

Werkinstructie Bezwaar en Beroep Sociaal Domein

Inhoud

Inleiding, proces en definities.....	2
Werkinstructie	3

Inleiding, proces en definities

Het kan gebeuren dat een cliënt het niet eens is met een besluit wat je hebt genomen. Soms is het voldoende om een extra toelichting te geven op het besluit, maar niet altijd. Een cliënt heeft altijd het recht om in bezwaar te gaan. Op Schulinck staat een beschrijving van de procedure van een bezwaar. Als een bezwaar nieuw is voor je, lees dat dan eerst door.

Als bezwaar van een cliënt in een bezwaarprocedure ongegrond wordt verklaard of het oneens blijft met de beslissing, dan kan een cliënt ook in beroep gaan bij de bestuursrechter. Ook die procedure is op Schulinck beschreven. Daarna is eventueel nog hoger beroep mogelijk.

De cliënt heeft 6 weken de tijd om een bezwaar in te dienen na het versturen van de beschikking. Een bezwaar komt binnen bij de afdeling Juridische zaken (JZ) en zij sturen een ontvangstbevestiging naar de cliënt. JZ is de procesbeheerder en houdt in de gaten of de rechtsbescherming van de cliënt goed geborgd is. Rechtsbescherming wil zeggen het geheel van mogelijkheden in een samenleving om (achteraf) op te komen tegen besluiten en handelingen van overheidsorganen, zoals bijvoorbeeld een gemeente. JZ toetst of het bezwaarschrift aan een aantal criteria voldoet. Als dat zo is, dan stuurt JZ het bezwaarschrift door naar de afdeling Bezwaar en beroep (B&B) om het bezwaar inhoudelijk te laten beoordelen. Bezwaar- en beroepmedewerkers zijn de uitvoerders van het proces Bezwaar en van het proces Beroep. Je zal vooral met hen te maken hebben als er een bezwaar of beroep binnenkomt.

De totale afhandeltermijn voor een Bezwaar is 12 weken. Dat is *inclusief* de hoorcommissie en aanvullend advies. Als de termijn overschreden wordt kan de gemeente gedwongen worden door de rechtbank om een besluit te nemen. In sommige gevallen is de Regeling ambtelijk horen van toepassing en wordt de hoorcommissie niet ingeschakeld. De doorlooptijd van die procedure is slechts 6 weken.

De bezwaarprocedure is schematisch weergegeven in Visio - RK-Bezwaarprocedure Sociaal Domein.

Werkinstructie

Stappen	Rol	Instructie	Termijnen	Documentatie
Onderzoeken bezwaar	Bezwaar en beroep medewerker (B&B)	Informeert de betrokken klantmanager/wijkteammedewerker en kwaliteitsmedewerker per mail over het binnengekomen bezwaar. De B&B medewerker beoordeelt de compleetheid van het dossier. 1. Zitten alle stukken in het dossier? 2. Wat is de tijdlijn van gebeurtenissen? 3. Is de motivatie duidelijk? 4. Zijn de juiste stappen in het onderzoek gedaan? 5. Wat heb ik nodig voor het verweer? B&B medewerker raadpleegt informatie waartoe zij/hij toegang heeft en vraagt aanvullende informatie op bij de betrokken klantmanager/wijkteammedewerker en/of cliënt. De B&B medewerker kijkt niet alleen vanuit het perspectief van de gemeente of een besluit goed is genomen, maar kijkt ook zeker vanuit het perspectief van de bezwaarmaker of advocaat. Probeer er zo goed mogelijk rekening mee te houden door het dossier zo compleet mogelijk aan te leveren aan het begin. Bij een motiveringsgebrek of complexe casus zal de B&B medewerker een afspraak inplannen. Het bezwaar blijft in behandeling bij de bezwaarmedewerker tijdens de gehele procedure.	Totaal 3 werkdagen na ontvangst verzoek voor compleet maken dossier.	RX
Optioneel: aanvullend onderzoek	Klantmanager/wijkteammedewerker	Als stap 1 t/m 5 van het screenen niet duidelijk zijn dan krijgt Klantmanager/wijkteammedewerker een verzoek van de B&B medewerker om het dossier aan te vullen. De B&B medewerker zal per stap aangeven welke informatie ontbreekt en waarom er sprake is van onzorgvuldigheid. De Klantmanager/wijkteammedewerker bepaalt in samenspraak met de kwaliteitsmedewerker en/of B&B medewerker wat nodig is om te herstellen en opvragen van extern advies kan hierbij noodzakelijk zijn.	Zo snel mogelijk Contractueel is de doorlooptijd van een medisch advies bij SAP/Salude max. 20 werkdagen. Bij een eventuele second opinion bij Salude	Suite

		Hiervoor gebruik je de werkinstructie op Scienta. Ook informeer je de klant over het opvragen van extern advies zoals in het reguliere onderzoeksproces. De Klantmanager/wijkteammedewerker koppelt de uitkomsten het extern advies terug aan de B&B medewerker. En overlegt met B&B medewerker en eventueel kwaliteitsmedewerker of het advies invloed heeft op het eerder genomen besluit. De Klantmanager/wijkteammedewerker slaat het extern advies op in Suite en deelt deze per mail met B&B medewerker.	advies is de doorlooptijd max 20 dagen.	
Schrijven verweerschrift	B&B medewerker	De B&B medewerker schrijft het verweerschrift. Hiervoor gebruikt hij/zij alle aangeleverde stukken uit de voorgaande stappen.		RX
Hoorzitting	Commissie Bezwaarmaker B&B medewerker	De B&B medewerker verdedigt het genomen besluit bij de Commissie en kan dat alleen doen met de input van desbetreffende afdeling. In overleg met B&B medewerker kan betrokken klantmanager/wijkteammedewerker aansluiten bij de hoorzitting. De hoorcommissie stelt naar aanleiding van de hoorzitting een advies op. Het advies is gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond.	Binnen 2 weken na hoorzitting	
Beoordelen Advies	B&B medewerker Klantmanager/ wijkteammedewerker	De B&B medewerker beoordeelt het advies van de hoorcommissie. Hij/zij stuurt eventuele aanvullende vragen van de hoorcommissie door en geeft aan wat je moet doen. Er kunnen verschillende acties uit voortkomen: - extern advies opvragen. Zie Scienta. - PGB vaardigheid herbeoordelen bij WMO/Jeugd. - Zelf nader onderzoek doen naar nieuwe feiten die de klant aandraagt en die niet in het onderzoek naar voren zijn gekomen (ondanks dat alle leefgebieden zijn uitgevraagd en gerapporteerd). Bij al deze acties is het toegestaan om contact te hebben met de cliënt. Je doet in principe gewoon als anders (een deel van) het onderzoek. Ook de uitkomsten van het onderzoek bespreek je met de cliënt. De hoorcommissie geeft in het advies aan binnen welke termijn de aanvullende acties gerealiseerd moeten zijn. Je moet dus zelf goed de uiterste data in de gaten houden. Als de acties lang duren, dan informeer je de bezwaarmedewerker actief over de stand van zaken.		

		Het werkproces Bezwaar is er alleen administratief om te laten zien dat er een bezwaar loopt. In dit werkproces staat vermeldt of bezwaar gegrond, ongegrond is of gedeeltelijk gegrond is verklaard met vermelding van het RX nummer zodat de klantmanager/wijkteammedewerker het dossier kan inzien. De Klantmanager/wijkteammedewerker koppelt de uitkomsten van de acties die je moest doen terug aan de B&B medewerker met een rapportage uit Suite of aanvullende stukken (zoals het extern advies). De B&B medewerker beoordeelt de ontvangen stukken koppelt advies terug aan hoorcommissie.		
Verwerken advies	B&B medewerker Klantmanager	Als de hoorcommissie adviseert dat de cliënt gelijk krijgt (het bezwaar wordt gegrond verklaard), dan moet dit besluit verwerkt worden op aanwijzingen van de B&B medewerker. De Klantmanager/wijkteammedewerker stelt eventueel nieuwe beschikking op (zonder bezwaarclausule) en mailt deze naar B&B medewerker. De B&B medewerker stelt een Beslissing op Bezwaar (BOB) op met een beroepsclausule en laat deze ondertekenen door de wethouder. B&B medewerker draagt zorg voor het verzenden van deze stukken naar de cliënt en opslaan in archief. Bij geen akkoord van wethouder dient het advies opnieuw beoordeeld te worden door B&B medewerker. Afhankelijk van of het besluit aangepast moet worden, zal de Klantmanager/wijkteammedewerker de beschikking aanpassen. Deze wordt opnieuw ter goedkeuring aangeboden aan de wethouder. Na akkoord van wethouder zet de Klantmanager/wijkteammedewerker op reguliere wijze het werkproces (en daarmee het besluit) door naar de administratie voor verdere afhandeling. De B&B medewerker verzend BOB naar cliënt en laat dit archiveren door het DIV. Hierna wordt het bezwaar in RX afgehandeld.		