



Memo

Aan
Afdelingen bezwaar en beroep

Datum
1 oktober 2012

Van
Juridisch kenniscentrum

Pagina
1 van 5

Onderwerp
Klantgericht heroverwegen

1. Inleiding

In het kader van De Vernieuwing is eind 2006 gekozen voor een klantgerichte heroverweging in bezwaar. Klantgericht heroverwegen houdt in dat niet alleen wordt beoordeeld of het primaire besluit in overeenstemming is met de wet, het beleid en de jurisprudentie, maar ook of het besluit voldoende klantgericht is.

Het DT B&B heeft besloten dat bij de heroverweging van primaire besluiten voortaan niet langer wordt beoordeeld of het besluit voldoende klantgericht is.

In deze notitie wordt ingegaan op de vraag wat het DT-besluit betekent voor de wijze waarop primaire besluiten worden heroverwogen.

Deze notitie komt in de plaats van de notitie van [REDACTED] 'van defensieve houding naar klantgerichte heroverweging' d.d. 25 oktober 2006, BijBlijven 2006/11/2. De notitie van 25 oktober 2006 komt hiermee te vervallen.

2. Klantgericht heroverwegen

Bij de klantgerichte heroverweging worden voortaan de volgende uitgangspunten gehanteerd:

UWV-beleid wordt gerespecteerd

De beleidskeuzes die UWV maakt worden door B&B gerespecteerd (dit is overigens nooit anders geweest). Als UWV-beleid bij het primaire besluit correct is toegepast, wordt dat besluit in beginsel niet herroepen, ook niet als b&b verwacht dat het beleid bij de bestuursrechter geen stand zal houden.

Hierbij wordt opgemerkt dat het de bedoeling is dat B&B wordt betrokken bij de ontwikkeling van UWV-beleid. Daarmee wordt gewaarborgd dat juridische aspecten bij de beleidsontwikkeling worden meegewogen en dat bij de beleidsontwikkeling de vraag onder



ogen wordt gezien of het voorgenomen beleid in rechte houdbaar is. Zeker als B&B betrokken is geweest bij de beleidsontwikkeling wordt UWV-beleid door B&B loyaal toegepast en verdedigd.

Maar ook als B&B onverhoopt niet betrokken is geweest bij de beleidsontwikkeling wordt het beleid door B&B gerespecteerd. Als B&B verwacht dat het beleid geen stand zal houden bij de bestuursrechter, wordt niet in individuele gevallen van het beleid afgeweken, maar wordt dit gesignaleerd bij het JKC. Het JKC zal een en ander zonodig afstemmen met de divisie die het beleid heeft ontwikkeld. Per keer zal moeten worden beoordeeld wat er in de tussentijd moet gebeuren met lopende bezwaarzaken: aanhouden of afhandelen, al dan niet conform het beleid. Als de afstemming tussen B&B en de divisie die het beleid heeft ontwikkeld niet leidt tot bijstelling van het beleid, past B&B dit beleid toe en verdedigt B&B dit beleid bij de bestuursrechter.

In dit kader noemen wij als voorbeeld dat de politiek op dit moment sterk hecht aan de eigen verantwoordelijkheid van de burger, aan streng en strikt handhaven van regels en aan een lik op stuk aanpak. Die benadering vindt zijn weerslag in wet- en regelgeving en werkt door in UWV-beleid en UWV-uitvoeringsinstructies. Ook in bezwaar dient deze strenge(re) lijn uiteraard te worden gerespecteerd en dient het UWV-beleid loyaal te worden toegepast en verdedigd.

Herroeping van een besluit waarbij UWV-beleid op zichzelf correct is toegepast kan slechts aan de orde zijn als sprake is van een zodanig bijzonder geval, dat van het beleid (of zelfs van de wet) moet worden afgeweken, omdat in redelijkheid niet gezegd kan worden dat de toegepaste regel op het voorliggende geval past. Voor het antwoord op de vraag wanneer sprake is van een dergelijk bijzonder geval wordt verwezen naar de nota 'Regels zijn regels' van [REDACTED] d.d. 1 oktober 2012 (Juridische kennisbank, Themapagina 'Afwijken van regels').

Het standpunt van de primaire afdeling wordt in beginsel gevolgd

B&B volgt het standpunt, zoals dit is neergelegd in het primaire besluit, tenzij gezegd moet worden dat dit standpunt in strijd is met de wet, het beleid en/of de jurisprudentie, dan wel dat het besluit niet wordt gedragen door de beschikbare gegevens. B&B beoordeelt dus niet langer of het primaire besluit voldoende klantgericht is.

Andere weging van dezelfde feiten en omstandigheden leidt tot niet herroeping

Een andere weging door B&B van feiten en omstandigheden die reeds bekend waren bij het nemen van het primaire besluit, zonder dat gezegd kan worden dat het primaire besluit in strijd is met de wet, het beleid of de jurisprudentie, leidt niet tot herroeping van dat besluit.

Er is overigens niets op tegen om een andere weging door B&B af te stemmen met de primaire behandelaar. Als dit er toe leidt, dat de primaire behandelaar zich bij nader inzien kan vinden in die andere weging kan die andere weging leiden tot herroeping van het primaire besluit.



Nieuwe feiten en omstandigheden kunnen wel leiden tot herroeping

Het is uiteraard niet uitgesloten dat in bezwaar feiten en omstandigheden naar voren komen die daarvoor niet bekend waren en die een ander licht op de zaak werpen. Als het primaire besluit als gevolg daarvan in strijd blijkt met de wet, het beleid of de jurisprudentie, dan wel niet (langer) wordt gedragen door de beschikbare gegevens wordt dat besluit herroepen en wordt voor zover nodig in de plaats daarvan een nieuw besluit genomen.

In dat verband wordt opgemerkt dat een bestuursorgaan op grond van artikel 3:2 Awb bij de voorbereiding van een besluit de nodige kennis moet vergaren omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen. Als aan het primaire besluit onvoldoende onderzoek ten grondslag ligt, waardoor niet alle relevante feiten en omstandigheden bekend zijn, is B&B gehouden om in het kader van een volledige heroverweging aanvullend onderzoek te (laten) doen teneinde alsnog de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen te vergaren.

Contact met primaire behandelaar

Het is de bedoeling dat B&B (mede in het kader van de beoogde Leercirkel) contact heeft met de primaire behandelaar. Als B&B voornemens is het primaire besluit te herroepen, moet dat contact in ieder geval plaatsvinden voorafgaand aan het nemen van de beslissing op bezwaar. Hiermee kan een duidelijk beeld worden verkregen bij de achtergrond van het primaire besluit en wordt de voorgenomen herroeping afgestemd. Dit handelen vergroot het draagvlak voor een herroeping en draagt bij aan de beoogde Leercirkel tussen B&B en primair.

Bij de afstemming met de primaire afdeling kunnen volgende categorieën worden onderscheiden:

- Het primaire besluit is naar het oordeel van B&B in strijd met de wet, het beleid en/of de jurisprudentie, dan wel wordt niet gedragen door de beschikbare gegevens; B&B stemt af met de primaire afdeling over de voorgenomen herroeping; als die afstemming niet tot een ander oordeel van B&B leidt, wordt het primaire besluit herroepen
- Het primaire besluit is weliswaar in overeenstemming met de wet, het beleid en de jurisprudentie, maar naar het oordeel van B&B is sprake van een zodanig bijzonder geval dat van de wet of het beleid moet worden afgeweken; B&B stemt af met de primaire afdeling over de voorgenomen herroeping; als die afstemming niet tot een ander oordeel van B&B leidt, wordt het primaire besluit herroepen
- Het primaire besluit is weliswaar in overeenstemming met de wet, het beleid en de jurisprudentie en wordt gedragen door de beschikbare gegevens, maar op basis van een andere weging van de relevante feiten en omstandigheden had naar het oordeel van B&B binnen de grenzen van de wet en het beleid ook een meer klantgericht



besluit genomen kunnen worden; het primaire besluit wordt niet herroepen, tenzij voorafgaande afstemming met de primaire afdeling ertoe leidt dat primair zich bij nader inzien kan vinden in de visie van B&B.

3. Waarom niet langer beoordelen of het primaire besluit voldoende klantgericht is?

Tot nu toe kon B&B binnen de grenzen van de wet en het beleid voor een meer klantgerichte oplossing kiezen, ook als het primaire besluit geheel met de wet en het beleid in overeenstemming was. Dat is niet langer de bedoeling.

Aan het besluit om niet meer te beoordelen of het primaire besluit voldoende klantgericht is ligt de overweging ten grondslag dat UWV één organisatie is en dat het niet wenselijk is als twee afdelingen bij hetzelfde feitencomplex verschillende beslissingen nemen. Het is ook niet wenselijk als de eventueel aanwezige beoordelingsruimte binnen UWV-beleid door verschillende afdelingen verschillend wordt ingevuld.

4. Klantgericht bezwaarproces

Een en ander betekent niet dat het aspect klantgerichtheid bij B&B uit beeld is. B&B zal de klant klantgericht blijven bejegenen:

- Door persoonlijk contact
- Door de klant mee te nemen in het proces
- Door de klant zo goed mogelijk voor te bereiden op de beslissing op bezwaar
- Door gemaakte afspraken na te komen
- Door afspraken te maken met primair over de afhandeling van de bob en de klant daarover in te lichten

5. Heroverweging in lopende bezwaarzaken

De in deze notitie geschetste uitgangspunten worden ook toegepast in lopende bezwaarzaken, tenzij bij de klant inmiddels andere verwachtingen zijn gewekt. In dat geval moeten die verwachtingen worden gehonoreerd.

6. Samenvatting

Bij de heroverweging in bezwaar wordt niet langer beoordeeld of het primaire besluit voldoende klantgericht is. Voortaan worden volgende uitgangspunten gehanteerd:

- B&B beoordeelt of het primaire besluit in overeenstemming is met de wet, het beleid en de jurisprudentie en of het besluit wordt gedragen door de beschikbare gegevens. Zo ja, dan wordt het primaire besluit niet herroepen.



- Beleidskeuzes van UWV worden door B&B gerespecteerd. Als UWV-beleid bij het primaire besluit correct is toegepast, wordt dat besluit niet herroepen, ook niet als B&B verwacht dat het beleid bij de bestuursrechter geen stand zal houden.
- Twijfel over de rechtmatigheid of de klantgerichtheid van UWV-beleid is geen reden om in individuele gevallen van dat beleid af te wijken. Twijfel over de rechtmatigheid of de klantgerichtheid van UWV-beleid moet worden gesignaleerd bij het JKC.
- Herroeping van een besluit waarbij UWV-beleid correct is toegepast is alleen aan de orde als sprake is van een zodanig bijzonder geval, dat van het beleid (of zelfs van de wet) moet worden afgeweken, omdat in redelijkheid niet gezegd kan worden dat de toegepaste regel past op het voorliggende geval.
- Als B&B voornemens is het primaire besluit te herroepen wordt voorafgaand aan het nemen van de beslissing op bezwaar contact opgenomen met de primaire behandelaar teneinde een duidelijk beeld te krijgen van de achtergrond van dat besluit en wordt de voorgenomen herroeping afgestemd.
- Een andere weging door B&B van feiten en omstandigheden die reeds bekend waren bij het nemen van het primaire besluit, zonder dat gezegd kan worden dat het primaire besluit in strijd is met de wet, het beleid of de jurisprudentie, leidt niet tot herroeping van dat besluit. Alleen als de primaire afdeling zich vooraf kan vinden in de andere weging door B&B kan die andere weging tot herroeping van het primaire besluit leiden.
- Als in bezwaar nieuwe feiten en omstandigheden naar voren komen en het primaire besluit als gevolg daarvan in strijd blijkt met de wet, het beleid of de jurisprudentie, dan wel niet (langer) wordt gedragen door de beschikbare gegevens wordt dat besluit herroepen en wordt voor zover nodig in de plaats daarvan een nieuw besluit genomen.
- Deze uitgangspunten gelden ook voor lopende bezwaarzaken, tenzij bij de klant inmiddels andere verwachtingen zijn gewekt. In dat geval moeten die verwachtingen worden gehonoreerd.

