

Bestuursdienst

Afdeling Directiesecretariaat
Steller R.J. Bakker
Onderwerp Pilot ambtelijk horen bij bezwaarschriftprocedure SOZawe



Postadres
Postbus 1125
9701 BC Groningen

e-mail:
szw@groningen.nl

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 51 13 Bijlage(n) -

Ons kenmerk SZ 12.3055123

Datum 20 APR 2012 Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

In de vergadering van de commissie Werk&Inkomen van 11 april 2012 heeft wethouder Pastoor u in kennis gesteld van ons besluit van 10 april 2012 om een pilot te starten met het ambtelijk horen in de bezwaarschriftprocedure bij de dienst SOZawe. De heer Rutte van de fractie van de VVD, vroeg onze afwegingen inzichtelijk te maken die tot dit besluit hebben geleid en naar de criteria die wij bij de evaluatie van de pilot zullen hanteren. In deze brief geven wij u onze reactie.

Aanleiding voor het starten van de pilot

In de bezwaarschriftprocedure bij de dienst SOZawe wordt voor het horen van burgers en de advisering aan het ons college een externe commissie ingezet. Deze werkwijze is zorgvuldig maar, als gevolg van veel processtappen en wachtmomenten, ook duur en tijdrovend. We hebben geconstateerd dat als gevolg van het vroegtijdige contact tussen de juridisch medewerker en de indiener van het bezwaarschrift, veel zaken in de voorfase kunnen worden opgelost. Waar dat niet het geval is en de procedure bij de bezwaarschriftencommissie wordt voortgezet, verschijnt ca. 40% van de uitgenodigde burgers niet bij de commissie. Van de adviezen die de commissie geeft, wijkt de commissie in slechts 4% van de gevallen ten voordele van de burger af van het advies van de juridisch medewerker. De meerwaarde van de inzet van de commissie is daarmee niet in alle gevallen even groot. Dit heeft ertoe geleid dat wij een nieuwe werkwijze hebben bedacht waarbij de bezwaarschriftencommissie alleen in bepaalde gevallen wordt ingezet.

Opzet van de pilot

In de nieuwe werkwijze maken wij een onderscheid in bezwaarschriften die voor horen en advisering aan de bezwaarschriftencommissie worden voorgelegd en bezwaarschriften waarbij een juridisch medewerker wordt



belast met het horen en de advisering. Wij zien een belangrijke rol voor de commissie weggelegd bij zaken waarin sprake is van meer beleidsruimte en/of de beoordeling van het feitencomplex cruciaal is. Te denken valt aan opgelegde maatregelen vanwege het niet nakomen van verplichtingen of beëindiging van de uitkering vanwege fraude. Dit zijn in de regel procedures waarin de belangen voor de burger groot zijn. Bovendien staat de verhouding tussen de burger en de gemeente in deze zaken vaak onder spanning. Het inschakelen van een externe adviescommissie kan het vertrouwen van de burger in de besluitvorming vergroten. Daar waar een juridisch medewerker wordt ingezet is dit altijd een medewerker die niet is betrokken bij de primaire besluitvorming.

Alles tegen elkaar afgewegend zijn wij van mening dat in het proces van bezwaarschriftafhandeling in de pilot, de gewenste objectiviteit is geborgd en dat dit proces met voldoende waarborgen is omkleed.

De werkwijze in de pilot wordt door meer gemeenten toegepast, waaronder de gemeente Rotterdam. De opzet van de pilot is afgestemd met de bezwaarschriftencommissie. Verder hebben wij de Ombudsman om advies gevraagd. Zij kan zich vinden in de werkwijze die we in deze pilot willen toepassen. Als de pilot succesvol is en we deze werkwijze definitief kunnen invoeren, dan levert dit ons een structurele besparing op van ca. € 100.000,-.

Onderzoek naar resultaten van de pilot

Gezien de belangrijke functie die de bezwaarschriftprocedure binnen de rechtsbescherming heeft, willen we in deze kwestie niet over één nacht ijs gaan. We willen onderzoeken wat de resultaten van de pilot zijn omdat veel van de argumenten voor of tegen ambtelijk horen geen betrekking hebben op de juridische inhoud of de besparingsmogelijkheden, maar op de perceptie en acceptatie van de burger. In die hoek liggen ons inziens ook de risico's. Als de burger het idee heeft dat hij niet gehoord is en zijn bezwaar niet serieus genomen is, dan zal dit leiden tot verlies van vertrouwen in de gemeente en uiteindelijk tot meer vervolgpcedures.

Onderzoek & Statistiek Groningen zal onderzoek doen naar de resultaten van de pilot. De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

Is er verschil in de mate van tevredenheid bij burgers die door de commissie SZW zijn gehoord en burgers die door een juridisch medewerker zijn gehoord, in verband met het door hun ingediende bezwaarschrift? Op welke aspecten is er sprake van verschil in tevredenheid tussen beide groepen?

De centrale onderzoeksvraag valt uiteen in deelvragen. Onderzocht wordt hoe de burger de procedure heeft beleefd in termen van:

- snelheid van de procedure;
- zich gehoord voelen;



- correcte bejegening;
- duidelijke informatie;
- invoelend vermogen/betrokkenheid;
- probleemoplossende houding/meedenken;
- onafhankelijkheid van de hoorcommissie/ambtenaar tijdens de hoorzitting;
- acceptatie van de uitkomst.

De pilot start op 1 juni 2012 en duurt maximaal 6 maanden. Wij verwachten dat de resultaten van het onderzoek in januari 2013 beschikbaar zijn. Over de onderzoeksresultaten en het vervolg na de pilot zullen wij u schriftelijk informeren.

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

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