingen op bezwaar. Deze enquête spitst zich toe op beslissingen op bezwaar.*

De onderstaande vragenlijst bestaat uit 18 vragen over de afhandeling van bezwaarschriften bij uw gemeente en over de invloed van de Wet dwangsom.

De meeste vragen zijn meerkeuzevragen, waarbij u bij sommige vragen meerdere antwoorden kunt aankruisen. Mocht u opmerkingen hebben over de enquête of over aanvullende informatie beschikken, dan kunt u dat aangeven in de ruimte onderaan de vragenlijst.

Uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld en zodanig verwerkt en gepresenteerd dat deze niet tot uw gemeente herleidbaar zijn. Wij vragen uw naam en die van de gemeente uitsluitend om de resultaten van het onderzoek persoonlijk te kunnen toezenden. U kunt het ingevulde formulier in de bijgevoegde envelop sturen naar Leeuwendaal. Als u de vragen digitaal wilt ontvangen, kunt u mailen naar [JVR@leeuwendaal.nl](mailto:JVR@leeuwendaal.nl).

Wij verzoeken u het ingevulde formulier te retourneren voor 15 december 2007.

---

<sup>2</sup> Initiatiefwetsvoorstel van het Tweede-Kamerlid Wolfsen tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met de mogelijkheid van een dwangsom bij niet tijdig beslissen door een bestuursorgaan (Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen), Kamerstuknummer 29 934



## Algemeen

### 1. Adresgegevens

Gemeente:

Naam:

Sector/Afdeling:

Postadres:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

### 2. Wat is uw functie?

- Gemeentesecretaris
- Hoofd afdeling.....
- Secretaris bezwaarschriftencommissie
- Anders, nl.....

### 3. Wat is de omvang van uw gemeente?

- <50.000
- 50.000 tot 100.000
- > 100.000

## Statistiek

### 4. Hoeveel bezwaarschriften werden er bij benadering ingediend?

2006	Januari t/m september 2007

### 5. Wat was het resultaat van de bezwaarschriftprocedures?

	2006	2007
Besluit geheel herroepen	%	%
Besluit deels herroepen	%	%
Besluit gehandhaafd	%	%
Bezwaar niet-ontvankelijk	%	%
Bezwaar ingetrokken	%	%



6. Hoeveel personen / fte's houden zich in 2007 bezig met de behandeling van bezwaarschriften?

Aantal medewerkers	Fte
--------------------	-----

7. Heeft u een commissie voor de behandeling van bezwaarschriften?

- Ja  
 Nee

8. Binnen hoeveel weken worden in 2007 de bezwaarschriften gemiddeld afgehandeld?

< 10 weken	10-14 wkn.	14-18 wkn.	> 18 wkn.
%	%	%	%

8a. Hoeveel weken duurt gemiddeld de periode van binnenkomst van het bezwaar tot het gereed hebben van het advies?

.....weken in 2007

8b. Hoeveel weken duurt gemiddeld de periode van het gereed hebben van het advies tot het versturen van de beslissing op bezwaar?

.....weken in 2007

### **Wet dwangsom**

9. Bent u bekend met de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen (hierna: Wet dwangsom)?

- Ja  
 Nee

*De Wet dwangsom zal waarschijnlijk inwerkingtreden op 1 januari 2008. Het wetsvoorstel is op 7 juli 2007 met algemene stemmen aangenomen door de Tweede Kamer. Op 20 november zal het wetsvoorstel worden behandeld in de plenaire vergadering van de Eerste Kamer. De Wet dwangsom strekt ertoe dat per 1 januari 2009 (of eerder als de dwangsomregeling al van toepassing is verklaard<sup>3</sup>) bestuursorganen bij het overschrijden van de beslistermijn van beslissingen op aanvraag en beslissingen op bezwaar een dwangsom kunnen verbeuren. De dwangsom bedraagt de eerste 2 weken € 20,--, de daaropvolgende twee weken € 30,-- en de daaropvolgende twee weken € 40,-- per dag. De dwangsom kan in totaal € 1260,-- bedragen per te laat genomen beslissing. Dit wetsvoorstel kan leiden tot hoge kosten als een gemeente de bezwaarschriftenprocedure niet goed op orde heeft.*

<sup>3</sup>De eerste periode tot 1 januari 2009 is de toepassing van het gedeelte van de wet met betrekking tot dwangsom facultatief. Een bestuursorgaan kan middels een verordening dit gedeelte van Wet Dwangsom al eerder van toepassing verklaren.



10. Wat zijn volgens u de 2 belangrijkste oorzaken van eventuele termijnoverschrijdingen in de bezwaarschriftprocedure in uw gemeente? (vul 1 in bij de belangrijkste en 2 bij de daaropvolgende belangrijkste oorzaak van de overschrijding)
- Gebrek aan capaciteit
  - Tijd die het organiseren van een hoorzitting vergt
  - Niet tijdig aanleveren van stukken door de vakafdeling
  - Niet tijdig aanleveren van een verweerschrift door de vakafdeling
  - Wettelijke termijn is te kort
  - Gebrek aan deskundigheid
  - Anders, nl. ....
11. Indien u bij de vorige vraag hebt ingevuld dat gebrek aan capaciteit een van de oorzaken van termijnoverschrijding is: Kunt u aangeven of dit incidenteel of structureel een probleem vormt?
- Incidenteel
  - Structureel
12. Verwacht u op 1 januari 2009 klaar te zijn voor de inwerkingtreding van de Wet dwangsom?
- Ja
  - Nee
13. Bent u van plan de Wet dwangsom eerder van toepassing te verklaren dan 1 januari 2009?
- Ja
  - Nee
14. Heeft uw gemeente iets ondernomen om als voorbereiding op de inwerkingtreding van de Wet dwangsom de behandelperiode van bezwaarschriften te verkorten?
- Ja -> ga door met vraag 15, 17 en 18. U kunt vraag 16 overslaan
  - Nee -> ga door met vraag 16, 17 en 18. U kunt vraag 15 overslaan
15. Wat heeft uw gemeente ondernomen?  
*U kunt maximaal 3 antwoorden aankruisen.*
- Achterstanden wegwerken
  - Procedure veranderd / gestroomlijnd
  - (Tijdelijke) inzet extra capaciteit
  - Kortere doorlooptijden bezwaarschriften
  - Strakke termijnbewaking
  - Meer hoorzittingen
  - Anders, nl. ....



16. Waarom heeft uw gemeente niets ondernomen?

*U kunt maximaal 3 antwoorden aankruisen*

- Onbekendheid wet dwangsom bij niet tijdig beslissen
- Geen prioriteit
- Weinig bezwaarschriften
- Geen achterstanden
- Planning is om in 2008 voorbereidingen te treffen
- Anders, nl. ....

17. Wat is uw gemeente nog van plan de komende tijd te ondernemen als voorbereiding op de inwerkingtreding van de Wet dwangsom?

*U kunt maximaal 3 antwoorden aankruisen*

- Achterstanden wegwerken
- Procedure veranderen / stroomlijnen
- (Tijdelijke) inzet extra capaciteit
- Kortere doorlooptijden bezwaarschriften
- Strakke termijnbewaking
- Meer hoorzittingen
- Anders, nl. ....

18 Hoe informeert / zal uw gemeente de burger informeren over de Wet dwangsom?

*U kunt maximaal 3 antwoorden aankruisen*

- Informatie opnemen in bezwaarclausule
- Informatie op website
- Nog geen aanpak bedacht
- Anders, nl. ....

**Opmerkingen/aanvullende informatie**



## **BIJLAGE 2 - NIEUWE WET KAN TOT STROP LEIDEN VOOR PUBLIEKE DIENSTVERLENERS**

**Bron: [www.overheidsmanagement.nl](http://www.overheidsmanagement.nl)**

### **Nieuwe wet kan tot strop leiden voor publieke dienstverleners**

10 DEC 2007

gemeenten zitten in hun maag met de nieuwe Wet Dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen. Veel bepalingen in die wet zijn zo vaag dat het niet te zeggen is hoe die in de praktijk zullen uitpakken. De financiële gevolgen kunnen echter aanzienlijk zijn, zo bleek tijdens een congres op de VNG-gemeentebours afgelopen donderdag.

Wanneer een burger een aanvraag doet bij een gemeente, dan heeft die gemeente een bepaalde termijn om te beslissen. Deze beslistermijnen, die voor verschillende aanvragen kunnen variëren van twee tot acht weken, zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht. Maar op overschrijding staat tot op heden geen sanctie.

#### **Sancties**

Met de nieuwe Wet Dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen komt daar een einde aan. Als een bestuursorgaan te laat beslist, dan staat daar voortaan een dwangsom op die aan de burger betaald moet worden: 20 euro per dag in de eerste veertien dagen, de twee weken daarop 30 euro en daarna 40 euro per dag, met een maximum van 1260 euro.

#### **Overmacht**

De wet wordt officieel per 1 januari 2009 van kracht, maar gemeenten kunnen in 2008 er al voor kiezen de wet facultatief toe te passen. De wet is bedoeld om gemeenten ertoe aan te sporen tijdig beslissingen op aanvragen te nemen. Maar niet alle vertragingen zijn per definitie toe te schrijven aan de overheid. En daar wringt de schoen. De Wet Dwangsom noemt situaties waarin er geen dwangsom betaald hoeft te worden, zoals bij overmacht of wanneer een vertraging aan de burger zelf is toe te schrijven. De wet maakt echter niet duidelijk wanneer er dan precies sprake is van overmacht. Uit de behandeling van de wet in de Tweede Kamer bleek dat het parlement een afgebrand gemeentehuis wel als overmacht zag, maar te laat reageren door externe adviseurs, die bij sommige aanvragen geraadpleegd moeten worden, weer niet.

#### **Burger aansprakelijk**

Ook is onduidelijk wanneer de burger zelf voor een vertraging in de beslisprocedure verantwoordelijk kan worden gehouden. Zoals een vertegenwoordiger van de gemeente Rhenen tijdens het congres zei: 'Je kunt natuurlijk zonder overleg met de burger een datum voor een hoorzitting vaststellen. Als iemand dan niet kan, is hij zelf verantwoordelijk voor het uitstel.' Ook is onduidelijk of de burger voor overschrijding van een beslistermijn aansprakelijk kan worden gesteld als een aanvraag door meerdere mensen is ingediend en een daarvan verantwoordelijk is voor het niet tijdig aanleveren van informatie die nodig is voor een beslissing.



### **Tweede huisje**

Marianne Lugtenburg, jurist bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), waarschuwt ervoor dat de Wet Dwangsom veel eens een dure aangelegenheid kan worden voor bestuursorganen. 'Als een bestuursorgaan steevast beslistermijnen overschrijdt, kan de burger daartegen bezwaar indienen en ook weer bezwaar maken tegen het feit dat de beslistermijn van dat bezwaar wordt overschreven. Als je dat blijft volhouden komt een tweede huisje in Frankrijk al snel in zicht.'

### **Miljoenenstrop**

Het UWV heeft een berekening gemaakt wat het instituut kwijt geweest zou zijn aan dwangsommen als de wet al in 2005 van kracht was geweest. Daaruit bleek dat het UWV tachtig miljoen aan dwangsommen had moeten uitkeren.

### **Kwaliteitsverlies**

Lugtenburg wijst er tevens op dat de wet kan leiden tot kwaliteitsverlies van de dienstverlening. 'Veel instanties zullen redeneren dat je beter een slecht gemotiveerde beslissing kan nemen dan een te late. Dat kan weer leiden tot nieuwe bezwaren. Zo creëer je een vloedgolf aan bezwaarschriften, allemaal met het risico dat die tot dwangsommen leiden.'

### **Kalkoen**

Bijzonder in de wet is overigens dat de bestuursorganen zelf uit eigen beweging de dwangsom moeten vaststellen die ze aan de burger dienen uit te keren. Ook daar bestaat het gevaar dat dit weer een nieuwe reeks bezwaarschriften oplevert. Tijdens de behandeling van de Wet Dwangsom in de Tweede Kamer ontlokte dit aan GroenLinks fractievoorzitter Femke Halsema de uitspraak dat 'de kalkoen mag beslissen over het kerstdiner'



## **BIJLAGE 3 - OVER LEEUWENDAAL**

### **DE ADVIESGROEPEN VAN LEEUWENDAAL**

#### **Organisatieadvies**

Organisaties staan voortdurend onder druk om een goed antwoord te blijven vinden op interne en externe ontwikkelingen. Leeuwendaal Organisatieadvies brengt knelpunten en kansen in kaart en leidt uw verandering in goede banen. Of het nu gaat om bijvoorbeeld een fusie of herindeling, het opzetten van shared service centers, een interne reorganisatie of een cultuurverandering.

#### **Interimmanagement**

Leeuwendaal heeft eigen interim-managers in dienst en kan beschikken over circa 700 zelfstandige interim-managers. Hiermee kan in nagenoeg alle functies worden voorzien. We voeren opdrachten uit op het gebied van (algemeen) management, P&O, Bestuursrecht, Ambtenaren- en Arbeidsrecht en Financiën voor diverse opdrachtgevers, met name binnen de non-profit sector.

#### **Werving en Search**

De adviesgroep Werving en Search bestaat uit gekwalificeerde adviseurs met een rijk geschakeerde ervaring met het invullen van uiteenlopende functies binnen veel verschillende branches. Samen met u kijken wij zorgvuldig naar de invulling van uw vacature, de ontwikkeling van uw organisatie, de selectieprocedure, de vaardigheden van de selectiecommissie, het gewenste profiel en de gezochte kandidaat.

#### **Psychologie**

De adviesgroep Psychologie van Leeuwendaal biedt een breed aanbod van diensten op het gebied van psychologisch onderzoek en assessment centers. De belangrijkste producten zijn selectieassessments, teamanalyse, loopbaanbegeleiding, competentie management, coaching en mediation.

#### **Beloningsmanagement**

Beloning is een onderwerp dat medewerkers bezighoudt, of het nu om arbeidsvoorwaarden of functiewaardering gaat. Inschakeling van onze adviseurs betekent aandacht voor draagvlak, een goede communicatie en een objectieve benadering. Door het grote aantal projecten dat we hebben uitgevoerd zijn we vertrouwd met vele beloningsmethoden en -instrumenten en hebben we zelf vele instrumenten gebouwd en geïmplementeerd.



### **Opleiding en Ontwikkeling**

Opleiden is voor Leeuwendaal meer dan het aanreiken van theorieën en modellen. Leren is immers meer dan kennis vergaren: het is een proces. Wij geloven dat er geen standaard vorm of aanpak bestaat voor het ontwikkelen van mensen. Vorm en inhoud ontstaan in overleg. Wij trainen groepen en begeleiden en coachen individuen. In-company als maatwerk of trainingen met open inschrijving.

### **Ambtenaren- en Arbeidsrecht**

Onze opdrachtgevers hebben regelmatig te maken met rechtspositionele en arbeidsvoorwaardelijke vraagstukken. Hieraan moet op het juiste moment aandacht worden geschonken om te voorkomen dat problemen ontstaan. Onze adviseurs bieden de noodzakelijke deskundige benadering.

### **Bestuursrecht**

De bestuursjuristen van Leeuwendaal hebben zonder uitzondering zelf gewerkt bij een overheidsorganisatie en ruime praktijkervaring opgedaan met juridische advisering op een breed terrein. Juist de combinatie van kennis van overheidsorganisaties enerzijds en specifieke juridische expertise anderzijds maakt onze juridisch adviseurs uniek en voor de opdrachtgever extra waardevol.

### **Omgevingsrecht**

Het omgevingsrecht is de laatste tijd volop in beweging. Wij hebben een aparte adviesgroep opgericht om onze deskundigheid op dit gebied gericht aan te kunnen bieden. Bijvoorbeeld door de projectleidersrol te vervullen of te adviseren over de toepassing van de Wabo. Natuurlijk geven de adviseurs van de adviesgroep Omgevingsrecht ook advies over complexe bouwvergunningen, bestemmingsplan- en vrijstellingsprocedures, milieuwetgeving en omgevingsrecht in het algemeen.



## **BEDRIJFSPROFIEL**

### **De kracht van Leeuwendaal**

Leeuwendaal is een zelfstandig en onafhankelijk adviesbureau op het gebied van HRM, management & organisatie en juridisch advies. Leeuwendaal maakt geen onderdeel uit van een grotere adviesorganisatie, maar opereert zelfstandig en is volledig in het bezit van directie en medewerkers. Dit resulteert in loyaliteit en gedreven, verantwoordelijke en resultaatgerichte werknemers.

### **Persoonlijke benadering**

Leeuwendaal heeft ruim 110 werknemers in dienst. Wij hebben voldoende omvang om continuïteit en professionaliteit te waarborgen, maar houden vast aan een persoonlijke benadering. Hierdoor spelen we optimaal in op de wensen van de klant.

### **Full service**

De unieke combinatie van disciplines geeft ons de mogelijkheid onze opdrachtgevers full service te bieden. Van HRM-zaken, zoals opleidingen en trainingen, beloningsmanagement en assessments tot management en organisatieadvies. Ook kunnen wij klanten bijstaan als het gaat om juridische zaken, het werven van personeel voor hogere functies of het plaatsen van een interim-manager.

### **Onze ervaring**

Wij onderscheiden ons door specifieke deskundigheid van de (semi-)publieke sector. Wij hebben sinds 1990 maar liefst 1500 opdrachtgevers geadviseerd. Bovendien hebben velen van onze adviseurs zelf gewerkt in dergelijke organisaties in de functie van adviseur, manager, hoofd of directeur, zodat zij goed bekend zijn met de praktijk.

### **Kwaliteit gewaarborgd**

Ten slotte staan wij voor een uitstekende kwaliteit. Wij zijn al geruime tijd ISO 9001:2000 gecertificeerd en behalen zeer goede resultaten bij kwaliteitsaudits. Daarnaast zijn wij ROA-lid, CEDEO- en SKR-erkend en aangesloten bij Vetron en OAWS. Dat wij onze sporen verdiend hebben op het gebied van kwaliteit blijkt verder uit het tweejaarlijks onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek. Steeds weer zijn onze klanten lovend over onze deskundigheid, professionaliteit, service en klantgerichtheid.



## BIJLAGE 4 - ARTIKEL BINNENLANDS BESTUUR

Bron: Binnenlands Bestuur d.d. 14 maart 2008

12 BINNENLANDS BESTUUR > **NIEUWS** > OPINIE > ACHTERGROND > RUBRIEKEN

**HANDHAVING** > Uitstel van de Wet dwangsom met twaalf maanden tot 1 januari 2010 komt gemeenten goed uit. De helft van de gemeenten is nog niet begonnen met de voorbereiding.

# Nog niet klaar voor Wet dwangsom

De belangrijkste maatregelen die gemeenten genomen hebben in het kader van de Wet dwangsom zijn een strakke termijnbewaking en het stroomlijnen en veranderen van procedures plus meer hoorzittingen. Dit blijkt uit een onderzoek dat het Haagse bureau Leeuwendaal heeft gehouden. Het rapport verschijnt een dezer dagen. De Wet dwangsom regelt dat gemeenten binnen de wettelijk vastgestelde termijn een beslissing moeten nemen op een verzoek of bezwaarschrift. Na afloop van die termijn kan de burger de overheid in gebreke stellen en moet er per dag dat er gewacht moet worden op een beslissing een dwangsom worden betaald.

De dwangsom begint met twintig euro en kan na 42 dagen oplopen tot 1260 euro. Het kabinet besliste vorige week dat de wet pas in 2010 wordt inge-

voerd.

'De vraag is wat uitstel met gemeenten doet. Het kan lucht geven voor een goede voorbereiding, maar het kan ook weer vertraging opleveren', zegt Corinne van der Salm van Leeuwendaal. Bijna alle gemeenten (87,5 procent) zeggen dat ze op tijd klaar zijn. Tegelijkertijd is bijna geen enkele gemeente met de voorbereiding begonnen. Het houden van een schouw is daarom misschien wel een goed idee', aldus Van der Salm. Het kabinet wil de termijnen in de Wet openbaarheid bestuur en de Wet algemeen bestuursrecht verruimen. De burger antwoorden binnen de huidige termijnen zal, zo meent het kabinet, zelfs met organisatorische maatregelen onmogelijk zijn. Het kabinet wil daarom van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en het Interprovinciaal Overleg horen welke ter-

mijnen in welke wetten gemeenten en provincies door de wet dwangsom op hoge kosten zal jagen.

**Serieuze zaak** Dat de Wet dwangsom voor gemeenten een serieuze zaak is, blijkt uit het onderzoek van Leeuwendaal. Totaal heeft gemiddeld 45 procent van de bezwaarschriften een langere afhandelingstermijn dan de wettelijke termijnen van veertien weken. De belangrijkste oorzaken voor te late beantwoording: gebrek aan menskracht, waarbij in een derde deel van de gemeenten sprake is van een structureel tekort; de tijd die nodig is voor het organiseren van hoorzittingen en het niet-tijdig aanleveren van stukken door de betreffende ambtelijke vakafdelingen. Veruit de meeste gemeenten hebben nog geen beleid geformuleerd hoe burgers te infor-

meren. Informatie geven op de website is het belangrijkste actiepoint, gevolgd door publicatie in het lokale huis-aan-huisblad.

Verrassend was de reactie van enkele gemeenten die vinden dat het rijk de burger moet informeren en dat er niets gedaan hoeft te worden. 'Dat staat haaks op de wens van de Eerste Kamer om burgers zowel algemeen als individueel goed voor te lichten over de wet dwangsom', schrijft Leeuwendaal. Volgens de onderzoekers moeten gemeenten zich niet alleen concentreren op het wegwerken van achterstanden, maar ook andere organisatorische maatregelen overwegen zoals een goede registratie, de introductie van een rappelingssysteem, dat een signaal afgeeft als termijnen dreigen te verstrijken, en meer aandacht voor communicatie. (HBO) ©