

Bijlagen

BIJLAGE 1

Onderzoeksplan

Gemeente Oss 2.0

de bestuursrechtelijke kant van digitalisering



Auteur: Kirsten van den Bogaard
Studentnummer: 2008966
Opleiding: Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Opdrachtgever: Gemeente Oss
Afstudeermentor: mr. W.T.B.M. Hoefnagel
Eerste afstudeerdocent: dhr. T. Lina
Tweede afstudeerdocent: mw. S. van Breugel
Datum: 2 maart 2012
Plaats: Oss

Inhoudsopgave

1. Achtergronden	1
1.1 Beschrijving van de organisatie	1
2. Probleembeschrijving	1
2.1 Aanleiding	1
2.2 Probleemstelling	2
2.3 Opdrachtgever	3
2.4 Juridisch kader van het probleem	3
2.5 Praktisch en theoretisch kader van het probleem	3
2.6 Relevantie	3
3. Onderzoekseenheid	3
4. Belanghebbenden	3
5. Doelstelling	4
6. Vraagstelling	4
6.1 Centrale vraag	4
6.2 Deelvragen	4
6.3 Hoofdstuk- en paragraafindeling	5
7. Onderzoeksstrategieën	6
7.1 Bronnen	6
7.2 Methoden	6
8. De verantwoording	6
9. De planning	6
9.1 To do lijst	6
9.2 Deadlines en afspraken	7
10. Voorlopige literatuur- en bronnenlijst	7
10.1 Literatuurlijst	7
10.2 Bronnenlijst	8

1. Achtergronden

1.1 Beschrijving van de organisatie

De gemeente Oss is een gemeente waarbij één woord centraal staat in een missie, namelijk: samen. Als gemeente wil Oss midden in de gemeenschap staan en niet erboven. Oss gelooft in de kennis en ervaring van haar burgers. Oss bepaalt om die reden zelden iets. Als zij iets bepaalt gaat dat in samenspraak met de gemeenschap. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de kennis binnen de gemeenschap is Oss nauw verbonden met haar burgers, bedrijven, instellingen, andere overheden, met landelijke of regionale organisaties die zorgen voor onderwijs, zorg, huisvesting, veiligheid en met internationale of lokale bedrijven die zorgen voor werk en winst.¹

De belangrijkste missie van de gemeente Oss is om de gemeenschap te helpen zichzelf te besturen. Oss gelooft dat de beste oplossingen binnen de gemeenschap ontstaan en oplossingen niet uitsluitend door de gemeente aangedragen en bepaald moeten worden. Daarnaast is het te ingewikkeld om de gemeenschap enkel te besturen vanuit het gemeentehuis, je moet weten wat er binnen de gemeenschap speelt.²

Vertrouwen en verbinden zijn woorden die binnen de gemeente Oss het uitgangspunt zijn als het gaat om beleidsontwikkeling en het uitvoeren van beleid, de wet en de bedrijfsvoering.³

Aan het hoofd van de ambtelijke organisatie van de gemeente Oss staat gemeentesecretaris mevrouw Marie-Louise van Schaijk en drie directeurs: Lia Berben (directeur Publiekszaken), Simon Franssen (directeur Gemeentebedrijven) en Tom de Laat (directeur Stadsbeleid). Het college van B&W bestaat uit de burgemeester Wobine Buijs-Glaudemans en vier wethouders: Reina de Bruijn, Hendrik Hoeksema, Jan van Loon en Rene Peters. Oss kent drie diensten: Publiekszaken, Stadsbeleid en Gemeentebedrijven. Bij Publiekszaken komt de burger als klant voor zaken als het afhalen van een rijbewijs of identiteitskaart maar ook vergunningen, uitkeringen, zorg en schuldhelpverlening zijn zaken die bij Publiekszaken aan de orde komen. Bij de dienst gemeentebedrijven gaat het voornamelijk om het uitvoeren van het vastgestelde beleid en het ondersteunen van de bedrijfsvoering van de twee andere diensten. Stadsbeleid heeft contact met de burger om mee te denken en mee te praten bij de voorbereiding van beleidsplannen. Onder de gemeentesecretaris vallen de afdelingen: concerngroep en de afdeling waar ik werkzaam ben: de afdeling bestuurszaken.⁴

2. Probleembeschrijving

2.1 Aanleiding

Het digitale (elektronische) berichtenverkeer tussen burgers onderling en tussen burgers en de overheid is zeer sterk toegenomen. Sinds 1 januari 2010 is het op

¹ "Missie, visie & strategie", <<http://www.oss.nl/web/Gemeente-en-organisatie/Organisatie/Missie-visie-strategie.htm>>, geraadpleegd op woensdag 22 februari 2012

² "Missie, visie & strategie", <<http://www.oss.nl/web/Gemeente-en-organisatie/Organisatie/Missie-visie-strategie.htm>>, geraadpleegd op woensdag 22 februari 2012

³ "Missie, visie & strategie", <<http://www.oss.nl/web/Gemeente-en-organisatie/Organisatie/Missie-visie-strategie.htm>>, geraadpleegd op woensdag 22 februari 2012

⁴ "Organisatiestructuur", <<http://www.oss.nl/web/Gemeente-en-organisatie/Organisatie/Organisatiestructuur.htm>>, geraadpleegd op woensdag 22 februari 2012

grond van de nieuwe Wet ruimtelijke ordening verplicht om plannen te digitaliseren. Ze moeten zowel op de eigen gemeentelijke website staan als op www.ruimtelijkeplannen.nl.⁵ Sindsdien is de gemeente Oss al bezig met het digitale verkeer tussen overheid en burger.

Om mee te gaan in de trend die zich in de maatschappij voordoet, het steeds meer digitaliseren van bepaalde processen maar voornamelijk om de dienstverlening binnen de gemeente Oss voor de burgers te verbeteren en te optimaliseren wil Oss graag uitgezocht hebben wat er zoal moet gebeuren om zo volledig mogelijk te digitaliseren. De digitalisering op zichzelf vormt geen probleem. Binnen de gemeente zijn er voldoende werknemers op ICT gebied die dit kunnen realiseren. Maar, wanneer het ICT gedeelte geregeld is, blijft het belangrijkste gedeelte over: de juridische aspecten. Kunnen en mogen bepaalde aspecten als inspraakreacties, de bezwaarschriftenprocedure, het nemen van besluiten, het indienen van planschadeverzoeken, zienswijze en aanvragen binnen de gemeente digitaal geschieden? Wanneer is het rechtsgeldig? Wat zijn de wettelijke verplichtingen? Wat zijn de wettelijke mogelijkheden? Hoe kunnen we het beleid van de gemeente Oss aanpassen of met het beleid inspelen op de steeds verder gaande digitalisering? Dat zijn vragen die de gemeente Oss heeft en die de aanleiding voor het onderzoek vormen.

2.2 Probleemstelling

Het digitale (elektronische) berichtenverkeer tussen burgers onderling en tussen burgers en de overheid is zeer sterk toegenomen. Ook de gemeente Oss heeft hiermee te maken en wil haar dienstverlening en besluitvormingsprocessen verdergaand en zo volledig mogelijk digitaliseren om aan te sluiten bij de maatschappelijke trend en behoeften van haar inwoners. De gemeente dient hier vanuit haar bijzondere positie als overheidsorgaan uiteraard zorgvuldig mee om te gaan. Hoe ziet de bestuursrechtelijke kant van digitaliseren eruit?

De gemeente heeft onder andere te maken met officiële bekendmakingen, inspraakreacties, zienswijze, bezwaarschriften, het indienen van planschade, digitale formulieren en het beantwoorden van brieven van burgers. Ze nemen besluiten en daar komt rechtsbescherming met bijbehorende termijnen bij kijken. Maar hoe zit dit wanneer dit gedigitaliseerd wordt? En als er al gedigitaliseerd wordt, hoe ga je burgers bereiken die niet over een computer en internet beschikken?

Elke afdeling binnen de gemeente heeft te maken met andere juridische aspecten, termijnen, verplichtingen en mogelijkheden. De gemeente Oss heeft geen duidelijk overzicht van wat er juridisch geregeld moet worden om de digitalisering juridisch correct door te voeren en op welke fronten dit dan mogelijk is. Binnen de gemeente Oss zijn er medewerkers die presentaties hebben bijgewoond over de e-overheid en over de Wet elektronische bekendmakingen. Zo'n presentatie legt echter onvoldoende basis om met de digitalisering aan de slag te gaan. Om de elektronische dienstverlening te verbeteren en te optimaliseren is het belangrijk om de juridische kant van de digitalisering met betrekking tot inspraakreacties, bezwaarschriften, besluiten, het indienen van planschade, zienswijze en aanvragen te onderzoeken. Ook moet hierbij gekeken worden naar de termijnen. Het overschrijden van termijnen kan namelijk problemen met zich meebrengen. Bij de digitalisering is het belangrijk om de rechten van de burgers te waarborgen. Het is namelijk niet de bedoeling dat de burgers zonder computer of internet niet bereikt kunnen worden en daardoor niet weten wat er binnen hun gemeente speelt waardoor

⁵ "Vraag en antwoord – Wat houdt de nieuwe Wet ruimtelijke ordening (Wro) in?", < <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ruimtelijke-ordening/vraag-en-antwoord/wat-houdt-de-nieuwe-wet-ruimtelijke-ordening-wro-in.html> >, geraadpleegd op woensdag 22 februari 2012

ze geen kans krijgen om bijvoorbeeld een zienswijze in te dienen of bezwaar te maken.

De kern van het probleem is het niet hebben van een duidelijk overzicht van de wettelijke verplichtingen en wettelijke mogelijkheden met betrekking tot de digitalisering van de dienstverlening van de gemeente Oss en hoe deze juridisch correct gerealiseerd kan worden. Vanuit dit oogpunt wil de gemeente Oss dit graag onderzocht hebben.

2.3 Opdrachtgever

Het onderzoek naar de juridische kant van digitalisering wordt verricht voor de gemeente Oss door Kirsten van den Bogaard in de functie van afstudeerstagiaire. Walter Hoefnagel, beleidsmedewerker en bestuursadviseur van de afdeling bestuurszaken zal hierbij als begeleider optreden.

2.4 Juridisch kader van het probleem

Het juridisch kader van het probleem dat binnen de gemeente Oss speelt is voornamelijk gelegen in het bestuursrecht. Onderwerpen waarvan de gemeente Oss aangeeft dat ze erg belangrijk zijn om mee te nemen in de scriptie zoals: digitale inspraak, zienswijze, bezwaarschriften, planschade en termijnen raken met name het bestuursrecht. Wetten die daarbij aan de orde zullen komen zijn de Algemene wet bestuursrecht, Wet ruimtelijke ordening, Wet elektronische bekendmakingen en Wet elektronisch bestuurlijk verkeer.

2.5 Praktisch en theoretisch kader van het probleem

Het praktisch kader richt zich op interviews die zullen plaatsvinden met collega's binnen de gemeente Oss van verschillende afdelingen maar eventueel ook met andere personen die bekend zijn op het terrein van digitalisering binnen de overheid. Het theoretisch kader richt zich op het raadplegen van literatuur, het bestuderen van artikelen die over het onderwerp geschreven zijn en verschenen zijn in een vakblad en het bestuderen van eventuele jurisprudentie.

2.6 Relevantie

Binnen de gemeente Oss is nog maar weinig bekend over de wettelijke verplichtingen en mogelijkheden omtrent het digitaliseren van bepaalde processen binnen de gemeente. In de praktijk zijn alleen de bestemmingsplannen gedigitaliseerd. Omdat er rondom de digitalisering nog veel onduidelijkheid heerst binnen de gemeente is dit onderzoek voor hen maatschappelijk relevant.

3. Onderzoekseenheid

Met dit onderzoek wil ik uitspraken gaan doen over een juridische kwestie, namelijk hoe de digitalisering binnen de gemeente Oss juridisch correct tot stand kan komen.

4. Belanghebbenden

Belanghebbende binnen dit onderzoek is de ambtelijke organisatie van de gemeente Oss. Daarnaast zijn de burgers van Oss belanghebbenden. Zij krijgen ook te maken met de digitalisering en zullen op een goede manier geïnformeerd dienen te worden

over de veranderingen die met de digitalisering gepaard gaan en de consequenties die dat met zich meebrengt.

5. Doelstelling

Ik ga op 29 mei 2012 een onderzoeksrapport opleveren over de juridische aspecten van de digitalisering binnen de gemeente Oss zodat de gemeente Oss een duidelijk beeld krijgt van de wettelijke verplichtingen en mogelijkheden die komen kijken bij de digitalisering van inspraakreacties, de bezwaarschriftprocedure, het nemen van besluiten en het indienen van planschadeverzoeken, zienswijze en aanvragen zodat ze aan de hand daarvan verder kunnen gaan met het digitaliseringstraject.

6. Vraagstelling

6.1 Centrale vraag

“Hoe kan het digitale proces ten aanzien van inspraakreacties/zienswijzen bezwaarschriften, besluiten, planschade en aanvragen binnen de gemeente Oss juridisch correct worden vormgegeven in het licht van de Algemene wet bestuursrecht en aanverwante regelgeving?”

6.2 Deelvragen

1. Hoe ziet de actuele stand van zaken er uit?
 - Welke voorbeelden zijn er van gemeenten die vergaand gedigitaliseerd zijn?
 - Hoe is de stand van zaken binnen de gemeente Oss?
2. Wat zijn wettelijke verplichtingen en mogelijkheden op grond van wet- en regelgeving met betrekking tot de digitalisering van gemeenten?
 - Wat regelt de Algemene wet bestuursrecht omtrent digitalisering?
 - Wat regelt de Wet elektronische bekendmakingen omtrent digitalisering?
 - Wat regelt de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer omtrent digitalisering?
 - Zijn er nog andere wetten die iets regelen omtrent digitalisering die relevant zijn voor dit onderzoek?
3. Wat zijn de ervaringen bij gemeenten met de digitalisering binnen het bestuursrecht?
 - Hoe gaan andere gemeenten om met digitalisering binnen het bestuursrecht?
 - Tegen welke juridische problemen liepen andere gemeenten aan bij de digitalisering binnen het bestuursrecht?
 - Wat kan de gemeente Oss van de ervaringen van andere gemeenten leren bij het verder doorvoeren van de digitalisering?
 - Welke jurisprudentie is er over de digitalisering binnen gemeenten te vinden?
4. Wat zijn de juridische risico's van digitalisering?
 - Hoe zit het met de privacywaarborg voor burgers wanneer zij via de digitale weg contact hebben met de gemeente?
5. Welke juridisch gerelateerde processen binnen de gemeente zijn geschikt voor digitalisering?
 - Lenen inspraakreacties zich voor digitalisering?
 - Leent de bezwaarschriftprocedure zich voor digitalisering?
 - Leent het nemen van besluiten door de gemeente Oss zich voor digitalisering?
 - Lenen planschadeverzoeken zich voor digitalisering of is daarbij sprake van

maatwerk?

- Leent het indienen van zienswijze zich voor digitalisering?
- Leent het indienen van een aanvraag zich voor digitalisering?

6. Aan welke eisen moeten de processen die zich voor digitalisering lenen voldoen zodat deze rechtsgeldig zijn?

7. Wat betekent de digitalisering van processen voor de geldende termijnen?

- Is er ten aanzien van termijnen een onderscheid te maken tussen de schriftelijke procedure en de digitale procedure?

8. Zijn er gemeentelijke verordeningen die moeten worden aangepast aan de gewenste digitalisering?

6.3 Hoofdstuk- en paragraafindeling

1. Inleiding

2. De actuele stand van zaken

2.1 Gedigitaliseerde gemeenten

2.2 De stand van zaken binnen de gemeente Oss

3. Wettelijke verplichtingen en mogelijkheden met betrekking tot digitalisering

3.1 Algemene wet bestuursrecht

3.2 Wet elektronische bekendmakingen

3.3 Wet elektronisch bestuurlijk verkeer

3.4 Andere wetten

4. Ervaringen van andere gemeenten

4.1 Omgang met digitalisering binnen andere gemeenten

4.2 Juridische problemen bij andere gemeenten

4.3 Leren van andere gemeenten

5. Juridische risico's

5.1 Privacy van burgers

6. Volledige digitalisering of maatwerk?

6.1 Inspraakreacties

6.2 Bezwaarschriftprocedure

6.3 Besluiten

6.4 Het indienen van planschadeverzoeken

6.5 Zienswijze

6.6 Aanvragen

6. Rechtsgeldigheid van digitale processen binnen de gemeente

7. Termijnen bij de schriftelijke en digitale procedure

8. Gemeentelijke verordeningen

9. Conclusies en aanbevelingen

9.1 Conclusies

9.2 Aanbevelingen

10. Evaluatie
Bronnen
Bijlage

7. Onderzoeksstrategieën

7.1 Bronnen

Voor het onderzoek van het recht worden de wet, eventuele jurisprudentie, literatuur waaronder (hand)boeken en vaktijdschriften en eventuele andere van belang zijnde rapporten gebruikt.

Voor het onderzoek van de praktijk zullen voornamelijk personen geraadpleegd worden die kennis hebben van het onderwerp, die ermee te maken gaan krijgen of die er al mee te maken hebben gehad.⁶

7.2 Methoden

De bronnen die geraadpleegd worden voor het onderzoek van het recht zullen op inhoud geanalyseerd worden. Daarnaast zullen er in het kader van het praktijk onderzoek interviews gehouden worden met de personen die geraadpleegd gaan worden om onder andere te achterhalen welke problemen er binnen de gemeente Oss spelen, welke wensen de gemeente Oss heeft, wat de gemeente Oss tot dusver bereikt heeft maar ook hoe andere gemeenten de digitalisering hebben aangepakt.

8. De verantwoording

Er is sprake van een valide onderzoek omdat er voordat het onderzoeksplan opgesteld werd verschillende gesprekken zijn geweest met collega's van de gemeente Oss maar er ook een gesprek heeft plaatsgevonden met de eerste afstudeerdocent dhr. Lina. Deze gesprekken heb ik bewust gepland zodat ik een duidelijk beeld kon krijgen van de eisen en wensen voor mijn scriptie vanuit de gemeente en de eisen en wensen die vanuit school gelden. Daarnaast is het onderzoeksplan aan de hand van het boek 'Praktijkgericht juridisch onderzoek' en het competentieboek opgesteld.

Het onderzoek is betrouwbaar omdat de bronnen die zullen worden geraadpleegd vooraf gecontroleerd worden op betrouwbaarheid. Bronnen die als betrouwbaar gezien worden zijn wet- en regelgeving, jurisprudentie, literaire bronnen van deskundige personen, bronnen die binnen de gemeente beschikbaar zijn als documenten uit de interne databank, cursusmateriaal en kennis van collega's en documenten die door de overheid beschikbaar gesteld worden op bijvoorbeeld het internet.

9. De planning

9.1 To do lijst

- * Meer (betrouwbare) literatuur zoeken
- * Databanken doorzoeken naar literatuur/artikelen/rapporten
- * Afspraken maken bij verschillende afdelingen binnen de gemeente Oss
- * Avond meelopen met de bezwaarcommissie
- * Afspraak maken met ICT afdeling

⁶ G.A.F.M. van Schaaik, "Praktijkgericht juridisch onderzoek", Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2011, p. 35 en 91

- * Contact opnemen met gemeenten die al gedigitaliseerd zijn
- * Cursusmateriaal dat binnen de gemeente Oss beschikbaar is doornemen
- * Interviews plannen
- * Deelvragen uitwerken
- * Onderzoek schrijven
- * Terugkomdagen bijwonen

9.2 Deadlines en afspraken

- * 13 februari 2012: afspraak met Walter Hoefnagel en Peter Huijs
- * 15 februari 2012: afspraak met dhr. Lina
- * 16 februari 2012: inhouse cursus Staatssteun van Allard Knook
- * 29 februari 2012: afspraak met dhr. Lina bij de gemeente Oss (eerste kennismaking met Walter)
- * 2 maart 2012: inleveren onderzoeksplan bij dhr. Lina
- * 13 maart 2012: definitieve beoordeling van dhr. Lina op mijn onderzoeksplan
- * 13 maart 2012: Eerste terugkomdag in Tilburg
- * 9 april 2012: inleveren te beoordelen hoofdstuk
- * 16 april 2012: terugkoppeling van dhr. Lina naar mij met betrekking tot het ingeleverde hoofdstuk
- * 16 april 2012: Tweede terugkomdag en carrièrebeurs
- * 14 mei 2012: conclusies en aanbevelingen inleveren
- * 21 mei 2012: commentaar op de conclusies en aanbevelingen van dhr. Lina
- * 21 mei 2012: Beoordelingsformulier (zie Blackboard) naar afstudeermentor
- * 25 mei 2012: Inleveren scriptie via urkund
- * 29 mei 2012: Inleveren afstudeerscripties bij stafmedewerker afstuderen en inleveren scriptie bij de gemeente Oss
- * 11 t/m 29 juni 2012: zittingen

10. Voorlopige literatuur- en bronnenlijst

10.1 Literatuurlijst

- * G.A.F.M. van Schaaijk, *"Praktijkgericht juridisch onderzoek"*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2011
- * D.B. Baarda, M.P.M. de Goede en J. Teunissen, *"Basisboek kwalitatief onderzoek"*, Groningen: Wolters-Noordhoff 2005
- * A.F.M. Brenninkmeijer en N. van Bussel, *"Leidraad voor juridische auteurs"*, Deventer: Kluwer 2010
- * P.J.J. van Buuren en T.C. Borman, *"Algemene wet bestuursrecht – Tekst & Commentaar"*, Deventer: Kluwer 2011
- * A.Th. Meijer en F.G. van Dam, *"Algemene wet bestuursrecht en aanverwante regelgeving"*, Nijmegen: Ars Aequi Juridische Uitgeverij 2011
- * A.M. Klingenberg, *"Bestuursrecht, e-mail en internet. Bestuursrechtelijke aspecten van elektronische overheidscommunicatie"*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2011
- * W. Konijnenbelt, *"Résumé. Hoofddlijnen van het bestuursrecht"*, Doetinchem: Reed business 2009

* F.C.M.A. Michiels, *"Hoofdzaken van het bestuursrecht"*, Deventer: Kluwer 2011

* F.C. Cremer Eindhoven en Y.J. Hullegie-Vletter, *"Kernzaken Staats- en Bestuursrecht. Bestuursprocesrecht"*, Deventer: Kluwer 2011

* W. Dijkshoorn, *"Planschaderecht en privaatrechtelijk schadevergoedingsrecht"*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2011

* R.J.N. Schlössels en F.A.M. Stroink, *"Kern van het bestuursrecht"*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2010

10.2 Bronnenlijst

* College voorstel 2010, *"Elektronisch gemeentebblad"*, Oirschot: 10 augustus 2010

* Databanken: Ars Aequi, Boom juridische uitgevers en Kluwer

* Dossier Wet elektronische bekendmakingen gemeente Oss

* Cursusmateriaal (en presentatie) Wet elektronische bekendmakingen gemeente Oss

* Cursusmateriaal (en presentatie) Wet elektronisch bestuurlijk verkeer

* Richtlijn 2002/58/EG, richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie

BIJLAGE 2

Interview met mevrouw Mirjam Mastebroek, coördinator midoffice en adviseur informatiebeleid bij de gemeente Nieuwegein

Oss, 19 maart 2012

* Tegen welke juridische problemen liep de gemeente Nieuwegein aan tijdens de digitalisering?

"Verplichtingen als het gaat om bewaartermijnen van stukken. Bijvoorbeeld bij bezwaarschriften of vergunningen bij bouwen en wonen. Deze stukken moeten lang bewaard blijven maar hoe zorg je dat de PDF bestanden zoals we deze nu hebben over 50 jaar nog te gebruiken zijn? Daar hoort een passend archief bij. De gemeente draagt uiteindelijk de verantwoording dat de stukken de juiste termijn correct bewaard blijven".

* Welke juridische risico's zijn er bij digitalisering?
En hoe ga je daar als gemeente mee om?

"In principe moet met het digitale werk hetzelfde omgegaan worden als met het papieren werk. Natuurlijk werken wij aan de hand van de wet bescherming persoonsgegevens. Daarnaast hebben we extra aandacht voor hackers. Bij het steeds meer digitaal aanbieden van diensten zijn hackers en het lekken van privacy een risico. Uiteindelijk, als het dossier het archief ingaat, blijven alleen de juridische en kernstukken bewaard (en officiële documenten). Telefoonnotities e.d. worden niet bewaard, dan kan later niet op hetgeen gezegd is tijdens een telefoongesprek teruggevallen worden".

* Ik richt me in mijn scriptie op bepaalde juridische onderwerpen om na te gaan of deze vatbaar zijn voor digitalisering. Kunt u aangeven of deze binnen uw gemeente gedigitaliseerd zijn?

- Het indienen van zienswijze: *"Ja, burgers kunnen inloggen met DigiD en zo hun zienswijzen indienen".*
- Het indienen van bezwaarschriften: *"Ja, deze kan men indienen door zich in te loggen met DigiD".*
- Het indienen van planschadeverzoeken: *"Deze staat nog niet in het E-loket".*
- Het indienen van een aanvraag: *"Bij het E-loket van de gemeente Nieuwegein staan per afdeling de aanvragen die digitaal geregeld kunnen worden. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van DigiD maar dit is niet verplicht. Wanneer men niet beschikt over DigiD komt er een stappenplan in beeld waarmee de burger alsnog de aanvraag digitaal kan indienen".*

* Wat betekent de digitalisering voor termijnen bij bijvoorbeeld het indienen van bezwaar (indien deze bijvoorbeeld op een zaterdag wordt ingediend)?

"In principe niets. Wanneer er op een poststuk een datum van een zaterdag staat zien wij die op maandag maar we boeken hem in op de datum van die zaterdag. Datzelfde geldt voor de digitale indiening. Dan kan het wel eens zijn dat we een dag korter hebben om aan de zaak te werken. We kunnen dan eventueel uitstel vragen aan de burger maar meestal is dat niet nodig. Wanneer de burger niet volledig is geweest kan de termijn maximaal 2 weken uitgesteld worden. De termijn begint weer te lopen vanaf het moment dat de burger hersteld heeft".

* Welke tips zou u een andere gemeente geven als ze verdergaand willen digitaliseren?

“Wij hebben in het begin de fout gemaakt het proces rond bezwaar te gedetailleerd te maken. De werknemers op de afdeling weten zelf heel goed wat ze moeten doen. Door het te gedetailleerde stappenplan waren collega’s te lang bezig met het verantwoorden van de stappen en dat is zonde want die tijd kun je ook in de zaak steken. Als men dan vergat in het systeem aan te geven dat de zaak bij een ander lag klopte het hele proces niet meer. Al met al kostte dit veel tijd en dat is zonde want dat gaat ten koste van de kwaliteit van het werk. Andere gemeenten moeten digitale processen dus niet te gedetailleerd maken”.

BIJLAGE 3

Interview met mevrouw Annette de Croo, projectmanager digitale publiekshal
bij de gemeente Zoetermeer
Oss, 12 april 2012

* Tegen welke juridische problemen liep gemeente Zoetermeer aan tijdens de digitalisering?

"In Zoetermeer zijn we nu voornamelijk met de elektronische handtekening bezig. Dit is best complex. Daarnaast geldt in het algemeen veel wetgeving bij alle stappen die je zet en daarbij moet je altijd nadenken: kan en mag dit?"

* Welke juridische risico's zijn er bij digitalisering?
En hoe ga je daar als gemeente mee om?

"De zorgvuldigheid en verantwoording die je hebt als gemeente naar burgers toe. Daarbij vooral de privacy van burgers. Het mag niet zo zijn dat gegevens ineens op straat liggen. Hoe veilig is de site en het digitaal indienen van aanvragen bijvoorbeeld? Denk daarbij aan hackers. We maken gebruik van DigiD van het bedrijf Logius. We mogen er van uit gaan dat deze partij veilig is maar we zijn zelf ook verantwoordelijk".

* Hoe gaat uw gemeente om met burgers die niet of nauwelijks digitaal zijn (niet over een computer/internet beschikken)?

"Deze discussie ligt ook bij de gemeente Zoetermeer. Zoetermeer kent een goede computerdichtheid en we gaan ervan uit dat iedereen in staat is digitaal in te dienen. Daarnaast doen we aan kanaalsturing. We proberen meer burgers naar het digitale te begeleiden. Het aanvragen van een uittreksel van het GBA is digitaal bijvoorbeeld goedkoper. We verwijzen burgers die bij het gemeentehuis komen ook naar de digicorner. In de digicorner is een virtuele balie beschikbaar voor hulp. We proberen ook goed naar burgers te luisteren door middel van onderzoeken. Op de resultaten proberen we dan in te spelen".

* Waren er gemeentelijke verordeningen die na/tijdens de verdergaande digitalisering aangepast moesten worden? En zo ja, welke en waarom?

"Ja die waren er zeker. We zijn niet bang om verordeningen aan te passen wanneer dit beter is voor de kwaliteit of de burger. Een voorbeeld is te geven bij een Wmo product. Dat product hebben we ergens anders onder geschoven zodat het makkelijker te digitaliseren was. Je moet ook kijken naar de regeldruk. Bij ons wordt een aanvraag een soort melding met controle/handhaving achteraf zodat je aanvragen niet meer in behandeling hoeft te nemen".

* Welke tips zou u een andere gemeente geven als ze verdergaand willen digitaliseren?

"Denk niet te moeilijk. Er is een heleboel kennis en ervaring. De gemeente Zoetermeer werkt samen met andere gemeenten aan stappenplannen voor de E-herkenning (DigiD voor bedrijven). Je moet de kennis van andere gemeenten gebruiken en samenwerkingsverbanden aanhalen en gebruiken. Kijk naar wat wél kan en niet naar wat niet kan".

BIJLAGE 4

Octopus

Geeft grip op de zaak



Weer een klus geklaard met
Octopus

v-Software biedt een standaard oplossing voor een aantrekkelijke prijs



OMSLAG

Octopus Bezwaar en Beroep

Overschrijden van beslistermijnen is voorgoed verleden tijd

Het is een van de grote ergernissen van burgers en bedrijven: een overheidsinstantie die zich niet houdt aan de beslistermijn in bijvoorbeeld een bezwaarprocedure, zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). En daarmee ongestraft wegstrekt. Maar aan die situatie zal binnenkort een eind komen. Uiterlijk 1 januari 2010 treedt de nieuwe 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' in werking. Vanaf dat moment kan het missen van een beslistermijn de overheid geld gaan kosten, tot wel 1260 euro per zaak.

Betere kwaliteit, lagere kosten

Octopus Bezwaar en Beroep is een integraal softwarepakket dat medewerkers van de afdeling Juridische Zaken al jaren helpt om binnen de wettelijk voorgeschreven beslistermijnen te blijven. Met Octopus Bezwaar en Beroep bespaart u niet alleen op de kosten, maar verhoogt u ook de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger en daarmee de kwaliteit van het bestuur. Octopus Bezwaar en Beroep is een standaardapplicatie die wij volledig kunnen aanpassen aan uw specifieke situatie.

Hoe werkt het?

Verregaande automatisering van taken

Met Octopus Bezwaar en Beroep brengt u alle processen rond bezwaar en beroep onder een noemer. Het systeem sorteert de werkvoorraad met behulp van kleurcodes die u tijdig alarmeren. Zo hoeft u nooit een termijn te overschrijden en gaat die brief naar een bezwaarde of een externe bezwaarcommissie keurig op tijd de deur uit. Is er sprake van uitstel of verdaging? Ook die termijnen houdt de applicatie automatisch voor u bij.

Clustering van taken en termijnen

Octopus Bezwaar en Beroep kan bezwaar-zaken die met elkaar samenhangen als een clusterzaak behandelen en bijvoorbeeld één hoorzitting voor al die zaken plannen. Bovendien kan de applicatie per zaak vier, vijf of zelfs meer parallel lopende termijnen voor u bewaken, zoals de behandeltermijn, de hersteltermijn en de termijn voor stukken en verweer. Ook de termijnen voor premediation, een steeds meer in zwang rakende methode bij het beheersen van conflicten tussen overheid en burger, houdt Octopus Bezwaar en Beroep voor u in de gaten.

Beter inzicht voor overheid en burger

Dankzij de uitgebreide rapportagemogelijkheden van Octopus Bezwaar en Beroep weten zowel de overheid als burgers en bedrijven precies waar ze aan toe zijn. De elektronische dossiers genereren standaardrapporten over de voortgang en de werkvoorraad die glashelder aangeven hoe diensten of afdelingen presteren en de burger duidelijk informeren hoe zijn zaak ervoor staat. Bovendien kunt u met één druk op de knop rapportages aanmaken voor jaarverslagen.

Octostad

Bij een klein aantal zaken lijkt het niet haalbaar om te investeren in een automatiseringssysteem dat uw werk kan verlichten. U probeert met Word en Excel er het beste van te maken.

Maar Octopus Bezwaar is onder de naam Octostad nu ook bereikbaar voor gemeenten met een beperkte beurs of slechts een klein aantal zaken. Octostad is een standaard applicatie, eenvoudig te installeren en makkelijk in het gebruik, maar met alle belangrijke pluspunten van Octopus. Zoals het gemak bij het maken van brieven en het plannen van hoorzittingen, de zekerheid dat u nooit meer een termijn onopgemerkt zult laten verlopen en de grote snelheid waarmee u de vele standaard rapportages kunt presenteren.

Van bezwaar tot hoger beroep

Octopus Bezwaar en Beroep garandeert een compleet en efficiënt beheer van een veelvoud aan ambtelijke procedures, waaronder:

- ▶ bezwaarschriften Awb, met en zonder premediation;
- ▶ bezwaarschriften WOZ;
- ▶ beroepschriften;
- ▶ hogerberoepschriften;
- ▶ voorlopige voorzieningen;
- ▶ klachten;
- ▶ aansprakelijkstellingen;
- ▶ juridische adviesaanvragen;
- ▶ primaire besluiten;
- ▶ WOB verzoeken.

Als onderdeel van Octopus is snel vergunningverlening, toezicht en handhaving efficiënt en simpel mogelijk houden. Helaas blijkt dat dit in de praktijk niet altijd even makkelijk is. Dat kan allerlei oorzaken hebben. Het ontbreekt u bijvoorbeeld aan een centraal systeem voor het verlenen en controleren van vergunningen. Of uw toezichthouders hebben ieder zo hun eigen werkwijze en administratiemethode. Dat bevordert het overzicht niet.

Snel, efficiënt en tegen lage kosten

lv-Software heeft met Octopus Vergunning en Handhaving de ideale software-oplossing voor vergunningverlening, toezicht en handhaving in huis. De geïntegreerde applicatie stelt u in staat om snel, efficiënt en tegen lage kosten de diverse vergunningen in uw gemeente te beheren. Daarnaast kunt u met Octopus Vergunning en Handhaving het toezicht op de naleving van regels en de daaraan gekoppelde handhaving stroomlijnen. Bovendien hebt u op ieder gewenst moment een volledig overzicht van de stand van zaken. Daar komt nog bij dat u met de applicatie over uitstekende rapportagemogelijkheden beschikt.

Hoe werkt het?

Centrale aansturing van vergunningverlening, toezicht en handhaving

Nieuwe en bestaande vergunningen handelt u af met Octopus Vergunning en Handhaving. Uw toezichthouders hebben op hun PDA - zo'n handig zakcomputertje - inzage in de complete dossiers van de vergunninghouder.

Eén keer invoeren is voldoende

Kerngegevens als naam/adres/woonplaats hoeft u maar een keer in te voeren. Octopus Vergunning en Handhaving genereert op het juiste ogenblik de juiste documenten (zoals kennisgevingen, vooraankondigingen en aanschrijvingen) met de juiste gegevens op de juiste plaats.

Een melding van een losliggende stoeptegelf heeft een lagere prioriteit dan een geblokkeerde nooduitgang. Op basis van een afwegingsmodel, dat rekening houdt met de beschikbaarheid van uw medewerkers, stelt

Octopus Vergunning en Handhaving het belang van een uit te voeren actie vast. Zo bent u ervan verzekerd dat de belangrijkste acties altijd voorrang hebben.

Vergunningen aanvragen via internet

Burgers en bedrijven kunnen eenvoudig via internet vergunningen aanvragen door een e-formulier in te vullen. Ook de afhandeling kunnen ze via internet volgen.

Ook als aparte modules

Octopus Vergunning en Handhaving is een integraal hulpmiddel waarmee u beleid omzet in resultaat. Octopus Vergunning en Octopus Handhaving zijn ook verkrijgbaar als aparte modules die u kunt integreren met uw eigen systemen.

Zeer breed toepasbaar

Met Octopus Vergunning en Handhaving vereenvoudigt u het beheer van elke denkbare vergunning en procedure, waaronder:

- ▶ drank- en horecavergunningen;
- ▶ APV-vergunningen;
- ▶ omgevingsvergunningen;
- ▶ legaliseringen;
- ▶ beoordelingen van meldingen;
- ▶ verzoeken tot handhaving en
- ▶ bestuurlijke maatregelen.

TOP 6

het verleden

Een soort kaartenbakje met zeer beperkte functionaliteit. Dat was het enige digitale systeem wat de gemeente Tilburg nog tot vorig jaar tot haar beschikking had voor bezwaar- en aansprakelijkheidsprocedures. Dankzij Octopus Bezwaar en Beroep van Iv-Software heeft Tilburg nu vele handelingen geautomatiseerd, zijn de rapportagemogelijkheden sterk verbeterd en worden alle stukken automatisch opgeslagen in een digitaal dossier.

Het werkvoorraadbeheersysteem voor bezwaar-, beroeps- en aansprakelijkheidsprocedures was eigenlijk niet veel meer dan een digitaal kaartenbakje, herinnert Joke Heijmans zich.

Heijmans is teammanager van de afdeling Juridische Zaken bij de gemeente Tilburg. "Op de 'kaartjes' stond eigenlijk niet veel meer dan het nummer en de naam van een zaak. De status en welke brieven er al verstuurd waren moest je allemaal zelf bijhouden. Niets ging vanzelf."

Nadelig waren ook de zeer beperkte rapportagemogelijkheden.

Heijmans: "Voor een jaaroverzicht van de in behandeling genomen zaken moesten we het aantal digitale kaartjes als het ware met de hand tellen". Voorts betekende het ontbreken van sjabloonbrieven een hoop tijdverspilling. Iedere keer als er een brief uitging moesten de medewerkers van Juridische Zaken de naam- en adresgegevens weer opnieuw invoeren, afhankelijk van de procedure tot soms wel twintig keer aan toe. Ten slotte was er geen koppeling met FileNet P8, het DMS (documentatiemanagementsysteem of digitaal archief) waar Tilburg mee werkt. Er bestonden alleen fysieke dossiers.

Heldere eisen

In 2007 besloot Juridische Zaken dat een en ander drastisch gemoderniseerd diende te worden en ging op zoek naar een geschikt softwarepakket. Kurt van Dueren den Hollander, IT-consultant bij de gemeente Tilburg: "De eisen die we stelden waren helder: we wilden een standaardoplossing die aan te passen was aan de processen en documenten van Tilburg, met een koppeling naar FileNet en met de mogelijkheid om niet alleen bezwaar- en beroepszaken, maar ook aansprakelijkheidsprocedures te automatiseren."

De gemeente bekeek een tweetal oplossingen, waarbij de voorkeur al snel uitging naar Octopus Bezwaar en Beroep van Iv-Software.

Heijmans: "Een collega had er bij de gemeente Den Haag al eerder mee gewerkt en was er erg tevreden over. Uiteraard gaf de complete prijs-kwaliteitverhouding uiteindelijk de doorslag, maar een aanbeveling van een ervaren gebruiker helpt natuurlijk wel."

Koppeling met FileNet

Medio 2008 kon Iv-Software aan de slag. Allereerst bracht het alle Tilburgse processen in kaart, om vast te stellen waar die afweken van de standaardprocessen in de applicatie - elke gemeente richt zijn bezwaarprocedures anders in. Daarna werd Octopus precies toegesneden op het Tilburgse formaat. Iv-Software had weliswaar al veel ervaring met de koppeling met Corsia, een ander DMS, maar FileNet P8, dat elders in de gemeentelijke organisatie al naar tevredenheid functioneerde, betekende een hele nieuwe uitdaging.

OC TOPUS 8

minder tijdrovend

Vlotte implementatie

De implementatie verliep prima, aldus Van Dueren Den Hollander. "We testten eerst alles in een testomgeving, in verschillende etappes. Als Iv-Software weer een nieuwe set documenten aan onze situatie had aangepast, konden we die bij hen downloaden. Praktisch, want op deze manier hoefde er niet de hele tijd iemand langs te komen met een installatie-CD." Dat de daadwerkelijke ingebruikname pas in juli 2009 plaatsvond, had volgens Heijmans vooral te maken met de hoge werkdruk op haar afdeling, waardoor de medewerkers weinig tijd te spenderen hadden. "Iv-Software heeft aan de administratieve medewerkers een training van een dag gegeven, waar de medewerkers op zich veel informatie over Octopus kregen. Maar omdat er geen echte duidelijke handleiding beschikbaar is, leer je er pas echt mee omgaan als je er in de praktijk mee gaat werken. Dat kost tijd en daar hadden we te weinig van."

Tijdwinst

Heijmans is voorlopig tevreden over Octopus. "Het brengt al de processen keurig netjes in beeld. Je weet precies wat de status van een zaak is en wat de volgende stap moet zijn. Als je de applicatie opstart verschijnt er bovenin het beeld een 'to-do'-lijst, zodat een brief nooit te laat de deur uit hoeft te gaan. Een brief aanmaken is heel simpel: je klikt de juiste brief aan en hij wordt voor je klaargezet, met de juiste naam- en adresgegevens en al. Je kunt eventueel aanpassingen aan de standaardtekst doen en klaar is Kees." Dat levert natuurlijk tijdswinst op, al is die driekwart jaar na de oplevering nog niet zo groot. "Maar we verwachten er veel van," zegt Heijmans. "Nieuwe zaken die we in Octopus hebben ingevoerd komen nu zo langzamerhand in de fase van hoorzittingen. Naarmate dat meer het geval wordt, zal er meer correspondentie zijn en kan het systeem zijn efficiëntie steeds meer bewijzen."

Goede ondersteuning

Juridische Zaken is ook content over de module voor aansprakelijkstellingen, al heeft Heijmans nog wel een wensenlijstje. Een koppeling tussen FileNet P8 en Octopus voor de documenten van de aansprakelijkstellingen is er bijvoorbeeld nog niet. "Maar," zegt Heijmans, "het voordeel bij deze module is ook weer dat standaardbrieven meteen het goede adres hebben. Klik je op 'sneeuw' dan genereert Octopus meteen de standaardbrief voor aansprakelijkstellingen die te maken hebben met gladheid. Wel moet Iv-Software nog een mogelijkheid creëren om een stap terug te kunnen in de procedure en een rapportagetool. De module is totaal nieuw en speciaal voor ons geschreven, dus we zitten nog een beetje in de werk-in-uitvoeringfase." Overigens is Heijmans goed te spreken over de ondersteuning van de helpdesk van Iv-Software. "Ze zijn zeer behulpzaam en lossen een probleem meestal meteen op. Als ze geen pasklaar antwoord hebben op een vraag dan passen ze Octopus zo snel mogelijk aan, tot het werkt zoals wij dat graag zien."

plicatie;

- ▶ automatische termijnbewaking garandeert tijdige aanmaak brieven;
- ▶ één keer invoeren van naam- en adresgegevens voor alle mogelijke brieven en documenten;
- ▶ verbeterd inzicht in doorlooptijden bezwaar- en aansprakelijkheidsprocedures;
- ▶ uitgebreide rapportagemogelijkheden;
- ▶ geen fysiek dossier meer nodig dankzij koppeling met DMS (FileNet P8);
- ▶ goede ondersteuning.



Gemeente Tilburg

Met 205.000 inwoners is Tilburg de zesde stad van Nederland. Naast de stad Tilburg maken ook de dorpen Berkel-Enschot en Udenhout deel uit van de gemeente. Tot diep in de twintigste eeuw was Tilburg een belangrijke textielstad. Tegenwoordig is de industrie veelzijdiger. Daarnaast speelt de dienstverlening een belangrijk rol. Tilburg staat in de top tien van steden op het gebied van digitale dienstverlening aan de burger. Vorig jaar dienden de Tilburgers circa 300 bezwaarschriften in en stelden ze de gemeente ongeveer 300 keer aansprakelijk.

Octopus 9

Handboek Digitalisering Oss

Gemeente Oss 2.0

De bestuursrechtelijke kant van digitalisering



Door: Kirsten van den Bogaard, afstudeerstagiaire afdeling Bestuurszaken
Afstudeerstage in het kader van het afstuderen aan de Juridische Hogeschool
Avans-Fontys
Begeleider binnen de gemeente Oss: Walter Hoefnagel, afdeling Bestuurszaken
25 mei 2012

Voorwoord

Het onderzoeksrapport is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de Juridische Hogeschool Avans-Fontys en in opdracht van de gemeente Oss. De aanleiding voor het onderzoek is de relatieve onbekendheid bij de gemeente Oss met digitalisering van processen binnen de organisatie. Er ontbreekt een overzicht van de wettelijke verplichtingen en mogelijkheden die gelden bij zowel het elektronisch aanbieden van diensten als het indienen zienswijzen, bezwaarschriften, aanvragen en planschadeverzoeken en het elektronisch bekendmaken van besluiten aan de burger.

Het rapport is bestemd voor medewerkers van de gemeente Oss om duidelijkheid te verschaffen over de vormgeving van het digitale proces ten aanzien van zienswijzen, bezwaarschriften, het bekendmaken van besluiten, aanvragen en planschadeverzoeken in overeenstemming met de wet.

Bij deze wil ik een aantal personen bedanken die mij begeleid en geadviseerd hebben tijdens het afstuderen. In het bijzonder mijn afstudeermentor Walter Hoefnagel voor zijn deskundige begeleiding, zijn ideeën en goede tips. Ook wil ik Thomas Lina, mijn afstudeerdocent, bedanken voor zijn goede begeleiding en voor zijn adviezen die hij mij tijdens de afstudeerperiode heeft gegeven. Daarnaast is er binnen de gemeente Oss nog een aantal personen die ik graag wil bedanken, namelijk Mariska Nass, Annelies Keijzers, Gwenny Cremers, Aysegul Demirci, Joost Beljon, Ingrid de Haas, Anton van der Meulen en Peter Huijs. Bedankt voor jullie hulp en jullie kennis die ik heb kunnen gebruiken voor het schrijven van dit rapport. Jeroen Mekel wil ik bedanken voor het mogelijk maken van het stagelopen op zijn afdeling binnen de gemeente Oss en het feit dat ik me op die manier heb kunnen ontwikkelen binnen het werkveld van de overheid. Tom de Laat wil ik bedanken voor het doorspelen van mijn stageverzoek. Alle andere medewerkers waar ik mee heb samengewerkt binnen de gemeente Oss wil ik bedanken voor hun getoonde collegialiteit.

Kirsten van den Bogaard
Mei 2012

Samenvatting van het onderzoek

De aanleiding van dit onderzoek is de relatieve onbekendheid bij de gemeente Oss met digitalisering van processen binnen de organisatie. Er ontbreekt een overzicht van de wettelijke verplichtingen en mogelijkheden die gelden bij het elektronisch aanbieden van diensten, zoals het indienen van zienswijzen, bezwaarschriften, aanvragen en planschadeverzoeken en het elektronisch bekendmaken van besluiten aan de burger.

Om een beeld te krijgen van andere gedigitaliseerde gemeenten hebben er interviews plaatsgevonden met de gemeente Nieuwegein (mevrouw Mastebroek) en de gemeente Zoetermeer (mevrouw de Croo). Zij behoren tot de top vijf van de meest volwassen digitale dienstverleners onder gemeenten. Daarnaast is gekeken naar de gemeente Tilburg. Uit de gesprekken kwam een aantal risico's bij digitalisering naar voren: de bewaartermijn en het bruikbaar houden van de digitale stukken en de privacy van burgers. Als tip wordt meegegeven dat het proces rondom digitale dienstverlening niet te gedetailleerd gemaakt moet worden en dat de kennis van andere, al wel verdergaand gedigitaliseerde, gemeenten geraadpleegd kan worden.

De gemeente Oss kent een digitaal loket. Burgers kunnen (in sommige gevallen digitaal) zaken regelen of aanvragen ten aanzien van Burgerzaken, Bouwen, Milieu en Leefomgeving, Werk en Inkomen, Publieksvoorlichting, Zorgplein en Landelijke producten en diensten. Bij Burgerzaken kan de burger het merendeel van de diensten met gebruik van DigiD regelen. De rest van de afdelingen is in dit opzicht digitaal minder ver gevorderd.

Op het verkeer langs elektronische weg tussen burgers en het bestuursorganen zijn de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (Webv) en de Wet elektronische bekendmaking (Web) van toepassing. Uit deze wetten komen zowel verplichtingen als mogelijkheden naar voren. De elektronische weg dient zowel door burger als bestuursorgaan expliciet opengesteld (kenbaarheidsvereiste) te worden. In sommige gevallen schrijft de wet als vormvereiste een ondertekening voor. Bij de elektronische weg geldt dan de verplichting tot het gebruik van een elektronische handtekening. In Nederland wordt hiervoor DigiD gebruikt. De wet kent ook een vormvereiste 'schriftelijk'. Deze vormvereiste krijgt in de Memorie van Toelichting van de Webv een ruime en dynamische uitleg waardoor 'schriftelijk' ook opgevat kan worden als: weergave door middel van schrifttekens. Daarbij is het niet van belang wat de drager van de schrifttekens is. Een drager kan papier, maar ook een harde schijf, diskette of een andere elektronische informatiedrager zijn. De Web maakt een elektronisch gemeenteblad mogelijk.

Het elektronische berichtenverkeer tussen burgers en het bestuursorgaan kent risico's. Digitale stukken dienen bewaard te blijven en gearhiveerd te worden. Ook fysieke stukken zullen overgaan naar digitaal. Oss had de primeur als eerste fysieke stukken digitaal te mogen archiveren door middel van het Document Management Systeem (DMS). Een goede beveiliging van privégegevens is essentieel en voornamelijk nu de digitalisering steeds meer toeneemt. De gemeente Oss beschikt over goede en nieuwe systemen, het elektronische verkeer via de website is beveiligd, ze werkt samen met andere gemeenten, er wordt periodiek gecontroleerd op gebied van beveiliging(systemen) waarbij een risico inventarisatie en een rapportage gemaakt wordt. Daarnaast werkt de gemeente Oss met de PlanDoCheckAct-cyclus, met een informatiebeveiligingsplan, een ICT platform, een bewustwordingscampagne, met mysteryguests en worden hackers ingehuurd. De gemeente Oss kent echter geen privacybeleid.

Termijnen dienen altijd te worden bewaakt. Bij elektronische dienstverlening dient hier echter extra aandacht aan besteed te worden, omdat bijvoorbeeld aanvragen ook via de digitale weg kunnen binnenkomen. Termijnoverschrijding dient voorkomen te worden om dwangsommen op grond van de Wet dwangsom en beroep en beschikkingen van rechtswege te voorkomen.

Niet iedere burger is via de elektronische weg bereikbaar, waarmee door het bestuursorgaan rekening dient te worden gehouden.

De ruime uitleg van het begrip 'schriftelijk' en de elektronische handtekening (DigiD) zorgen ervoor dat de elektronische weg toelaatbaar is bij het indienen van inspraakreacties/zienswijzen, bezwaarschriften, planschadeverzoeken en aanvragen. In Oss is voor deze diensten de elektronische weg nog niet opengesteld. Bij planschadeverzoeken gelden echter veel kwalitatieve eisen. Om die reden is het beter deze verzoeken via de gewone weg, op papier en per post, te laten geschieden. Besluiten kunnen elektronisch bekend gemaakt worden in een elektronisch gemeenteblad. 'Oss Actueel' is het gemeenteblad van Oss dat ook digitaal te raadplegen is. Het horen van betrokkenen bij een bezwaarschrift kan elektronisch geschieden. Hierbij dient een systeem gebruikt te worden waarbij alle betrokkenen over en weer op elkaar kunnen reageren.

Om zo goed mogelijk aan het kenbaarheidsvereiste te voldoen dient in de gemeentelijke verordeningen aangegeven te worden wanneer de elektronische weg openstaat. De gemeente Oss dient dit in de Inspraakverordening gemeente Oss 2007, de Algemene Plaatselijke Verordening Oss 2011, de Marktverordening 2010 en de Verordening advisering planschade gemeente Oss 2008 te doen wanneer zij de burger de mogelijkheid wil bieden om inspraakreacties/zienswijzen, bezwaarschriften, aanvragen en planschadeverzoeken elektronisch in te dienen.

Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen er op verschillende punten aanbevelingen gedaan worden. Zo dienen digitale processen niet te gedetailleerd gemaakt te worden en kan er intervisie met verschillende gemeenten toegepast worden. Luisteren naar burgers is ook belangrijk. Er dient strak vastgehouden te worden aan wet- en regelgeving en er zal een privacybeleid ontwikkeld moeten worden. De bewustwordingscampagne op privacygebied onder werknemers dient intensiever onder de aandacht gebracht te worden. Het gebruiken van controles door mysteryguests en hackers dient voortgezet te worden. Wanneer de gemeente Oss ervoor kiest de elektronische weg open te stellen, dient de opengestelde elektronische weg structureel onder de aandacht gebracht te worden. Een communicatieadviseur kan een advies opstellen en een actorenanalyse maken zodat alle belangrijke partijen intern bekend zijn met het feit dat de elektronische weg openstaat. De elektronische weg dient niet opengesteld te worden voor planschadeverzoeken. Het elektronisch horen van bezwaarmakers dient goed overwogen te worden in verband met de financiële consequenties hiervan. Voor de ondertekening bij de elektronische weg dient gebruik gemaakt te worden van DigiD. Bij de elektronische dienstverlening is het van belang gebruik te maken van goede softwaresystemen die het aanbieden van digitale juridische producten adequaat ondersteunen. Voor burgers zonder internettoegang dient het elektronische gemeenteblad op papier ter inzage te liggen en er kan eventueel een computer in de publiekshal beschikbaar gesteld worden om het gemeenteblad te raadplegen. Als laatste is het goed als er een start gemaakt wordt met digitalisering van de archiefstukken die nog niet gedigitaliseerd zijn. Daardoor zijn ook deze stukken digitaal te raadplegen.

Inleiding

Het onderzoeksrapport is geschreven naar aanleiding van de relatieve onbekendheid bij de gemeente Oss met digitalisering van processen binnen gemeenten. Er ontbreekt een duidelijk overzicht van de juridische aspecten omtrent digitalisering. Daarbij moet men denken aan onder andere de wettelijke verplichtingen en de wettelijke mogelijkheden. Dit wordt onderzocht aan de hand van wet- en regelgeving, literatuuronderzoek, het raadplegen van handreikingen en het bekijken en interviewen van andere gemeenten.

Het digitale berichtenverkeer tussen burgers onderling en tussen burgers en de overheid is sterk toegenomen. Om mee te gaan in de trend die zich in de maatschappij voordoet, het steeds meer digitaliseren van bepaalde processen maar voornamelijk om de dienstverlening binnen de gemeente Oss voor haar burgers te verbeteren en te optimaliseren wilde de gemeente Oss graag onderzocht hebben wat er zoal moet gebeuren om zo volledig mogelijk te digitaliseren. De gemeente dient hier vanuit haar bijzondere positie als overheidsorgaan zorgvuldig mee om te gaan. Vertrouwen en verbinden zijn woorden die binnen de gemeente Oss het uitgangspunt zijn als het gaat om beleidsontwikkeling en het uitvoeren van beleid, de wet en de bedrijfsvoering. Het is belangrijk om goed uit te zoeken hoe de digitalisering in zijn werk gaat voordat het doorgevoerd gaat worden. Op die manier kan de burger goed geïnformeerd worden over het hoe en wat en blijft het vertrouwen in Oss gewaarborgd. Door te digitaliseren wordt Oss toegankelijker voor de burger. Toegankelijkheid is belangrijk voor de binding tussen de gemeente Oss en haar burgers.

Actiepunten

Aan de hand van het onderzoek komen de volgende aanbevelingen/actiepunten naar voren:

1. Maak digitale juridische werkprocessen niet te gedetailleerd en raadpleeg andere gemeenten over hun ervaringen. Pas intervisie met verschillende gemeenten toe. Houd onderzoeken onder burgers en gebruik de uitkomsten om in te spelen op de behoefte van de gemeenschap. Dit zijn tips die naar voren kwamen uit de interviews met de gemeente Nieuwegein en Zoetermeer.
2. Houd bij (verdergaande) digitalisering van de juridische processen strak vast aan de wettelijke richtlijnen. Bijvoorbeeld wanneer wordt gekozen voor digitalisering van inspraakreacties/zienswijzen, bezwaarschriften, aanvragen, planschadeverzoeken, publicaties van besluiten in het elektronische gemeenteblad.
3. Open de elektronische weg niet voor de indiening van een planschadeverzoek. Dit is, gezien de kwalitatieve eisen die daaraan gesteld zijn, niet praktisch. Laat deze verzoeken via de normale, op papier en per post, manier ingediend worden.
4. Het elektronisch horen van betrokkenen bij een bezwaarschrift behoort tot de mogelijkheden. Daar hoort een deugdelijk systeem voor videoconferenties bij. Daar hangt een prijskaartje aan. Overweeg of de mogelijkheid tot het bieden van een elektronische hoorzitting zwaarder weegt dan het kostenplaatje.
5. Wanneer de bekendmakingen van besluiten in het elektronische gemeenteblad geschieden en deze ingekort worden in de papieren versie van Oss *actueel* dient daarbij verwezen te worden naar de elektronische variant. Zorg voor een passende oplossing voor burgers die niet beschikken over een computer of internet. Leg het elektronische gemeenteblad geprint ter inzage op het gemeentehuis. Er kan eventueel een computer in de publiekshal beschikbaar gesteld worden om burgers op deze manier toegang tot het elektronische gemeenteblad te bieden.
De bekendmaking van besluiten zou tevens in de landelijke standaard gezet kunnen worden.
6. Gebruik digitale ondertekening via DigiD niet alleen (zoals thans het geval is) bij Burgerzaken, maar voer deze integraal door in de juridische processen, zoals inspraakreacties/zienswijzen, bezwaarschriften, planschadeverzoeken en aanvragen.
7. Maak een start met de digitalisering van nog niet gedigitaliseerde archiefstukken, zoals bestemmingsplannen, subsidies en verkeersbesluiten. Op die manier kan er geen verwarring ontstaan of een bepaald archiefstuk digitaal of fysiek te vinden is. Een actieve aanpak op dit punt past bij de koplopersrol van Oss. De gemeente Oss had immers de primeur als eerste gemeente over te mogen gaan van fysieke stukken naar gedigitaliseerde archiefstukken.
8. Ontwikkel beleid op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens. Dit is er nu niet. Er wordt van de wet uitgegaan, omdat er zich tot nu toe nauwelijks situaties voorgedaan hebben, met uitzondering van de schadeclaim van €20.000,-, waarbij de schending van privacy van een burger in het geding was. Dit kan anders worden wanneer de gemeente Oss de dienstverlening verder gaat digitaliseren. Er zullen meer (persoons)gegevens via de digitale weg ingediend en verwerkt worden. Medewerkers van de gemeente Oss hebben niet allemaal het recht gegevens van burgers van Suwinet beschikbaar te hebben. Ondanks goede beveiliging en goede systemen binnen de gemeente Oss kan het voorkomen dat het systeem toch gehackt wordt en er persoonsgegevens op straat komen te

- liggen of werknemers die het recht niet hebben toch toegang krijgen tot Suwinet. De gemeente Oss dient hier op voorbereid te zijn.
9. Intensiveer en optimaliseer de bewustwordingscampagne onder de medewerkers van de gemeente Oss op het gebied van privacy. Onderzoeker heeft weinig van deze campagne gezien in de drie maanden die op het gemeentehuis van Oss zijn doorgebracht. Maak gebruik van de campagne 'Zorgvuldig gebruik Suwinet' om de zorgvuldigheid met Suwinet binnen de organisatie te verbeteren.
 10. Blijf gebruik maken van mysteryguests en blijf hackers inhuren. Dit is een goede controle door iemand van buiten de gemeente Oss op de beveiliging(systemen). Ook het overleggen met het ICT platform en de periodieke controle op de beveiligingsystemen moet blijven gebeuren.
 11. Maak gebruik van goede softwaresystemen die het aanbieden van digitale juridische producten adequaat ondersteunen. 'Octopus Bezwaar en Beroep' en 'Octopus Vergunning & Handhaving' van Iv-software BV en 'Verseon bezwaar en beroep' van Circle software zijn voorbeelden van softwarepakketten die de gemeente Oss zou kunnen aanschaffen.
 12. Communiceer duidelijk, bijvoorbeeld via een persbericht, over de mogelijkheden gebruik te maken van de elektronische weg en wanneer deze is open gesteld. Dit voorkomt onduidelijke situaties. Deze duidelijkheid kan geboden worden door in verordeningen aan te geven dat de elektronische weg openstaat. Daarnaast kan er ten aanzien van artikel 2:15 Awb beleid ontwikkeld worden dat duidelijk maakt voor welke doelen of diensten de digitale kanalen openstaan.
 13. Breng de opengestelde elektronische weg structureel onder de aandacht, bijvoorbeeld door het in Oss *actueel* op te nemen, een bericht op de website te plaatsen en een bericht op de LCD schermen in de publiekshal te plaatsen.
 14. Geef opdracht aan een communicatieadviseur om een advies op te stellen en een actorenanalyse te maken zodat alle belangrijke partijen intern ook bekend zijn met het feit dat de elektronische weg openstaat.
 15. Voeg in aanvraagformulieren standaard 'Bent u per e-mail bereikbaar met betrekking tot deze aanvraag? Zo ja, vul hieronder uw e-mail adres in' toe. Op die manier is het voor de gemeente Oss direct duidelijk of de burger in kwestie via de elektronische weg bereikbaar is.

Met deze aanbevelingen/actiepunten kan de gemeente Oss aan de slag om het digitale proces ten aanzien van inspraakreacties/zienswijzen, bezwaarschriften, het bekendmaken van besluiten, aanvragen en planschadeverzoeken juridisch correct vorm te geven en in te passen in de organisatie.

Uitleg bij de actiepunten

1. De gemeente Nieuwegein heeft in het begin de fout gemaakt digitale juridische werkprocessen te gedetailleerd te maken. Dit kostte veel tijd en ging ten koste van de kwaliteit van het werk. De gemeente Oss kan leren van fouten, oplossingen en ideeën van andere gemeenten, pas daarom intervisie toe. Om in te kunnen spelen op de behoefte van de gemeenschap kan onderzoek gedaan worden onder de burgers van de gemeente Oss. Op die manier kan de kwaliteit van de (digitale) dienstverlening continue behouden of zelfs verbeterd worden.

2. Houd strak vast aan de wettelijke richtlijnen. Dit behoeft verder geen uitleg.

3. Het aanvragen van een planschadevergoeding is geen simpele aangelegenheid. Het formulier dat de gemeente Oss gebruikt voor het aanvragen van een planschadevergoeding is zeer uitgebreid. Er moet goed gemotiveerd worden en er dienen aanvullende stukken meegestuurd te worden. Bij het aanvraagformulier van de gemeente Oss dient het volgende naar voren gebracht te worden:

- de planologische maatregel die de schade veroorzaakt;
- de planologische regeling die voorafgaand aan het besluit ter plaatse gold;
- de aard van de schade: waardevermindering van eigendom of inkomensderving;
- bij waardevermindering van eigendom dient een omschrijving van de onroerende zaak waarvan de aanvrager zakelijk gerechtigde is ingediend te worden;
- de datum waarop het eigendom van de onroerende zaak of van het zakelijke recht daarop verworven is dient aangegeven te worden;
- bij inkomensderving dient nadere informatie en een uitleg gegeven te worden;
- de hoogte van de gevraagde tegemoetkoming dient uitgebreid onderbouwd te zijn;
- als er mogelijkheden zijn geweest om de schade te beperken of voorkomen dienen deze aangegeven te worden;
- wanneer er zich ten opzichte van de eerder geldende planologische regeling voordelen voordoen voor de aanvrager dienen deze aangegeven te worden;
- indien er geen vergoeding in geld gewenst is dient aangegeven te worden op welke wijze de aanvrager dan wenst in de schade tegemoet gekomen te worden;
- er dient een aanvulling en toelichting op de aanvraag in zijn geheel gegeven te worden en
- er dient een kopie van het eigendomsbewijs, koopovereenkomst of van het contract economische overdracht en het rapport van een deskundige of een adviseur dient meegestuurd te worden.

Op grond van de uitleg van de wet kunnen aanvragen en dus ook een aanvraag om planschadevergoeding elektronisch ingediend worden. Er worden aan een planschadeverzoek echter veel kwalitatieve eisen gesteld die een elektronische aanvraag niet praktisch maken. Bij planschadeverzoeken is het met betrekking tot de kwalitatieve eisen die gesteld worden aan de aanvraag passender en beter om deze aanvragen via de gebruikelijke manier, op papier en per post, in te dienen.

4. In de Memorie van Toelichting bij de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer wordt aandacht besteed aan het elektronisch horen van belanghebbenden. De Sociaal-Economische Raad staat hier positief tegenover. Elektronisch horen kan echter alleen wanneer alle belanghebbenden hiermee instemmen. Er dient zorgvuldig omgegaan te worden met het horen van belanghebbenden. Belanghebbenden moeten benaderd worden met de vraag of zij bereid zijn deel te nemen aan een elektronische hoorzitting. Op grond van artikel 7:6 lid 1 Awb worden belanghebbenden in elkaars aanwezigheid gehoord. Dat horen mag niet slechts uit luisteren bestaan, er moet over en weer gepraat en gereageerd worden. Het elektronisch of via de telefoon horen van belanghebbenden is mogelijk, maar er dient een goede overweging gemaakt te worden ten aanzien van de financiële aspecten

met betrekking tot het aanschaffen van faciliteiten voor het inrichten van de elektronische ruimte om elektronisch te horen.

5. Een gemeenteblad mag elektronisch worden uitgegeven op grond van artikel 139 lid 3 van de Gemeentewet. De bekendmakingen kunnen kort aangehaald worden in de papieren versie van *Oss Actueel*. Daarbij dient dan verwezen te worden naar de digitale variant van *Oss Actueel*. Niet iedere burger binnen de gemeente Oss beschikt over een computer of over internet. Voor deze burgers dient een passende oplossing geboden te worden:

- *Oss Actueel* geprint ter inzage leggen in de publiekshal
- in de publiekshal een computer beschikbaar stellen zodat burgers daar *Oss Actueel* daarop kunnen raadplegen.

6. Op grond van artikel 2:16 Awb is aan de vereiste van een elektronische handtekening voldaan wanneer de methode die daarbij voor authenticatie is gebruikt voldoende betrouwbaar is. In Richtlijn 1999/93/EG worden eisen gesteld aan de elektronische handtekening. Deze eisen zijn verwerkt in artikel 3:15a van het Burgerlijk Wetboek (BW). In dit artikel wordt aangegeven dat een elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen heeft als een handgeschreven handtekening wanneer de methode die is gebruikt voor de authenticatie voldoende betrouwbaar is. In Nederland wordt gebruik gemaakt van DigiD. Burgers kunnen bestuursrechtelijke rechtshandelingen waarbij ondertekening vereist is verrichten met DigiD. Dit gaat door middel van een webformulier of beveiligde portal.

7. De gemeente Oss had de primeur als eerste gemeente over te mogen gaan van fysieke archiefstukken naar gedigitaliseerde archiefstukken. Om verwarring te voorkomen is het goed een start te maken met de digitalisering van nog niet gedigitaliseerde archiefstukken. Zo beschikt de gemeente Oss over een tijd over één digitaal archief.

8. Ontwikkel beleid op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens. Via de elektronische weg zullen steeds meer (persoons)gegevens ingediend en verwerkt worden. Het niet voldoende beschermen van persoonsgegevens is een risico dat iedere organisatie in 2012 en de toekomst loopt met hackers en alle technische mogelijkheden. Uit onderzoek van de Inspectie Werk en Inkomen en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid bleek namelijk dat er bij het zorgvuldig omgaan met (gegevens uit) Suwinet, vooral bij gemeenten, veel te verbeteren valt. Het kan voorkomen dat er gegevens uitlekken of werknemers die het recht niet hebben toch toegang krijgen tot Suwinet. De gemeente Oss dient hier op voorbereid te zijn.

9. De gemeente Oss kent een bewustwordingscampagne op het gebied van privacy en de bescherming van persoonsgegevens. Hier is door mij weinig van gezien tijdens mijn stage. Het is goed om deze campagne meer onder de aandacht van medewerkers van de gemeente Oss te brengen.

10. Het gebruiken van mystery guests en hackers is naar mijn mening een goede controle, zet dit zo voort.

11. Goede softwarepakketten kunnen digitale juridische diensten en werkprocessen adequaat ondersteunen. Dit soort pakketten houden bijvoorbeeld termijnen automatisch bij waardoor het risico op termijnoverschrijding minimaal wordt.

12 en 13. Wanneer de gemeente Oss de elektronische dienstverlening wil uitbreiden met het digitaal indienen van inspraakreacties/zienswijzen, bezwaarschriften en

aanvragen dient de elektronische weg hierbij opengesteld te worden. Er dient voldaan te zijn aan het kenbaarheidsvereiste uit artikel 2:15 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit dient duidelijk gecommuniceerd te worden.

14. Het openstellen van de elektronische weg dient ook bij interne partijen kenbaar gemaakt te worden. Een communicatieadviseur kan daarbij van dienst zijn.

15. Het in een aanvraagformulier toevoegen van de zin: "Bent u per e-mail bereikbaar met betrekking tot deze aanvraag? Zo ja, vul hieronder uw e-mail adres in" zorgt ervoor dat altijd duidelijkheid bestaat over de elektronische bereikbaarheid van de burger in kwestie.

Reflectieverslag

Afstudeerstage bij de gemeente Oss

Door: Kirsten van den Bogaard
Studentnummer: 2008966
Opleiding: Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Eerste afstudeerdocent: dhr. mr. T.F. Lina
Datum: 25 mei 2012
Plaats: Oss

Naam: Kirsten van den Bogaard
Studentnummer: 2008966

Datum: Oss, 9 februari 2012 - Reflectieverslag deel 1

Nu het afstudeertraject van start gegaan is, is het belangrijk om een nulmeting te doen. Hoe sta ik er voor op het moment dat ik aan het afstuderen begin? Aan welke competenties moet nog gewerkt worden en welke doelen wil ik behalen? Het is goed om een nulmeting te doen zodat je aan het einde van het afstudeertraject goed kunt bekijken of je vooruit bent gegaan, de competenties verbeterd/gehaald hebt en je doelen behaald hebt.

Een competentie die ik tijdens mijn afstudeertraject wil verbeteren is de competentie diagnosticeren, het achterhalen van het probleem. Voordat ik aan het afstuderen begon vond ik het lastig om (ter voorbereiding op de startbijeenkomst en cursus methoden en technieken) een probleembeschrijving te schrijven. Ik vind het niet altijd eenvoudig om de kern van het probleem te achterhalen en aan de hand daarvan een probleembeschrijving op te stellen. Wanneer het probleem niet helder is, is het vanuit dat punt lastig om duidelijk te krijgen wát er onderzocht moet worden. Het is dan moeilijk om een centrale vraag en de daaruit voortvloeiende deelvragen op te stellen. Door ermee aan de slag te gaan, het boek 'Praktijkgericht juridisch onderzoek' door te nemen en vooral door te oefenen met het onderwerp hoop ik deze competentie te verbeteren. Daarnaast heb ik in de eerste week en in het begin van de tweede week van het afstudeertraject afspraken gemaakt met medewerkers van de afdeling juridische zaken, afdeling bestuurszaken en met medewerkers van de afdeling stadsbeleid en stedelijke ontwikkeling. Voor deze gesprekken heb ik een vragenlijst opgesteld, zodat ik aan de hand van de antwoorden op deze vragen een beter beeld kan krijgen van het probleem en de vragen die bij de gemeente Oss liggen.

De competentie juridische audit is een competentie die in mijn scriptie naar voren komt. De Wet elektronische bekendmakingen is op 1 juli 2009 in werking getreden en daaruit vloeit een aantal bevoegdheden en verplichtingen voort, onder andere voor de gemeente. Voor de gemeente Oss zal ik nagaan wat de gevolgen zijn van deze wet en wat dit betekent voor de wens de gemeente meer te digitaliseren. Aan de hand van de analyse van deze wet zal ik aanbevelingen doen voor aanpassingen van onder andere de bedrijfsprocessen binnen de gemeente Oss.

Naast juridische audit komt de competentie initiëren, uitvoeren en beoordelen van toegepast juridisch onderzoek aan bod. Dat deze competentie aan bod komt is eigenlijk vanzelfsprekend, gezien het feit dat het afstudeertraject wordt afgesloten met het aanleveren van een scriptie. Om een goede scriptie te kunnen schrijven is er juridisch onderzoek nodig. Dit is onderzoek naar het recht maar ook naar de praktijk en andere factoren die belangrijk zijn om de scriptie te laten aansluiten bij de gemeente Oss.

Moeilijkheden waar ik mogelijk tegenaan zal lopen zijn voornamelijk juridisch jargon en mijn perfectionisme. Juridisch jargon is een punt waar ik al langer aan werk. Naar mijn idee is het een punt waar je aan moet blijven sleutelen en iets dat in je systeem verwerkt moet worden. Naarmate je er langer mee bezig bent, hoe beter het gaat, is mijn ervaring. Tijdens mijn derdejaarsstage vond ik het lastig om het taalgebruik binnen het advocatenkantoor me eigen te maken. Vooral doordat men nog vaak oude spelling en dergelijke gebruikte maar ook bepaalde zinsneden moest ik me eigen maken. Naarmate de tijd van de stage vorderde, hoe beter het ging. Nu ik twee jaar bij dit advocatenkantoor gewerkt heb, heb ik me de manier van schrijven binnen

het kantoor eigen gemaakt.

Ondanks het feit dat ik me deze manier van schrijven eigen gemaakt hebt, vind ik het nog lastig om juridisch jargon te gebruiken in mijn onderzoeken. Vaak heb ik een bepaalde zin in mijn hoofd of weet ik wat ik op papier wil hebben maar vind ik het lastig om de vertaalslag naar het juridische jargon te maken.

Zoals gezegd, naast juridisch jargon is mijn perfectionisme een punt waar ik denk tegenaan te lopen. Ik ben iemand die goed werk wil leveren en daar heel hard voor wil werken. Dit kan op sommige punten moeilijkheden met zich meebrengen. Vooral bij de tijdsduur van het afstuderen kan perfectionisme moeilijkheden met zich meebrengen. Goed werk leveren is belangrijk, de tijdsduur moet daarbij echter goed in de gaten gehouden worden.

Juridisch jargon en mijn perfectionisme zijn punten die moeilijkheden met zich mee kunnen brengen maar waar ik hard aan wil werken en waarbij ik waakzaam zal moeten optreden. Daarnaast zijn dit ook de aandachtspunten die van belang zijn voor mijn eerste afstudeerbegeleider, dhr. Thomas Lina. Hij (en mijn begeleider binnen de gemeente Oss, Walter Hoefnagel) zou mij kunnen begeleiden in het gebruiken van juridisch jargon.

De doelen die ik wil behalen zijn na het schrijven van dit reflectieverslag eigenlijk vanzelfsprekend. De doelen die ik behaald wil hebben aan het einde van het afstudeertraject zijn het beter/meer gebruiken van juridisch jargon, het goed verdeeld hebben van mijn tijd zodat ik door mijn perfectie niet in tijdnood gekomen ben en natuurlijk het behalen van mijn diploma.

Datum: Oss, 26 maart 2012 - Reflectieverslag deel 2

Nu het afstudeertraject acht weken bezig is, is het goed om stil te staan bij de vorderingen die ik als afstudeerstagiaire gemaakt heb. Dit doe ik aan de hand van een tussenreflectie en punten die in het afstudeer competentieboek staan.

De gemeente Oss is een goede afstudeerplek. Iedereen is hier behulpzaam en ik leer er veel. Aanwijzingen van mijn afstudeerbegeleider binnen de organisatie, Walter Hoefnagel, probeer ik zo goed mogelijk op te volgen. Hij geeft goede inhoudelijke tips maar heeft ook regelmatig ideeën om bepaalde mensen te spreken of mee te lopen bij bepaalde afdelingen binnen de gemeente Oss. Daarnaast heeft mijn stagebegeleider vanuit de opleiding, Thomas Lina, goede tips gegeven over de vraagstelling van mijn onderzoek. Onder andere aan de hand van die tips heb ik mijn onderzoeksrapport voorspoedig in elkaar kunnen zetten. Dit rapport is na een bespreking tussen Thomas, Walter en mezelf goedgekeurd werd en kon ik echt van start.

Het schrijven van een scriptie vergt discipline. In het verleden vond ik dit wel eens moeilijk, vooral om voldoende geconcentreerd te blijven. Omdat ik dit van mezelf weet en probeer ik daar nu met het afstuderen op in te spelen. We hebben binnen de gemeente Oss aparte werkplekken waar je rustig kunt werken. Op dagen dat het druk is op de afdeling of op dagen dat ik veel te doen heb ga ik in zo'n apart kantoorje zitten, zodat ik minder snel afgeleid ben. Op deze manier is het makkelijker om in de stof te kruipen en de hoofd- en bijzaken van elkaar te onderscheiden. Ik schrijf voor mezelf veel dingen mee vanuit de literatuur of andere bronnen in een kladblok, zodat ik voor mezelf een helder overzicht krijg en daar later mee aan de slag kan.

Het is moeilijk om te zeggen of je voldoende betrokken bent bij de organisatie. Naar mijn idee kan een ander binnen de organisatie daar het beste over oordelen. In mijn ogen ben ik betrokken bij de gemeente Oss en toon ik interesse in de mensen om me heen. Ik wil veel leren en ik ben van mening dat je in de praktijk vaak snel dingen oppikt, omdat je het dan ziet en ermee werkt. Om in de praktijk veel te leren moet je wel betrokken zijn bij de organisatie. Daarnaast is Walter Hoefnagel een kei in zijn vak. Hier op de afdeling wordt wel eens gezegd dat Walter (bijna) alles weet, wat me niets zou verbazen. Het is plezierig dat hij mijn begeleider is binnen deze organisatie, omdat hij mij veel kan leren. Vanuit mijn afdeling Bestuurszaken ga ik regelmatig even langs bij Juridische zaken om te kijken hoe het daar gaat. Mariska en Annelies van Juridische zaken helpen mij waar nodig.

Methodisch, systematisch en ordelijk werken is belangrijk voor het schrijven van een scriptie. Ik probeer dit zo veel mogelijk zelf te doen. Elke maandagochtend maak ik een To Do lijst voor mezelf voor die week, ik maak overzichten voor mezelf aan de hand van de literatuur of andere bronnen die ik raadpleeg, overzichten van dingen die ik niet moet vergeten of aandachtspunten zijn me ook niet vreemd en ik houd een 'lange' termijn planning aan die ik aanpas zodra dat nodig is. Op deze manier bewaar ik voor mezelf het overzicht. Mijn planning heeft een afvinkstelsel zodat ik na afvinken snel kan zien wat er die week nog gedaan moet worden. Daarnaast werk ik met zelf gestelde deadlines, op die manier wil ik alle deadlines vanuit de opleiding kunnen halen. Mijn bureau daarentegen is niet altijd even ordelijk. Schriften, een wetbundel, overzichten, mijn planning, literatuur, een agenda, pennen, kopje koffie, mijn bureau is van alle markten thuis. We werken binnen de gemeente Oss met flexplekken, dus elke dag wordt het bureau opgeruimd en dat is misschien maar goed ook.

De communicatie met betrokken collega's binnen de gemeente Oss verloopt goed. Mijn begeleider, Walter Hoefnagel, vindt dat ik contactueel goed ben en veel belangstelling toon voor alles wat er binnen de organisatie gebeurt. Ik heb in de afgelopen acht weken veel contacten gelegd binnen de organisatie. Daarnaast heb ik meegelopen bij de bezwaarschriftencommissie, waar ik vanaf april ga werken. Bij deze commissie zijn ook commissieleden van buitenaf die ik leer kennen.

Tijdens een bespreking met Walter heb ik de twee laatste punten van het tweede reflectieverslag voorgelegd (hoe het functioneren bij het afstudeeradres beoordeeld wordt en of ik een professionele houding heb) omdat ik van mening ben dat ik die niet zelf kan beoordelen. Hij vindt dat mijn positieve houding opvalt. Daarnaast geeft hij aan dat hij vindt dat ik me goed in de organisatie inpas en het schrijven van een scriptie goed aanpak. Hij "waarschuwt" me wel voor de tijd, die ik goed moet bewaken. Ik vind veel zaken interessant en dat moet me niet de das om doen, ik vind dus zeker dat hij daar een punt heeft.

Datum: Oss, 11 mei 2012 - Reflectieverslag deel 3

Het is nu, op de laatste stagedag, het goed om terug te kijken op de afgelopen drie maanden. 9 februari 2012 schreef ik deel 1 van het reflectieverslag. Dit was een nulmeting. In dat reflectieverslag gaf ik aan te willen werken aan het gebruik van juridisch jargon. Daar heb ik tijdens het schrijven van mijn scriptie aan gewerkt. Aantekeningen van Walter Hoefnagel bij de scriptiedelen die ik bij hem inleverde heb ik met hem besproken en verwerkt. Daarnaast heb ik tijdens mijn stage een mooie kans gekregen om aan mijn juridisch taalgebruik te werken, ook voor de periode na

mijn stage. Voor mijn werk bij de bezwaarschriftencommissie lees ik alle dossiers. Daarnaast schrijf ik de verslagen, die later waar nodig gecorrigeerd worden door de commissiesecretaris. Deze maakt daarbij gebruik van wijzigingen bijhouden, waardoor ik kan zien wat er is aangepast en waar ik later rekening mee kan houden. Ik zie daar vooruitgang in want er staan steeds minder wijzigingen in de verslagen. Tijdens mijn stage ging mij het maken van contacten en het me eigen maken van de werkstijl binnen de gemeente Oss gemakkelijk af. Iedereen is open en behulpzaam, dus dat heeft me daarbij goed geholpen. Walter heeft me daar ook in begeleid. Hij heeft mij bij verschillende afdelingen kennis laten maken. Ook zelf heb ik afdelingen en collega's benaderd voor advies en gesprekken ingepland om informatie voor mijn scriptie te verwerven.

Wat ik moeilijk vond tijdens het afstuderen is voornamelijk het overzicht bewaren in de stapels informatie die je tijdens het begin van je scriptie aan het doornemen bent. In het begin lees je heel veel om het onderwerp je eigen te maken. Soms had ik momenten dat ik het moeilijk vond om daar structuur in aan te brengen. Vanaf het moment dat de indeling van de scriptie duidelijk was ging dit steeds beter. Ik heb toen per onderwerp, hoofdstuk en paragraaf een lijst gemaakt met welke literatuur ik daarbij gevonden had. Op die manier had ik een overzicht en kon ik afstrepen welke literatuur ik gelezen had.

Uit het feit dat ik tijdens mijn stage een baan aangeboden kreeg bij Juridische Zaken binnen de gemeente Oss kan afgeleid worden dat ik voldoende voorbereid ben om te kunnen functioneren in het juridische werkveld. Het werk dat ik twee jaar gedaan heb bij een advocatenkantoor heeft daar denk ik ook aan bijgedragen.

Tijdens mijn stage heb ik bevestiging gekregen op hetgeen ik dacht. Voordat ik aan mijn stage in Oss begon dacht ik dat het werken bij de overheid echt iets voor mij zou zijn. Nu ik drie maanden stage gelopen heb bij de gemeente Oss is deze gedachte bevestigd. Om nog meer kennis te maken met de overheid heb ik me aangemeld voor het traineeship 'De toekomst van Brabant'. Op deze manier hoop ik kennis te maken met meer overheidsinstanties als een waterschap en de provincie.

Al met al heb ik de stage als zeer leerzaam en prettig ervaren. Ik ben van mening dat de gemeente Oss een goede organisatie is om stagiaires te begeleiden. Het is er fijn werken en iedereen is behulpzaam. Ik heb ervan genoten en ik kan met recht zeggen dat ik het ga missen.