



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	31 oktober 2023
Agendapunt	Agendapunt 8 Nummer 23 – 382
Onderwerp	Reglement behandeling bezwaarschriften 2024
Directeur	Directeur Bezwaar en Beroep
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Johanna Hirscher
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

Vaststellen van het Reglement behandeling bezwaarschriften UWV 2024, dat in de plaats komt van het reglement uit 2022.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Vanwege de ontwikkeling naar meer menselijke maat en maatwerk en veranderingen in het werkproces van B&B is het bezwaarreglement aangepast. In het bezwaarreglement staan spelregels voor het behandelen van bezwaarschriften. Ook liggen de aanpassingen in de lijn van het Handvest overheid-burger dat in juni door de voorzitter van de RvB ondertekend is. De twee belangrijkste aanpassingen zijn dat we binnen 5 dagen contact opnemen met de bezwaarmaker en hoe wij met verschoonbaarheid omgaan als iemand te laat een bezwaarschrift indient. Het bezwaarreglement is verder op onderdelen geactualiseerd en verduidelijkt zonder dat daarmee inhoudelijke wijzigingen zijn beoogd.

Het Reglement kent de volgende kernpunten:

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van het bezwaar contact opnemen met de indiener, waarna we de ontvangst schriftelijk bevestigen met eventuele afspraken die al gemaakt zijn tijdens dat eerste gesprek
- Samen met de indiener plannen van een mogelijk vervolcontact.
- Het overleggen over mogelijkheden van afdoening, waaronder informele afdoening, waarna de gemaakte afspraken worden bevestigd.
- Op verzoek van de cliënt kan de beslistermijn worden opgeschort.
- Contact zoeken als cliënt te laat is met het ingediende bezwaar. We maken ons eigen proces minder leidend en kijken meer vanuit het perspectief van de burger. Deze aanpassing sluit aan op de verruimde toets bij ontvankelijkheid en zal ertoe leiden dat we vaker een te laat ingediend bezwaarschrift inhoudelijk kunnen beoordelen.
- Er wordt ruimte gegeven om in overleg met de cliënt af te spreken op welke wijze de hoorzitting plaatsvindt. De tekst biedt hiermee ruimte om zowel fysiek, telefonisch als digitaal te horen.
- Met cliënt wordt besproken welke functionarissen aanwezig zijn bij de hoorzitting (dit punt is opgenomen na overleg met de cliëntenraad).
- Het contact met de professioneel gemachtigde is ongewijzigd gebleven.

Gevolgen voor mensen

Met dit reglement wordt, vooruitlopend op initiatieven om de Awb "burgervriendelijker" te maken, dat streven expliciet uitgesproken.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

We zien vooral kansen. Dat doen we door sneller contact met de cliënt op te nemen, actief met de cliënt te zoeken naar oplossingsrichtingen van het bezwaar en minder streng om te gaan met een te laat ingediend bezwaarschrift. We verwachten hiermee onze cliënten beter te kunnen helpen, wat betreft persoonlijk contact, de

uitkomst van de procedure en de acceptatie daarvan. Met dit reglement worden hogere verwachtingen bij de cliënt gecreëerd die we moeten waarmaken.

Strategische aspecten van het besluit

Het Reglement behandeling bezwaarschriften UWV wordt vernieuwd. Met deze aanpassingen geven we als B&B verdere invulling aan onze visie: Mensen verder helpen.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Geringe aanpassingen in de bedrijfsvoering

Duurzaamheid

n.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

Na akkoord RvB wordt het reglement aangeboden voor publicatie in de Staatscourant.

Communicatie

Extern: door publicatie van het reglement in de Staatscourant zijn met name (professioneel) gemachtigden geïnformeerd. Informatie hierover wordt ook geplaatst op uwv.nl. Daarnaast verstrekt B&B in individuele bezwaarzaken informatie aan de belanghebbende werknemer, werkgever en garantsteller, alsook aan hun gemachtigden.

Intern: de afdelingen B&B worden via de gebruikelijke instructiekanalen geïnformeerd.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- | | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel. |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels. |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet. |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, helemaal niet. |

Metadata

Omschrijving: Reglement behandeling bezwaarschriften 2024

Trefwoorden: Reglement, Bezwaar