Gemeente Roosendaal

Raadsmededeling

Datum:	22 juni 2012	Nr.:	
Van:	het college van burgemeester en wethouders		
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal		
Kopie aan:	Wethouder Theunis		
Onderwerp:	Evaluatie ambtelijk horen		
Bijlage:	-		

Inleiding

In januari 2012 heeft u besloten dat voor een half jaar de Pilot Ambtelijk horen van bezwaarmakers zal worden uitgevoerd. Dit houdt in dat het team bezwaar en beroep bezwaarmakers die bezwaar maken tegen nader vastgestelde categorieën bezwaarschriften ambtelijk gaan horen. Dat wil zeggen dat deze bezwaarmakers niet meer door de Commissie voor de bezwaarschriften worden gehoord. Gekozen is voor de "makkelijke" categorieën bezwaarschriften tegen besluiten in het kader van de Wet werk en bijstand, zoals bijzondere bijstand en het wel of niet toekennen van uitkeringen, en de Wet maatschappelijke ondersteuning, zoals deeltaxibesluiten en besluiten ten aanzien van de hulp bij het huishouden.

Doel

Het doel van deze pilot is te onderzoeken of een dergelijke werkwijze voordelen zal opleveren en of er meerdere categorieën bezwaarschriften voor ambtelijk horen in aanmerking kunnen komen. Er is onderzocht wat de ervaringen zijn van de gehoorde bezwaarmakers. Daarnaast worden door middel van aantallen, doorlooptijden, ed. de voordelen beschreven die het team ervaart en andere betrokkenen.

Informatie

Er is bijna 5 maanden met de pilot gewerkt. Er zijn 10 hoorzittingen geweest, waar 17 Wwb-zaken en 24 Wmo-zaken zijn behandeld. Tot en met augustus staan nog 12 Wwb-zaken en 27 Wmo- zaken gepland. (De Wmo-zaken zijn bijna allen als gevolg van de besluiten om de hulp bij het huishouden te verminderen). Van deze zaken heeft 1 zaak bij de rechtbank gediend. De doorlooptijd is ca. 8 weken.

<u>Effect pilot op reguliere budgetten</u>
- De Commissie voor de bezwaarschriften heeft 10 keer minder hoeven aanzitten, hetgeen neerkomt op een besparing van € 5000,00 (10 hoorzittingen van 2.5 uur met 2 leden, € 250,00 presentiegeld per lid per avond);
- De kopieer- en verzendkosten van de procesdossiers levert een besparing op van ca. 1600 kopieën (ca. 20 kopieën per bezwaarschrift) plus de verzendkosten á ca. € 10,00;

<u>Effect pilot op capaciteit van het team</u>
Er wordt tot nu toe nog met twee medewerkers gehoord die afwisselend de taak van secretaris danwel voorzitter vervullen. De secretaris bereidt voor en werkt af. De voorzitter leidt de hoorzitting en stelt de vragen, eventueel aangevuld door de secretaris. Dat wil zeggen dat de secretaris de beslissing op bezwaar maakt, maar de voorzitter geeft hiervoor zijn of haar akkoord. In de meest ideale situatie houdt dit in dat de bezwaarmaker binnen een week na de hoorzitting de beslissing op het bezwaarschrift heeft ontvangen. Effect van deze werkwijze:
- Geen effect op de werkbelasting van de secretaris;
- De voorzitter vereist 5,5 uur extra per hoorzitting (voorbereiding + deelname aan hoorzitting);

De extra benodigde capaciteit hebben we grotendeels op weten te vangen door op een andere manier te werken:
- Digitaliseren van het werkproces;
- De hoorzittingen voor zowel het ambtelijk horen als de commissie worden opgenomen ipv genotuleerd;
- Er worden geen 'readers' meer gemaakt voor de commissieleden cq de voorzitter ambtelijk horen maar er worden 'concept beslissingen op bezwaar' aangevuld met de benodigde documentatie (vergt minder capaciteit van de secretaris maar vergt wel iets meer voorbereidingstijd voor de voorzitter cq commissieleden).

<u>Effect pilot op de doorlooptijd van het bezwaarschrift</u>
De doorlooptijd van een bezwaarschrift is aanzienlijk korter: gemiddeld 10 ipv 18 weken per bezwaarschrift. Buiten het feit dat de wet dit zo heeft bepaald, valt de Commissie voor de bezwaarschriften als "schakel" uit de procedure. De zittingen van de Commissie staan vast en altijd op maandagavond. Bij afwezigheid van de leden worden geen hoorzittingen georganiseerd. Er kunnen nu meer hoorzittingen gepland worden indien nodig (bijv. ivm piek bezwaarschriften tegen besluiten in het kader van de hulp bij het huishouden) en ze kunnen ook vaker binnen de reguliere kantoortijden gepland worden.

Ervaring team
Het team heeft de pilot als zeer positief ervaren. De nieuwe werkwijze maakt het werk niet alleen efficiënter en veelzijdiger, maar ze zien ook het positieve effect hiervan op de doorlooptijden. Ze ervaren zelf ook, dat de hoorzittingen in een meer ontspannen sfeer plaats vinden en dat de afhandeling goed verloopt. Buiten het feit dat ze inhoudelijk over voldoende kennis beschikken of elkaar daar waar nodig aanvullen, hebben ze ook geïnvesteerd in het trainen van hun communicatieve vaardigheden en na elke hoorzitting hebben ze elkaar ook constructieve feedback gegeven. Alle collega's zijn enthousiast over deze nieuwe werkmethodiek en zouden deze dan ook graag structureel en in een breder perspectief toe willen gaan passen.

Ervaring bezwaarmakers
Omdat de verbetering van de dienstverlening als één van de belangrijkste doelstellingen is, is een enquête verzonden onder ambtelijk gehoorden. Er is gevraagd naar het verschil van de behandeling door de Commissie en door de ambtelijke hoorders. Het grootste deel van de ondervraagden was al eerder door de Commissie gehoord. De volgende positieve punten vallen hieruit op:

-De ambtelijke zitting is minder formeel;
-Bezwaarmakers vinden de gang van zaken klantvriendelijker;
-De doorlooptijden zijn sneller;
-Er wordt positief gereageerd op het handelen van degenen die horen;
-Belangrijk voordeel is ook het overdag horen.

Minder positieve punten zijn de ontevredenheid over het resultaat van de procedure en het gevoel dat het besluit al vast stond, maar dit is niet anders als bij een zitting bij de Commissie. Het betreft dan ook ongegronde bezwaren. Er zijn meer positieve punten dan negatieve. De door het team in het eerdere raadsvoorstel beschreven risico"s inzake de vrees van ondeskundigheid en/of onpartijdigheid van de hoorders worden niet onderschreven door bezwaarmakers.

Evaring ambtenaren vakafdeling
Tijdens de hoorzitting verschijnen namens het college een ambtenaar van de vakafdeling, die het besluit, dat wordt bestreden, heeft genomen. Dit zijn dezelfde ambtenaren die ook voor de Commissie verschijnen. Zij zijn eveneens te spreken over de gang van zaken. Ze leggen zich wel iets gemakkelijker neer bij een afwijkend advies van de Commissie, dan van een beslissing van het team bezwaar en beroep. Tot nu toe heeft dit niet geleid tot onoverkomelijke problemen en de verwachting is, dat dit ook niet zal gebeuren in de toekomst. De nieuwe rolverdeling is nog even 'wennen'. Voorop staat, dat de burger hier geen last van mag hebben en we respecteren elkaars rolopvatting. Er is met betrekking tot één bezwaarschrift verder geprocedeerd. De rechtbank heeft zich niet uitgelaten over deskundigheid of onpartijdigheid. Een enkele advocaat is gehoord en ook deze heeft aangegeven het ambtelijk horen een positieve ontwikkeling te vinden. Zij prees in ieder geval de deskundigheid en praktisch gezien het tijdstip van horen.

Vervolg (procedure)
Gelet op de overwegend positieve ervaringen, zullen wij na het zomerreces u een voorstel voorleggen om de pilot om te zetten naar een vaste werkwijze. Tevens zal een uitbreiding worden voorgesteld van de categorieën bezwaarschriften die voor ambtelijk horen in aanmerking.

Afsluiting en ondertekening
Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,
Namens dezen,
De wethouder voor bestuurlijke zaken,