

# Op het menu

*Good practises en aanbevelingen voor een snelle en kwalitatief hoogwaardige bezwaarschriftprocedure*



## Voorkomen van bezwaarschriften:

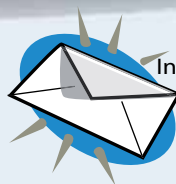
- 1 Een uitvoeringstoets draagt bij aan beter uitvoerbare regelgeving;
- 2 Het primaire besluit moet kwalitatief in orde zijn, controleer dit voor verzending;
- 3 Via een 'bezwaarboom' kunnen potentiële indieners nagaan of hun bezwaar kansrijk is (of niet..);
- 4 Communicatie vooraf met de doelgroep helpt om bezwaren te voorkomen.

## De procedure start, betere en tijdiger afhandeling:

- 5 Voor een persoonlijk verloop van het proces, kies voor 'de andere aanpak', inzet van mediatie technieken bij de afhandeling van bezwaarschriften. Zorg in het proces ook voor een afweging op mogelijke inzet van mediation;
- 6 Breng het proces intern verder in kaart en maak slim gebruik van ICT-toepassingen;
- 7 Maak voorzover nog nodig heldere afspraken met de verschillende partners in de bezwaarketen;
- 8 Via de inzet van een rijksbrede flexibele pool van juridisch medewerkers en adviseurs kunnen piekperiodes beter worden opgevangen;
- 9 Denk na over de samenstelling van de bezwaarcommissie;
- 10 Telefonisch horen kan het proces versnellen.

## Tot slot een paar zaken van algemene aard:

- 11 Zonder bestuurlijk commitment is er geen tijdige en kwalitatief hoogwaardige bezwaarschriftafhandeling mogelijk;
- 12 Investeer in medewerkers en niet alleen op juridisch vlak;
- 13 Leer van elkaar, kijk vaker over de schutting en ga eens een twinningsovereenkomst aan.



## Reacties op de Menukaart bezwaarschriften

### *Nationale ombudsman, Alex Brenninkmeijer*

De Nationale ombudsman, Alex Brenninkmeijer, spreekt in zijn jaarverslag 2006 positief over deze ontwikkeling. In zijn 'Burgerbrieven gemeenten-onderzoek' van januari 2007 is de Menukaart bezwaarschriften in zijn aanbevelingen opgenomen. Zijn reactie: De menukaart kiest een interessante invalshoek. De focus op het juridische procesverloop verschuift naar 'hoe werkt het in de praktijk'? De invoering van de Awb was vanwege de samenvoeging aan een woud van regelgeving een flinke stap vooruit. Onbedoeld heeft de invoering ook geleid tot een sterke juridisering van de bezwaarprocedure. Er is een cultuuromslag nodig om dejuridisering van het proces tot stand te brengen. De menukaart besteedt daar aandacht aan en geeft een trendbreuk weer. De ombudsman moedigt de werkgroep aan om de menukaart bij een breed publiek onder de aandacht te brengen.

### *SG Overleg 10 april 2007*

Het SGO spreekt haar waardering uit voor de menukaart bezwaarschriften en stemt in met de aanbevelingen.

### *Interdepartementale visitatiecommissie Juridische functie en wetgeving*

De interdepartementale visitatiecommissie Juridische functie en wetgeving spreekt zich in haar eindrapport (maart 2007) positief uit over de Menukaart:

*'Aan het slot van deze paragraaf mag de zogenoemde Menukaart Bezwaarschriften niet onvermeld blijven. In een interdepartementale werkgroep, waarin ook enkele grote uitvoeringsorganisaties zijn vertegenwoordigd, zijn "good practises & lessons learned" op het terrein van de afhandeling van bezwaarschriften in kaart gebracht. Dit is een voorbeeld van een geslaagde interdepartementale samenwerking op een thema dat elk ministerie aangaat.'* (pag 48 eindrapport).