

Startnotitie Proces en kwaliteitseisen afhandeling bezwaarschriften (en klachten Ridderkerk)

Versie 2

Datum 14 augustus 2014

wat willen we bereiken?

Tijdige, klantvriendelijke, correcte en inhoudelijk juiste afhandeling van bezwaarschriften en klachten die door belanghebbenden in de gemeente Ridderkerk zijn ingediend.

wat gaan we daarvoor doen?

We richten een Projectgroep op om het huidige proces van bezwaarschriften (en het proces van de klachtenbehandeling) te beoordelen en vervolgens richten we het proces opnieuw in.

waarom is het nodig?

De achterstanden in de behandeling van bezwaarschriften hebben tot termijnoverschrijdingen geleid, die zijn opgelopen tot meer dan een jaar.

waarom moet het juist nu?

Uit het door de bezwaarschriftencommissie uitgebrachte jaarverslag 2013 blijkt dat de vertraging in de afhandeling van bezwaarschriften onaanvaardbaar is opgelopen.

Naar aanleiding daarvan heeft de burgemeester als bestuurlijk verantwoordelijke voor de afhandeling van bezwaarschriften opdracht gegeven om:

1. bezwaarschriften die vanaf 1 augustus 2014 zijn ontvangen binnen de wettelijke termijn af te handelen;
2. de achterstanden in de afhandeling van bezwaarschriften met spoed weg te werken;
3. indieners van bezwaarschriften die in 2013 zijn binnengekomen te laten weten, dat tegemoet gekomen wordt aan hun bezwaren vanwege verregaande termijnoverschrijding van gemeentewege;
4. het college wordt eerst op de hoogte gebracht van de consequenties daarvan;
5. maatregelen te nemen om te voorkomen dat opnieuw achterstanden ontstaan;
6. tweewekelijks in het portefeuillehoudersoverleg Besturen en Communicatie over de stand van zaken van de afhandeling te rapporteren;
7. maatregelen te nemen om in control te komen.

De verwachting is, dat vanwege veranderende wetgeving op sociaal gebied er meer bezwaarschriften zullen worden ingediend.

waar moeten we op letten?

1. De achterstand in de afhandeling van bezwaarschriften bestaat vooral bij de bezwaarschriften op het gebied van "sociale zaken", maar komt soms ook voor op andere beleidsterreinen.
2. De bevoegdheidsverdeling over de afdelingen in het proces van afhandeling van bezwaarschriften.
3. Systeem(keuze) waarbinnen bezwaarschriften worden geregistreerd, het proces wordt bewaakt, waarop het management stuurt en waaruit aan het bestuur kan worden gerapporteerd. Afstemming op/van bestaande systemen.
4. Lean proces.
5. Houding en gedrag.
6. Benodigde capaciteit.

wat hoort niet bij dit project?

1. Afhandeling van bezwaarschriften in het kader van gemeentelijke belastingen.
2. De totale doorloop van het coachingstraject houding en gedrag.
3. Ontwikkeling standaardbeschikkingen.
4. Eventuele aanschaf en inrichting van systeem.

5. Inbedding in de organisatie van de nieuwe werkwijze. Dat is een taak van de afdelingshoofden.

planning

Wat	wanneer
Startnotitie/opdracht geformuleerd	15 augustus
Vaststelling startnotitie door college	9 september 2014
Samenstelling werkgroep(en)	september
Startbijeenkomst	september 2014
Achterstand bezwaarschriften weggewerkt	1 februari 2015
Einde Projectgroep	1 februari 2015

wie doet er mee?

Samenstelling projectgroep:
Projectleider Bureau Bestuursondersteuning Ridderkerk: Ria Alblas;
Afdelingshoofd Juridische zaken: Jos van der Waal;
Afdelingshoofd Vakondersteuning: Roeland Luijendijk;

Het afdelingshoofd Verstrekkingen: Adile Aslan en een coach van de Taskforce BAR@Work: Deborah Meeder worden nauw betrokken bij het project.

communicatie

Samenstelling deelprojectgroepen:
Door de afdelingshoofden aan te wijzen medewerkers JZ , Vakondersteuning, Verstrekkingen, Informatiemanagement en Automatisering.
Voor zover dat nodig is, worden domeindirecteuren en afdelingshoofden geraadpleegd en geïnformeerd.

Bij de toezending van het Jaarverslag 2013 van de bezwaarschriftencommissie wordt de startnotitie ter kennisneming meegestuurd aan de gemeenteraad.

De domeindirecteuren Bedrijfsvoering en Maatschappij worden/zijn door het hoofd Bureau Bestuursondersteuning Ridderkerk op de hoogte gehouden van de voortgang van het project.

De leden van de projectgroepen worden in een startbijeenkomst geïnformeerd over het doel en de inhoud van het project.

evaluatie

Niet van toepassing.

wat hebben we voor het project nodig?

Benodigde ambtelijke inzet in de periode september 2014 tot einde taskforce.

heeft het project draagvlak?

Het project heeft bestuurlijk draagvlak en draagvlak bij Juridische Zaken en Vakondersteuning.

Ambtelijk opdrachtgever: hoofd Bureau Bestuursondersteuning Ridderkerk: Yvonne van den Berg
Opdrachtnemers: Ria Alblas, Jos van der Waal, Roeland Luijendijk en Adile Aslan
Datum: 13 augustus 2014, Ridderkerk