



> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

aan het college van B&W van de gemeente

**Directoraat Generaal  
Overheids Organisatie**  
Directie  
Informatiesamenleving en  
Overheid

Turfmarkt 147  
Den Haag  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)  
[www.facebook.com/minbzk](https://www.facebook.com/minbzk)  
[www.twitter.com/minbzk](https://www.twitter.com/minbzk)

**Contactpersoon**

T 06-13698675  
[paul\\_zeef@minbzk.nl](mailto:paul_zeef@minbzk.nl)

T - 5074 3468  
[lynn\\_velden@minbzk.nl](mailto:lynn_velden@minbzk.nl)

**Kenmerk**  
2019-0000516981

**Uw kenmerk**

Datum 21 oktober 2019  
Betreft Vergissingen herstellen in de uitvoering

Geachte (macro college van B&W van de gemeente ....)

Vergissen is menselijk. Daarom is het belangrijk dat burgers door hen gemaakte fouten in hun contact met de overheid makkelijk kunnen (laten) herstellen. Het kabinet vindt dit – net als de Tweede Kamer<sup>i</sup> - heel belangrijk, omdat de consequenties van fouten groot kunnen zijn. Het zal voor u als gemeente even goed herkenbaar zijn. Juist in de digitaliserende uitvoering kunnen incorrecte opgaven bijvoorbeeld bij het invullen van formulieren langdurig doorwerken, omdat gegevens vaak in andere contexten worden hergebruikt. Een kleine fout is in de digitale wereld bovendien makkelijk gemaakt en wordt niet altijd direct herkend.

Om landelijke uitvoeringsorganisaties, gemeenten en andere overheden daarbij te ondersteunen heb ik een hulpmiddel laten ontwikkelen door de Landsadvocaat. Het betreft een juridische toolbox. Herstel van een vergissing vraagt immers dat vakmensen in de uitvoering de juridische ruimte die er al is, kennen en toepassen om herstelkansen te benutten. De toolbox helpt om op basis van de mogelijkheden die de Algemene wet bestuursrecht biedt, die ruimte te herkennen en te gebruiken. Om aldus een gepaste reactie op vergissingen van burgers te kunnen geven. De juridische ruimte om fouten te laten herstellen blijkt vaak groter dan menigeeen denkt.<sup>ii</sup>

Graag bied ik u deze toolbox aan ('Maatwerk met de Awb'). U kunt deze gebruiken om (nog) beter om te gaan met vergissingen die burgers begaan. Daarnaast wil ik u vragen ons te helpen bij het verder toesnijden van deze toolbox op de praktijk van uw uitvoering.

De toolbox is met name bedoeld om bij te dragen aan de bewustwording van de juridische mogelijkheden. De toolbox raakt ook aan organisatorische hobbels die uw vakmensen kunnen ervaren als het om herstel van vergissingen van burgers gaat: de voorwaarden die zij ontmoeten als ze 'in de afhandeling' maatwerk nodig achten. Mandaten, cultuur, interne instructies kunnen een rol spelen. Daar zou u als gemeente zelf bij stil kunnen staan. Aan bewustwording kan de toolbox al

bijdragen. Daarnaast kan de toolbox ook u als bestuurder helpen, wanneer herstellvragen van burgers bij wijze van escalatie op uw tafel belanden.

De toolbox kan altijd verder worden verbeterd en aangevuld, zodat deze in uw, maar in ook andere organisaties, nog beter kan helpen. Voor de vakmedewerkers in de uitvoering zal vertaling van de inzichten uit de toolbox in checklists of andere handvatten vast nog helpen. Ik sta uiteraard open voor uw suggesties. U kunt uw reactie direct aan mijn contactpersonen sturen.

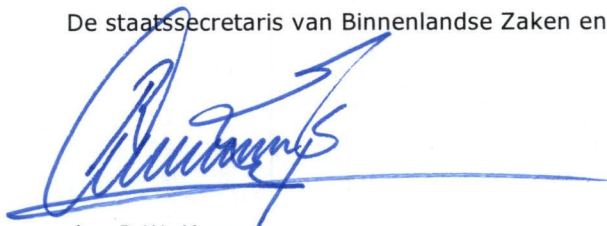
**Kenmerk**  
2019-0000516981

Dit najaar zal bovendien een City Deal (zie: <https://agendastad.nl/city-deals/>) starten die erop is gericht tot uitwisseling van ervaringen van gemeenten met de toolbox te komen, en de genoemde praktische aanvullingen daarop beschikbaar te krijgen. De opzet en voortgang daarvan zal via [www.digitaleoverheid.nl](http://www.digitaleoverheid.nl) worden gedeeld – naar verwachting in de loop van 2020. Het is voorts de bedoeling dat ook landelijke uitvoeringsorganisaties en andere overheden met de toolbox aan de slag kunnen. Parallel aan deze brief stel ik deze dan ook met korte toelichting beschikbaar op [www.digitaleoverheid.nl](http://www.digitaleoverheid.nl).

Ik verwacht dat een leertraject met de toolbox tevens bij kan dragen aan de voorbereiding op enkele aanpassingen in de algemene wet bestuursrecht die nu in ontwerp bij de Tweede Kamer liggen. Dit zijn voorstellen die zorgvuldigheid in (digitaal) contact en communicatie met burgers nader beogen te verankeren bij bestuursorganen, dus ook bij gemeenten.

Naar ik hoop zal de toolbox u handvatten bieden om (nog meer) voor burgers een overheid te zijn die vertrouwen biedt en oog heeft voor de menselijke maat.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,



drs. R.W. Knops

**Datum**  
21 oktober 2019

**Kenmerk**  
2019-0000516981

*Toelichting: de toolbox 'Maatwerk met de Awb' bevat korte uiteenzettingen bij bestaande waarborgen in het proces van afhandeling van taken – en wat de Awb daarover bepaalt, dus aangaande bijvoorbeeld de doorzendplicht, de input van de burger, hoorplichten en heroverweging in bezwaar. En de toolbox bevat korte uiteenzettingen over de rechtsbeginselen, die (ten dele) in de Awb gecodificeerd zijn, zoals het gelijkheidsbeginsel, motiveringsbeginsel, zorgvuldigheidsbeginsel en evenredigheidsbeginsel. Deze uiteenzettingen kunnen de professional helpen relevante omstandigheden te wegen bij een besluit, maar ook bij de vormgeving van een proces van afhandeling, opdat daar ruimte ontstaat om vergissingen vroegtijdig te (laten) signaleren en herstellen.*

Bijlage 2 bevat een korte nadere beschrijving van de opzet van de toolbox.

Bijlage 1: 'Maatwerk met de Awb, Advies over het gebruik maken van de juridische ruimte die de Algemene wet bestuursrecht biedt!' (Advies met de toolbox), Pels Rijcken, 's Gravenhage, juni 2019.

Bijlage 2: Samenvattende brochure toolbox (en advies van de Landsadvocaat)

---

<sup>i</sup> (1) 2018Z14190 Vragen van het lid Den Boer (D66) aan de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over het recht zich te vergissen (17 juli 2018); (2) Kenmerk 2018-0000796517 d.d. 15 okt 2018 Antwoorden op Kamervragen van het lid Mw Den Boer (D66) over het Recht zich te vergissen (2018Z14190). (3) Motie van de leden Den Boer en Vander Molen, Tweede Kamer, vergaderjaar 2018–2019, 35 000 VII, nr. 23.

<sup>ii</sup> Blijkend uit onderzoek, zoals bijvoorbeeld: (1) Eindrapportage Verkenning Regeling Maatwerk Multiprobleem Huishoudens, bijlage bij Brief van Stas SZW aan de TK d.d. 22 mei 2019; (2) Regels en Ruimte, verkenning Maatwerk in dienstverlening en discretionaire ruimte (ABDTOP-consult, Min BZK, 19 juli 2019).

## Samenvatting – Advies (ruimte voor) Maatwerk met de Awb -----

Aanleiding is de breder levende behoefte om in diverse uitvoeringsdomeinen van de overheid de ruimte die er juridisch is om vergissingen van burgers te (laten) herstellen, beter te benutten.<sup>1</sup>

De Landsadvocaat heeft op verzoek van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een advies en handreiking opgesteld, die gemeenten en andere overheden kan ondersteunen bij het vinden van de ruimte die de algemene wet bestuursrecht (Awb) al biedt, om vergissingen van burgers passend te (laten) herstellen.

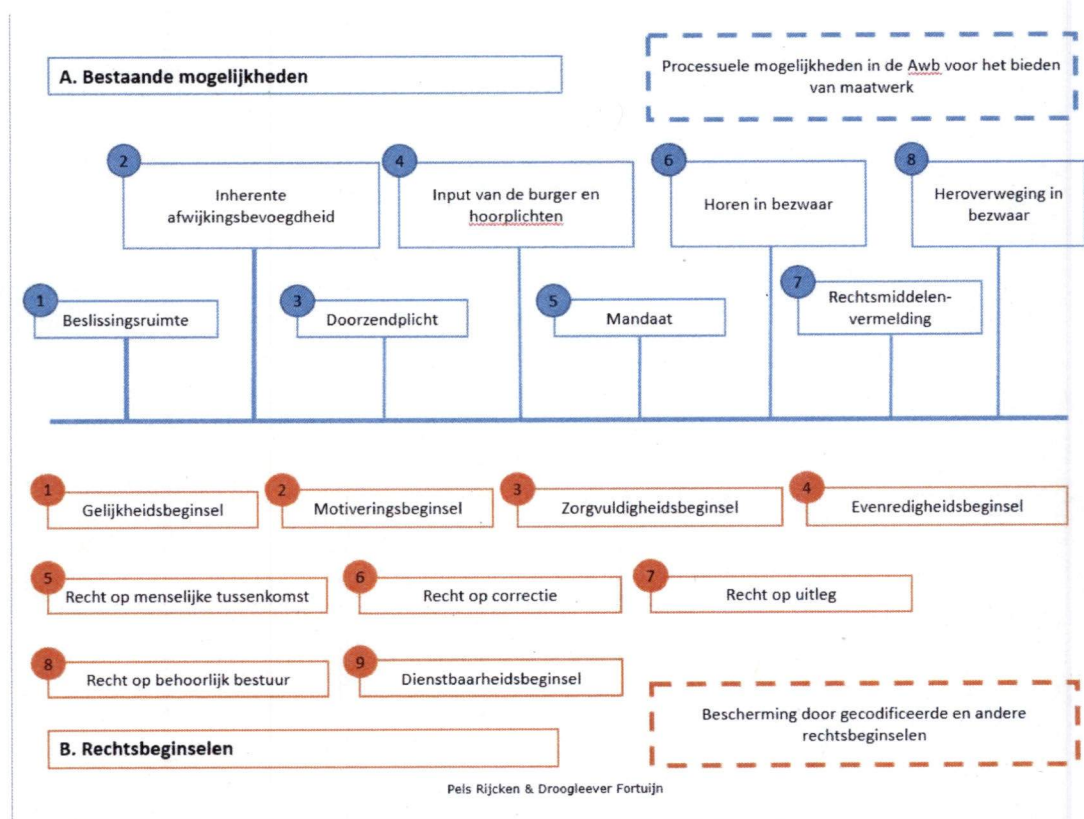
De toenemende urgentie ervan komt onder meer voort uit:

- een realistisch burgerperspectief: burgers zijn niet van alle regels op de hoogte, niet altijd rationeel; en 'weten' impliceert bij hen nog geen 'doen';
- enkele effecten van digitalisering die het begaan van vergissingen uitlokken of de impact ervan vergroten: digitale vaardigheden ontbreken soms, verschrijvingen zijn snel gemaakt en moeilijker tijdig opgemerkt, er kan ketendoorwerking zijn van foutieve gegevens, e.v..

De landsadvocaat ziet niet direct de noodzaak van het codificeren van een recht voor burgers om zich te vergissen als de oplossing. Juist omdat de algemene wet bestuursrecht al tal van mogelijkheden biedt om vergissingen te laten herstellen. Het goed bekend zijn met die mogelijkheden is wel van groot belang. Die notie heeft geresulteerd in de opstelling van een 'toolbox' voor professionals, de vakmensen die besluiten voorbereiden en helpen uitvoeren.

Het advies is om met die toolbox aan de slag te gaan; om hem aan te vullen, aan te scherpen op onderdelen; en te beproeven hoe professionals hier meer steun aan kunnen ontleen. Daarnaast geeft het advies mee goed te bezien welke ruimte professionals in de uitvoering krijgen om de ruimte te benutten die er is om vergissingen te laten herstellen en zo nodig maatwerk te bieden.

De toolbox biedt korte uitleg bij tal van wettelijke opties - in schema:



<sup>1</sup> De achtergrond daarvan wordt breed onderschreven, ook door het kabinet, en concreet gemaakt bijv. in de motie van Den Boer van Van der Molen (okt 2018) om gemeenten hierover nader te informeren en eventuele barrières te helpen wegnemen.

In deze samenvatting kunnen al deze opties (uit het schema) niet adequaat besproken worden.

Wel zijn korte illustraties te geven van de wettelijke mogelijkheden die in het proces van nemen van formele besluiten gegeven zijn. Zo is er altijd in dat proces enige beslissingsruimte in de afhandeling, bijvoorbeeld bij de beoordeling of voldaan is aan bepaalde voorwaarden. Of omdat sommige bevoegdheden enige beleidsruimte laten aan de afhandelende professional (namens het bestuursorgaan) om een afweging van belangen te maken.

Pregnanter nog is de inherente afwijkingsbevoegdheid die in art 4:84 van de Awb is verwoord. Die maakt het mogelijk om van een beleidsregel af te wijken, als dat voor één of meer belanghebbende(n) gevolgen heeft, die wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn in verhouding tot de met de beleidsregel te dienen doelen. Bijna een generieke hardheidsclausule.

Bij toepassing van rechtsbeginselen die in de algemene wet bestuursrecht en het bredere bestuursrecht besloten liggen, ontstaat ook ruimte om vergissingen van burgers te laten herstellen. Het zorgvuldigheidsbeginsel vraagt bijv. in de uitvoering kennis van de relevante feiten en de af te wegen belangen; bij vermoeden van een verschrijving van een burger vraagt dan al gauw actie, om van valide kennis van feiten en omstandigheden te kunnen spreken.

De handreiking gaat ook in op de spanning tussen maatwerk en precedentwerking. Motiveringsbeginsel en het onderscheiden van gelijke en ongelijke gevallen vullen elkaar daarbij aan, en vergen bij herstel van vergissingen dan wel een moment van nadenken en afwegen.

In het advies is aandacht voor verdergaande digitalisering in het verkeer tussen burger en overheid (gemeente), en waar dat de kans op vergissingen raakt. Er zijn enkele attentiepunten voor geautomatiseerde afhandeling van besluiten, maar de menselijke tussenkomst bij herstellen van vergissingen is nog altijd de premisse.

Door verwijzingen naar jurisprudentie en enkele concrete casus scherpt de toolbox het besef van de weging die bij kennelijke vergissingen van burgers op de vakmensen in de uitvoering afkomt.

#### Casus

*Een ondernemer met een glaszetbedrijf werkt met zijn auto's door de hele stad. Hij moet zijn auto's overal kunnen parkeren en heeft hiervoor drie zogenoemde RVV's aangevraagd. Een RVV is een verkeersontheffing waarmee gereden mag worden op plekken waar dat normaal gesproken verboden is. De ondernemer heeft op dezelfde dag drie aanvragen voor RVV's gedaan. De aanvragen worden toegekend en de ondernemer moet vervolgens € 250,- betalen per aanvraag. Later komt de ondernemer erachter dat hij de RVV's ook in één keer had kunnen aanvragen, maar dit stond niet duidelijk op de website vermeld. De Ombudsman concludeert dat hier sprake is van een kennelijke fout: de ondernemer heeft per abuis drie aparte aanvragen gedaan, maar hij had duidelijk de intentie om in één keer voor drie auto's een RVV aan te vragen. De dienstverlener is het eens met de Ombudsman en de ondernemer hoeft enkel het bedrag voor één aanvraag te betalen. Ook de website is nu zo ingericht dat een dergelijke vergissing niet meer kan voorkomen.<sup>2</sup>*

Deze casus illustreert dat een gebrekkige informatievoorziening door de overheid gecombineerd met de beperkte digitale en bureaucratische vaardigheden van de burger ertoe kan leiden dat een burger onopzettelijk een fout maakt. De casus laat ook het belang zien van het in het primaire proces herkennen (en erkennen) van een kennelijke vergissing aan de kant van de burger. Op basis van het zorgvuldigheidbeginsel kan de vergissing van de burger worden hersteld. Hiermee wordt een nodeloze (bezwaar)procedure voorkomen.

MinBZK/sept2019

<sup>2</sup> Deze case is afkomstig uit deervaring van de Ombudsman Metropool Amsterdam.