

Geldrop	24 juni 2024	onderwerp	Raadsinformatiebrief Jaarverslag juridische kwaliteitszorg 2023
		registratienr	2205318

Beste leden van de raad van de gemeente Geldrop-Mierlo,

Inleiding

Bijgaand bieden wij ter kennisname aan het Jaarverslag juridische kwaliteitszorg 2023.

Samenvatting

Een juridisch kwaliteitszorgsysteem kan niet zonder een periodieke doorlichting van de gemeentelijke organisatie of onderdelen daarvan op de juridische kwaliteit en de juridische risico's. Het opstellen van een Jaarverslag juridische kwaliteitszorg is een instrument hiervoor. Een jaarlijkse monitor wat we hebben gedaan, wat we hebben bereikt (of niet bereikt). Door op deze manier te monitoren verkrijgen we kengetallen. Kengetallen die succesverhalen inzichtelijk maken, maar ook informatie opleveren om ons te blijven verbeteren. Op deze wijze kan het jaarverslag een nuttig communicatie-instrument zijn en biedt het ons de mogelijkheid om juridische kwaliteitszorg zowel intern als extern te profileren.

Vervolgstappen

Wij hebben het Jaarverslag juridische kwaliteitszorg 2023 besproken in onze vergadering van 24 juni en besloten het Jaarverslag voor kennisname aan te bieden aan de gemeenteraad.

In het Jaarverslag van 2022 zijn een aantal zorgelijke ontwikkelingen beschreven. In hoofdstuk 9 van het Jaarverslag juridische kwaliteitszorg 2023 is de huidige stand van zaken beschreven. Dit is door de juridisch controller op 30 mei 2024 besproken met het MO. Conclusie: we zijn op de goede weg maar we zijn er nog niet. Met name de tijdige inschakeling van de juridische consultants blijft een weerbarstige zaak. Striktere sturing door de teammanagers op het gedrag ten aanzien van de behandeling van bezwaren, klachten, Woo-verzoeken en het tijdig inschakelen van de juridische consultants is nodig. Samen met het management blijven we inzetten op verbetering. Met instemming hebben we dan ook kennisgenomen van de stappen die worden gezet:

1. De juridische controller neemt het initiatief voor individuele gesprekken met de teammanagers om de situatie per team te bespreken.
2. In samenspraak met de secretarissen van de Commissie Bezwaarschriften en Klachtencommissie worden de procesbeschrijvingen en stroomschema's voor bezwaar en klachten onder de aandacht gebracht.
3. De juridische controller en de juridisch adviseur Woo gaan de nieuwe procesbeschrijving Woo mondeling toelichten en de collega's aan de hand van deze casus door deze procesbeschrijving leiden.

De onderwerpen bezwaar, klachten en Woo krijgen daarnaast nadrukkelijk aandacht in het proces "De basis op orde" dat door de concernmanager-lijn in gang is gezet. Binnen dit proces wordt

Zaaknummer: 2205318, documentnummer: 2205593

Ondertekend op: 27-06-2024 11:05

Ondertekend door: op-Mierlo

Sandra Boeijenga

Locatie: Geldrop-Mierlo

Reden: Digitaal Uitgaand



ingezet op de verbetering van de kwaliteit waar het betreft het schrijven adviesnota's, motivering primaire besluiten, voorbereiding en verweer bij de Commissie voor Bezwaarschriften en Klachtencommissie. Waar het betreft de behandeling van Woo-verzoeken wordt ingezet op een juiste prioritering van deze verzoeken. Door het proces en daarmee de verantwoordelijkheden duidelijk in kaart te brengen, kunnen de teammanagers beter sturen op het eigenaarschap en de betrokkenheid stimuleren.

Bijlagen

1. Jaarverslag juridische kwaliteitszorg 2023

Burgemeester en wethouders van Geldrop-Mierlo,

N.J.H. Scheltens
secretaris

J.C.J. van Bree
burgemeester

JAARVERSLAG JURIDISCHE KWALITEITSZORG 2023

“Kwaliteit is geen daad, het is een gewoonte”

Aristoteles, Grieks filosoof 384 v C. – 322 v C.



Geldrop-Mierlo

Jaarverslag juridische kwaliteitszorg Geldrop-Mierlo 2023

Inleiding

Overheidshandelen kan voor een burger ingrijpend zijn. Daarom is binnen het bestuursrecht sprake van geschreven en ongeschreven spelregels waaraan wij geacht worden ons te houden. Het vertrouwen van de burgers in de overheid wordt mede bepaald door de juridische kwaliteit van het overheidshandelen. Eenieder in onze organisatie moet daarom aandacht hebben voor de juridische kwaliteit van zijn werk. Kwaliteitszorg staat voor de manier waarop bestuurders, managers en – vooral ook – (juridisch) medewerkers de juridische kwaliteit van het handelen van de organisatie kunnen verbeteren.

Onze missie is samen werken aan een hoge juridische kwaliteit van onze producten en diensten zodat aan elk risico een bewuste keuze ten grondslag ligt. Essentieel voor het slagen van activiteiten op het gebied van juridische kwaliteitszorg is draagvlak. Het is belangrijk dat de meerwaarde van juridische kwaliteitszorg door bestuur, management en medewerkers wordt erkend. Voor het borgen en verbeteren van de juridische kwaliteit binnen de organisatie is het noodzakelijk dat iedereen gemotiveerd is en zich verantwoordelijk voelt voor de inbreng van de eigen kennis en het leveren van kwaliteit. Uiteindelijk zal juridische kwaliteitszorg dan een vanzelfsprekendheid zijn.

In onze organisatie is de juridisch controller aangewezen als de eerst verantwoordelijke voor de juridische kwaliteitszorg. Hij is de kwaliteitsbewaker en zijn taak richt zich op de beheersing van het primaire proces door het ontwikkelen, bewaken, bijhouden en actualiseren van organisatie brede juridische kaders en randvoorwaarden. Hij vervult zijn rol in nauwe samenwerking met de juridisch consulenten van het Team Ondersteuning. Samen ondernemen zij activiteiten die er op zijn gericht juridische kwaliteitszorg in onze organisatie te laten gedijen. Het zijn activiteiten die het verdienen om onderdeel van te zijn van alle processen en projecten en die niet op ad hoc basis behoren te worden uitgevoerd. Kwaliteit is geen daad, maar een gewoonte.

Vanuit zijn verantwoordelijkheid schrijft de juridisch controller jaarlijks een Jaarverslag juridische kwaliteitszorg. Dit verslag maakt inzichtelijk wat we hebben gedaan en wat we hebben bereikt (of niet bereikt). Het Jaarverslag laat succesverhalen zien maar ook wat er niet goed gaat en levert zo informatie op die kan worden gebruikt om te blijven verbeteren. Het is een geschikt communicatiemiddel en het biedt ons de mogelijkheid om juridische kwaliteitszorg zowel intern als extern te profileren. Het Jaarverslag behandelt de meest in het oog springende onderwerpen van dat jaar. Elk onderwerp begint met een inleiding gevolgd door een beschrijving wat we hebben gedaan. Het onderwerp wordt afgesloten met een vooruitblik op wat we in het volgende jaar gaan doen. Het concept-Jaarverslag is besproken met het CMT. De uitkomsten hiervan staan beschreven in het laatste hoofdstuk.

In het Jaarverslag juridische kwaliteitszorg 2023 komen de volgende onderwerpen aan de orde:

1. Wet Bibob
2. Privacy en beveiligingsbeheer
3. Bezwaar en klachten
4. Wet open overheid
5. Contractbeheer
6. Geactualiseerde APV
7. Juridisch Vakoverleg
8. Juridisch consulentschap
9. Nabeschouwing zorgelijke ontwikkelingen uit Jaarverslag 2022
10. Bespreking concept-Jaarverslag met MO

1 Wet Bibob

De Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (de Wet Bibob) is in het leven geroepen om de integriteit van het openbaar bestuur te beschermen. De wetgever beoogt dat met de toepassing ervan wordt voorkomen dat de overheid ongewild criminele activiteiten faciliteert. De Wet Bibob heeft een breed toepassingsbereik. Zo kan er Bibob-onderzoek plaatsvinden bij de aanvraag van vergunningen of subsidies, maar ook wanneer de overheid met een derde een vastgoedtransactie aangaat of aan een derde een overheidsopdracht gunt. Als sprake is van een ernstig gevaar dat met een vergunning, subsidie of overeenkomst strafbare feiten zullen worden gepleegd of dat daarmee uit strafbare feiten verkregen voordelen zullen worden benut, kan een vergunning of subsidie worden geweigerd of ingetrokken. Ook kunnen de bevindingen uit Bibob-onderzoek reden zijn om onderhandelingen te beëindigen of een overeenkomst te ontbinden. Het Regionaal Informatie en Expertisecentrum (RIEC) biedt ons bij de aanpak van georganiseerde criminaliteit ondersteuning. Het RIEC adviseert ons ook in het kader van de toepassing van de Wet Bibob. Regelmatig overleggen we met hen over een Bibob-onderzoek. Als we ons tot het Landelijk Bureau Bibob wenden met een adviesvraag, vragen we eerst advies aan het RIEC.

Wat hebben we in 2023 allemaal gedaan

Aantal Bibob-onderzoeken

In 2023 zijn naar aanleiding van aanvragen apv/exploitatievergunning horecabedrijf en/of Alcoholwetvergunning 8 onderzoeken gestart en ook afgerond. Naar aanleiding van aanvragen apv/exploitatievergunning horecabedrijf en/of Alcoholwetvergunning zijn 5 onderzoeken wel gestart in 2023, maar dat jaar niet afgerond. Verder werden 2 onderzoeken uitgevoerd in verband met een aanvraag omgevingsvergunning en 3 onderzoeken in verband met het aangaan van een vastgoedtransactie. Er is in 2023 geen adviesaanvraag ingediend bij het Landelijk Bureau Bibob.

Activiteiten Projectgroep Bibob Dommelstroom

De gemeenten in de regio Dommelstroom – de gemeenten Valkenswaard, Heeze-Leende, Cranendonck, Nuenen c.a., Son en Breugel en Geldrop-Mierlo – werken in basisteamverband samen

aan het vergroten van de bestuurlijke en ambtelijke weerbaarheid tegen ondermijnende criminaliteit. De Wet Bibob is een van de instrumenten die hierbij wordt ingezet.

Vanaf 2020 nemen we deel aan de Projectgroep Bibob Dommelstroom (hierna: Projectgroep). De Dommelstroomgemeenten hebben allemaal een medewerker met de rol Bibob-coördinator of een medewerker met Bibob-ervaring afgevaardigd. Namens Geldrop-Mierlo is dat één van de twee Bibob-coördinatoren. Daarnaast nemen de Basisteam Programmaleider en een juridisch medewerker van het RIEC deel aan de bijeenkomsten. De Projectgroep heeft twee structurele taken:

- 1) kennisdeling;
- 2) afstemming van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van (de toepassing van de) Wet Bibob.

Toen met de Projectgroep werd begonnen was een van de doelstellingen verder, met name vanwege de gedachte dat de dijken bij de verschillende Dommelstroomgemeenten even hoog moeten zijn, om uniformiteit te bereiken in het Bibob-beleid. In november 2021 is in elk van de Dommelstroomgemeenten de (uniforme) Beleidsregel Wet Bibob (hierna: Beleidsregel) vastgesteld en in werking getreden. Er werd afgesproken dat de inhoud en uitvoering van de Beleidsregel zouden worden geëvalueerd om duidelijk te krijgen of met de bestaande capaciteit voor Bibob-onderzoek op een consequente en goede manier aan het beleid toepassing kan worden gegeven en/of aanpassing van het beleid nodig is.

Eind 2022 is met de evaluatie een start gemaakt. Omwille van de zorgvuldigheid is de evaluatie enige tijd on hold gezet. Dit gaf de leden van de Projectgroep de ruimte om in de eigen organisatie te bespreken hoe kan worden bereikt dat op een adequate wijze van het Bibob-instrumentarium gebruik wordt gemaakt (hoe om te gaan met een capaciteitsprobleem, gebrek aan kennis en/of ervaring en/of weerstand). Er zijn ook Bibob-coördinatoren met hun rol en functie gestopt en vervangen. De evaluatie heeft hierdoor helaas enige vertraging opgelopen. Na de zomer van 2023 is de evaluatie weer opgepakt.

Door de Projectgroep is een vragenlijst opgesteld. Aan de hand daarvan hebben de Dommelstroomgemeenten ieder voor zich de toepassing van het beleid geëvalueerd. In gezamenlijkheid is bij de resultaten stilgestaan en Projectgroepleden zijn aan de slag gegaan met een verslag van deze evaluatie.

Verder is in de Projectgroep stilgestaan bij de meest recente wijziging van de Wet Bibob per 1 oktober 2022 en de wijzigingen/mogelijkheden die de wetswijziging met zich mee heeft gebracht.

De Projectgroep heeft zich ook laten informeren over de gevolgen van de inwerkingtreding van de Omgevingswet per 1 januari 2024 voor de Beleidsregel en de (mogelijkheden van de) toepassing van het Bibob-instrumentarium. Op 6 november 2023 heeft een kennisbijeenkomst plaatsgevonden en heeft mr. Franc Pommer van Hekkelman advocaten de Projectgroep geïnformeerd. Beide Bibob-coördinatoren en de jurist Omgevingsrecht namen deel aan deze bijeenkomst.

Inzicht Bibob-instrument intern

In februari 2023 heeft de Bibob-coördinator aan de hand van de Beleidsregel, een PowerPointpresentatie en een checklist uitleg gegeven over (de toepassing van) het Bibob-onderzoek aan de casemanagers van team Ruimtelijke ontwikkeling. In maart 2023 heeft een soortgelijk overleg plaatsgevonden tussen de Bibob-coördinatoren en de juristen Omgevingsrecht. In oktober 2023 heeft een overleg plaatsgevonden tussen twee beleidsmedewerkers Samenleving, de juridisch consultant inkoop en aanbesteding en de Bibob-coördinatoren over de mogelijkheden van Bibob-onderzoek bij overheidsopdrachten en open house constructies Jeugd en Wmo.

Trainingen en netwerkbijeenkomsten RIEC

In 2023 zijn vanuit het LBB en RIEC weer trainingen aangeboden. Het RIEC organiseerde ook netwerkbijeenkomsten. Tijdens de netwerkbijeenkomsten wordt stilgestaan bij ontwikkelingen in wet- en regelgeving en jurisprudentie en is er gelegenheid voor vragen. De Bibob-coördinatoren namen deel aan de netwerkbijeenkomsten.

Wat gaan we in 2024 doen

Activiteiten Projectgroep Bibob Dommelstroom

De Projectgroep verwerkt de uitkomsten van de evaluatie van de inhoud en uitvoering van de Beleidsregel in een verslag. Dit verslag wordt aangeboden aan de gemeentesecretarissen van de Dommelstroomgemeenten. Een presentatie van de bevindingen en aanbevelingen vindt plaats tijdens het Overleg Ondermijning gemeentesecretarissen Dommelstroom in maart 2024.

Uit de evaluatie van de inhoud en uitvoering van de Beleidsregel vloeien actiepunten voort. Een duidelijke actie die na vaststellen van het verslag van de evaluatie opvolging behoeft, is de actualisering van de Beleidsregel. Het is nodig om op korte termijn ten minste de gebruikte terminologie aan te passen van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht naar de Omgevingswet. Vanuit het RIEC zal hierover advies worden gegeven. Ook zal vanuit het RIEC worden aangegeven op welke punten en op welke manier de mogelijkheden die voortkomen uit het in werking treden van de Tweede Tranche in de Beleidsregel kunnen worden verwerkt.

Afstudeeronderzoek

De Wet Bibob is een aantal keer aangepast en de Beleidsregel wordt geactualiseerd. Samen met de personele wisselingen binnen de organisatie en het feit dat steeds meer medewerkers met het Bibob-instrumentarium te maken krijgen, zorgt dit voor onduidelijkheid rondom het Bibob-werkproces. Er is behoefte aan een duidelijk stappenplan voor Bibob-onderzoek, dat zoveel mogelijk uniform inzetbaar is voor de verschillende situaties waarin Bibob-onderzoek aan de orde kan komen. Een studente van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen zal met haar afstudeeronderzoek en het bijkomende beroepsproduct in het eerste kwartaal in deze behoefte gaan voorzien.

Bibob-vragenformulieren

Verder is per 1 februari 2024 de nieuwe Regeling Bibob-formulieren in werking getreden. Die sluit aan bij de meest recente wetwijzigingen van de Wet Bibob uit 2020 en 2022. Daarnaast wordt met de nieuwe regeling voldaan aan een aangenomen motie uit 2019 om de Bibob-vragenformulieren overzichtelijker, concreter en doeltreffender vorm te geven. In de regeling is een overgangstermijn van zes maanden opgenomen. Dit betekent dat bestuursorganen en rechtspersonen met een overheidstaak nog tot uiterlijk 1 augustus 2024 gebruik mogen maken van de vragen uit de eerdere Regeling Bibob-formulieren, daarna moeten de formulieren die worden gebruikt op de nieuwe regeling zijn aangepast. In 2024 zal dus met nieuwe Bibob-formulieren gewerkt gaan worden. Het ligt in de rede dat hierover in Dommelstroomverband wordt afgestemd.

Trainingen en netwerkbijeenkomsten RIEC

In 2024 worden door het RIEC weer basistrainingen verzorgd. Het gaat om de training 'kennismaking Wet Bibob en het eigen onderzoek'. Daarvan zijn vier data bekend. Tijdens het kennismakingsgedeelte wordt ingegaan op de achtergrond van de Wet Bibob, de relevante bepalingen en de wijze van toepassing in de dagelijkse praktijk. In het gedeelte over het eigen onderzoek neemt het RIEC de deelnemers stapsgewijs mee door de procedure van het Bibob-onderzoek. In het voor- en najaar zijn netwerkbijeenkomsten gepland. Tot slot worden door het RIEC verdiepende trainingen aangeboden. Het gaat ten minste om de trainingen 'De Wet Bibob en Vastgoed', 'De Wet Bibob en het eigen financieel onderzoek' en 'De Wet Bibob en overheidsopdrachten'.

2 Privacy en beveiligingsbeheer

De gemeente verwerkt veel persoonsgegevens. Dit dient te gebeuren in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en het op dit moment nog vast te stellen Privacybeleid. De gemeente handelt hierin risico gestuurd. Dit betekent voor de betrokkene (dat is degene van wie de persoonsgegevens verwerkt worden) dat het duidelijk is hoe en waarom de persoonsgegevens verwerkt worden. Daarbij geldt het uitgangspunt 'zo min mogelijk'. Dat houdt onder andere in:

- de verwerking van de gegevens moet passen bij het doel waarvoor ze worden verwerkt;
- we zorgen dat de gegevens juist zijn, zo nodig geactualiseerd worden, en dat ze op een passende manier worden beveiligd;
- voor bijzondere gegevens, zoals over ras, gezondheid en geloofsovertuiging, extra strenge regels worden nageleefd;
- bij het delen van persoonsgegevens met (keten)partners afspraken gemaakt worden met betrekking tot Privacy en informatiebeveiliging.

De gemeente verwerkt ook persoonsgegevens bij opsporing van strafbare feiten. Dit gebeurt conform de Wet politiegegevens (Wpg) en het Besluit politiegegevens buitengewoon opsporingsambtenaren

(BpgBoa). Binnen de gemeente worden politiegegevens verwerkt door team Leefbaarheid en veiligheid en team Jeugd. Conform de Wpg moet jaarlijks een interne toetsing (zelfevaluatie) plaatsvinden of er conform de Wpg wordt gewerkt, en elke 4 jaar (eerstvolgend in 2025) een externe audit. Hiervan wordt een auditrapport opgesteld dat aan de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), moet worden aangeboden.

Wat hebben we in 2023 allemaal gedaan

Wet politiegegevens (Wpg)

In 2023 is gestart met de aanbevelingen van de Wpg audit 2022 aan de hand van het verbeterplan Wpg-audit 2023-2025. De verplichte her-controle Wpg is eind 2023 door de externe IT-auditor uitgevoerd, en daarvan is een rapport opgesteld. Het rapport toont aan dat de gemeente nog niet aan alle vereisten voldoet, maar wel goede stappen heeft gezet.

Daarnaast heeft de FG een Wpg jaarrapportage 2022 opgesteld. Het college heeft op 5 december 2023 kennis genomen van dit rapport. Het college heeft daarbij besloten dat ze nog geen RIB aan de gemeenteraad wil verzenden. Het rapport dat we begin 2024 gaan krijgen van de externe IT-audit wordt dan verwerkt in een meer actuele RIB met een concreet actieplan.

Data Protection Impact Assessments (DPIA's)

Er zijn in 2023 een aantal DPIA's, oftewel privacy risicoanalyses, uitgevoerd. Waar mogelijk worden deze door de drie Dommelvallei-gemeenten gezamenlijk uitgevoerd, bijvoorbeeld bij de aanschaf van softwaresystemen of bij samenwerkingsverbanden. Waar de processen of verwerkingen vergelijkbaar zijn worden de DPIA's van de drie gemeenten (of van de IBD/andere gemeenten) zoveel mogelijk hergebruikt. Daarnaast voeren de individuele gemeenten ook zelfstandig DPIA's uit.

Verwerkers- en samenwerkingsovereenkomsten

Er zijn verschillende verwerkersovereenkomsten afgesloten voor bestaande en nieuwe contracten/verwerkingen. Er zijn in 2023 ook (nieuwe) samenwerkingsovereenkomsten afgesloten.

Datalekken

In 2023 zijn er binnen de gemeente Geldrop-Mierlo 17 datalekken gemeld bij de adviseur privacy en de FG's. Vier daarvan zijn gezien het privacyrisico gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In 11 gevallen zijn de betrokkenen op de hoogte gesteld van het datalek. Of een datalek wordt gemeld bij de AP en/of de betrokkenen is altijd een individuele afweging. Dit is afhankelijk van het privacyrisico voor de betrokkenen. De FG's en de adviseur privacy stemmen in overleg met de burgemeester en de gemeentesecretaris af welke datalekken bij wie gemeld moeten worden.

Voldoen aan de verantwoordingsplicht

Om efficiënt aan te kunnen tonen dat we de privacywetgeving naleven en onze informatie goed beveiligen, zetten we in op een risicogerichte aanpak en een Plan-Do-Check-Act cyclus (PDCA cyclus). Het daarvoor aangeschafte Information Security Management System (ISMS) en Privacy

Management System (PMS) werd niet afdoende gebruikt, en is daarom opgezegd.

Verwerkingenregister

In het verwerkingenregister staan alle verwerkingen van persoonsgegevens die in een organisatie plaatsvinden. We beheren dit register in een Excelbestand. We onderzoeken momenteel een robuuster Excelformat dat Son & Breugel en Nuenen mogelijk willen gaan gebruiken.

Privacyprotocol en processen

Het privacyprotocol ondermijning is vastgesteld in het eerste kwartaal 2023. Daarnaast is gestart met het beschrijven van enkele privacy processen.

Uitbreiding formatie

Sinds begin 2023 beschikt de gemeente over twee adviseurs privacy.

Digitale weerbaarheid

Het landelijk aangestuurde verantwoordingstraject van informatiebeveiliging (ENSIA) is dit jaar voor het eerst centraal door Dienst Dommelvallei gecoördineerd in samenwerking met en door aanlevering uit de gemeenten. Deze aanpak helpt om aantoonbaar te kunnen maken wat de stand van zaken van de implementatie van informatiebeveiliging is en om hiermee te kunnen voldoen aan wet- en regelgeving. Met de integrale aanpak van ENSIA heeft de gemeente in 2023 een belangrijke basis gelegd om verder te kunnen groeien op het gebied van informatieveiligheid.

Bewustwording

Nieuwe collega's worden geïnformeerd over privacy en informatieveiligheid via een introductiesessie. Daarnaast wordt op Social intranet regelmatig een publicatie geplaatst. Eerste helft 2023 is er een phishing-actie geweest voor de bewustwording van nep-mails onder de aandacht te brengen. Aan de hand hiervan zijn enkele presentaties gegeven in teamoverleggen. Daarnaast zijn er een aantal e-learning's beschikbaar in de Dommelvallei Academy omgeving waar collega's op worden gewezen. In tweede helft 2023 is er een risicoworkshop geweest in het groot Management Team. Daarnaast worden de organisatiebrede privacy risico's gemeld bij afdelingsmanager Dienstverlening voor het oppakken ervan. Voor verdere informatie zie de bestuursrapportage Digitale Weerbaarheid.

Wat gaan we in 2024 doen

Wpg

Het her-controle rapport Wpg 2023 wordt tijdig bij de Autoriteit Persoonsgegevens aangeleverd. Het verbeterplan 2023-2025 wordt in het 1^{ste} kwartaal geactualiseerd en genoemde verbeteracties worden vervolgens volgens plan opgepakt. Voor 31 december 2024 dient de jaarlijkse (interne her)controle plaats te vinden. Daarmee tonen we de stand van zaken en vooruitgang aan.

Privacybeleid en processen

Het privacybeleid wordt geactualiseerd, waarbij we de Wpg meenemen. De concept privacy processen zullen afgerond worden.

Bewustwording Privacy en Informatieveiligheid

Periodiek brengen de adviseur privacy, CISO en de FG de portefeuillehouder en gemeentesecretaris op de hoogte van de stand van zaken. Er wordt een communicatieplan campagne Privacy en Informatieveiligheid voortgezet. Door middel van onder andere e-learnings, publicaties op Social Intranet en informatiesessies nieuwe medewerkers blijven we onze collega's informeren over privacy.

Digitale weerbaarheid

Het college legt via de bestuursrapportage Digitale Weerbaarheid verantwoording af aan de Raad over de stand van zaken van informatiebeveiliging, inclusief doorkijk welke stappen in 2024 en volgende jaren worden gezet.

Risico's

De privacyrisico's worden aan de verantwoordelijke voorgelegd voor afhandeling, en geregistreerd. Voor de in 2023 benoemde top 3 risico's uit de risicoworkshops, worden adviezen gegeven via de bestuursrapportage Digitale Weerbaarheid. Na goedkeuring worden deze uitgevoerd via de jaarplannen informatieveiligheid en privacy.

Aanbevelingen FG

De FG stelt jaarlijks een FG jaarrapportage over de AVG en over de Wpg op, waarin de verbetermaatregelen worden opgenomen. In 2024 bekijken we hoe we deze aanbevelingen zo goed mogelijk kunnen oppakken.

3 Bezwaar en klachten

De Commissie voor Bezwaarschriften en de Klachtencommissie schrijven ieder jaar een samengevoegd jaarverslag. Hierin staan de kerngegevens (aantallen, inhoud adviezen etc.) met betrekking tot de behandeling van bezwaarschriften door de kamer Sociale Zaken en de kamer Algemene Zaken. Daarnaast geeft dit jaarverslag ook een overzicht van de klachten die zijn behandeld door de klachtencommissie in 2023. In het Jaarverslag juridische kwaliteitszorg worden deze kerngegevens daarom buiten beschouwing gelaten.

Bezwaar

Wanneer een bestuursorgaan een beslissing heeft genomen waar een burger het niet mee eens is, zijn er voor die burger wettelijke mogelijkheden om tegen die beslissing op te komen. Een van die mogelijkheden is het maken van bezwaar. Voordat op een bezwaar wordt beslist dient de bezwaarmaker (en een eventuele derde-belanghebbende) gehoord te worden. In Geldrop-Mierlo hebben we hiervoor een onafhankelijke Commissie voor Bezwaarschriften. De Commissie is bevoegd

de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester te adviseren over bezwaarschriften op alle beleidsterreinen, met uitzondering van bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten op grond van een wettelijk voorschrift inzake gemeentelijke belastingen of de Wet waardering onroerende zaken, de Participatiewet voor het onderdeel algemene bijstand en personeelszaken. De Commissie kent twee kamers. De Sociale Kamer voor bezwaren op het terrein van het sociaal domein en voor de overige zaken de Algemene Kamer.

Klachten

Het kan zijn dat burgers ontevreden zijn over de gedragingen van een bestuursorgaan (bijvoorbeeld het college van burgemeester en wethouders) of van ambtenaren die onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werken. Zij kunnen dan een klacht indienen. De Commissie voor Klachten is bevoegd de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester te adviseren over te nemen beslissingen op ontvangen klaagschriften.

Wat hebben we in 2023 gedaan

Aanpassing verordening

In 2023 is een nieuwe Verordening Bezwaar- en Klachtencommissie Geldrop-Mierlo 2023 geschreven en in werking getreden. Deze verordening vervangt de Verordening bezwaar- en klachtencommissie uit 2018. Een geactualiseerde versie van de verordening was nodig, omdat er sindsdien een aantal wijzigingen heeft plaatsgevonden. Zo is er sinds 2022 een nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen de Sociale Kamer en de Algemene Kamer van de commissie. Beide kamers hebben hun eigen leden met expertise en deskundigheid gerelateerd aan de betreffende kamer. Daarnaast worden er sinds december 2021 geluidsopnames gemaakt van de hoorzittingen. Daar is een protocol voor opgesteld en dit wordt nu ook vermeld in de verordening. Daarnaast stond in de oude verordening een verwijzing naar de Reisregeling Binnenland. Deze regeling is echter vervallen op 1 januari 2020. De verordening is hierop aangepast. Er wordt nu verwezen naar de actuele Regeling rechtspositie decentrale politieke ambtsdragers. Tot slot is de verordening aangepast conform het laatste VNG-model (april 2022).

Reglement van Orde hoorzittingen Bezwaar- en Klachtencommissie Geldrop-Mierlo 2023

In de hierboven genoemde verordening worden zaken aangaande de commissie geregeld. De verordening zegt echter niets over het verloop en de organisatie van de hoorzittingsavonden. In de praktijk is gebleken dat hiervoor nog niets schriftelijk was vastgelegd, maar dat hieraan wel behoefte bestaat. Daarom is in november 2023 het Reglement van Orde hoorzittingen Bezwaar- en Klachtencommissie Geldrop-Mierlo 2023 door het college vastgesteld. Het reglement geeft de commissie onder andere handvatten hoe te handelen wanneer bijvoorbeeld de orde tijdens een zitting wordt verstoord of wanneer de voorzitter kan ingrijpen.

Wat gaan we in 2024 doen

In 2023 is aanvang gemaakt met het opstellen van een (nieuwe) procesbeschrijving voor de behandeling van klachten en bezwaarschriften. Deze is in 2024 door het (C)MT vastgesteld.

Aanleiding voor deze procesbeschrijving waren de ruime termijnoverschrijdingen bij de behandeling van bezwaren en klachten. In 2024 gaan we monitoren of de procesbeschrijving helpt om de behandelingstermijnen in te korten. Zie ook Hoofdstuk 9 Nabeschouwing zorgelijke ontwikkelingen uit Jaarverslag 2022.

4 Wet open overheid

De Wet open overheid (Woo) is op 1 mei 2022 in werking getreden. De Woo vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) en maakt de toegang tot publieke informatie expliciet tot een recht van burgers. Daarbij beoogt de wet de transparantie van de overheid te verbeteren doordat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren moet zijn. Op deze manier wordt het belang van openbaarheid van publieke informatie voor de democratische rechtsstaat, de burger, het bestuur en economische ontwikkeling beter gediend. Het grootste verschil tussen de Woo en de Wob is dat met de inwerkingtreding van de Woo overheidsinstanties meer informatie actief openbaar moeten maken. Actieve openbaarmaking is één van de drie onderdelen binnen de Woo, naast passieve openbaarmaking (Woo-verzoeken) en het op orde brengen van de informatiehuishouding door overheden.

De activiteiten op het terrein van de actieve en passieve openbaarmaking zijn onderdeel van dit Jaarverslag. Dienst Dommelvallei heeft de structurele taak om de informatiehuishouding op orde te brengen. Dagelijks zet de organisatie dan ook stappen om de informatiehuishouding te verbeteren. Daarvoor wordt het verbeterplan dat hiervoor door het college is vastgesteld ter uitvoering gebracht. De informatiehuishouding blijft daarom buiten de scope van dit jaarverslag. Bestuur en CMT worden daar separaat over geïnformeerd.

Wat hebben we in 2023 gedaan

Actieve openbaarmaking

De actieve openbaarmaking heeft betrekking op documenten uit 11 verschillende informatiecategorieën. Dit wordt vaak nader gespecificeerd tot een totaal aantal van 17 informatiecategorieën, waarvan er 16 relevant zijn voor de gemeente. De bepalingen over de actieve informatieplicht worden gefaseerd ingevoerd op een bij Koninklijk Besluit te bepalen tijdstip.

In 2023 is het project voor de implementatie van de actieve openbaarmaking op grond van de Wet open overheid gestart. Er is een kernteam en er zijn verschillende werkgroepen samengesteld voor de uitvoering ervan.

Om te beginnen is de projectgroep aan de slag gegaan met een impactanalyse voor de informatiecategorieën uit fase 1. De gefaseerde inwerkingtreding van de actieve openbaarmaking verloopt namelijk in fases over een periode van 5 jaar. In de eerste fase komen de volgende vier informatiecategorieën aan bod:

- Bereikbaarheidsgegevens van het bestuursorgaan en wijze waarop een verzoek om informatie kan worden ingediend;
- Vergaderstukken van vertegenwoordigende lichamen van decentrale overheden;
- Convenanten;
- Woo-verzoeken, inclusief schriftelijke beslissingen op die verzoeken en de daarbij verstrekte informatie.

De actieve openbaarmaking hiervan gaan we zoveel als mogelijk implementeren binnen de huidige werkprocessen. De impactanalyse maakt inzichtelijk welke documenten er onder de categorieën vallen, in welke processen deze voorkomen en binnen welke functies hier dus (veel) mee gewerkt wordt. Deze proceseigenaren/key-users hebben we vervolgens betrokken bij het gesprek over de invulling van de actieve openbaarmaking, maar de invulling hiervan is wel afhankelijk van de vormgeving.

Wat die vormgeving betreft, kwam eind 2022 het bericht dat het landelijk platform voor publicaties op grond van de Woo niet doorging: het bleek een te complex en omvangrijk ICT-project. Gevolg hiervan is dat alle overheidsinstellingen zelfstandig een publicatieplatform moeten realiseren. In 2023 zijn we dan ook bezig geweest met een uitgebreide marktverkenning hiervoor. Er zijn verschillende gesprekken gevoerd, met verschillende leveranciers om hun oplossingen te bespreken. Uiteindelijk is naar aanleiding daarvan eind 2023 een voorstel voorgelegd aan het kernteam, waarmee akkoord is gegaan. Het voorstel betreft een oplossing voor de korte termijn. De markt is namelijk nog volop in ontwikkeling. Door voor zowel een korte, als lange termijnoplossing te kiezen, zorgen we dat we een passende oplossing realiseren en dat we aan ons vastgestelde ambitieniveau voldoen.

Uitgangspunten die we hanteren voor een geschikt publicatieplatform zijn:

- De gebruiksvriendelijkheid voor de inwoners;
- Passend bij de wettelijke vereisten;
- Toekomstbestendig voor de toekomst: op de juiste wijze geïntegreerd in ons landschap;
- Daar waar mogelijk zoveel mogelijk geautomatiseerd het werk van medewerkers uit handen neemt.

Passieve openbaarmaking

Sinds de inwerkingtreding van de Woo is het aantal verzoeken om openbaarmaking in vergelijking met verzoeken op grond van de Wob aanmerkelijk toegenomen. Ter vergelyk, in de periode 2020 tot 1 mei 2022 zijn er 17 Wob-verzoeken ingediend. In de periode 1 mei 2022 tot 1 januari 2023 zijn er 18 Woo-verzoeken ingediend. In 2023 zijn er 29 Woo-verzoeken ingediend.

We merken dat veel collega's een Woo-verzoek "maar lastig" vinden. Dit uit zich in het gedrag. Het duurt vaak heel lang voordat de gevraagde informatie wordt aangeleverd bij juridische zaken die zorgen voor de beslissing op het Woo-verzoek, dit terwijl de beslistermijn juist is ingekort. Daarom is in 2023 veel aandacht besteed aan trainingen en cursussen om de Woo meer bekend te maken bij de collega's en draagvlak te creëren.

Ook hebben we gekeken of de afhandeling van Woo-verzoeken efficiënter kon worden ingericht. Dit heeft geleid tot een nieuwe procesbeschrijving en een stroomschema. De collega die te maken krijgt met een Woo-verzoek wordt nu stap voor stap meegenomen in het proces. Vanuit juridische zaken wordt het proces gecoördineerd en wordt ondersteuning gegeven bij de behandeling van een verzoek. Door het proces en daarmee de verantwoordelijkheden duidelijk in kaart te brengen kan op het eigenaarschap gewezen worden en wordt betrokkenheid gestimuleerd.

Wat gaan we in 2024 doen

Actieve openbaarmaking

In 2024 gaan we verder met de implementatie van de actieve openbaarmaking. De korte termijnoplossing voor het publicatieplatform gaat naar verwachting het eerste half jaar live. De implementatie van de informaticategorieën uit fase 1 kan dan worden afgerond. We zorgen dan ook zo snel mogelijk voor definitieve afstemming over het publicatieproces van die categorieën. Verder ligt er een communicatieplan klaar voor interne en bestuurlijke communicatie dat we ter uitvoering brengen bij de livegang van het publicatieplatform. Een doorlopende (interne) communicatiecampagne ten behoeve van de bewustwording onder medewerkers is namelijk (noodzakelijk) onderdeel van een succesvolle implementatie van de Wet open overheid. Net als we in 2023 gedaan hebben, zetten we deze communicatiecampagne dan ook voort in 2024.

Daarnaast gaan we verder met de categorieën uit fase 2. Wederom eerst een impactanalyse, gevolgd door gesprekken met de juiste personen om het publicatieproces ervan op de beste wijze vorm te geven.

Tot slot houden we in 2024 de marktontwikkelingen in de gaten wat betreft een lange termijnoplossing voor het publiceren van documenten op grond van de Wet open overheid.

Passieve openbaarmaking

In het eerste deel van 2024 wordt het voorstel voor het nieuwe proces van de afhandeling van Woo-verzoeken naar het CMT gebracht voor vaststelling. Na vaststelling gaan we het proces en stroomschema toelichten in de Teams.

Ook in dit jaar zetten we ons in om Woo-verzoeken zo goed mogelijk en binnen de termijnen af te handelen.

5 Contractbeheer

Contractbeheer is het fysiek en digitaal beheren van contracten, zodat de juiste informatie op het juiste tijdstip en op de juiste plaats beschikbaar is. Zonder zorgvuldig contractbeheer is er geen goed contractmanagement mogelijk. Door contracten vast te leggen en te beheren heeft de organisatie een goed beeld van de verplichtingen die zijn aangegaan en van de momenten waarop (intensieve) monitoring nodig is. Het dwingt ons te handelen wanneer een contract afloopt en helpt ons te

inventariseren voor welke activiteiten contracten zijn gesloten, zodat we inzicht hebben in het totale inkoopportfolio.

In oktober 2017 heeft het MT ingestemd met de Memo Contractbeheer d.d. 21 september 2017 (bijlage). De memo heeft geleid tot drie belangrijke wijzigingen in het contractbeheer tot dat moment:

1. Het contractbeheer wordt niet meer op centraal niveau maar op afdelingsniveau belegd;
2. De reikwijdte of scope van het contractbeheer is gewijzigd. Registratie in het contractbeheersysteem TopDesk vindt plaats in het geval van:
 - contracten met een looptijd van meer dan één jaar;
 - contracten die stilzwijgend (automatisch) worden verlengd;
 - contracten die een opzegtermijn hebben van zes maanden of langer;
 - contracten die op een later moment actie vanuit de gemeentelijke organisatie vereisen; en/of
 - contracten met politieke gevoeligheid.

tenzij er ten minste wekelijks met het betreffende contract wordt gewerkt. Deze uitsluitingsgrond is niet van toepassing indien de kennis van het contract uitsluitend (of in overwegende mate) berust bij één medewerker.

3. Voor elk contract wordt voortaan minimaal een keer per jaar een signalering verstuurd. De contracteigenaar kiest zelf op welke datum hij een signalering wil ontvangen.

Net als Nuenen c.a., Son en Breugel en Dienst Dommelvallei gebruiken we voor contractbeheer de beheermodule van TopDesk.

Wat hebben we in 2023 gedaan

Vanwege signalen uit de organisatie is eind 2022 een intern onderzoek gedaan naar het functioneren van TopDesk. Het onderzoek bracht de volgende knelpunten naar voren:

1. Contracten in TopDesk zijn moeilijk terug te vinden doordat sprake is van een gebruiksonvriendelijk systeem. Alleen door TopDesk met grote regelmaat te gebruiken, krijg je het systeem onder de knie.
2. Gevolg is dat mensen zich hier naar gaan gedragen waardoor (nieuwe) contracten niet worden aangeboden aan de contractbeheerders voor opname in Topdesk. We mogen daarom gerust concluderen dat niet alle lopende contracten zijn geregistreerd in TopDesk.
3. Het gedrag veroorzaakt verder dat signaleringen niet worden opgevolgd en daardoor uit het systeem verdwijnen.
4. Het gedrag heeft ook tot gevolg dat het contractbeheer niet wordt overgedragen aan de nieuwe collega bij vertrek van mensen. Hierdoor is er geen kennis bij de nieuwe contracteigenaren met betrekking tot het nieuwe werkproces. Dit blijkt uit het feit dat niet of nauwelijks wordt gereageerd op signaleringen en het achterblijven van het aanleveren van nieuwe contracten voor registratie in TopDesk.
5. Binnen een aantal teams wordt naast TopDesk nog een andere module gebruikt voor het registreren van contracten. Omdat er hierdoor verschillende contractbeheermodules naast

elkaar bestaan (TopDesk, Promis, O-Prognose), bestaat er geen organisatiebreed proces voor contractbeheer.

6. Er wordt een koppeling met Djuma gemist. Een koppeling met Djuma bewerkstelligt dat je vanuit Topdesk direct wordt doorgeleid naar het betreffende contract. Nu moet het contract iedere keer handmatig worden opgezocht.

De knelpunten veroorzaken een duidelijk verlies van kwaliteit van het contractregister. Hierdoor ontbreekt een goed beeld van de verplichtingen die zijn aangegaan en kunnen de volgende situaties ontstaan:

- onduidelijkheid over de vraag wie verantwoordelijk is voor bepaalde contracten en de opvolging hiervan;
- het missen van informatie wanneer een collega vertrekt;
- contracten worden automatisch verlengd doordat signaleringen worden gemist;
- het ontbreekt aan een goed beeld van de verplichtingen met de mogelijkheid van onverwachte facturen;
- onopgemerkte dubbele contracten met dubbele kosten.

Omdat ook de andere Dommelvallei-organisaties TopDesk gebruiken, zijn de uitkomsten van het onderzoek besproken met Nuenen, Son & Breugel en de Dienst Dommelvallei. Dit is gedaan via het overleg van de Juridisch Controllers Dommelvallei. Hieruit bleek dat alle organisaties in meer of mindere mate dezelfde knelpunten ervaren. Doordat er een keuze uit de vele wensen vanuit de Dommelvallei-organisaties moest worden gemaakt, heeft contractbeheer geen prioriteit gekregen in het Informatieplan. Toch zijn we blijven zoeken naar een oplossing en zijn we hierover het gesprek aan gegaan met Circle, de leverancier van Djuma. Circle heeft geprobeerd Djuma uit te breiden met de optie contractbeheer. In eerste instantie leek Circle ook een oplossing te kunnen bieden. Maar helaas bleek het niet mogelijk om binnen het zaaksysteem Djuma signaleringsmogelijkheden te incorporeren voor een optimaal beheer van contracten.

Wat gaan we in 2024 doen

In 2024 blijven we hetzelfde doen als in 2023. Niet opgeven en blijven zoeken naar een oplossing zodat we (weer) een goed beeld krijgen van de verplichtingen die zijn aangegaan. Samen met een collega uit Son & Breugel zijn we in TopDesk gedoken en gezocht naar oplossingen binnen deze module. We hebben ontdekt dat door het toepassen van wat “slimmigheidjes” het mogelijk is op een andere manier contracten terug te vinden dan via de eigenlijke zoekfunctie. Deze slimmigheidjes gaan we uitwerken in een nieuw en sterk vereenvoudigd proces voor contractbeheer.

Verder blijven we bij TopDesk hameren op verbetering van de module. Het gegeven dat we de module van TopDesk maandelijks kunnen opzeggen, vergemakkelijkt het zoeken naar een oplossing.

6 Geactualiseerde APV

De Algemene Plaatselijke Verordening (APV) is de meest bekende gemeentelijke verordening. In de APV worden onder andere voorschriften gegeven op het gebied van de openbare orde en veiligheid in de breedste zin van het woord. Hierbij valt te denken aan: samenscholing, hinderlijk gedrag, verkeerszaken, evenementen, prostitutie en bescherming van het milieu. De meeste regels zijn directe gebods- en verbodsbepalingen die voor iedereen gelden binnen de gemeente. Uit de regels blijkt ook wanneer er een vergunning nodig is of een ontheffing kan worden gevraagd.

Elke gemeente heeft een eigen APV waarin zij de dingen op haar manier regelt. De Vereniging Nederlandse Gemeente (VNG) heeft een model-APV opgesteld die gemeenten kunnen gebruiken om hun eigen APV in te richten.

Wat hebben we in 2023 gedaan

De actualisering van de APV stond op de bestuurlijke planning geagendeerd voor de raadsvergadering van mei 2023. Doordat de inwerkingtreding van de Omgevingswet werd uitgesteld naar 1 januari 2024 is besloten de vaststelling van een geactualiseerde APV uit te stellen naar december en in werking te laten treden op 1 januari 2024. Hierdoor zijn de wijzigingen die Omgevingswet meebracht voor de APV ook meteen worden meegenomen.

Op 11 december 2023 is de geactualiseerde versie van de Algemene plaatselijke verordening Geldrop-Mierlo door de raad vastgesteld. In deze APV zijn zoals gezegd de juridisch-technische wijzigingen doorgevoerd in verband met de inwerkingtreding van de Omgevingswet op 1 januari 2024. Daarnaast is de APV meer in overeenstemming met het VNG-model gebracht. Voorheen week de APV af van het VNG-model, in die zin dat de nummering van de artikelen en daarmee ook de volgorde anders was. Bovendien weken de benamingen van de artikelen af. Dit zorgde er voor dat er bij ieder wijzigingsbesluit van de VNG, veel tijd nodig was om de wijzigingen door te voeren, omdat het lastig was terug te vinden wat de overeenkomende artikelen waren. Hierdoor bestond ook meer risico op het maken van fouten bij het doorvoeren van de wijzigingen. Nu de nummering en benaming van de artikelen overeenkomstig het VNG-model zijn gebracht in de geactualiseerde versie van de APV, is dit probleem verholpen. Verder zijn er een aantal artikelen aan de APV toegevoegd, omdat in de praktijk bleek dat daar behoefte aan was. Zo is er een artikel toegevoegd dat het mogelijk maakt op te treden tegen het achterlaten van winkelwagentjes en tegen het meer dan 24 uur parkeren van een aanhangwagen op de openbare weg. Tot slot zijn er een aantal noodzakelijke juridische aanpassingen gedaan.

Wat gaan we in 2024 doen

Inmiddels is er weer een nieuw VNG-model/wijzigingsbesluit uitgebracht, waarop de APV wederom zal worden aangepast. Dit betreft wederom juridisch-technische wijzigingen in verband met de Omgevingswet. Er zal dan ook weer opnieuw worden gekeken of er vanuit de praktijk of jurisprudentie nog zaken zijn die in de APV verwerkt dienen te worden.

7 Juridisch Vakoverleg

In januari 2018 is gestart met een Juridisch Vakoverleg. Onder een Juridisch Vakoverleg moet worden begrepen een structureel overleg (op informele wijze) waar (juridische) problemen worden besproken en gezocht wordt naar oplossingen. Het doel is om optimaal gebruik te maken van de versnipperde juridische kennis en ervaring binnen deze organisatie, door het uitwisselen van ervaringen en het terugkoppelen van informatie. Een goed gestructureerd overleg zal hierdoor bijdragen aan het creëren van draagvlak voor de invoering van juridische kwaliteitszorg en aan de overdracht van kennis. Daarnaast kan het overleg leiden tot een (betere) coördinatie van multidisciplinaire zaken en wordt kennis opgedaan van juridische problemen die andere disciplines ervaren.

Samengevat is het Juridisch Vakoverleg een structurele vorm van intern overleg voor:

- het klankborden over (juridische) problemen;
- het inzicht krijgen in elkaars juridische documentatie en deze uit te wisselen;
- het inzicht hebben in elkaars opleidingsbehoefte en daarop in te spelen door het organiseren van trainingen/cursussen (intern en extern);
- het terugkoppelen van juridische ervaringen (bezwaarprocedures, rechtbank en Raad van State);
- het uitwisselen van externe juridische adviezen;
- het bespreken van nieuwe wetgeving en jurisprudentie en de implementatie daarvan in onze organisatie.

Omdat het Juridisch Vakoverleg primair gericht is op het vergaren, delen en verspreiden van juridische kennis is het overleg samengesteld uit personen met een juridische functie. Elke afdeling is vertegenwoordigd. De deelnemers aan het Vakoverleg zorgen voor de noodzakelijke terugkoppeling naar de afdeling. Op deze wijze hoeft niemand verstoken te blijven van de informatie die het overleg oplevert.

Wat hebben we in 2023 gedaan

Het Juridisch Vakoverleg komt periodiek bij elkaar in een frequentie van één keer per acht weken afhankelijk of er voldoende agendapunten zijn te bespreken. In 2023 is het Juridisch Vakoverleg drie keer bij elkaar geweest. De belangrijkste besproken onderwerpen komen hieronder aan de orde.

Vaste agendapunten zijn de updates over de ontwikkelingen op het terrein van de Omgevingswet, de implementatie van de Wet open overheid en de bespreking van het Jaarverslag juridische kwaliteitszorg.

In 2021 heeft de Hoge Raad het zogenaamde Didam-arrest gewezen. Dit is een belangrijk voorbeeld van jurisprudentie die in het Juridisch Vakoverleg aan de orde is gesteld. Eén van de kernoverwegingen uit dit arrest was dat de overheid bij het aangaan van privaatrechtelijke overeenkomsten de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht moet nemen. We kunnen niet zondermeer onze eigen contractspartner kiezen. Het gelijkheidsbeginsel leidt er bijvoorbeeld toe dat

we gelijke kansen moeten bieden aan (potentiële) gegadigden. Uit een uitspraak van de rechtbank van Amsterdam van 7 april 2023 blijkt welke dilemma's dit met zich mee kan brengen. Uit genoemde uitspraak blijkt namelijk dat het gelijkheidsbeginsel en vertrouwensbeginsel op gespannen voet kunnen staan. Mag je als gemeente bij de onderhandelingen over grond die de gemeente nodig heeft, opties op gemeentelijke grond intrekken en de alsdan vrij gekomen grond inbrengen in de onderhandelingen? Uit de aangehaalde uitspraak van de rechtbank van Amsterdam blijkt dat dit niet zondermeer mogelijk is. Onder omstandigheden kan het vertrouwensbeginsel dus het gelijkheidsbeginsel op zij zetten.

Tijdens het Juridisch Vakoverleg is ook onze juridische toolkit besproken. Het is een plek op het intranet dat is ingericht met handreikingen en andere handige documenten (met een juridisch tintje). Deze toolkit bevat veel juridische handvatten die collega's op de goede weg kunnen helpen. Een kijkje in de juridische toolkit kan betekenen dat je je vraag zelf kunt beantwoorden en niet hoeft voor te leggen aan een juridisch consulent of de juridisch controller. De praktijk wijst uit dat de juridische toolkit nauwelijks wordt geraadpleegd. Dat de juridische toolkit moeilijk vindbaar is op social intranet is de belangrijkste oorzaak. Leden van het juridisch vakoverleg en de juridisch controller hebben daarom een aanvang gemaakt om de juridische toolkit toegankelijker, gebruiksvriendelijker en beter vindbaar te maken. De collega's van communicatie ondersteunen hen daarbij. De informatiepagina over de Wet open overheid dient daarbij als voorbeeld.

Ook is stilgestaan bij mediation en het toepassen van mediationvaardigheden bij de primaire besluitvorming, zienswijzen, bezwaarschriften en klachten. In 2014 zijn we (al) begonnen met het trainen van collega's in mediationvaardigheden en het toepassen van deze vaardigheden in het werkproces. Het zijn vaardigheden die de communicatie betreffen. Toepassing van deze vaardigheden is er op gericht om te horen waar het de ander om gaat en om zo mogelijk te komen tot een passende oplossing of tot de beste manier van behandelen.

In het kader van deze proactieve oplossingsgerichte andere aanpak wordt in geval van een aanvraag, zienswijze, klacht of bezwaar, door de behandelend ambtenaar snel en persoonlijk contact opgenomen met de betrokken burger(s). Vanuit een open, geïnteresseerde en oplossingsgerichte houding luistert de ambtenaar naar de burger en informeert deze. Samen zoeken zij naar een passende oplossing binnen de wettelijke kaders.

Het juridisch vakoverleg ziet grote voordelen in een andere aanpak en is er voorstander van de trainingen uit 2014 (weer) te gaan herhalen. Onze organisatie is de afgelopen 10 jaar veranderd. Niet alleen qua bezetting door personeelsverloop, maar ook waar het gaat om de aansturing en eigenaarschap. De andere aanpak is hierdoor verwaterd.

Wat gaan we in 2024 doen

We gaan als juridisch vakoverleg inzetten op opnieuw inbedden van mediationvaardigheden in de dagelijkse werkprocessen en het trainen van collega's in deze vaardigheden

De juridische toolkit moet in 2024 zijn nieuwe vorm en plaats op het social intranet krijgen.

We blijven belangrijke jurisprudentie volgen en bespreken.

8 Juridisch consulentenschap

Dit Jaarverslag beschrijft de situatie in 2023. Onze organisatie is in 2023 opgebouwd rond het afdelingenmodel waarin de afdelingen integraal product-verantwoordelijk zijn¹. Dit betekent dat de juridische kwaliteitszorg in beginsel primair een taak van de lijn is en de bewaking van de (juridische) kwaliteit van de producten van een afdeling een managementtaak. We zien binnen de afdelingen op diverse plekken juridische functionarissen. Zij staan ten dienste van de eigen afdeling en worden betrokken bij de voorbereiding en/of uitvoering van het primaire product of dienstverlening van de betreffende afdeling. Vanuit die rol dragen ze ook bij aan de juridische kwaliteitszorg.

Maar niet op iedere afdeling is de juridische functie ingevuld. Daarom zijn binnen de afdeling Dienstverlening in het Team Ondersteuning een aantal algemene juristen gepositioneerd (2,7 Fte). De algemene juristen van het Team Ondersteuning zijn als juridisch consulent facilitair en voorzien in een organisatie brede juridische ondersteuning van de afdelingen.

Elke afdeling heeft zijn eigen juridisch consulent. In het MT is afgesproken dat de juridisch consulenten vanaf het begin maar in ieder geval voorafgaande aan de besluitvorming worden geraadpleegd bij een 10-tal benoemde onderwerpen. Deze zijn:

1. beantwoording van college- en raadsvragen met juridische aspecten of gevolgen;
2. vaststelling, wijziging, intrekking en evaluatie van verordeningen en regelingen;
3. vaststelling, wijziging, intrekking en evaluatie van beleidsregels;
4. sluiten van convenanten, bestuursovereenkomsten en bestuursakkoorden;
5. oprichten van en deelnemen in gemeenschappelijke regelingen en privaatrechtelijke rechtspersonen, zoals verenigingen, stichtingen en vennootschappen;
6. sluiten van samenwerkingsovereenkomsten (bijvoorbeeld PPS-constructies);
7. opstellen, opzeggen en sluiten van contracten;
8. inkoop en aanbesteding van leveringen en diensten;
9. aansprakelijkstellingen, ingebrekestellingen en schadezaken;
10. voorstellen tot verlenen van mandaten en delegatievoorstellen.

De hiervoor genoemde onderwerpen vormen het primaire taakveld van de juridisch consulent waarop hij/zij de afdeling ondersteunt. Het is niet de bedoeling dat de juridisch consulent de vakinhoudelijke expertise vervangt of daar een vakinhoudelijke achtervang op vormt. De medewerkers en hun Teammanager zijn primair verantwoordelijk voor de inhoudelijke advisering van het bestuur. De juridisch consulent denkt mee, schetst risico's, adviseert en biedt eventueel alternatieven zodat de medewerker zelf juridisch bewuste keuzes kan maken. De juridisch consulent is op deze wijze de schakel in de juridische kwaliteitszorg door zijn generalistische juridische kennis.

¹ Vanaf 1 maart 2024 werken we in een proeftuin om een nieuwe vorm van aansturing te gaan ervaren.

Gelet op achtergrond en specifieke kennis is de volgende indeling gemaakt:

- Mark Gofers: Team Strategie en Beleid Ruimte-Grondzaken, Team Ruimtelijke Ontwikkeling, Team Leefbaarheid en Veiligheid (back up: Jolijn Hendrix)
- Jolijn Hendrix: Team Realisatie, Team Strategie en Beleid Ruimte (m.u.v. Grondzaken), Team Buitendienst en Sporthalbeheer, Team Ondersteuning en Team Publiekszaken, Inkoop- en aanbesteding (back up: Mark Gofers)
- Bart Neuteboom: Team Strategie en Beleid Samenleving, Team Jeugd en Zorg, Team Inkomen en Toegang (back up: Jolijn Hendrix)
- Elise Teunissen: Bibob, Commissie Bezwaarschriften sociale kamer en Klachtencommissie (back up: Mandy Boertjes)
- Mandy Boertjes: implementatie nieuwe wetgeving, Commissie Bezwaarschriften Algemene kamer (back up: Elise Teunissen)
- Pirette Wouters: Juridisch adviseur Woo en contactpersoon Woo
- Henk Keijzers: Staf en griffie en contactpersoon Woo

Daarnaast en in nauwe samenwerking met de juridisch consulenten functioneert de juridisch controller. De juridisch controller is de kwaliteitsbewaker en zijn taak richt zich daarom op de beheersing van het primaire proces door het ontwikkelen, bewaken, bijhouden en actualiseren van organisatie brede juridische kaders en randvoorwaarden. Het gaat daarbij om gebieden als regelgeving, algemeen juridisch beleid, delegatie en mandaat, projectstructuren, (Europese) aanbestedingen, contracten, statuten, inschakeling externe adviseurs e.d..

Wat hebben we in 2023 allemaal gedaan

In het Juridisch kwaliteitsplan zijn de werkzaamheden van de juridisch controller en de juridisch consulenten beschreven. Dit plan dateert uit 2021. Een aantal nog openstaande zaken is in 2023 opgepakt en afgerond, zoals een handleiding en checklist overeenkomsten, actualisatie Bibob-beleid, het actualiseren en in overeenstemming brengen van de APV Geldrop-Mierlo met de model APV van de VNG en de aanpassing diverse gemeenschappelijke regeling aan de in 2022 gewijzigde Wet gemeenschappelijke regelingen.

Naast het Juridisch kwaliteitsplan wordt gestuurd op een proactieve rol van de juridisch consulent. Niet alleen door bij de juridisch consulenten zelf er op aan te dringen een proactieve houding aan te nemen, maar ook door de afdelingen te vragen hun juridisch consulent uit te nodigen bij periodieke overleggen. Op deze wijze is sprake van een integrale afstemming tussen afdelingen en Teams enerzijds en juridische kwaliteitszorg anderzijds. Daarnaast is sprake van een directe schakel tussen juridische kwaliteitszorg en de afdelingen voor wat betreft de door het MT vastgestelde onderwerpen. Uit deze proactieve houding komen diverse verzoeken voort voor ondersteuning. Een kleine greep waar in 2023 de juridisch consulenten onder meer een bijdrage aan hebben geleverd:

- Kernteam Opvang Oekraïners;
- Nieuwe GR Cure;

- Bijdrage nieuw inkoopbeleid Bizob;
- Wet elektronische publicaties
- Energietoeslag
- Toeslagen hersteloperatie
- Verzelfstandiging PLATOO
- Passende kinderopvang
- Beheersstichting Den Akert
- Aanwijzing van Heppie (t)Huis als Dienst Algemeen Economisch Belang (DAEB)
- Invulling horeca sporthal De Weijer
- Herontwikkeling Jozefkerk
- Diverse vragen naar aanleiding Didam-arrest
- Procedureverordening nadeelcompensatie
- Intentieovereenkomst Pali Group
- Procedure Wegenwet in kader herontwikkeling Bogardeind Noord
- Procedure verkeersbesluit Brugstraat
- Programma Grondbeleid en Kostenverhaal
- Ontwikkeling flexwoningen Luchen
- Vergunningprocedure opvang AMV-ers in Akert
- Bezwaarprocedure omgevingsvergunning locatie Akert opvang AMV-ers;
- Aanwijzing energiehuis slim wonen als DAEB
- Beleidsregels bijzondere bijstand
- Dossier Weeffabriek
- Ondersteuning bij diverse huurovereenkomsten
- Ondersteuning bij diverse urgentiezaken in zowel bezwaar als beroep
- Ondersteuning bij opstellen Parkeerverordening
- Ondersteuning bij diverse subsidieregelingen m.b.t. duurzaamheid
- Ondersteuning bij diverse aansprakelijkheidsstellingen

Wat gaan we in 2024 allemaal doen

De huidige basis voor de juridische kwaliteitszorg is de Analyse Juridische kwaliteitszorg 2022. Op basis van deze analyse wordt een nieuw Juridisch Kwaliteitsplan geschreven voor de komende twee jaar. Het kwaliteitsplan bevat de taken waar de juridisch controller samen met de juridisch consulenten zich de komende jaren op gaat richten.

Op 1 januari 2025 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in werking. Met deze wet, welke wordt opgenomen in hoofdstuk 2 van de Algemene wet bestuursrecht, wijzigen de regels over digitale communicatie met de overheid. Dit houdt in dat bestuursorganen verplicht zijn om digitale kanalen open te stellen voor ieder elektronisch formeel bericht gericht aan bestuursorganen. Onder een formeel bericht wordt verstaan: elk bericht dat deel uit maakt van een procedure over een besluit of een klacht of een ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht, zoals een

melding. Het gaat dus bijvoorbeeld om aanvragen om een vergunning, subsidie, ondersteuning op grond van de Wmo of Jeugdwet, etc., klachten en bezwaarschriften. Voor informele berichten geldt deze verplichting niet. Voor de formele berichten gaan we in een aanwijzingsbesluit opnemen welke digitale kanalen zijn opengesteld. Daarbij zullen we belangrijke keuzes moeten maken. Is email voldoende of gaan we in bepaalde gevallen een e-formulier verplicht stellen. En koppelen we wel of niet DigiD aan het e-formulier.

9. Nabeschuwing zorgelijke ontwikkelingen Jaarverslag 2022

Vanuit mijn rol van juridisch controller heb ik in het Jaarverslag juridische kwaliteitszorg 2022 een aantal zorgelijke ontwikkelingen voor het voetlicht gebracht. Ontwikkelingen waar diverse malen vanuit diverse invalshoeken op is gewezen, die op hetzelfde neerkomen maar waar onvoldoende vervolg aan werd gegeven. Hoe is het nu?

Bezwaar en klachten

In 2022 is gemeld dat de behandeltermijnen voor bezwaarschriften en klachten schrikbarend waren toegenomen. Mindset en gedrag van collega's waren een belangrijke oorzaken van die toename. Pas na veelvuldig herinneren kwam er een reactie op het verzoek tot aanlevering van het procesdossier. Vaak bleef iedere reactie uit en was opschaling naar de Teammanager nodig² met als gevolg een onnodige vertraging in de termijnen, het oplopen van het aantal bezwaren en klachten voor behandeling door de commissie en het steeds moeilijker kunnen plannen van de hoorzittingen.

Sinds medio 2023 ontvangen de Teammanagers een overzicht van openstaande bezwaren en klachten. Aan de hand van dit overzicht kunnen zij sturen op de afhandeling daarvan. Daarnaast is een analyse gemaakt van de signalen uit de organisatie en zijn er gesprekken gevoerd met een aantal Teammanagers en kwaliteitsmedewerkers binnen het sociaal domein. De bevindingen die daaruit voortkwamen zijn verwerkt in aanbevelingen. De aanbevelingen zijn uitgewerkt in een plan van aanpak dat in 2024 zijn uitvoering zal krijgen. In het teammanagersoverleg (TMO) zal er via een dashboard maandelijks aandacht zijn voor de actuele stand van zaken. Indien nodig zal op basis daarvan sturing door Teammanagers plaatsvinden.

Tot slot zijn voor de behandeling van bezwaar en klachten nieuwe gedetailleerde procesbeschrijvingen geschreven en voorzien van een handig stroomschema. Aan de hand van de procesbeschrijving en het stroomschema worden de collega's aan de hand meegenomen in de behandeling van bezwaren en klachten.

We zijn als organisatie op de goede weg. Desondanks voldoen we nog niet aan de norm/ beslistermijnen. Daarnaast kan de kwaliteit van de adviesnota's op basis waarvan een beslissing op bezwaar door het bestuursorgaan wordt genomen en de inhoudelijke toelichting op het bestreden

² En helaas is het zo dat bij klachten de Teammanager om een dossier wordt gevraagd en deze in veel gevallen meermaals herinnerd moet worden.

besluit (verweer) beter. Ook zijn wat betreft de kwaliteit van de motivering en het aanvullend onderzoek binnen het sociaal domein nog wat stappen te maken. We zijn er dus nog niet. Er is voldoende ruimte voor verbetering. Hier zijn we ook samen volop mee bezig. Met de uitwerking van de aanbevelingen in een plan van aanpak en de nieuwe procesbeschrijvingen zijn weer goede en belangrijke stappen vooruit gezet. In 2024 gaan we monitoren of en hoe deze documenten bijdragen aan het inkorten van de behandeltermijnen.

Woo-verzoeken

Soortgelijk gedrag als hierboven beschreven zien we bij de behandeling van verzoeken om openbaarmaking van informatie op grond van de Wet open overheid (Woo). Ook de termijnen voor de afhandeling van verzoeken op grond van de Woo staan onder druk. Afspraak is dat de collega's van juridische zaken ondersteunen door de coördinatie van de afhandeling van Woo-verzoeken op zich te nemen. Allereerst komt het verzoek bij hen binnen. Vervolgens beoordelen zij of het inderdaad om een Woo-verzoek gaat of dat er een andere procedure van toepassing is. Daarna beoordelen ze of het op de juiste wijze is ingediend. Dan zoeken ze uit wie de informatie-eigenaren zijn om samen te bepalen of de gevraagde informatie al openbaar is en/of het verzoek precisering behoeft.

Na het sturen van de ontvangstbevestiging draagt juridische zaken de behandeling van het verzoek over aan de betreffende vakafdeling c.q. het betreffende team. De verantwoordelijkheid voor de input, in de vorm van het uitvoeren van een zoekslag om de gewenste informatie boven water te krijgen en een eerste standpunt bepalen wat betreft de daarop mogelijk van toepassing zijnde uitzonderingsgronden, ligt vervolgens bij de betreffende vakafdeling c.q. het betreffende team. Ook stelt de vakafdeling de conceptbeslissing op ter afstemming met de portefeuillehouders en juridische zaken en stuurt deze na ondertekening naar de verzoeker.

In Hoofdstuk 4 is al beschreven welke stappen in 2023 zijn gezet. Ik herhaal ze kort: veel aandacht voor training en cursussen om begrip en draagvlak te creëren. Een nieuwe procesbeschrijving en een stroomschema. De collega die te maken krijgt met een Woo-verzoek wordt nu stap voor stap meegenomen in het proces. Vanuit juridische zaken wordt het proces bovendien gecoördineerd en wordt ondersteuning gegeven bij de behandeling van een verzoek.

We zien ook hier verandering maar onvoldoende. Helaas geven niet alle collega's de juiste prioriteit aan het verzoek om de documenten aan te leveren. Maar de aanhouder wint. Samen met de Juridisch adviseur Woo blijven we inzetten op trainingen en cursussen en het promoten van de nieuwe procesbeschrijving. Net als bij de bezwaren en klachten gaan we in 2024 monitoren of deze stappen hun effect hebben. Doordat het proces en daarmee de verantwoordelijkheden duidelijk in kaart zijn gebracht, kan in ieder geval op het eigenaarschap gewezen worden en de betrokkenheid gestimuleerd.

Tijdig inschakelen juridisch consulenten

Het tijdig inschakelen van de juridisch consulenten blijft een weerbarstige zaak. Hier is niet of nauwelijks verbetering zichtbaar. Terwijl de afspraken duidelijk zijn. Maar we zien nog steeds dat de juridisch consulent helemaal niet wordt meegenomen of pas op het laatste moment wordt geconsulteerd. Te vaak wordt te laat of heel laat een adviesnota, een voorgenomen besluit of een conceptovereenkomst doorgestuurd, waarna met de hoogste spoed naar het betreffende stuk moet worden gekeken. Soms vanwege een spoedige verwachting vanuit het college, maar meestal gewoon vanwege het te laat aanbrengen door de (beleids)medewerker.

Wat voor de juridische consulenten ook heel lastig is dat ze in sommige zaken dan weer wel en dan weer niet worden betrokken. Niet alleen vallen er daardoor telkens gaten in de informatievoorziening over de zaak, maar is nog belangrijker de vraag hoe serieus de inbreng van de juridisch consulent bij die stand van zaken wordt genomen. Een opmerking die ik vaker begin te horen van de juridisch consulenten.

En wanneer dan een juridisch consulent om advies wordt gevraagd zie je het advies vaak niet terug in de adviesnota onder het kopje juridische gevolgen of onder de kanttekeningen. Van enige terugkoppeling is zelden sprake. Hierdoor is voor het college niet duidelijk dat er een juridisch advies ligt en wat met dit advies is gebeurd.

De kracht ligt vaak in de herhaling. Ik zeg het daarom nog maar een keer. *Juridische kwaliteitszorg binnen het kader zoals wij dat hebben afgesproken heeft pas kans van slagen als er een goede wederkerige relatie is tussen de beleids- en kwaliteitsmedewerkers en juridisch medewerkers in de eerste lijn en de juridisch consulent in de tweede lijn. Een relatie waarbij men tijdig bij elkaar aanklopt bij projecten of aankomende wetgeving en implementatievraagstukken om mee te denken. Een relatie waarbij de beleids- en kwaliteitsmedewerker, de juristen in de eerste lijn en de juridisch consulent elkaar voorzien van informatie. Het gaat om een goede positionering. Tijdig weten wanneer je advies nodig hebt als vragensteller en tijdig weten wanneer een adviesaanvraag komt.*

Ik blijf dan ook maar aandringen op meer sturing door de Teammanagers op de afgesproken onderwerpen. Spreek je medewerkers aan, controleer in de adviesnota of het kopje juridische gevolgen is ingevuld of dat er een kanttekening is gemaakt. En vraag vooral of de adviesnota in samenspraak met de juridisch consulent en/of juridisch controller tot stand is gekomen. Te vaak blijkt dit laatste niet zo te zijn!

En ook deze herhaal ik daarom nog maar een keer. Elke afdeling heeft zijn eigen juridisch consulent. Sinds 2011(!) geldt in deze organisatie de afspraak dat de juridische consulenten vanaf het begin maar in ieder geval voorafgaande aan de besluitvorming worden geraadpleegd bij een 10-tal benoemde onderwerpen:

1. beantwoording van college- en raadvragen met juridische aspecten of gevolgen;

2. vaststelling, wijziging, intrekking en evaluatie van verordeningen en regelingen;
3. vaststelling, wijziging, intrekking en evaluatie van beleidsregels;
4. sluiten van convenanten, bestuursovereenkomsten en bestuursakkoorden;
5. oprichten van en deelnemen in gemeenschappelijke regelingen en privaatrechtelijke rechtspersonen, zoals verenigingen, stichtingen en vennootschappen;
6. sluiten van samenwerkingsovereenkomsten (bijvoorbeeld PPS-constructies);
7. opstellen, opzeggen en sluiten van contracten;
8. inkoop en aanbesteding van leveringen en diensten;
9. aansprakelijkstellingen, ingebrekestellingen en schadezaken;
10. voorstellen tot verlenen van mandaten en delegatievoorstellen.

Dit moet zijn ingebed in het DNA van iedere medewerker en door iedereen als een volkomen logisch en vaststaand gegeven worden beschouwd. Wanneer een van de voornoemde 10 onderwerpen zich voordoet moet het vanzelfsprekend zijn dat tijdig de juridisch consulent wordt ingeschakeld.

10. Bespreking concept-Jaarverslag met MO

Het concept van het Jaarverslag Juridische Kwaliteitszorg 2023 is op 30 mei 2024 besproken met het MO. Uitgebreid is stilgestaan bij hoofdstuk 9 de nabeschuiving van de zorgelijke ontwikkelingen die in het Jaarverslag juridische kwaliteitszorg van 2022 zijn geconstateerd. We zijn op de goede weg maar we zijn er nog niet. Met name de tijdige inschakeling van de juridische consulenten blijft een weerbarstige zaak. Striktere sturing door de teammanagers op het gedrag ten aanzien van de behandeling van bezwaren, klachten, Woo-verzoeken en het tijdig inschakelen van de juridische consulenten is nodig. Het volgende wordt daarom besloten:

1. De juridische controller neemt het initiatief voor individuele gesprekken met de teammanagers om de situatie per team te bespreken.
2. In samenspraak met de secretarissen van de Commissie Bezwaarschriften en Klachtencommissie worden de procesbeschrijvingen en stroomschema's voor bezwaar en klachten onder de aandacht gebracht.
3. De juridische controller en de Juridisch adviseur Woo gaan de nieuwe procesbeschrijving Woo mondeling toelichten en de collega's aan de hand van deze casus door deze procesbeschrijving leiden.

Daarnaast is kort ingezoomd op de het contractbeheer. Djuma blijkt niet de oplossing te bieden door het ontbreken van de mogelijkheid tot signalering. Aan de juridisch controller is gevraagd, en deze heeft toegezegd, aan contractbeheer prioriteit te geven.

Geldrop, 31 mei 2024

Henk Keijzers,

Juridisch controller