

17 NOV 1993

BUREAU CDWJZ

E
ZIJN
VOLKS
GEZOND
HEID EN
CULTUUR

Kenmerk
CDWJZ U-931977

Rijswijk

1- 8 NOV. 1993

De Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur

B E S L U I T:

Begripsomschrijving

Artikel 1

Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder:

- a. de minister : de Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur;
- b. bezwaar : een bezwaar als bedoeld in artikel 7:1 van de
Algemene wet bestuursrecht;
- c. de commissie : een commissie als bedoeld in artikel 7:13 van de
Algemene wet bestuursrecht.

Taak en samenstelling van de commissie

Artikel 2

Er is een commissie die desgevraagd adviseert omtrent het nemen van beslissingen op bezwaren, betrekking hebbend op het terrein van het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur.

Artikel 3

1. De commissie bestaat uit:
 - a: een voorzitter, tevens lid;
 - b: plaatsvervangend voorzitters, tevens leden;
 - c: leden, te benoemen uit de kring van personen van wie uit hoofde van hun kennis van het terrein van welzijn, volksgezondheid en cultuur of anderszins een bijdrage aan de werkzaamheden van de commissie kan worden verwacht;
 - d: een ambtelijk lid, te weten het hoofd van de Centrale Directie Wetgeving en Juridische Zaken van het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, dan wel het hoofd van de sector Beroepen en Bovensectorale Zaken van genoemde directie, dan wel een ander door het hoofd van de directie aangewezen medewerker.
2. De minister benoemt de leden, bedoeld in het eerste lid, onder a, b en c.
3. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitters bezitten de hoedanigheid van meester in de rechten en zijn bekend met de praktijk van het bestuursrecht. De minister kan van de eerstgenoemde eis afwijken, indien opleiding en ervaring van de betrokkene hieraan gelijkwaardig zijn te achten.
4. De in dit artikel bedoelde benoemingen gelden voor vier jaren. Herbenoeming is mogelijk.

Werkwijze van de commissie

Artikel 4

De minister voegt aan de commissie een secretariaat toe. Het secretariaat bestaat uit medewerkers van de Centrale Directie Wetgeving en Juridische Zaken van het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur.

Artikel 5

1. De commissie behandelt een bezwaar in de volgende samenstelling: de voorzitter of een van zijn plaatsvervangers, een lid als bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder c, en een ambtelijk lid als bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder d.
2. Indien een van de leden, bedoeld in het artikel 3, eerste lid, onder c, door onvoorziene omstandigheden ter zitting van de commissie afwezig is, kan dit lid worden vervangen door de secretaris van de commissie. Indien de afwezige de voorzitter is, treedt het lid,

- bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder c, als voorzitter op.
3. Een bezwaar kan, indien naar het oordeel van de voorzitter daartoe aanleiding bestaat, in afwijking van het eerste lid, behandeld worden door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 6

1. De commissie stelt een reglement omtrent haar werkwijze vast. Het reglement behoeft de goedkeuring van de minister.
2. In het reglement worden in ieder geval geregeld:
 - a. de wijze van oproepen van partijen;
 - b. de termijnen die daarvoor gelden;
 - c. de inzage van de stukken, op de zaak betrekking hebbend;
 - d. het verzoeken om nadere schriftelijke inlichtingen aan partijen;
 - e. de werkwijze op de zittingen van de commissie en het horen van partijen en deskundigen;
 - f. de termijnen waarbinnen wordt geadviseerd.

Vacatiegelden

Artikel 7

De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitters en niet-ambtelijke leden ontvangen een vacatiegeld, alsmede een vergoeding voor reis- en verblijfskosten volgens de gebruikelijke regelen voor dienststreizen.

Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 8

Het Besluit W.V.C.-commissie bezwaarschriften Wet Arob van 14 december 1976 wordt ingetrokken.

Artikel 9

De voorzitter, plaatsvervangend voorzitters en de overige leden van de WVC-commissie Wet Arob, die op 31 december 1993 voorzitter, plaatsvervangend voorzitter of lid zijn van de WVC-commissie bezwaarschriften Wet Arob, zijn met ingang van 1 januari 1994 voorzitter, plaatsvervangend voorzitter of lid van de commissie.

Artikel 10

Bezwaarschriften, die zijn ingediend op grond van de Wet administratieve rechtspraak overheidsbeschikkingen en de Wet administratieve rechtspraak bedrijfsorganisatie, waarop op 1 januari 1994 nog niet is beslist, alsmede bezwaarschriften, die na die datum in het kader van de overgangsregeling van de Algemene wet bestuursrecht nog worden ingediend, worden voor advies aan de commissie voorgelegd.

Artikel 11

Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 januari 1994.

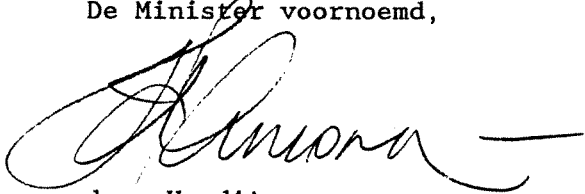
Artikel 12

Dit besluit kan worden aangehaald als Besluit W.V.C.-commissie bezwaarschriften Awb.

Artikel 13

Dit besluit zal in afschrift worden gezonden aan de Raad van State, het College van Beroep voor het bedrijfsleven, de arrondissementsrechtbanken en de Algemene Rekenkamer.

De Minister voornoemd,



drs. H. d'Ancona

DE W.V.C.-ADVIESCOMMISSIE BEZWAARSCHRIFTEN AWB

Gelet op artikel 6 van het besluit van de Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, van 8 november 1993, CDWJZ-931977;

BESLUIT

vast te stellen het volgende reglement omtrent haar werkwijze.

Artikel 1

De bezwaarmakende partij en de minister worden, nadat het bezwaarschrift door de minister bij de voorzitter aanhangig is gemaakt, schriftelijk door de voorzitter opgeroepen voor een hoorzitting van de commissie.

Artikel 2

1. De hoorzitting van de commissie vindt niet eerder plaats dan de tiende dag na de dagtekening van de oproep, bedoeld in artikel 1 en overigens zo spoedig mogelijk.
2. In gevallen van spoedeisende aard kan de hoorzitting met instemming van beide partijen binnen de in het vorige lid gestelde termijn plaatsvinden.

Artikel 3

Het secretariaat zendt de op de zaak betrekking hebbende stukken toe aan de belanghebbenden of hun gemachtigden.

Artikel 4

1. De voorzitter kan aan partijen nadere inlichtingen vragen. Hij richt een zodanig verzoek tot de partij die het aangaat.
2. Hij kan partijen uitnodigen tot het inzenden van een schriftelijk betoog, houdende een nadere visie van partijen op het bezwaarschrift.
3. Hij kan voorts andere personen schriftelijk uitnodigen bij de hoorzitting aanwezig te zijn voor het geven van inlichtingen en het afleggen van een verklaring als deskundige.

Artikel 5

1. De voorzitter wijst zonodig voor de behandeling van een bezwaarschrift terstond het lid aan, bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder c, van het in de aanhef genoemde besluit en stelt daarvan de bezwaarmakende partij in kennis.
2. De bezwaarmakende partij kan tegen deze aanwijzing gemotiveerd bezwaar maken. De voorzitter beslist op dit bezwaar en doet daarvan mededeling aan de bezwaarmakende partij.

Artikel 6

De gemachtigde van de bezwaarmakende partij is bij de behandeling van het

bezwaarschrift bij de hoorzitting voorzien van een schriftelijk lastgeving, tenzij hij als advocaat of procureur is ingeschreven dan wel de belanghebbende zelf met hem op de hoorzitting verschijnt.

Artikel 7

1. De voorzitter leidt de hoorzitting van de commissie.
2. Hij sluit de behandeling, indien hij, na de rondvraag van de leden, het advies door de verklaringen van partijen en de door hem uitgenodigde andere personen genoegzaam voorbereid acht.
3. Hij kan de hoorzitting verdagen voor het alsnog toepassen van artikel 4, derde lid.

Artikel 8

1. De hoorzittingen van de commissie zijn openbaar.
2. Indien de bezwaarmakende partij zich door openbaarheid in haar belangen geschaad acht of de minister bij monde van zijn vertegenwoordiger daartegen om redenen ontleend aan het openbaar belang bezwaar maakt, hoort de commissie partijen daaromtrent achter gesloten deuren en beslist te zelfder hoorzitting. Deze beslissing wordt in het openbaar uitgesproken.

Artikel 9

Het secretariaat is bij de hoorzitting vertegenwoordigd door tenminste een persoon.

Artikel 10

De commissie stelt het advies na beraadslaging in de raadkamer vast met meerderheid van stemmen zo mogelijk terstond na de zitting. Indien het advies niet terstond na de zitting kan worden vastgesteld, wordt dit ofwel op schriftelijke rondvraag van de voorzitter, dan wel in een daartoe afzonderlijk te beleggen vergadering gedaan.

Artikel 11

Het secretariaat bereidt de adviezen van de commissie voor.

Artikel 12

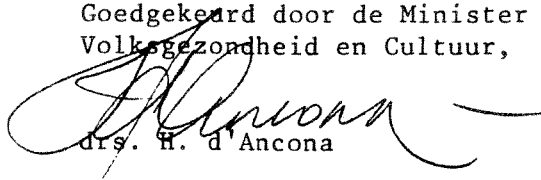
Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag waarop het Besluit W.V.C.-commissie bezwaarschriften Awb in werking treedt.

Rijswijk, 16 november 1993

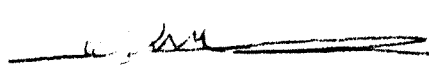
De Voorzitter,

Goedgekeurd door de Minister van Welzijn,
Volksgezondheid en Cultuur,


(Prof mr C.A.J.M. Kortmann)


drs. H. d'Ancona

De Secretaris,


(mw mr E.P.J. Duurkoop)



Intern klachtrecht

Hoofdstuk 9 van de van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelt dat iedereen een klacht kan indienen tegen een gedraging van een bestuursorgaan.

Als u een klacht heeft krijgt het desbetreffende bestuursorgaan eerst de kans zelf de klacht af te handelen: het intern klachtrecht.

U kunt een klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Alleen voor schriftelijke klachten is er een formele procedure:

- U krijgt een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht.
- Iemand die niet betrokken was bij datgene waar de klacht over gaat, behandelt de klacht.
- Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden, tenzij de klager aangeeft dit niet te willen.

De klacht dient in principe binnen zes weken te zijn afgehandeld. Als u niet tevreden bent over de interne afhandeling van uw klacht of het resultaat daarvan dan kunt u een klacht indienen bij de [Nationale ombudsman](#).

Een klacht over een gedraging van het ministerie van VWS kunt u richten aan:

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Vermeld bovenaan uw brief duidelijk dat het om een klacht gaat.

DOCUMENTEN

[Brochure Intern Klachtrecht van BZK: een toelichting en beschrijving van de gang van zaken \(nieuw venster\)](#)

Bestand | 19-12-2005 (pdf, 163 kB)

[Hoofdstuk 9 Awb: de wettekst \(nieuw venster\)](#)

Bestand | 19-12-2005 (pdf, 42 kB)

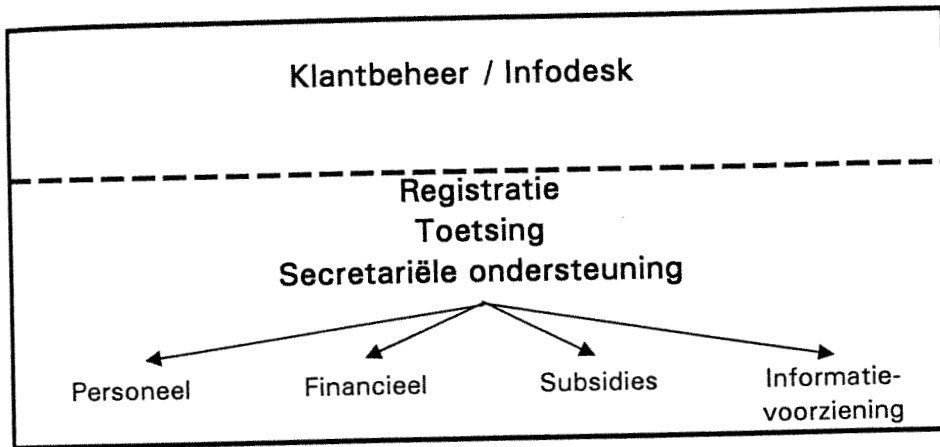
VERWIJZINGEN

[Nationale Ombudsman](#)

Externe link

Voor klachten over het functioneren van overheidsinstellingen

Frontoffice



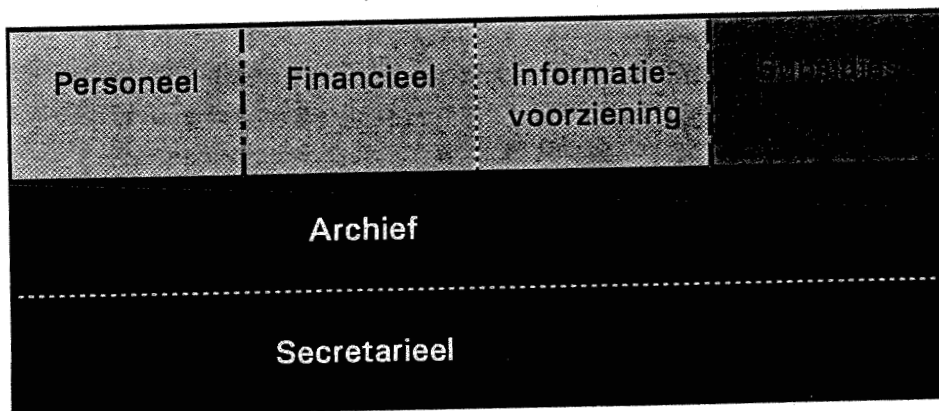
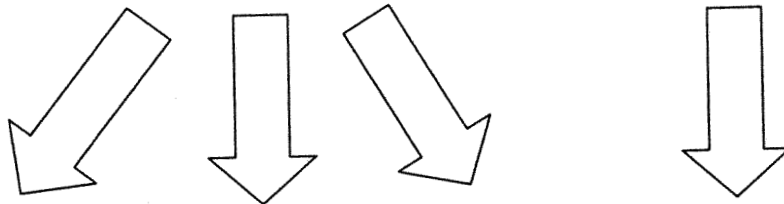
← Teamco

← Teamco

Backoffice

Teamco

Teamco



← Teamco

Clusterindeling

- = Klantbeheer & Infodesk
- = Verwerkingseenheid frontoffice
- = "Personeel, Financieel & Informatievoorziening"
- = "Subsidies"
- = "Archief"
- = "Secretariële ondersteuning"

De genoemde taken worden vertaald naar de functies van de medewerkers. Voor de Frontoffice en de Backoffice wordt dit als volgt toegelicht:

Het klantbeheer wordt exclusief door de accountmanagers uitgevoerd. De infodesk wordt bemenst door diverse functionarissen, van senior adviseurs tot medewerkers toetsing. Voor deze medewerkers is een combinatie van allround-kennis en communicatieve vaardigheden essentieel. Het registreren van binnenkomende stukken wordt gecombineerd met secretariële taken (zoals doorgeven ziekmeldingen e.d.). De toetsing van kwaliteit aanlevering wordt in eerste instantie door de medewerkers uitgevoerd, bij meer complexe zaken door de senior medewerkers. Discussies met klanten worden zonnodig opgeschakeld naar senior adviseurs of de accountmanagers.

In de Backoffice vindt op termijn een integratie plaats van de diverse processen. De functieomschrijvingen hebben daarom een algemeen karakter, over de vakgebieden heen. Bepalend voor de indeling van de functies is daarom niet het vakgebied maar het niveau van de werkzaamheden. De gespecialiseerde uitvoering wordt door senior medewerkers gedaan. De reguliere uitvoering, voortgangsbewaking en kwaliteitscontrole door de medewerkers op schaalniveau 8 en 9. Medewerkers op niveau 7 verzorgen de verwerking van mutaties in de administratie, inclusief eventuele briefverwerking. De medewerkers DIV verzorgen de archieftaken en de secretariële medewerkers verzorgen de secretariële ondersteuning.

4.2 Hoofdtaken

In de bedrijfsvoeringsprocessen van het ministerie (uitgezonderd de agentschappen) is de dienst FPB verantwoordelijk voor de volgende taken:

1. Toetsen op rechtmatigheid van financiële en personele besluiten van klantorganisaties;
2. Verzorgen van de financiële en personele administraties;
3. Uitvoering van de centrale archieffunctie, samenhangend met de door FPB gevoerde administraties;
4. Het beheren van de financiële en personele informatiesystemen;
5. Verzorgen informatiebeleid, samenhangend met de door FPB beheerde informatiesystemen;
6. Informatieverstrekking op financieel en personeel terrein;
7. Leveren kwalitatieve procesinformatie ten behoeve van de klantorganisaties en de controllers;
8. Bijdrage leveren aan implementatie nieuwe/gewijzigde wet- en regelgeving;
9. Adviseren vanuit de expertise van FPB;
10. Bijdragen leveren aan de financiële verantwoording van VWS;

Deze hoofdtaken worden op operationeel niveau als volgt ingedeeld in de nieuwe afdelingen:

4.2.1 Taken van de Frontoffice

Hoofdtaken van de Frontoffice:

- Het beheren van de relatie met de klanten (klantbeheer), waaronder:
 - Regiefunctie t.a.v. de afhandeling van klantvragen
 - periodiek overleg houden met de klanten;
 - bewaken van de SLA'S, inclusief het bespreken en sturen op de kwaliteit van de input van de klanten en de output van FPB;
 - signaleren van wensen tot aanpassing van het productenpakket van FPB;
 - acquisitie bij de klanten voor uitbreiding van het takenpakket van FPB;
 - periodiek rapporteren aan het MT over de bevindingen vanuit klantbeheer;
- Adviseren van degenen die de beschikkende functie uitoefenen, hoe op praktische en rechtmatige wijze doelen kunnen worden gerealiseerd.
- Afhandelen van inkomende vragen
 - binnen Frontoffice indien mogelijk
 - vraag doorspelen binnen FPB
 - controle op tijdigheid en kwaliteit afhandeling
- Registreren en verdelen van inkomend werk
- Toetsen en meten van de kwaliteit van het inkomende werk
- Analyseren van de kwaliteit van het inkomende werk en daar gericht op sturen

De Frontoffice voert de regie bij de afhandeling van de vragen van onze interne klanten naar onze producten en diensten en heeft een doorlopend zicht op ontwikkelingen bij onze klanten. De Frontoffice is daardoor bij uitstek de afdeling die zicht heeft op de vraag of onze klanten tevreden zijn over onze dienstverlening (doen we de goede dingen en doen we de dingen goed). De Frontoffice vervult de antennefunctie voor FPB. Voor de uitvoering van deze taken richt FPB een helpdesk in die algemene informatie verstrekt over het volledige productenpakket van FPB. Daarnaast onderhouden klantbeheerders vanuit FPB actief contact met onze interne klanten. Klantbeheerders dienen op hoofdlijnen op de hoogte te zijn met de inhoud van ons volledige productenpakket en zijn partners voor onze klanten op zowel financieel als personeel beheer. Dat betekent dat onze klantbeheerders generalisten zijn die een brede kennis hebben van het vakgebied van FPB, die de ontwikkelingen bij de klanten kennen en die daar actief op inspelen. Daar waar zij zelf de vragen niet afhandelen, bewaken zij actief de kwaliteit van het proces met de klant en verzorgen de nazorg op het product.

Producten die snel geleverd kunnen worden ("klaar-terwijl-u-wacht-producten") handelt de Frontoffice direct zelf af. Daarnaast ontvangt de Frontoffice verzoeken om producten die zij niet zelfstandig af kan handelen. Voor dergelijke producten is de Frontoffice de afdeling die in eerste instantie beoordeelt of de kwaliteit van de input aan de eisen voldoet voor verdere afhandeling. Zo nodig zorgt de Frontoffice voor herstel (in overleg met de klant) of aanvullende informatie. Als aan de kwaliteitseisen wordt voldaan, draagt de Frontoffice het werk over. Het gaat daarbij zowel om interne verzoeken, bijvoorbeeld personele mutaties die ter verwerking worden aangeboden, als om externe verzoeken van bijvoorbeeld leveranciers voor de betaling van facturen en subsidieaanvragen van externe instanties. De Frontoffice registreert de ontvangst van aanvragen alsmede de kwaliteit daarvan. Op grond van deze registratie analyseert de Frontoffice de kwaliteit en stuurt deze bij.

4.2.2 Taken van de Backoffice

Hoofdtaken van de Backoffice:

- Uitvoering geven aan (principe)besluiten van degenen die de beschikkende functie uitoefenen, waaronder:
 - Controles op de rechtmatigheid van besluiten;
 - signaleren van (risico's t.a.v.) onrechtmatigheden en aangeven van mogelijkheden voor de oplossing daarvan;
 - het opstellen van brieven en besluiten;
 - het meten van de kwaliteit van de input;
 - het voeren van de financiële en personele administraties inclusief het opstellen van financiële verantwoordingen;
 - het uitvoeren van het kasbeheer;
 - het voeren van de verblijfs- en voortgangsadministratie van in behandeling zijnde stukken.

- Het beheer en onderhoud van systemen, waaronder:
 - Het leveren van tweedelijns informatieproducten;
 - tabellenbeheer;
 - versiebeheer;
 - incidentenbeheer;
 - documentatie/handboeken;
 - bewaking performance systemen;
 - verhelpen storingen.

- Het beheren van de centrale archieven (gekoppeld aan de administraties van FPB), waaronder:
 - Het volgen van ontwikkelingen op het vakgebied;
 - het doen van voorstellen over implementeren van wijzigingen in regelgeving en toepassing van instrumenten en het daadwerkelijk implementeren daarvan;
 - het opstellen van ordeningsplannen;
 - het toezien op de bewaartermijnen;

Omgeving

De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de Facilitaire Dienst van VWS. De Facilitaire Dienst heeft ten doel het zo effectief, efficiënt, flexibel en creatief mogelijk laten bijdragen van faciliteiten aan de verwezenlijking van de doelen van de gehele VWS-organisatie, waarbij onder faciliteiten wordt verstaan die activiteiten of ondersteunende diensten en middelen die nodig zijn voor het goed laten verlopen van het primaire proces. De Facilitaire Dienst bestaat uit een directeur, een bureau bedrijfsvoering en managementondersteuning, de stafbureaus strategische produktontwikkeling en coördinatie commerciële aangelegenheden en een viertal afdelingen voor documentatie, archief en bibliotheek, automatisering en informatietechnologie, werkplekvoorziening en facilitair service-centrum. De dienst heeft een omvang van ca. 230 fte. De accountmanager maakt deel uit van het Facilitair service-centrum.

Werkzaamheden

1. Het onderhouden van vakmatige en commerciële relaties met toegewezen klanten met het doel om op de hoogte te zijn van ontwikkelingen bij die klanten en om overeengekomen productie- en omzetcijfers te realiseren.
 - onderhoudt, mede namens het management van de FD, contacten met klanten en potentiële klanten binnen het hem toegewezen account; is verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van een account-plan, waarin de doelstellingen voor wat betreft activiteiten en omzet per klant zijn opgenomen;
 - houdt zich binnen de hem toegewezen delen van de markt op de hoogte van alle ontwikkelingen; overlegt met verantwoordelijke lijnmanagers over hun vragen, de mogelijkheden betreffende door de FD te leveren producten en diensten en de daarmee samenhangende kosten; koppelt de aldus door marktanalyse en produktanalyse verkregen gegevens terug binnen de organisatie met collega's op de gebieden marketing, pr, produktontwikkeling en financiële bedrijfsvoering; doet voorstellen en pleegt overleg indien nodig met het management van de FD;
 - evalueert met klanten de voortgang en de kwaliteit van lopende projecten c.q. door de FD geleverde producten; zorgt ervoor dat afspraken en contracten worden opgesteld en nagekomen, knelpunten worden opgelost en dat de doelstellingen worden gehaald tot tevredenheid van de klant; doet in overleg met het management van de FD voorstellen m.b.t. eventuele consequenties voor de algemene bedrijfsvoering.
 - zorgt door middel van actieve acquisitie voor het realiseren van overeengekomen en in het accountplan en het bedrijfsplan neergelegde doelstellingen;
 - stelt in samenspraak met het management service-level agreements, offertes, contracten en projectomschrijvingen op;
 - houdt zich over een breed terrein op de hoogte van de ontwikkelingen op de markt en op het vakgebied van de automatisering en bibliotheek/ documentatie; overlegt met het management betreffende mogelijke ontwikkelingen in de markt die consequenties hebben voor het beleid en de positie van de FD.

Speelruimte

- de accountmanager is verantwoording verschuldigd aan de directieraad (MT) voor wat betreft het halen van de afgesproken doelstellingen en de kwaliteit van de dienstverlening en de advisering dienaangaande;

- de kaders worden gevormd door de beleidslijnen van de Bestuursraad, voorschriften, procedures en regels voor het realiseren van het voorzieningenniveau van de FD en het overeengekomen account-plan;
- de accountmanager neemt beslissingen bij het doen van voorstellen in het account-plan, het geven van adviezen en het doorspelen van informatie.

Kennis en vaardigheden

- vaktechnische kennis op het gebied van de services van de FD, inclusief de bibliotheek en de informatietechnologie;
- vaardigheid in het efficiënt en klantvriendelijk omgaan met gebruikers, gespecialiseerde technici, externe bedrijven en toeleveranciers;
- kennis van randvoorwaarden, procedures en afspraken omtrent de inzet, wijzigingen, storingen en mogelijke verbeteringen in de aangeboden diensten.

Contacten

- met de afnemers van de diensten van de FD naar aanleiding van ontwikkelingen in de aard en inhoud van het dienstenpakket op de korte en middellange termijn;
- met collega's op het gebied van marketing, pr, produktontwikkeling en financiële bedrijfsvoering om te komen tot afstemming en zoveel mogelijk één gezicht naar buiten;
- met het management van de FD over voorstellen die afdeling-doorsnijdend zijn en met materie-deskundige specialisten over de inhoud van de voorstellen op onderdelen om tot afstemming te komen.

Niveau(s)

Het kernniveau is Vb / 11.