



# Gemeente Albrandswaard

Gemeenteraad van Albrandswaard  
p/a de griffie

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Bijlage(n): 3

Ons kenmerk: 1308607  
Contact: A.G.M. Ostojic-Hanssen  
Doorkiesnummer: +31105061163  
E-mailadres: a.ostojic@bar-organisatie.nl  
Datum: 13 februari 2018

Betreft: Raadsinformatiebrief Pilot ambtelijk horen in bezwaar

Geachte raadsleden,

## **INLEIDING**

Albrandswaard is continu op zoek naar een verbetering van haar dienstverlening. De snelheid waarmee beslissingen worden genomen, is onderdeel van een goede dienstverlening. Mede in dat kader is op zoek gegaan naar mogelijkheden om op een klantvriendelijke wijze te komen tot snellere besluitvorming in bezwaar. Een mogelijkheid die daarbij naar boven komt drijven, is het ambtelijk horen in bezwaar.

## **KERNBOODSCHAP**

Op korte termijn zal bij bezwaren sociale regelgeving gestart worden met een proef ambtelijk horen.

## **CONSEQUENTIES**

Met de toepassing van ambtelijk horen kunnen bezwaren sneller en klantvriendelijker afgehandeld worden.

## **VERVOLG**

Medio februari 2018 worden medewerkers die ambtelijk horen moeten gaan toepassen, getraind in vaardigheden die nodig zijn om goed te kunnen horen. Daarna zal de pilot starten op het moment dat het eerste bezwaar tegen een besluit dat op de lijst met geschikte zaken staat, binnenkomt.

Na ongeveer een half jaar – afhankelijk van de hoeveelheid ‘geschikte’ bezwaren dat binnenkomt – wordt de pilot geëvalueerd. Over deze evaluatie wordt u geïnformeerd.

## **Toelichting**

Op dit moment vindt het horen en de advisering in bezwaar plaats door een onafhankelijke commissie. De termijn voor het nemen van een beslissing op bezwaar is daar twaalf weken. Wanneer horen (en



advisering) ambtelijk plaatsvindt, is de wettelijke beslistermijn zes weken. Ambtelijk horen is flexibeler te plannen, korter in de besluitvorming en wordt over het algemeen als klantvriendelijker ervaren. Naast een check op doelmatigheid en rechtmatigheid biedt ambtelijk horen meer ruimte om de gehele situatie van bezwaarmaker in ogenschouw te nemen.

Een projectgroep, bestaande uit medewerkers van de afdelingen Vakondersteuning en Juridische zaken BAR, aangevuld met de regisseur Participatie heeft een procesbeschrijving, een lijst met geschikte zaken voor ambtelijk horen en evaluatiecriteria opgesteld. Deze treft u aan bij deze brief. Geschikt voor ambtelijk horen zijn vooral zaken waarin geen derde-belanghebbenden zijn en waarin weinig tot geen beleidsvrijheid is.

#### **BIJLAGEN**

1306689 Procesbeschrijving  
1306654 Lijst geschikte zaken  
1306684 Criteria Evaluatie

Met vriendelijke groet,  
het college van de gemeente Albrandswaard,  
de secretaris, de burgemeester,



Hans Cats



drs. Hans-Christoph Wagner



## Criteria voor evaluatie

Ter afronding van de pilot vindt een evaluatie plaats. Op grond van de hieronder opgenomen criteria wordt bepaald in hoeverre de pilot een succes is. Dat betekent niet, dat op alle criteria positief gescoord moet worden of substantiële vooruitgang moet worden geboekt. Bij ambtelijk horen komen veel aspecten kijken die interessant zijn om mee te nemen in een evaluatie. Echter niet alle aspecten zijn even belangrijk of doorslaggevend voor het oordeel over het al dan niet slagen van de pilot. Om die reden hebben we een selectie gemaakt van de belangrijkste criteria.

De criteria waarop we evalueren zijn doorlooptijd, kosten/efficiëntie en klanttevredenheid. Van de daarbij behorende indicatoren hebben wij de volgende - in volgorde van belangrijkheid - selectie gemaakt:

- I. Het aantal zaken dat binnen de bestuurlijk gestelde norm van 12 weken met een besluit op bezwaar wordt afgehandeld is gestegen naar minimaal 90%.
- II. Het aantal ambtelijke uren dat gemiddeld aan een bezwaar wordt besteed daalt.
- III. De bezwaarmaker heeft het idee dat het bezwaarschrift serieus en deskundig is behandeld door de hoorders.
- IV. Medewerkers ervaren meer flexibiliteit en verantwoordelijkheid in hun werk.
- V. De benodigde documenten zijn korter en eenvoudiger.

Ook voor bovenstaande criteria geldt, dat niet op alle aspecten vooruitgang geboekt hoeft te worden om tot een positief eindoordeel te komen. Het eindoordeel komt tot stand door een analyse waarom ambtelijk horen wel of niet werkt in de context van de zaak en de werkwijze in onze organisatie. Om naast de hoofdcriteria een bredere inzicht te krijgen in de mogelijke neveneffecten van ambtelijk horen wordt ook naar het totaal van onderstaande aspecten gekeken.

### 1. Doorlooptijd van het bezwaar

De indicatoren voor het meten van dit evaluatiecriterium zijn:

- A) Als indicator voor dit evaluatiecriterium geldt dat de gemiddelde doorlooptijd\* van het bezwaar is gedaald.
- B) Het aantal zaken dat binnen de bestuurlijk gestelde norm van 12 weken met een besluit op bezwaar wordt afgehandeld is gestegen naar minimaal 90%.
- C) Het aantal zaken dat binnen de wettelijk termijn wordt gehaald (12 weken bij horen met commissie en 6 weken bij ambtelijk horen) is gestegen/gedaald naar 90%

\* De doorlooptijd wordt achteraf geanalyseerd door de doorlooptijd van de in de pilot betrokken zaken te vergelijken met vergelijkbare zaken die eerder door de commissie zijn behandeld.

### 2. Behandeltijd van de medewerker

De indicatoren voor het meten van dit evaluatiecriterium zijn:

- A) De behandeltijd van de college vertegenwoordiger is per zaak gemiddeld korter.
- B) De behandeltijd van de secretaris is per zaak gemiddeld korter.

### 3. Kosten

De verwachting is, dat ambtelijk horen leidt tot lagere kosten. Indicatoren voor dit criterium zijn:

- A) Het aantal ambtelijke uren dat gemiddeld aan een bezwaar wordt besteed daalt.
- B) De uitgaven voor inzet externen bij horen dalen (presentiegeld commissie, notulist).
- C) De totale uitgaven voor juridische bijstand in beroepszaken dalen.
- D) De kosten voor administratie en postverwerking dalen.

#### 4. Klanttevredenheid

Een nulmeting van klanttevredenheid is niet voor handen. Om enig inzicht te krijgen in de tevredenheid van bezwaarmakers over bezwaarprocedure wordt gedurende de pilot aan elke bezwaarmaker na afloop van de hoorzitting bij de commissie als ook na het ambtelijk horen gevraagd een evaluatieformulier in te vullen. Op de volgende onderdelen wordt bezwaarmakers gevraagd een waardering toe te kennen (van heel ontevreden naar heel tevreden).

- A) Heeft de bezwaarmaker tijdens de hoorzitting alles gezegd wat hij/zij wilde zeggen?
- B) Heeft bezwaarmaker het idee dat het bezwaarschrift serieus is behandeld door de hoorders?
- C) Heeft bezwaarmaker het idee dat de hoorders ter zake deskundig waren?
- D) Heeft bezwaarmaker het idee dat de hoorders zijn/haar standpunt heeft begrepen (hoeft er niet mee eens te zijn)?
- E) Heeft bezwaarmaker het idee dat de hoorders zich in zijn/haar situatie heeft ingeleefd (hoeft er niet mee eens te zijn)?
- F) Hoe waardeert bezwaarmaker de uitleg over het standpunt van het college (hoeft het er niet mee eens te zijn)?
- G) Overige opmerkingen van bezwaarmaker over klanttevredenheid bezwaarprocedure.

Van een positieve evaluatie is sprake wanneer de vragen onder A t/m F gemiddeld beter worden gewaardeerd bij ambtelijk horen dan bij commissie horen. Vraag G is bedoeld om onderliggende waardering van bezwaarmakers in beeld te krijgen.

#### 5. Proces

De verwachting is dat ambtelijk horen meer sturing en flexibiliteit biedt op vorm en inhoud. De ambtelijk hoorder is in staat om het proces (verzamelen voorinformatie, manier van horen) aan te passen aan de casus en de omstandigheden. Dit maakt dat de ambtelijk hoorder beter in staat is om tot een snelle afhandeling te komen waar dat kan en de diepte in te gaan waar dat nodig is. Ook kan bij de toedeling van bezwaarschriften aan de hoorder geselecteerd worden op kennis/ervaring met een onderwerp. Het organiseren van regie (verantwoordelijkheid zo veel mogelijk in één hand) is daar een belangrijk onderdeel van.

Indicatoren voor dit criterium zijn:

- A) Het aantal bezwaren dat tot ambtelijk horen of commissie horen komt daalt.
- B) Het aantal ingetrokken bezwaren neemt toe.
- C) Het aantal bezwaren waarop wordt geadviseerd het primaire besluit te herzien neemt toe.
- D) De benodigde documenten zijn korter en eenvoudiger.
- E) Het aantal keren dat beroep wordt ingesteld daalt.

#### 6. Ervaringen betrokken medewerkers binnen BAR-organisatie

In het verlengde van de aspecten die onder proces zijn genoemd, is de verwachting dat ambtelijk horen voor de betrokken medewerkers een helder werkproces met meer ruimte voor maatwerk oplevert. Indicatoren voor dit criterium zijn:

- A) Medewerkers ervaren dat zij beter in staat zijn om klantgericht (persoonlijk, betrokken, oog voor omstandigheden) te werken.
- B) Medewerkers ervaren meer flexibiliteit en verantwoordelijkheid in hun werk.
- C) Medewerkers ervaren dat de stappen in het proces en de verantwoordelijkheden daarbij helder zijn.

Wel ambtelijk horen	Niet ambtelijk horen
<b>Algemeen</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexe zaak (bv. complexe regelgeving, financieel risico, politiek-gevoelige besluiten, besluiten met grote precedentwerking etc.)</li> </ul>
<b>Participatiewet</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boetes lager dan € 340,-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boetes hoger dan € 340,-</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meedoen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraudezaken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonkostentoeslag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terugvorderingen levensonderhoud</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijzondere bijstand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afwijzing aanvraag algemene bijstand</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opschorten uitkering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maatregelen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingangsdatum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beëindiging algemene bijstand</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beëindigingsdatum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IOAZ / Bbz 2004</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoogte (kostendelersnorm)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tegenprestatie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitstroom / re-integratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krediet hypotheek</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhoudingen / Beslag</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buiten behandelingstellingen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimabeleid</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuele inkomstentoeslag</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• IOAW</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studietoelage</li> </ul>	
<b>Wet maatschappelijke ondersteuning 2015</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle eenvoudige, gebonden Wmo-beschikkingen met geen of beperkte beleidsvrijheid. Rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulp bij het huishouden</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervoersvoorziening pgb vervoerskosten</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kortdurend verblijf</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonvoorzieningen</li> </ul>
<b>Algemene wet bestuursrecht</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dwangsom niet tijdig beslissen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet-ontvankelijk</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fictieve weigering besluit te nemen</li> </ul>	
<b>Overige regelgeving</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leerlingvervoer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet inburgering</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GPK</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeugdwet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GPP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schuldhulpverlening</li> </ul>