

Jaarverslag 2013

***Ambtelijke commissie voor
bezwaarschriften ISD Bollenstreek***

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Algemeen
3. Behandelingsduur bezwaarschriften
4. Aanbevelingen
5. Tot slot

1. Inleiding

Met trots presenteren wij u het eerste jaarverslag van de ambtelijke bezwaarschriftencommissie in de bestaansgeschiedenis van de ISD Bollenstreek. Na de inwerkingtreding van de nieuwe "Regeling bezwaar- en klaagschriften ISD Bollenstreek 2012" (hierna Regeling) en bijbehorend Huishoudelijk Reglement ter afhandeling van de bezwaar- en klaagschriften in 2012 zijn wij, als zijnde pilot, enthousiast aan de slag gegaan met het ambtelijk afdoen van de binnen gekomen bezwaarschriften. Na de pilot en de evaluatie eind 2012 konden wij in 2013 een volledig ambtelijk jaar draaien.

Doel van het verslag

Het doel van dit verslag is dat de commissie, op basis van een heldere analyse, tot aanbevelingen komt aan de hand waarvan onze organisatie klantvriendelijker en efficiënter kan opereren en betere kwaliteit kan leveren gedurende het ambtelijke proces. Dit verslag is korter van aard dan het verslag van de onafhankelijke commissie daar de onafhankelijke commissie uitgebreider zal terugblikken, analyseren en vooruitkijken.

2. Algemeen

Zoals eerder genoemd heeft het algemeen bestuur medio 2012 de Regeling bezwaar- en klaagschriften 2012 vastgesteld. Door deze regeling is de mogelijkheid ontstaan om bezwaarschriften ambtelijk af te doen. De ingestelde ambtelijke commissie bestaat uit ambtenaren van de afdeling kwaliteit alsmede de juridisch medewerker van de afdeling juridische zaken. Hiermee wordt voldaan aan de eisen uit de Algemene wet bestuursrecht (hierna: de Wet).

2.1 Samenstelling

In 2013 bestond de commissie uit de navolgende personen:

Voorzitter	de heer mr. J.F.H. Molema;
Leden:	mevrouw mr. C.F.M. van der Meij; mevrouw S. E. Tiggelman-van der Zaag; mevrouw M.R.B. de Vries.

De ambtelijke commissie wordt verder ondersteund door mevrouw J. Duivenvoorden, medewerkster van het secretariaat van de onafhankelijke commissie bezwaar- en klaagschriften.

2.2 Taken en werkwijze

Algemeen

De taken en werkwijze van de commissie zijn geregeld in de Regeling en de Wet. De ambtelijke commissie richt zich louter op bezwaarschriften en niet op klaagschriften of op besluiten met betrekking tot personele regelingen en geschillen. De overige criteria waaraan moet worden voldaan, staan genoemd in voornoemde Regeling en de Wet.

Taken

Zoals reeds gesteld adviseert de ambtelijke commissie over bezwaarschriften op het gebied van sociale wet- en regelgeving die voor uitvoering aan de ISD Bollenstreek zijn overgedragen.

Procedure

Na ontvangst van het bezwaarschrift wordt de datum van ontvangst opgetekend en samen met de enveloppe in handen gesteld van het secretariaat. Het secretariaat van de

commissie beoordeelt of het bezwaarschrift aan de wettelijke bepalingen voldoet en verstuurt aan de bezwaarde een ontvangstbevestiging.

Bezwaarde wordt telefonisch uitgenodigd om op een hoorzitting van de ambtelijke commissie te komen (conform Regeling en Huishoudelijk Reglement) . De datum wordt daarbij met bezwaarde afgestemd. In het geval het telefoongesprek tot overeenstemming leidt, wordt de afspraak schriftelijk bevestigd. In de schriftelijke bevestiging worden tijd, datum en plaats genoemd. Ook wordt kort toegelicht wat de hoorzitting inhoudt.

Na het sluiten van een hoorzitting worden in een besloten raadkamer de adviezen geformuleerd en werken de ambtenaren zelf de adviezen uit.

Na het tot stand komen van het advies wordt de beschikking op bezwaar geformuleerd en aan de leden van het dagelijks bestuur voorgelegd. Na instemming van de leden van het dagelijks bestuur, wordt deze door de secretaris van het dagelijks bestuur ondertekend en verstuurd aan de bezwaarde.

2.3 Vergaderingen in 2013

In 2013 heeft de ambtelijke commissie 80 bezwaarschriften ambtelijk afgedaan. Alle hoorzittingen vonden overdag plaats.

2.4 Financiële verantwoording 2013

Aangezien alle leden van de commissie een dienstverband hebben bij de ISD Bollenstreek en de werkzaamheden binnen het huidige aantal uren uitgevoerd moeten worden, kan er geconcludeerd worden dat de ambtelijke commissie kosten neutraal opereert.

2.5. Uitkomsten hoorzittingen

Van de in totaal 80 door de commissie behandelde bezwaarschriften zijn er 8 gegrond verklaard, een kleine 9 %. Dit is een vergelijkbaar percentage dan behandeling door de externe commissie.

3. Behandelingsduur bezwaarschriften

Op grond van artikel 7:10 lid 1 Awb beslist het bestuursorgaan binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift respectievelijk 12 weken indien een verdagingsbesluit is genomen.

De behandelingsduur van bezwaarschriften die ambtelijk zijn afgedaan, is dus substantieel (minimaal 6 weken) korter dan bezwaarschriften die door de onafhankelijke commissie zijn behandeld (voor onafhankelijke commissies gelden termijnen van 12 en respectievelijk 18 weken)

De ambtelijke behandelingsduur van de bezwaarschriften bleef in 2013, ondanks de implementatie van de nieuwe werkwijze, volledig binnen de daarvoor gestelde termijnen uit de Awb, het benoemen naar oordeel van de commissie meer dan waard.

4. Aanbevelingen

De commissie ziet grote meerwaarde in het ambtelijk afdoen van bezwaarschriften bij het verbeteren van de klantvriendelijkheid, de toegankelijkheid (het dejuridiseren) van de ISD Bollenstreek en het optimaliseren van het bezwaarschriftenproces.

Het ambtelijk afdoen was voor de ISD Bollenstreek en haar medewerkers een nieuw instrument. Voor alle nieuwe instrumenten geldt dat er een acceptatie en implementatie tijd noodzakelijk is. Desondanks merken de leden dat de acceptatie onder de collega's (de primaire besluiten worden nu immers door collega's beoordeeld) zeer vlot verliep. Ook de

implementatie en het aangepaste proces verliep voorspoedig maar de commissie merkt wel op dat het een doorlopend proces is waarbij er altijd gekeken kan worden naar verbeteringen.

Gelet op de bevindingen in dit verslag komt de commissie tot de volgende aanbevelingen:

1. De commissie adviseert het registratiesysteem GWS aan te passen en een onderscheid te laten maken tussen het ambtelijk afdoen en het extern afdoen van de bezwaarschriften.
2. Ondanks de uitstekende doorlooptijden, die korter zijn dan bij de externe afdoening, merkt de commissie op dat het ambtelijke afdoen van bezwaarschriften in het meest ideale scenario nog korter zou kunnen. De commissie heeft ook begrepen dat dit de bestuurlijke ambitie is. Hiervoor moeten echter wel keuzes gemaakt worden op personeelsgebied daar het maximum in aantallen wel bereikt lijkt te zijn en hierdoor de ambities mogelijk niet te realiseren zijn.
3. Op dit moment is voor de leden van de commissie niet in te schatten of het ambtelijk afdoen van bezwaarschriften heeft geresulteerd in meer beroepschriften bij de rechtbank omdat dit afhankelijk is van verschillende factoren. De commissie stelt voor om komend jaar een nader onderzoek te plegen naar het aantal beroepschriften in verhouding tot het ambtelijk en extern afdoen van dossiers.

5. Tot slot

De commissie is bijzonder geïnteresseerd in uw reactie op haar jaarverslag, met name ook waar het de aanbevelingen betreft.