

Een succesvolle informele aanpak bij
de gemeente Noordoostpolder:

de bouwstenen



Even voorstellen:

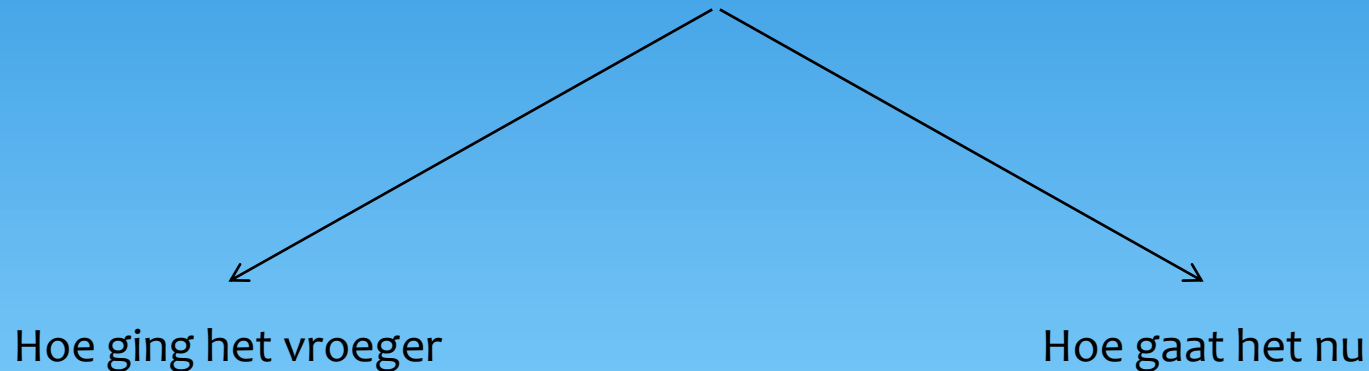


1. Informele aanpak gemeente NOP
2. Stappenplan invoering, randvoorwaarden
3. Formele mediations bij gemeenten
4. Vragen



1. Informele aanpak gemeente NOP

Afhandeling van bezwaren

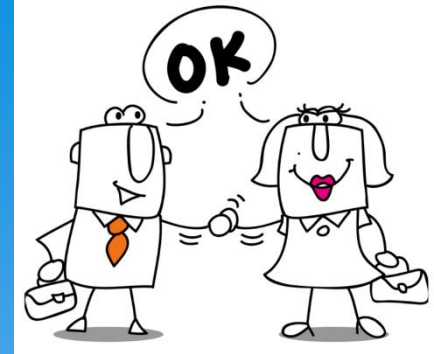


Hoe ging het vroeger?



- Ontvangst bezwaarschrift
- Hoorzitting bezwaarschriftencommissie
- Juridische beoordeling
- Advies aan college
- Besluit college

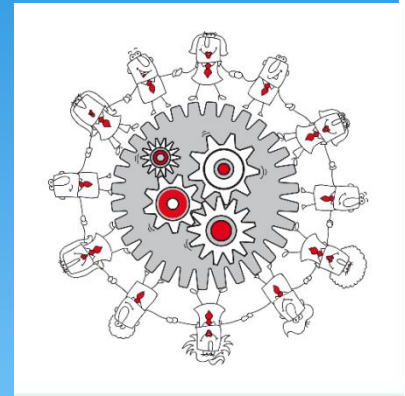
Hoe gaat het nu?



- Bezwaarschrift komt binnen
- Bespreking in team informele afhandeling bezwaren
- Informeel gesprek o.l.v. een gespreksbegeleider
- Intrekking bezwaar of formele procedure

Team Informele afhandeling van bezwaren

- 6 gespreksbegeleiders, 2 mediators
- 2 kwaliteitsmedewerkers Sociaal Domein
- 1 jurist afdeling VTH
- 2 secretarissen algemene en sociale kamer



Gespreksbegeleiders



- Collega's vanuit diverse afdelingen
- 4 uur per week vrijgesteld voor dit werk
- Training, meelopen, intervisie
- Geen zaken van eigen afdeling oppakken
- Ambassadeurs van de informele werkwijze



Werkwijze

- Wekelijks overleg
- Bespreking bezwaren en signalen
- Plannen informeel gesprek, opschorten termijnen
- Informeel gesprek
- Nazorg: beslisser en bezwaarmaker



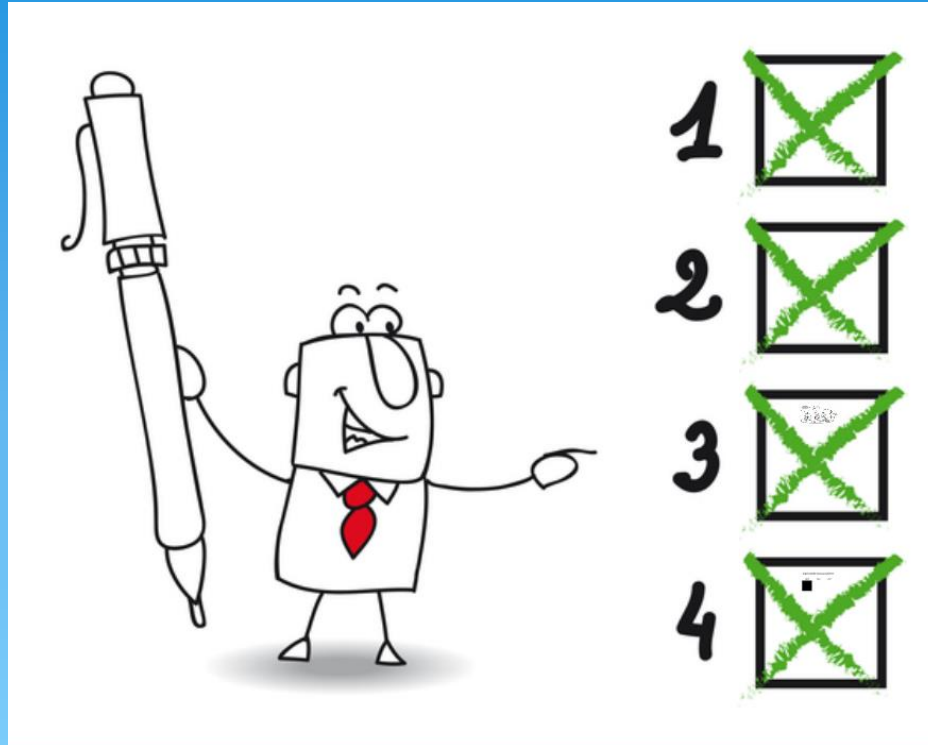
Bezwaarschriften

In principe informeel afhandelen, tenzij:

- Politiek (super)gevoelig
- Principekwesies
- Notoire bezwaarmakers
- Fraudezaken
- Verkeerd genomen besluiten



Resultaten



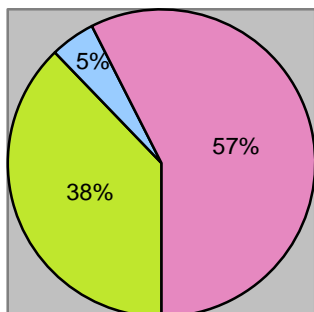
Overzicht bezwaar

Overzicht bezwaar.xlsx - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	H	I	J	K	L
1	Naam	Gespreksbegeleider	Deskundige	Cluster	Soort Bezwaar	Datum ingekomen	Doorlooptijd actueel in	Afdoen vóór:	RDT Datum	Betreft	Status
2	Bezwaarmaker 1	Knoester	Beslisser noemen	VTH	WABO	28-11-2016	169,51	20-2-2017	8-6-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
3	Bezwaarmaker 2	Dongen, van	Beslisser noemen	USD	WMO	10-1-2017	163,36	4-4-2017	8-2-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
4	Bezwaarmaker 3		Beslisser noemen	USD	Participatiewet	18-1-2017				Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
5	Bezwaarmaker 4		Beslisser noemen	USD	Participatiewet	22-1-2017		16-4-2017		Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
6	Bezwaarmaker 5	Schulz	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	25-1-2017	161,22	19-4-2017	16-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
7	Bezwaarmaker 6		Beslisser noemen	USD	Participatiewet	27-1-2017		21-4-2017		Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
8	Bezwaarmaker 7	Wolff, de	Beslisser noemen	MO	overig	30-1-2017		24-4-2017	7-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
9	Bezwaarmaker 8	Bos	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	31-1-2017	160,36	25-4-2017	9-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
10	Bezwaarmaker 9	Wolff, de	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	31-1-2017	160,36	25-4-2017	14-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
11	Bezwaarmaker 10		Beslisser noemen	USD	Participatiewet	2-2-2017	160,08	27-4-2017		Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
12	Bezwaarmaker 11		Beslisser noemen	USD	Participatiewet	6-2-2017	159,51	1-5-2017		Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
13	Bezwaarmaker 12	Bos	Beslisser noemen		overig	7-2-2017	159,36	2-5-2017	2-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
14	Bezwaarmaker 13	Dongen, van	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	10-2-2017	158,93	5-5-2017	28-2-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
15	Bezwaarmaker 14	Suurmond	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	15-2-2017	158,22	10-5-2017	29-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
16	Bezwaarmaker 15	Knoester	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	20-2-2017	157,51	15-5-2017	30-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
17	Bezwaarmaker 16	Nijs	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	20-2-2017	157,51	15-5-2017	1-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
18	Bezwaarmaker 17	Knoester	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	21-2-2017	157,36	16-5-2017	21-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
19	Bezwaarmaker 18	Knoester	Beslisser noemen	MO	overig	22-2-2017	157,22	17-5-2017	19-4-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
20	Bezwaarmaker 19	Schulz	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	28-2-2017	156,36	23-5-2017	14-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
21	Bezwaarmaker 20	Wuestenenk	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	28-2-2017	156,36	23-5-2017	23-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
22	Bezwaarmaker 21	Knoester	Beslisser noemen	USD	Participatiewet	2-3-2017	156,08	25-5-2017	8-6-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
23	Bezwaarmaker 22	Suurmond	Beslisser noemen	VTH	WABO	2-3-2017	156,08	25-5-2017	1-5-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status
24	Bezwaarmaker 23	Wolff, de	Beslisser noemen	USD	WMO	3-3-2017	155,93	26-5-2017	28-3-2017	Hier het onderwerp noemen	Hier wekelijks de status

Afgehandelde bezwaarschriften

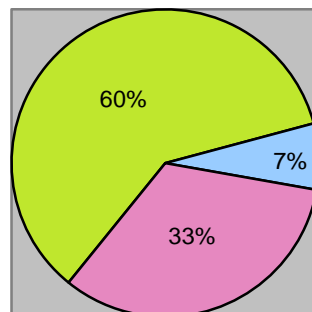
2011



■ Ingetrokken
■ Nieuw BIP
■ Naar commissie

127

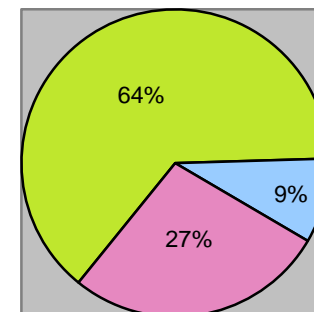
2014



■ Ingetrokken
■ Nieuw BIP
■ Naar commissie

231

2017

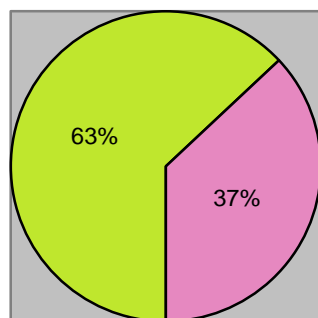


■ Ingetrokken
■ Nieuw BIP
■ Naar commissie

158

Resultaat na RDT-gesprek

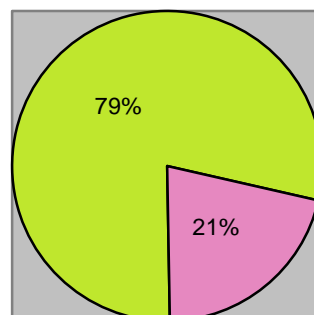
2011



■ Ingetrokken
■ Alsnog naar commissie

73

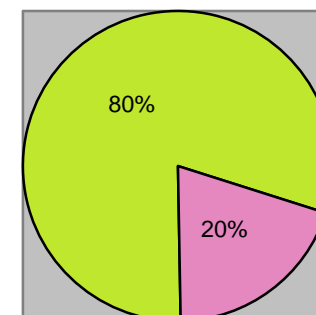
2014



■ Ingetrokken
■ Alsnog naar commissie

156

2017

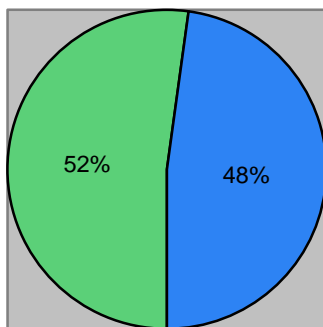


■ Ingetrokken
■ Alsnog naar commissie

116

Besluit gewijzigd na RDT gesprek

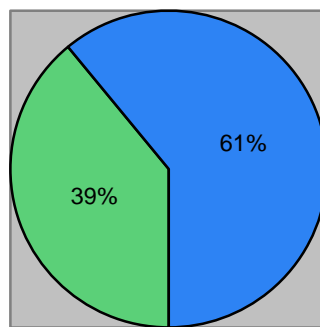
2011



■ Besluit ongewijzigd
■ Besluit gewijzigd

73

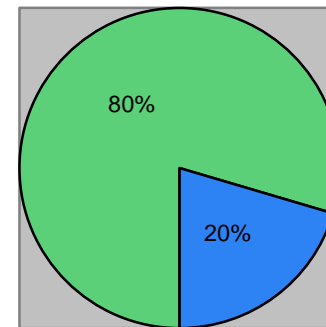
2014



■ Besluit ongewijzigd
■ Besluit gewijzigd

156

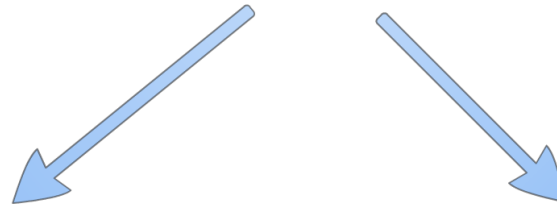
2017



■ Besluit ongewijzigd
■ Besluit gewijzigd

116

Gemiddelde
Doorlooptijd bezwaren



Formele procedure

Informele procedure

20 weken

9 weken

Informele Aanpak

Waarom?



- Inwonergericht werken
- Dejuridisering
- Kostenbesparend
- Verkorting doorlooptijd
- Creatievere medewerkers
- Betere onderlinge samenwerking

Informele Aanpak

Hoe?



1. Initiatief
2. afbakening werkterrein
3. samenstellen werkgroep
4. Trainingen
5. vormen van een team
6. Overlegstructuur
7. Procedure borgen

Informele Aanpak

Mits...



- Draagvlak (medewerkers, directie, college)
- P&O aannamebeleid
- PR
- Aanjagen
- Continu verbeteren (training, intervisie)
- Tevredenheidsonderzoek

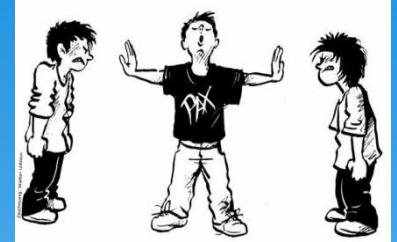
Voorkomen van bezwaarprocedures

- Zienswijzen
- Klankbordgroep
- Moeilijke voorgesprekken
- Afdeling: contact bij afwijzing
- Mentaliteitsverandering



3. Formele Mediations

Waarom?



- Geen juridische procedures
- Bindende afspraken in vaststellingsovereenkomst
- Voorkomen van ellende in de toekomst
- Alleen inzetten als gemeente betrokken is
- Gemeente in principe als deskundige aan tafel

Formele Mediations

Bronnen

- Bezwaarschriften
- College
- Gebiedsregisseurs
- Handhaving
- Buurtbemiddeling



Formele Mediations

Toepassingen

- Gemeente - organisaties
- Organisaties onderling
- Gemeente – inwoners
- Inwoners onderling
- Burenruzies





VRAGEN

