

Ambtelijk horen



Hoe doen we dat in Arnhem?

Werkwijze in Arnhem

- Jaarlijks worden er ongeveer 1200 bezwaarschriften ingediend.
- Tot zomer 2013 werden deze afgedaan via de bezwaarschriftencommissies.
- Het rapport van Ministerie van BZK over de ervaringen van burgers met bezwaarprocedures (zomer 2011) was aanleiding om te kijken naar een andere wijze van afdoening.

Werkwijze vervolg

- Gekeken naar informelere wijze van afdoen bezwaarschriften door horen door een medewerker
- Voordelen: bezwaarmaker wordt directer en persoonlijker benaderd en procedure wordt sneller afgewikkeld
- Tweede helft 2013 pilot geweest met beperkt aantal sociale zekerheidszaken



Werkwijze vervolg

- Criteria:
 - Sociaal Zekerheidsrecht
 - één bezwaarpartij
 - aanvraag waarvan regels waaraan getoetst moet worden, relatief eenvoudig zijn.
- Bij evaluatie bleek dat de afhandeling bezwaarschriften via ambtelijk horen duidelijke meerwaarde heeft.
Dit komt duidelijkst naar voren bij telefonisch gesprek binnen 5 werkdagen na ontvangst bezwaarschrift.

Werkwijze vervolg

- Besloten is tot voortzetting van ambtelijk horen naast de afdoening via de bezwaarschriftencommissie en om het aantal categorieën van bezwaarschriften uit te breiden.
- Maar hoe die categorieën te bepalen?



Criteria

Gehanteerde criteria bij aanwijzing categorieën:

- het aantal bezwaarmakers/belanghebbenden
- gebondenheid van de besluiten (besluiten die een duidelijk kader kennen voor wat betreft de regeling en de richtlijnen) en
- (juridische en feitelijke) complexiteit van de zaken



Welke zaken bij de commissie?

Zaken die (in ieder geval) door bezwaarschriftencommissie behandeld (blijven) worden:

- complexe zaken
- zaken met meerdere partijen
- alle bezwaarschriften die te maken hebben met nieuwe (landelijke en plaatselijke) wetgeving
- per kwartaal wordt een categorie van bezwaarschriften aangewezen waarvan alle bezwaarschriften door de bezwaarschriftencommissie zullen worden afgedaan (soort van auditsysteem voor de thematische toetsing van juridische besluitvorming)

Aanwijzingsbesluit

Op basis van de gehanteerde criteria heeft het college de volgende categorieën aangewezen voor ambtelijk horen:

- het gemeentelijke takenpakket gebaseerd op het sociale zekerheidsrecht;
- leerlingenvervoer;
- de toepassing van (spoedeisende) bestuursdwang bij overlastgevende (brom)fietsen;
- gehandicaptenparkeerkaarten;
- parkeervergunningen;
- gemeentelijke basisadministratie voor zover het betreft ambtshalve uitschrijving, correctieverzoeken met betrekking tot adres, briefadressen en (aangifte van) adreswijziging;
- Kennelijk niet-ontvankelijke bezwaarschriften voor zover vallend onder de competentie van de algemene bezwaarschriftencommissie.



Flexibele werkwijze

De procesjurist die het bezwaar behandelt bepaalt wijze van afdoening: via ambtelijk horen of via bezwaarschriftencommissie.



Redenen daarvoor kunnen zijn:

- politieke gevoeligheid van de zaak
- complexiteit of impact van de zaak
- principiekwestie
- wens van bezwaarmaker of gemachtigde

Voordelen

- Persoonlijkere, minder formele en een meer communicatieve manier van afdoen van bezwaarschriften
- Snellere afhandeling van bezwaarschriften
- Meer verantwoordelijkheid voor de procesjuristen
- Wisselwerking tussen werkwijzen (ambtelijk horen – bezwaarschriftencommissie)
- Het goede van beide ‘werelden’

Aandachtspunten

- Iedere procesjurist hoort ambtelijk. Daarom is (blijvende) scholing op gebied van competenties en vaardigheden noodzakelijk.
- Uniformiteit van de afhandeling.
Zorg dat borging op dit punt niet te kwetsbaar is.
- Zorg dat bezwaarschriften op de juiste wijze (en op de juiste plek worden afgehandeld).
- Communiceer duidelijk met bezwaarmakers en gemachtigden.
- Zorg voor een actieve terugkoppeling naar de primaire afdelingen.

Aandachtspunten vervolg

- Compleetheid van het dossier
- Afhandelingstermijn van de bezwaarschriften.



Vragen?





Bedankt voor uw aandacht