

Onderwerp evaluatie pilot ambtelijk horen in bezwaar bij SOZawe

Steller L.A. Horlings

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 53 69 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk SZ 13.3652169

Datum 16 MEI 2013 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

In deze brief informeren wij u -zoals toegezegd in onze brief van 20 april 2012- over de resultaten van de pilot ambtelijk horen in de bezwaarschriftprocedure bij de dienst SOZawe en de verdere besluitvorming hierover.

Ook hebben wij de rapportage van Onderzoek & Statistiek Groningen bijgevoegd. O&S heeft namelijk in het kader van de pilot onderzoek gedaan naar de ervaringen van indieners van bezwaar en hun vertegenwoordigers.

Aanleiding

In het concept bezuinigingspakket 2011-2014 is voorgesteld een bedrag ter hoogte van € 115.000,- te bezuinigen op de afhandeling van bezwaar en beroep bij de dienst SOZawe. Deze bezuiniging zou gerealiseerd moeten worden door het grootste deel van het proces bezwaar en beroep door een externe partij te laten uitvoeren. Onderzoek naar uitbesteding heeft uitgewezen dat daarmee de bezuinigingsdoelstelling niet kan worden gerealiseerd. Een van de alternatieven voor deze bezuiniging is het gedeeltelijk invoeren van ambtelijk horen.

Daarom is door ons, na consultatie van de voorzitter van de bezwaarcommissie SZW, de ombudsman en de cliëntenraad in april 2012 besloten tot een pilot ambtelijk horen.

We wilden met de pilot onderzoeken of ambtelijk horen voor de indieners van bezwaarschriften een aanvaardbaar alternatief is voor de huidige procedure. Verder wilden we een indruk krijgen wat het effect is van ambtelijk horen op de duur en de uitkomst van de bezwaarprocedure

De pilot is op verzoek van de VVD en het CDA besproken in de raadscommissie Werk en Inkomen van 16 mei 2012 en aansluitend geagendeerd voor de raadsvergadering van 30 mei 2012. Door de raad is in



deze vergadering een motie van VVD en CDA aangenomen waarin zij het college verzoekt de pilot ambtelijk horen dusdanig aan te passen dat een bezwaar tegen een beslissing van de dienst SOZawe altijd aan een onafhankelijke bezwaarschriftencommissie voorgelegd kan worden.

De motie is vervolgens door het college uitgevoerd door de inrichting van de pilot aan te passen.

De pilot

De pilot heeft plaatsgevonden in de periode september 2012 tot maart 2013. Daarbij is ervaring opgedaan met een andere manier van horen in de bezwaarprocedure bij SOZawe. Tijdens deze pilot is een aantal indieners van bezwaarschriften niet gehoord door de Commissie voor de bezwaarschriften maar door ambtenaren van het team Juridische Zaken van de dienst SOZawe.

Wij hebben in de pilot de volgende werkwijze onderzocht:

In de meeste (eenvoudige) bezwaarzaken bij SOZawe wordt ambtelijk gehoord en in een kleiner aantal zaken wordt de zaak ter advisering en voor het horen aan een bezwaarschriftencommissie voorgelegd. Deze mengvorm wordt in een aantal gemeenten in Nederland toegepast, een concreet voorbeeld daarvan is de gemeente Rotterdam.

Wij hebben ervoor gekozen om bezwaarschriften tegen opgelegde maatregelen en tegen herzieningsbesluiten vanwege geconstateerde fraude buiten deze pilot te houden; deze werden altijd voorgelegd aan de commissie. Dit omdat in deze zaken de impact van de beschikking voor de burger hoog is en de financiële belangen voor klant en gemeente veelal groot zijn.

In de pilot-periode is aan een groep van meer dan 100 indieners van bezwaarschriften gevraagd hoe men gehoord wilde worden: door de externe bezwaarschriftencommissie of door 2 juridisch medewerkers van de dienst SOZawe. Ongeveer de helft van de benaderde klanten of gemachtigden koos voor het ambtelijk horen. Uiteindelijk is met 53 klanten en/of hun gemachtigde een ambtelijke hoorzitting gehouden. 54 klanten uit de doelgroep zijn uitgenodigd voor een hoorzitting bij de commissie.

Resultaten pilot

We hebben de procedures van beide klantgroepen tegen elkaar afgezet en komen tot de volgende conclusies:

- Het percentage klanten dat geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld is bij beide vormen van horen gelijk. Zowel na ambtelijk horen als na horen door de commissie ligt het percentage geheel of gedeeltelijk gegrond op 8%.
- Het percentage klanten dat in beroep gaat tegen het besluit op bezwaar ligt iets hoger bij de groep die is gehoord door de commissie.



- Bij ambtelijk horen krijgt de klant sneller een besluit op bezwaar dan bij horen door de commissie. De bezwaarprocedures waarin we ambtelijk gehoord hebben zijn gemiddeld in 60 dagen afgerond. De procedure bij de commissie duurde gemiddeld 90 dagen. Het ambtelijk horen leverde gedurende de pilot een tijdswinst op van 30%.
- De opkomst bij de ambtelijke hoorzittingen was hoger dan de opkomst bij de hoorzittingen van de commissie. Bij het ambtelijk horen zijn bijna alle (96%) indieners van bezwaar verschenen. Bij de commissie lag dit percentage op 78%.

Onderzoek O&S

Wij hebben Onderzoek & Statistiek Groningen (O&S) gevraagd te onderzoeken of er een verschil is in de mate van tevredenheid bij burgers die, in verband met het door hun ingediende bezwaarschrift, door de bezwaarschriftencommissie zijn gehoord en burgers die door een juridisch medewerker zijn gehoord.

O&S komt tot de volgende constatering:

Indieners van bezwaar

Samengevat zijn indieners van bezwaar positief over het ambtelijk horen. Er zijn geen opvallende verschillen met de klanttevredenheid van klanten die zijn gehoord door de externe adviescommissie. De indieners van bezwaar noemen over zowel het ambtelijk horen als over de hoorzittingen bij de commissie verschillende voor- en nadelen. Sommige cliënten spreken een duidelijke voorkeur uit voor het ambtelijk horen uit omdat ze het bijvoorbeeld informeler en vertrouwder vinden en van mening zijn dat ze in gesprek komen met de juristen van de gemeente. Andere cliënten spreken een duidelijke voorkeur uit voor hoorzittingen bij de commissie omdat ze de commissie formeler en onafhankelijker vinden.

Advocaten

Alle ondervraagde advocaten zijn positief over ambtelijk horen. Daarbij geeft een aantal advocaten geeft aan dat ze in alle situaties voor het ambtelijk horen zouden kiezen. Ze zien uitsluitend voordelen aan deze manier van horen voor zichzelf en voor hun cliënten. Andere advocaten zouden de keus laten afhangen van het specifieke bezwaarschrift. Zij zouden voor de commissie kiezen bij bijvoorbeeld gecompliceerde bezwaarzaken, wanneer er een bezwaarschrift is ingediend tegen opgelegde boetes of maatregelen of bij grote terugvorderingen. In alle andere situaties spreken ze een voorkeur uit voor het ambtelijk horen..



Conclusie

De uitkomsten en resultaten van de pilot laten zien dat de overgang naar ambtelijk horen bij de (minder complexe) bezwaarprocedures zorgt voor een aanzienlijk snellere en efficiëntere afhandeling van bezwaren, zonder dat aan de waarborgen van zorgvuldigheid en de tevredenheid van klanten wordt getornd. Wij worden in deze mening gesterkt door het duidelijk positieve standpunt van rechtshulpverleners ten aanzien van deze vorm van horen.

De inrichting van de bezwaarprocedure bij SOZAWE kan echter niet meer los worden gezien van de organisatieontwikkeling. Per 1 januari 2014 wordt de afhandeling van alle bezwaarschriften binnen de gemeente Groningen ondergebracht bij de juridische afdeling van het Shared Service Centrum. Voor een efficiënte organisatie is uniformering van de verschillende bezwaarprocedures wenselijk. We gaan ons om die reden in de komende periode beraden over de vormgeving van een regeling voor alle bezwaarprocedures binnen de gemeente Groningen. We willen een voorstel over de inrichting van deze gemeentebrede bezwaarprocedure in het 1e kwartaal van 2014 aan de raad voorleggen.

Gezien de positieve ervaringen met ambtelijk horen in de pilot willen wij indieners van bezwaar ook de komende periode de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van deze vorm van horen. Daarvoor zullen we de regeling inzake de behandeling van bezwaarschriften sociale zaken en werk 2013 aanpassen. We nemen daarin op dat het horen ambtelijk kan plaatsvinden in door ons aangewezen categorieën van bezwaarschriften, en dat in de overige gevallen de commissie wordt ingezet.

Wij hopen u met deze brief van voldoende informatie te hebben voorzien.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Peter Rehwinkel', written over the typed name.

de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Maarten Ruys', written over the typed name.

BASIS VOOR BELEID



Horen in Bezwaar

SOZawe

Een onderzoek naar de ervaringen met
ambtelijk horen en hoorzittingen

Onderzoek en Statistiek Groningen heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Horen in Bezwaar

Marjolein Kolstein

Onderzoek en Statistiek Groningen
Maart 2013



Inhoud

1. Inleiding.....	7
2. Samenvatting.....	8
3. Resultaten	10
3.1. Ambtelijk horen	10
3.2. Commissie voor de bezwaarschriften SZW	14
3.3. Aandachtspunten volgens cliënten	18
3.4. Advocaten	19

OS



1. Inleiding

Inleiding

Het team Juridische zaken (JuZa) van de dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE) van de gemeente Groningen behandelt de bezwaarschriften van cliënten van SOZAWE. Medewerkers van JuZa behandelen de bezwaarschriften, horen cliënten en geven advies aan de Commissie voor de behandeling bezwaarschriften Sociale Zaken en Werk (commissie SZW).

Als iemand een bezwaarschrift indient, neemt JuZa telefonisch contact op met de cliënt. Naar aanleiding van dit telefonische contact komt het regelmatig voor dat een besluit wordt aangepast. Het is voor een cliënt een mogelijkheid om zijn bezwaarschrift toe te lichten, daarnaast is het ook een moment waarop de juridisch medewerker het besluit kan toelichten en uitleggen. Bijna de helft van de ingediende bezwaarschriften wordt ingetrokken nadat in deze fase het besluit wordt aangepast of wordt uitgelegd. Voor de resterende bezwaarschriften schrijft de medewerker na dit gesprek een advies aan de Commissie SZW. De Commissie nodigt een cliënt uit om zijn bezwaar toe te lichten. De Commissie SZW geeft vervolgens een advies aan het college van B&W. In de meeste situaties volgt de Commissie het advies van de afdeling JuZa.

Onderzoek

De afdeling JuZa wil de mogelijkheid van ambtelijk horen onderzoeken. Alleen complexe bezwaarzaken zouden dan door de commissie behandeld worden. In de minder complexe bezwaarzaken wordt er ambtelijk gehoord door de juridisch medewerkers. Dit mengmodel zou een aanzienlijke besparing kunnen opleveren. De commissie zal minder zittingen houden. Om te onderzoeken over welke manier van horen cliënten het meest tevreden zijn, heeft de afdeling JuZa een pilot uitgevoerd vanaf september 2012 tot april 2013. Tijdens de pilot konden cliënten kiezen of ze ambtelijk of door de commissie gehoord wilden worden.

Opzet

De afdeling JuZa heeft O&S gevraagd te onderzoeken welke groep cliënten het meest tevreden is over de manier waarop ze gehoord zijn. We hebben groepsgesprekken gevoerd met cliënten die ambtelijk gehoord zijn en met cliënten die door de commissie zijn gehoord. Ook hebben we een aantal mensen telefonisch gesproken. Bij ongeveer 20% van de bezwaarschriften treedt er namens de cliënt een gemachtigde op, in de meeste gevallen een advocaat. Door de strakke planning hebben we niet meer dan 22 cliënten gesproken. We hebben daarnaast wel vijf advocaten en één gemachtigde gesproken. Zij hebben in de periode van de pilot meerdere zittingen bij de commissie en het ambtelijk horen meegemaakt waardoor ze beide zittingen voor zichzelf en voor hun cliënten kunnen vergelijken.



2. Samenvatting

Advocaten

Uit alle gesprekken met de advocaten is duidelijk naar voren gekomen dat ze positief zijn over het ambtelijk horen. Ze vinden de ambtelijke zitting meer een gesprek dan een hoorzitting. Ze hebben ervaren dat beide partijen de kans krijgen om hun standpunt uit te leggen. Een cliënt krijgt ruimte om zijn verhaal te doen. Ook hebben ze de indruk dat er vaak iets af te spreken of te overleggen is met de juridisch medewerkers. Ze hebben de indruk dat cliënten zich bij het ambtelijk horen meer gehoord voelen. Het ambtelijk horen is voor cliënten veiliger en meer vertrouwd dan een hoorzitting bij de commissie. De advocaten die ik heb gesproken noemen bovenstaande als voordelen van het ambtelijk horen. Tot slot vinden advocaten het een voordeel van het ambtelijk horen dat er meer tijd is voor het gesprek en daardoor ook meer tijd voor het verhaal van de cliënt.

Bij de commissie ervaren ze dit niet op deze manier. De zitting is vrij strak en formeel geregeld. Afgezien van een aantal uitzonderingen duurt de zitting slechts tien minuten. Een aantal advocaten geeft aan dat cliënten nauwelijks aan het woord komen. Sommige advocaten adviseren cliënten mede om deze reden om niet mee te gaan naar de hoorzitting.

De advocaten hebben niet de indruk hebben dat de juridisch medewerkers niet onafhankelijk zijn in hun oordeel. Ze verwachten wel dat een aantal cliënten op deze manier naar het ambtelijk horen kijkt.

Een aantal advocaten geeft aan dat ze in alle bezwaarzaken voorkeur geven aan ambtelijk horen. Een paar andere advocaten geven aan dat ze zwaardere zaken meer geschikt vinden voor hoorzittingen bij de commissie. Het gaat dan bijvoorbeeld over een gezamenlijke huishouding, grote terugvorderingen, boetes of maatregelen. In vergelijkbare zaken is er vaker sprake van individuele omstandigheden en de advocaten verwachten dan een minder onafhankelijk oordeel van de juridisch medewerkers.

Cliënten

Alle cliënten in ons onderzoek geven aan dat ze zich gehoord voelden tijdens de hoorzitting. Daarnaast geven de cliënten aan dat ze voldoende informatie hebben gekregen over de bezwaarprocedure en de hoorzitting. Het besluit op het bezwaarschrift is op een paar uitzonderingen na goed uitgelegd in de brief. Deze uitleg niet neemt weg dat veel cliënten het niet eens zijn met het besluit op bezwaar. We zien hierin geen verschil tussen ambtelijk gehoorde cliënten en cliënten die bij de commissie zijn geweest.



Cliënten geven aan dat de locatie waar de hoorzitting plaatsvindt niet uitmaakt. Ze vinden het belangrijk dat ze gehoord worden en dat ze begrip krijgen voor hun bezwaarschrift en standpunten. Daarnaast vinden ze het belangrijk dat iemand naar hun situatie kijkt en niet enkel naar de regels. Cliënten hebben de indruk dat het besluit op bezwaar van te voren al vaststaat. Ze hebben niet de indruk dat een hoorzitting iets verandert en zien de zitting als een formaliteit. Ook hier zien we geen verschil tussen cliënten die door de commissie of ambtelijk gehoord zijn.

Een aantal cliënten geeft aan dat ze te weinig ruimte en tijd hebben gekregen bij de commissie. Cliënten die voor ambtelijk horen hebben gekozen vertellen dat hun zittingen langer hebben geduurd.

Een paar cliënten hebben voorkeur voor een hoorzitting bij de commissie. Zij verwachten dat het ambtelijk horen niet onafhankelijk is. Van de commissie verwachten ze deze onafhankelijkheid wel. Daarnaast heeft een aantal cliënten een voorkeur voor het ambtelijk horen omdat het minder formeel en kleinschaliger is.

Keuzes

Tijdens de pilot konden cliënten en advocaten kiezen voor een hoorzitting bij de commissie of voor het ambtelijk horen. Een paar advocaten hebben aangegeven dat ze in alle situaties voor het ambtelijk horen zouden kiezen. Daarnaast zou een paar advocaten de keus laten afhangen van het specifieke bezwaarschrift. Ze zouden voor de commissie kiezen bij ingewikkelde zaken.

De motivatie voor de keuze van de verschillende cliënten verschilt sterk. Er zijn cliënten die hebben gekozen voor de hoorzitting die op zo kort mogelijke termijn plaats kon vinden. Andere cliënten hebben voor de commissie gekozen omdat ze een meer onafhankelijk oordeel van de commissie verwachten. Weer andere cliënten hebben bewust voor een informele en persoonlijke hoorzitting gekozen en om die reden voor het ambtelijk horen.



3. Resultaten

In deze rapportage komen de resultaten van de gesprekken met cliënten aan bod. We beginnen met de cliënten die ambtelijk gehoord zijn. Vervolgens geven we de resultaten weer van de cliënten die voor een hoorzitting bij de commissie zijn geweest. Tot slot geven we de resultaten weer van de gesprekken met advocaten.

3.1. Ambtelijk horen

Er heeft een groepsgesprek plaatsgevonden met vijf cliënten. Daarnaast heb ik telefonisch gesproken met zes cliënten.

Groepsgesprek

Ik heb vijf cliënten gesproken die een ambtelijke hoorzitting hebben meegemaakt. De uitkomsten van de door hun ingediende bezwaarschriften waren divers. Ze zijn ongegrond, gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaard. In onderstaande alinea's geef ik weer welke onderwerpen met betrekking tot het ambtelijk horen en de bezwaarprocedure in het gesprek naar voren zijn gekomen.

Locatie

De ambtelijke hoorzittingen waren voor deze mensen in het gebouw van SOZAWE aan de Eendrachtskade. Cliënten zijn cliënten positief over de locatie. Ze vinden de ruimte prima, maar wel formeel. Iedereen geeft aan dat het gesprek ver weg in het gebouw plaatsvond. Iemand zei zelfs dat ze zich afgesloten voelde en geen idee had waar ze was.

"Het was zo ver weg in het gebouw, eerst door alle deuren en dan de lift. Het is net alsof je in de gevangenis zit. Alles is daarachter beveiligd".

Mensen vinden het fijn dat het gesprek privé is, maar vinden het te ver weg en de route binnen het gebouw onoverzichtelijk. De gesprekken waren op de negende verdieping, in de overlegkamer van de OR of een enkele in een spreekkamer. Een paar cliënten geven aan dat ze het vervelend en onbegrijpelijk vinden dat ze koffie krijgen, terwijl cliënten bij de balies niets te drinken krijgen. In vergelijking met het Stadhuis geven sommige mensen aan dat ze het Stadhuis te formeel vinden.

"Stadhuis vond ik zo officieel. Net alsof je examen moet doen".

De cliënten die ik heb gesproken geven aan dat de locatie van de hoorzitting ze niet uitmaakt. Ze vinden een aantal andere punten wel belangrijk. Ten eerste vinden ze het belangrijk dat het niet lang duurt voordat ze een besluit op hun bezwaar ontvangen. Het belangrijkste bij



een hoorzitting vinden ze dat ze gehoord worden en dat er goed naar de aanvraag en naar het besluit wordt gekeken.

Tijdens het ambtelijk gesprek

Alle cliënten die ik gesproken heb vertellen dat ze alles kwijt konden wat ze wilden tijdens het gesprek. Er was genoeg tijd en ruimte voor hun verhaal. Meerdere cliënten hebben ervaren dat er een echt gesprek plaatsvond en dat de medewerkers probeerden mee te denken.

“Ze probeerden echt mee te denken en een oplossing te bedenken”.

Duur van het ambtelijk gesprek en de procedure

Cliënten geven aan dat ze de bezwaarprocedure te lang vinden duren. Ze vinden dat hier veel tijdswinst behaald zou moeten worden. Een bezwaarschrift is belangrijk en ze willen zo snel mogelijk een besluit ontvangen.

“Op elke stap moet je weer een aantal weken wachten”.

Twee cliënten geven aan dat hun gesprek ongeveer tien minuten duurde. Eén cliënte gaf aan dat deze tien minuten voor haar te kort waren. Ze vond het erg gehaast en ze had meer willen vertellen. Die ruimte kreeg ze niet. De andere cliënten die ik heb gesproken hebben een gesprek gehad van ongeveer 40 minuten. Ze vonden het fijn dat er zoveel tijd was. Ze geven aan dat ze tien minuten zoals het bij de commissie is te kort zouden vinden. Een bezwaarschrift vinden ze belangrijk en daar moet genoeg tijd voor genomen worden.

Keuze tussen ambtelijk horen en commissie

Cliënten geven verschillende redenen voor hun keuze voor ambtelijk horen.

“Ik heb deze keuze gemaakt want ik wou niet naar het Stadhuis”.

Iemand anders gaf aan dat ze voor ambtelijk horen heeft gekozen omdat ze twee tot drie weken zou moeten wachten op een zitting bij de commissie. Ze wilde het liefst zo snel mogelijk een besluit op haar bezwaarschrift. Een ander geeft aan dat hij het stadhuis te formeel vindt en zich hier niet op zijn gemak voelt.

“Waar voel je je fijner? Bij die man in driedelig kostuum of bij die man met normale kleren? Dan ga ik liever naar een man met normale kleren”.

Eén cliënt geeft aan dat ze het prettiger vindt om met twee mensen een gesprek te hebben en dat ze daarom liever niet naar de commissie wilde. Bij de commissie zijn drie leden aanwezig, een secretaris en een vertegenwoordiger van de gemeente. Ze heeft eerdere ervaringen met de commissie en vond dat er toen teveel mensen bij waren.



"Ik vond het gesprek wat persoonlijker en ik had het gevoel dat ik wat steun had".

Eén cliënt geeft aan dat hij bij een nieuwe hoorzitting het liefst weer een ambtelijke zitting zou willen. Wel zou hij kiezen voor een andere locatie, een soort woon- of huiskamer. Hij zou een hoorzitting het liefst niet in een gebouw van een instantie of instelling zien.

Uitkomst van de bezwaarprocedure

Eén cliënt had een bezwaarschrift ingediend tegen de afwijzing van bijzondere bijstand voor een elektrische fiets. Na bezwaar is enkel de motivatie van de afwijzing gewijzigd. Hij kon zich er hierdoor wel beter bij neerleggen.

"Niet alleen de beslissing, maar ook de motivatie is belangrijk. Het begrip voor een bepaalde beslissing is belangrijk voor mij".

Meerdere mensen hebben het idee dat van te voren al vast stond wat de uitkomst van het bezwaarschrift zou zijn. Ze vinden het fijn dat ze hun verhaal konden doen, maar hebben niet de indruk dat de hoorzitting iets heeft toegevoegd of veranderd. Een aantal mensen noemt de hoorzitting een formaliteit.

Algemene indruk van de zitting en bezwaarprocedure

De cliënten die ik gesproken heb over het ambtelijk horen vinden dat de medewerkers teveel naar de regels kijken. Ze zien dit bij de aanvraag, bij de commissie en bij het ambtelijk horen. Ze zouden willen dat er meer naar hun situatie gekeken wordt. Daarnaast missen ze begrip en ze vinden dat de regels te strak worden toegepast.

"Wat heeft de hoorzitting en een bezwaarschrift eigenlijk voor zin als er alleen naar de regels gekeken wordt. Dan zou er net zo goed aan de balie een boek kunnen liggen, waar je alles in op kan zoeken".

Cliënten geven aan dat ze de indruk hebben dat er te weinig inhoudelijk naar hun aanvraag wordt gekeken. Bepaalde informatie of stukken uit het dossier worden niet meegenomen in de afhandeling van de aanvraag.

"De gegevens worden er dan ineens bij de hoorzitting bijgehaald. En in een eerder stadium niet".

Alle cliënten die ik heb gesproken over het ambtelijk horen geven aan dat het besluit goed is uitgelegd. De informatie over de bezwaarprocedure en de hoorzitting was prima. Ook noemen ze de mogelijkheid om te bellen als ze extra informatie of uitleg willen.



Telefonische gesprekken

Alle cliënten die ik heb gesproken waren positief over het ambtelijk horen. Ze vonden het een prettig gesprek en ze konden hun verhaal kwijt. Over het ambtelijk horen zelf en de bezwaarprocedure hebben ze voldoende informatie gekregen. De mensen die ik heb gesproken hadden verschillende redenen om voor ambtelijk horen te kiezen. Iemand gaf aan dat hij voor het ambtelijk horen heeft gekozen omdat het kleinschaliger en minder formeel is. Een ander gaf aan dat haar advocaat namens haar voor het ambtelijk horen heeft gekozen. Tot slot geven een paar cliënten aan dat ze vinden dat de bezwaarprocedure in zijn geheel te lang heeft geduurd.

Samengevat zijn cliënten positief over het ambtelijk horen. Ze vinden het positief dat de zittingen langer duren dan bij de commissie. Ook vinden ze het positief dat ze met twee mensen een gesprek hebben gehad in plaats van een hoorzitting bij de commissie met vijf personen. Tot slot geven ze als punt van kritiek aan dat ze niet de indruk hebben dat een hoorzitting verschil maakt in de beslissing op het bezwaarschrift. Ze hebben niet ervaren dat een besluit wordt gewijzigd na een hoorzitting. Ze zien een hoorzitting als een formaliteit. Tijdens een hoorzitting vinden cliënten het erg belangrijk dat ze gehoord worden en dat er goed naar de aanvraag en het besluit op de aanvraag gekeken wordt.



3.2. Commissie voor de bezwaarschriften SZW

Er heeft een groepsgesprek plaatsgevonden met drie cliënten. Daarnaast heb ik telefonisch gesproken met acht cliënten.

Groepsgesprek

Voor dit groepsgesprek heb ik met drie cliënten gesproken. De uitkomsten van de door hun ingediende bezwaarschriften variëren van gegrond tot ongegrond. In onderstaande alinea's geef ik weer welke onderwerpen met betrekking tot de hoorzittingen en de bezwaarschriften naar voren zijn gekomen.

Locatie

De hoorzittingen van de commissie vinden plaats in het Stadhuis aan de Grote Markt. Alle cliënten die een hoorzitting bij de commissie hebben bijgewoond geven aan dat het hen niet uitmaakt waar de hoorzitting plaatsvindt. Wel vinden ze een locatie anders dan het pand van SOZawe onafhankelijker of in ieder geval onafhankelijker overkomen. Eén cliënte gaf aan dat ze zenuwachtig was door het gebouw en de hoeveelheid commissieleden. Ze vraagt zich af of een hoorzitting met zoveel mensen nodig is. Iemand anders geeft aan dat hij zich meer op zijn gemak voelt bij SOZawe dan bij de commissie.

"Ik kan hier meer gewoon communiceren en daar is het veel serieuzer".

"Locatie maakt niet uit. Het gaat om het inhoudelijke. Beter is het om hier te laten beslissen. Als er een medewerker van SOZawe is kan je hem overtuigen en in gesprek gaan".

De cliënten die ik heb gesproken willen vooral dat er naar hen en hun bezwaarschrift geluisterd en gekeken wordt. Een paar cliënten geven aan dat ze het Stadhuis als locatie prettig vinden. Ze voelen zich serieus genomen door de locatie.

Tijdens de zitting

De cliënten die ik heb gesproken geven aan dat ze zich op hun gemak voelden en genoeg ruimte hebben gekregen om hun verhaal toe te lichten tijdens de hoorzitting. Ze voelden zich respectvol behandeld. Ze geven aan dat ze het belangrijk vinden dat de leden van de commissie voldoende juridische kennis hebben. Ze vragen zich dit hardop af, vooral omdat er tijdens de hoorzitting weinig reactie komt van de verschillende commissieleden. Ook speelt mee dat ze nooit hebben meegemaakt dat de commissie afwijkt van het advies van SOZawe.

Eén cliënte geeft aan dat ze tijdens de hoorzitting eindelijk het gevoel had dat er een onafhankelijke commissie naar haar bezwaar keek.

"Het wordt nu wel helder of het binnen de regels valt of niet".



Iemand anders geeft aan dat hij helemaal geen ruimte heeft gekregen om zijn verhaal te doen. De voorzitter gaf vrijwel direct aan dat het hem wel duidelijk was. De medewerker van SOZawe mocht wel een toelichting geven. Hij vond het erg vervelend dat hij niets mocht zeggen. Een paar cliënten hebben het idee dat er door de klantmanager, de juridisch medewerkers en de commissie te weinig flexibel en te veel naar de letter van de wet wordt gehandeld.

"Er zou meer gekeken moeten worden naar de individuele omstandigheden van een cliënt".

Duur van de hoorzitting en de procedure

In het groepsgesprek wordt door iedereen gedeeld dat tien minuten te kort is voor een hoorzitting. Ze vinden het te kort omdat je voldoende tijd en mogelijkheid moet krijgen om je bezwaar toe te lichten. Ook moet er tijd en ruimte zijn voor de commissieleden om aanvullende vragen te stellen. Ze vinden niet dat alle partijen binnen tien minuten voldoende aan bod kunnen komen. Wel hebben een paar cliënten meegemaakt dat er in de praktijk meer tijd was, ondanks dat de uitnodiging vermeldt dat er tien minuten beschikbaar zijn.

"Ik heb in mijn zitting wel alles kunnen uitleggen. Als het echt tien minuten zou zijn geweest dan had dat niet gekund".

Cliënten geven aan dat ze de hoorzitting bij de commissie formeel en zakelijk vinden. Ze hebben de indruk dat de zitting een formaliteit is. Tot slot vinden ze de bezwaarprocedure in zijn geheel lang duren.

"Ook de verschillende tussenstappen duren steeds weer een paar weken. Zelf kreeg ik maar een week om over de aangeboden schikking na te denken".

Keuze tussen ambtelijk horen en commissie

Tijdens het groepsgesprek geeft iemand aan dat zij vertrouwen heeft in de onafhankelijkheid van de commissie. Ze zitten in een apart gebouw en zijn niet verbonden aan SOZawe. Ze vindt het belangrijk dat er een onafhankelijke partij naar haar aanvraag en naar het bezwaarschrift kijkt. Ze vertrouwt minder op deze onafhankelijkheid bij het ambtelijk horen.

"Ik zou me vervelend voelen als ik naar mijn idee in mijn recht zou staan en ik moet naar hetzelfde gebouw als waar de beslissing is genomen. Omdat ik dan helemaal niet het idee dat er een onafhankelijk iemand tegenover me zit".

Een cliënt geeft aan dat hij zich kan voorstellen dat een zitting in het Stadhuis te indrukwekkend en te spannend is waardoor iemand erg zenuwachtig kan worden.

Eén cliënte heeft, ondanks dat ze voor een hoorzitting bij de commissie heeft gekozen, gevraagd om een gesprek met een juridisch medewerker. Ze wilde meer uitleg van het besluit op haar aanvraag. Ze ziet het als een



voordeel om van beide kanten zaken uit te kunnen leggen in een gesprek. Ze geeft aan dat ze helaas geen afspraak heeft gekregen.

"Ik heb nog om een persoonlijk gesprek gevraagd, omdat ik niet zo goed ben aan de telefoon. Daar ging hij niet op in."

Uitkomst van de bezwaarprocedure

Het uiteindelijke besluit is in de brief aan cliënten goed uitgelegd. Ook al zijn ze het er niet altijd mee eens, ze begrijpen wel hoe de commissie tot haar beslissing is gekomen. Meerdere keren geven ze aan dat ze het idee hebben dat het besluit op hun bezwaarschrift al duidelijk was voor de hoorzitting. Ze zien de hoorzitting bij de commissie als een formaliteit.

"Ik heb de indruk dat de zitting een formaliteit is en dat het besluit van te voren al bekend was".

Algemene indruk van de zitting en bezwaarprocedure

De meeste cliënten hebben de indruk dat de commissieleden goed waren voorbereid. Ze stelden vragen waaruit deze voorbereiding bleek. Zelf waren ze voldoende geïnformeerd over de hoorzitting en de hele bezwaarprocedure.

Ook in dit gesprek hebben cliënten aangegeven dat ze vinden dat de regels te strak worden toegepast. Ze vinden dat er te weinig naar hun situatie is gekeken. Wel geven cliënten aan dat er goed naar hen is geluisterd. Ze vinden het Stadhuis als locatie formeel en serieus. De één beoordeelt dit positief en voelt zich hierdoor serieus genomen. Een ander ziet dit negatief en vindt het imponerend.

Telefonisch

De cliënten die ik telefonisch heb gesproken zijn over het algemeen positief over de hoorzitting bij de commissie. Ze geven aan dat er goed naar hen is geluisterd. Ze zijn voldoende geïnformeerd en voldoende voorbereid op de hoorzitting en de bezwaarprocedure. Een paar cliënten kunnen zich goed kunnen voorstellen dat een hoorzitting in het stadhuis te indrukwekkend en te spannend is. Meerdere cliënten geven aan dat ze de tien minuten van hun hoorzitting met de commissie te kort vonden. Anderen geven aan dat het kort, maar wel voldoende was. De stukken waren goed voorbereid door de commissieleden.

'Het moest erg snel. Ik had het gevoel dat ik enkel met ja of nee mocht antwoorden'.

Een cliënt geeft aan dat ze het vervelend vindt dat de medewerkers van SOZawe het laatste woord krijgen. Ze ziet hier geen toegevoegde waarde in want hun mening is al weergegeven in de stukken.

Een paar cliënten vinden het raar dat alleen de voorzitter van de commissie iets zegt of vraagt. Ook geven ze aan dat ze het idee hebben dat de zitting een formaliteit was en dat de beslissing op hun bezwaarschrift van te voren al bekend was.



Een cliënte gaf aan dat ze het niet prettig vond dat SOZAWE al gehoord was voordat de hoorzitting begon. Ze kon hierdoor niet reageren op de woorden van SOZAWE.

Eén cliënt gaf aan dat hij voor een hoorzitting bij de commissie heeft gekozen omdat hij verwachtte dat deze het meest onafhankelijk zou zijn. Een ander gaf aan zich geen keuze te kunnen herinneren. Ook gaf iemand aan juist liever naar het Stadhuis te willen komen.

Samengevat zien cliënten de hoorzitting met de commissie als een formaliteit. Ze vinden tien minuten te weinig tijd voor een hoorzitting. Sommige mensen hebben wel meer tijd gekregen tijdens de hoorzitting. Dat er in de uitnodiging staat dat er 10 minuten is gereserveerd voor de hoorzitting met de commissie vinden zij gehaast overkomen. Sommige cliënten geven aan dat ze bij een hoorzitting van de commissie meer onafhankelijkheid verwachten in vergelijking met het ambtelijk horen. Tot slot geven cliënten die een hoorzitting bij de commissie hebben gehad aan dat ze het belangrijk vinden dat ze gehoord worden en dat er goed naar de aanvraag en het besluit op de aanvraag wordt gekeken.



3.3. Aandachtspunten volgens cliënten

De cliënten die ik heb gesproken noemen over zowel het ambtelijk horen als over de hoorzittingen bij de commissie verschillende voor- en nadelen. Sommige cliënten spreken een duidelijke voorkeur voor het ambtelijk horen uit omdat ze het bijvoorbeeld informeler en vertrouwder vinden. Andere cliënten spreken een duidelijke voorkeur uit voor hoorzittingen bij de commissie omdat ze de commissie formeler en onafhankelijker vinden. Er komt vanuit alle cliënten die ik gesproken heb geen duidelijke voorkeur voor één van beiden naar voren. Hieronder geef ik van beide hoorzittingen de genoemde voor- en nadelen kort weer.

Ambtelijk horen

Niet onafhankelijk van SOZawe

Ambtelijke zitting ver weg in het gebouw en onoverzichtelijk

Er was een 'echt gesprek' en ze dachten mee

Gesprek met 2 personen is persoonlijker en informeler

Stadhuis

Zenuwachtig door het gebouw en de setting

Tien minuten is te kort

Er waren teveel mensen bij de hoorzitting aanwezig

Onafhankelijk van SOZawe

Ik voelde me serieus genomen



3.4. Advocaten

Ik heb met een aantal advocaten en één gemachtigde een individueel gesprek gehad, te weten: Mr. R. van Asperen, Mr. E. van Dalen, Mr. B. van Dijk, Mr. E. P. Groot, Mr. S. de Vaal en Mr. E. van Wolde. Verder in dit hoofdstuk zal ik spreken over advocaten.

Inleiding

Alle advocaten geven aan dat ze niet enkel ervaring met ambtelijk horen via SOZAWE hebben, maar ook met ambtelijk horen bij andere instanties bijvoorbeeld de SVB, IND en het UWV.

Ambtelijk horen

Alle advocaten zijn positief over het ambtelijk horen. Meerdere advocaten hebben de indruk dat je in een ambtelijke zitting in gesprek gaat met elkaar. Ze vinden dit positief. Een besluit kan worden uitgelegd. Er is minder sprake van betogen, zoals bij de commissie. Bij de commissie is een wat flexibeler afhandeling niet mogelijk tenzij de commissie het zelf wil. Alle advocaten die ik gesproken heb zien dit als een voordeel van het ambtelijk horen.

"Het is in beide gevallen niet gebeurd maar ik heb de indruk dat je beter dingen kunt afspreken bij ambtelijk horen. Daarvoor is de commissie te log en afstandelijk".

Een advocate geeft aan dat ze het idee heeft dat het ambtelijk horen vertrouwder is voor cliënten. Ze kennen de locatie en het is minder formeel, de drempel is hierdoor lager. De juridisch medewerkers geven in hun introductie duidelijk aan dat ze niets te maken hebben gehad met de eerdere besluitvorming. Bij de commissie is het totaal anders: de commissieleden, de advocaat en de cliënt zitten aan een grote tafel op letterlijk en figuurlijk grote afstand tot elkaar. Ze geeft aan dat de juridisch medewerker bij de commissie meer een tegenstander is terwijl dezelfde persoon bij het ambtelijk horen niet als tegenstander wordt gezien.

"Uiteindelijk denk ik ook dat het meer is waar een bezwaarprocedure voor bedoeld is. Want je kunt daarna nog naar de rechter en dan wordt het allemaal nog weleens puur juridisch bekeken. Hier moet je misschien ook wel kijken of je wat meer begrip voor besluiten kunt kweken en als de ambtenaren het verkeerd hebben gedaan kunnen ze het ook op dat moment herstellen".

Een advocaat geeft aan dat het ambtelijk horen voor cliënten veel prettiger is. De locatie en ook de zitting zijn informeler. Cliënten krijgen de kans om echt hun verhaal te doen. Een bezwaarschrift is voor cliënten vaak meer dan enkel het juridische. Cliënten krijgen bij het ambtelijk horen als eerste het woord en er wordt naar ze geluisterd. Een aantal



advocaten heeft de ervaring dat cliënten eerder vrede met een negatieve beslissing hebben wanneer ze gehoord zijn. Bij de commissie gaat het horen meer tussen de voorzitter en de advocaat volgens de advocaten. Ik heb hierover geen cliënten gesproken die een advocaat hebben gemachtigd tijdens de bezwaarprocedure.

“Bij een hoorzitting van de commissie gaat het meer over het hoofd van de cliënt heen. Ik adviseer ze vaak ook om thuis te blijven bij een hoorzitting van de commissie”.

Een nadeel van het ambtelijk horen kan zijn dat er geen externe partij in de vorm van een externe commissie is. De advocaten geven aan dat vooral cliënten dit als een nadeel kunnen zien. De advocaten zelf zien dit niet als nadeel.

“Zelf zie ik het doel van de bezwaarprocedure anders. Je moet gewoon nog een keer naar de zaak kijken en niet per se rechtertje willen spelen. Dat komt daarna wel”.

“Externe commissie speelt al een beetje rechter. Er is geen mogelijkheid om tot elkaar te komen. Bij ambtelijk horen kan dat wel. Je legt een besluit nog eens uit. Gemeente kan het uitleggen”.

Een advocate geeft aan dat ze het informele aan het ambtelijk horen een nadeel zou kunnen worden. Zeker wanneer je op den duur alle juridisch medewerkers kent kan het te informeel gaan worden.

Commissie

De advocaten geven aan dat een hoorzitting bij de commissie duidelijk formeler is dan het ambtelijk horen. De locatie is formeler en de omgang tussen de commissieleden en de cliënt is formeler.

“Je wordt opgehaald door de secretaris, je moet daar gaan zitten, er worden geen handen geschud. Dat is ook niet gebruikelijk. Het is meer alsof je voor een rechtelijke commissie staat. En dat is hier veel informeler, dat ambtelijk horen. Ik kan me voorstellen dat het voor cliënten prettiger is, hoewel ik ook wel het nadeel zie dat cliënten zeggen van ik zit hier nu nog niet bij een onafhankelijke commissie”.

In de uitnodiging wordt aangegeven dat de zitting tien minuten duurt. De meeste advocaten geven aan dat die tien minuten in de praktijk vaak genoeg is. Ze weten dat er vaak meer tijd is als dat nodig is. Cliënten weten dit niet en op hun komt het in de uitnodiging als gehaast en kort over. Een aantal advocaten geeft aan dat cliënten weinig ruimte krijgen om hun verhaal te doen.

“Ze kijken eigenlijk niet af van die tien minuten. Daardoor krijgen cliënten nauwelijks het woord. Een cliënt wil wel iets gezegd hebben en zich gehoord voelen”.



"Het is misschien ook wel de setting, de voorzitter, de secretaris en ik. De hele setting imponeert de cliënten".

Iemand vraagt zich hardop af in hoeverre de commissie de zaken juridisch bekijkt. Hij heeft de indruk dat de commissieleden de neiging hebben om de rapporten van SOZAWE voor waar aan te nemen.

"Ze stellen bijna nooit een vraag. Blijkbaar moet het snel. Ik vraag me af of ze het wel echt hebben gelezen. Bij een hoorzitting wil ik dat ze echt het dossier kennen en genoeg vragen stellen. Dit gebeurt onvoldoende".

Een advocaat geeft aan dat sommige cliënten er bij de commissie niet uitkomen en achteraf dingen zeggen die ze tijdens de hoorzitting niet hebben durven zeggen. De locatie, de beperkte tijd, de hoeveelheid mensen bij de hoorzitting en de leidende rol van de voorzitter spelen hier in mee.

Wanneer niet ambtelijk horen kiezen

Er zijn een paar advocaten die aangeven dat ze het prima zouden vinden als er altijd sprake zou zijn van ambtelijk horen. Een ander vindt het vooral van belang of er verschil in de uitkomsten is tussen ambtelijk horen en een hoorzitting bij de commissie.

Een paar advocaten geven aan dat zij bij een bezwaarschrift over bijvoorbeeld een terugvordering in verband met een vermeende gezamenlijke huishouding niet voor ambtelijk horen zouden kiezen. Er is dan één orgaan dat informatie verzamelt, een standpunt inneemt en tevens het bezwaarschrift bekijkt. Omdat het gaat over de weging van feiten en bijzondere individuele omstandigheden zou er beter een partij van buiten naar de zaak kunnen kijken. In een vergelijkbare situatie vinden zij de onafhankelijkheid van de commissie erg belangrijk.

"Anders keurt de slager zijn eigen vlees. Voor de standaard zaken vind ik het ambtelijk horen een goede ontwikkeling".

Een advocaat geeft aan te twijfelen over de voorkeur als er een bezwaar zou spelen waarin bijzondere omstandigheden spelen.

"Is er een zaak met bijzondere omstandigheden, kies ik eerder voor de commissie. Ik weet niet in hoeverre ze bij het ambtelijk horen bijzondere omstandigheden meenemen".

Cliënten

De meeste advocaten hebben de indruk dat cliënten geen voorkeur hebben voor ambtelijk horen of een hoorzitting van de commissie. Ze denken dat cliënten vooral gehoord willen worden. De plek en door wie maken naar hun idee minder uit. Ze geven aan dat de uiteindelijke uitkomst voor cliënten belangrijker is dan waar en door wie de hoorzitting gehouden wordt.

BASIS VOOR BELEID

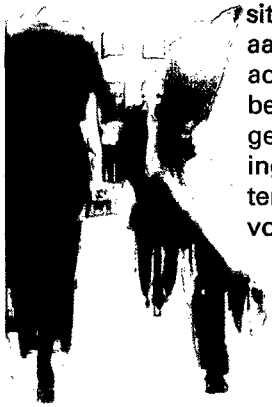
"Cliënten willen vooral gehoord worden. Als ze maar gehoord worden maakt de plek en door wie niet uit".

Voorkeur

Alle advocaten die ik heb gesproken zouden het prima vinden als er in de toekomst enkel ambtelijk horen zou plaatsvinden. Eén advocaat geeft aan dat hij geen voorkeur heeft. Wel zou hij graag willen weten of de verschillende hoorzittingen leiden tot verschillende uitkomsten.

"Voor mijn cliënten vind ik het prettiger om ze in een ambtelijke setting te hebben".

Samengevat heeft een aantal advocaten aangegeven dat ze in alle situaties voor het ambtelijk horen zouden kiezen. Ze zien enkel voordelen aan deze manier van horen voor zichzelf en voor hun cliënten. Andere advocaten zouden de keus laten hangen van het specifieke bezwaarschrift. Zij zouden voor de commissie kiezen bij bijvoorbeeld gecompliceerde bezwaarzaken, wanneer er een bezwaarschrift is ingediend tegen opgelegde boetes of maatregelen of bij grote terugvorderingen. In alle andere situaties spreken ze een voorkeur uit voor het ambtelijk horen.



BEZOEKADRES

Eendrachtskade ZZ 2
9726 CW Groningen

POSTADRES

Postbus 1125
9701 BC Groningen

T (050) 367 56 30

F (050) 367 56 33

E info@os.groningen.nl

I www.os-groningen.nl

OS