“De andere aanpak”

Aanleiding

Onvrede over besluiten genomen door de overheid en meer in het bijzonder over de wijze waarop de besluiten tot stand komen en gecommuniceerd worden leidt tot een toename van klacht- en bezwaarprocedures. Uit klanttevredenheidsonderzoeken blijkt, dat burgers werkelijk gehoord willen worden/hun eigen verhaal willen kunnen doen en een deskundige ondersteuning en een zorgvuldige en snelle afhandeling verlangen. Voor een positief oordeel is de uitkomst van de procedure van minder groot belang dan het verloop van de procedure. Klacht- en bezwaarprocedures vormen 11% van de totale administratieve lasten voor burgers en een van de tien belangrijkste knelpunten in de dienstverlening van de overheid. Dit leidt tot een afname van het vertrouwen van burgers in de overheid. Bovendien gaan de formele procedures gepaard met veel ergernis, tijdverlies en hoge kosten voor de burger en de overheid. Uit onderzoek volgt, dat burgers een formele behandeling van klacht- en bezwaarprocedures met een 4,8 (op 10-puntsschaal) als het slechts waarderen. Uit onderzoeken van zowel de Algemene Rekenkamer, de Ombudsman als de derde evaluatie van de Algemene wet bestuursrecht wordt nadrukkelijk een andere aanpak geadviseerd waarbij een zorgvuldige voorbereiding en persoonlijk contact voorop staan.

Een en ander is uiteraard ook van toepassing op Gemeente Roosendaal. Het verbeteren van de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen is één van de prioriteiten in ons koersdocument. We willen verbonden zijn met de stad en haar omgeving, onder andere door een betrokken, betrouwbare en professionele dienstverlening te leveren. De vastgestelde visie “Slagen in de dienstverlening” geldt hierbij als leidraad. Gemeente Roosendaal ontvangt jaarlijks meer dan 400 bezwaarschriften, waarbij in meer dan de helft van de gevallen de wettelijke beslistermijn wordt overschreden. Dit heeft niet alleen financiële consequenties gezien de komst van de nieuwe Wet Dwangsom, maar leidt ook tot (nog meer) ontevreden-heid bij zowel burgers als de medewerkers, die met deze taken belast zijn. Voor 2010 is er weliswaar extra capaciteit gerealiseerd, maar de doelstelling voor 2011 is om deze extra benodigde capaciteit weer (grotendeels) af te bouwen. Hier is echter wel een andere aanpak voor nodig.

De “Andere aanpak”

De “Andere aanpak” betekent een andere manier van werken en communiceren waarbij gebruik wordt gemaakt van mediationvaardigheden. In geval van een aanvraag, zienswijze, klacht of bezwaar wordt door de ambtenaar snel en persoonlijk contact opgenomen met de betrokken burger(s) vanuit een open, geïnteresseerde en oplossingsgerichte houding. De ambtenaar zet hierbij communicatieve vaardigheden in zoals het (actief) luisteren, samenvatten en doorvragen en past specifieke conflictoplossende interventies toe. Uiteraard betekent dit ook dat het gehele proces goed op elkaar afgestemd en daar waar mogelijk geoptimaliseerd dient te worden en dat gemaakte werkafspraken nageleefd worden. Bijna 150 overheidsorganisaties, waaronder de gemeenten Breda, Tilburg, Eindhoven, Den Bosch, Brabantse Delta en Provincie Noord-Brabant, hebben mediationvaardighe-den op verschillende momenten tijdens de primaire en bezwaarfase ingezet (zie ook bijlage 1):

<u>Primaire fase</u>
Voordat een besluit wordt genomen, wordt eerst persoonlijk contact gelegd om te toetsen of de informatie correct en volledig is, de burger te informeren en om te bekijken wat het besluit betekent voor de burger en samen te kijken wat er eventueel wel kan. Indien nodig/wenselijk wordt een vervolgafspraak gemaakt.

<u>Bezwaarfase</u>
Kort na binnenkomst van een bezwaarschrift wordt persoonlijk contact gelegd met de indiener van het bezwaarschrift om na te gaan wat er (nog meer) aan de hand is, de burger te informeren en samen de beste aanpak van het bezwaar te bespreken. Indien nodig wordt er een vervolg-afspraak gemaakt waarbij (eventueel) ook de vakafdeling vertegenwoordigd is.

Uit onderzoek van het BZK blijkt, dat het effect van de andere aanpak zeer positief is:

- de inzet van mediationvaardigheden in de primaire fase leidt tot ongeveer 25% minder bezwaarprocedures;
- ruim 60% van de ingediende bezwaarschriften werden ingetrokken door de burger;
- de doorlooptijd van de bezwaarschriften is met minimaal 20% verbeterd;
- vermindering van tijdsbesteding van burgers en bedrijven met ongeveer 23%;
- kostenbesparing voor de overheid van ongeveer 27%;
- de tevredenheid van de burgers en de arbeidstevredenheid van de betrokken ambtenaren is beiden met 20% verbeterd.

Pilot Gemeente Roosendaal

We willen een pilot starten om "De Andere Aanpak" ook bij Gemeente Roosendaal toe te passen, waarbij we zowel de primaire afdelingen (fase voorafgaand aan de besluitvorming) als de ondersteunende afdelingen (bezwaar-/aansprakelijkheidfase) willen betrekken. Hierbij maken we ook geen onderscheid op het werkgebied van het bezwaarschrift. Op een optimaal resultaat te bewerkstelligen is het creëren van draagvlak bij alle in het proces betrokken afdelingen en het op constructieve wijze samen werken tussen de desbetreffende afdelingen noodzakelijk. Door een integrale aanpak kunnen we dit ook richting de burgers als zodanig communiceren en uitdragen. Een en ander moet tot een verbeterde dienstverlening leiden.

Hierbij dienen we op te merken, dat SOZA, T&H en AO afzonderlijk al enkele acties ingezet hebben, die in het verlengde van deze aanpak liggen. Mogelijk dat we om deze reden dus niet dezelfde resultaten als de pilotgemeenten behalen, maar dan zullen de benodigde investerin-gen in uren ook lager liggen. Toch valt er nog veel te behalen aangezien de wette-lijke termijn in nog teveel gevallen niet behaald wordt en er nog teveel bezwaarschriften zijn, die niet ontvankelijk blijken te zijn, die door inzet van de andere aanpak verminderd kunnen worden. Bovendien vergt een dergelijke aanpak een uniforme en totaalbenadering met uiteraard daar waar nodig maatwerk. Het is van belang om naar de burger een herkenbare eenduidigheid uit te stralen. Vanuit dit oogpunt is het van belang dat interne werkafspraken goed met elkaar afgestemd worden en dat afdelingen haar eigen verantwoordelijkheid hierin neemt zodat ze ook op elkaar kunnen vertrouwen. Maatwerk hierbij is ook van belang aangezien Toezicht & Handhaving een ander domein is dan Sociale Zaken en mogelijk een andere benadering vergt.

Voor de pilot hebben we voor SOZA (Werk & Inkomen/Zorg & Inkomen) en T&H gekozen aangezien hier de meeste bezwaarschriften uit voortvloeien. Hiernaast willen we tevens AO verzekeringen in de pilot meenemen aangezien we ook hier meerwaarde verwachten om middels een persoonlijke benadering en de inzet van mediationvaardigheden tot minder (hoge) aansprakelijkheidsgevallen te komen. Dit onderdeel is echter nog niet meegenomen in eerdere pilots en hier zijn ook nog geen resultaten van bekend. Aangezien het bovendien een relatief klein onderdeel vormt van deze pilot hebben we deze dus vooralsnog buiten beschouwing gelaten in onderstaande doelstellingen. Desalniettemin toetsen en evalueren we uiteraard de resultaten. Tot slot gaan we hiernaast een college- en raadsvoorstel uitwerken om een aantal bevoegdheden van de bezwaarschriftencommissie bij de secretaris neer te leggen, zodat de doorloopsnelheid versneld kan worden en er minder hoorzittingen plaats hoeven te vinden (inclusief de nodige voorbereidingen).

Doelstellingen

Item	Huidige situatie jaarbasis	Doelstelling na pilot jaarbasis
Formatie B&B	2010: 5,63*	4,55 fte**
Aantal Bezwaarschriften	2009: 377 (2009)	300
Aantal ingetrokken bs	2009: 91	70
Aantal niet-ontvank. bs	2009: 46	30
Aantal ongegronde bs	2009: 178	138
Aantal deels gegronde bs	2009: 10	8
Aantal gegronde bs	2009: 27	27
Gemid. Doorlooptijd bs	2009: 27,3 weken	14 weken (wettelijk)
Aandeel termijn overschreden	Ca 60%	Max 5%

* basisformatie 2010 excl. extra capaciteit ivm wegwerken achterstand en ziektevervanging
bovenformatief 2010 ivm achterstand + ziektevervanging: 2 fte (0,65 tot 1,65 fte ingevuld)
* onderbouwing besparing: zie pag. 4

Projectorganisatie

Opdrachtgever DT
Opdrachtnemer Programmamanager Dienstverlening
Projectleider: Rowena Hertogh
Projectgroep: Marinka Bartels, Yvonne Bons, Rachel Verheijen, Gabriel Jas, Carla Koeijvoets en Arnold Bianchi.
Deelnemers pilot: AO Bezwaar & Beroep/Verzekeringen, T&H, SOZA Werk & Inkomen/ Zorg & Inkomen

Doorlooptijd:

Sept-okt Voorbereidingsfase
a) Werkproces Bezwaar & Beroep optimaliseren/afstemmen
b) Werkinstructies medewerkers actualiseren
c) Monitoring inregelen
d) (Voorbereiden) communicatie- en informatievoorziening
e) (Voorbereiden) training medewerkers + startbijeenkomst

Nov- april Uitvoering pilot
Monitoring en tussentijdse evaluatie
Eventuele bijsturing pilot

Mei Afronding en Evaluatie
Eindevaluatie met conclusies en aanbevelingen
Besluitvorming over vervolg nav eindevaluatie

Benodigde investeringen pilot:

De extra benodigde capaciteit om invulling te kunnen geven aan de pilot wordt opgevangen middels MBO-stagiaires: 2 x 0,5 voor AO, 2 x 0,5 voor T&H, 2 x 1 SOZA. Hiernaast zal de HBO-stagiaire van de Juridisch Adviseurs in september voor 50% op deze pilot ingezet worden. In de berekening is rekening gehouden met de gebruikelijke stageperiodes en stagevergoedingen vermeerderd met de opslag overhead. Er dient nog een communicatieplan gemaakt te worden, dus betreft ruwe inschatting waarbij de adviesuren verwerkt zijn in 'extra capaciteit deelnemers project'.

	Kst 2010			*Kstn 2011*		
	AO	**T&H**	**SOZA**	**AO**	**T&H**	**SOZA**
MBO-stagiaires (extra capaciteit)	11522	11522	23044	14402	14402	28805
HBO-stagiaire (50% tbv project)10890	0	0	1922	0	0	0
Team Communicatie (20 uur) 1.530	0	0	382	0	0	0
Druk- en materiaalkosten comm.	2000	0	0	500	0	0
Trainingskosten (16 personen): 2025	1350	2025	0	0	0	0
Terugkomdag training pilot	0	0	0	1013	675	1012
Totaal:	**27967**	**12872**	**25069**	**18219**	**15077**	**29817**

	AO	T&H	SOZA	Totaal
2010	27967	12872	25069	65908
2011	18219	15077	29817	63113
Totaal	**46186**	**27949**	**54886**	**129021**

Indicatie opbrengsten na pilot op jaarbasis tov 2009:
Uitgegaan van uurtarief afdeling inclusief opslag overhead.
Aannames: 75% bezwaarschriften voor SOZA en 25% voor T&H
Tijdbesteding SOZA = idem als T&H (geen specifieke input vanuit SOZA)
Uitgangspunt 0-situatie voor wat betreft interventies t.a.v. de berekende extra tijdsbesteding in de primaire fase in 2009

Betreft	**AO**	**T&H**	**SOZA**	**Totaal**
Gemid. Tijdbesparing ingetrokken bs (19x)	114	0	0	114
Gemid. Tijdbesparing niet-ontvankelijk bs (16x)	96	0	0	96
Gemid. Tijdbesparing ongegronde bs (40x)	1160	213	427	1800
Gemid. Tijdbesparing deels ongegronde bs (2x)	58	11	21	90
Gemid. Tijdbesparing gegronde bs	0	0	0	0
Bruto tijdbesparing in uren:	**1428**	**224**	**448**	**2100**
Extra tijdbesteding primaire fase (gemid. 45 min. 125 x)	0	31	63	94
Extra tijdbesteding bezwaarfase (2 x 60 min. 75x)	75	19	50	144
Netto tijdbesparing in uren	**1353**	**174**	**335**	**1862**
Besparing in fte (uitgaande van productieve uren)	**1,08**	**0,14**	**0,27**	**1,49**
Besparing in geld (intern tarief afd. incl opslag overhead)	**128564**	**15551**	**28903**	**173018**

Totaal
De indicatieve eenmalige kosten van de pilot bedragen: € 129.021,-
De te verwachten structurele besparing na implementatie: € 173.018,-

De eenmalige kosten worden dus terugverdiend aan de hand van de te verwachten besparing. Deze besparing is daarentegen niet eenmalig maar structureel van aard. Hierbij dient opgemerkt te worden, dat geen rekening is gehouden met een aantal factoren (economische situatie en nieuwe wetgeving), die wel van invloed is op het aantal bezwaarschriften.

Conclusie
Op basis van deze notitie kunnen we concluderen dat een pilot met “De Andere Aanpak” bij moet dragen aan een verbetering van onze dienstverlening richting burgers en de interne bedrijfsvoering. Hiertoe is een eenmalige investering benodigd, welke terug te verdienen is met de beoogde resultaten van De Andere Aanpak.