

Werkproces Bezwaar



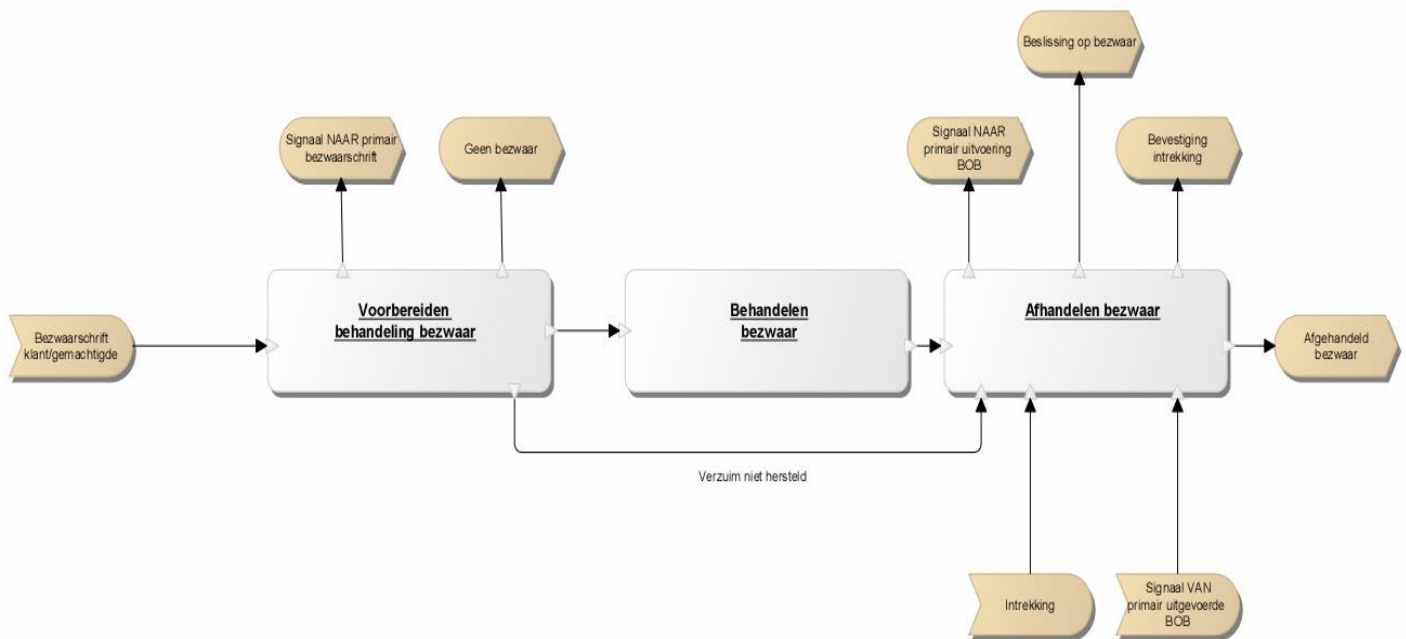
Inhoudsopgave

1.	Versiebeheer	2
2.	Werkproces Bezwaar algemeen	3
3.	Vorbereiden behandeling bezwaar	5
4.	Behandelen bezwaar	7
5.	Afhandelen bezwaar	9
6.	Schema basistaakverdeling	11

1. Versiebeheer

Versie	Datum	Afgestemd met	Beslissing	Wijzigingen
1.0	09-2010	MT B&B	Akkoord	Definitieve versie proces B&B 2012
2.0	12-2011	MT B&B	Akkoord	Alle beschrijvingen groeiproces verwijderd Alle verwijzingen naar nog niet gerealiseerde digitalisering verwijderd
3.0	2013			
3.5	8-11-2016	Werkgroep, stafgeledingen en DT	Akkoord	Aanpassingen nav evaluatie, vastgesteld in DT B&B 15 november 2016
3.6	5-5-2017	Uitvoeringsoverleg	Akkoord	Verwerking van enkele aanpassingswensen voortgekomen uit de implementatie begin 2017, vastgesteld DT B&B 16 mei 2017

2. Werkproces Bezwaar algemeen



Leeswijzer

In deze procesbeschrijving wordt zowel het wetstechnische proces als het medisch/arbeidskundig proces beschreven. Als wordt gesproken over gemachtigde wordt de professioneel gemachtigde bedoeld.

Doel van het werkproces Bezwaar

Op een klantgerichte manier ingaan op het bezwaar/de klantvraag en deze zo goed én snel mogelijk afhandelen.

Korte omschrijving van het werkproces Bezwaar

Na ontvangst van een bezwaar wordt een ontvangstbevestiging verzonden en telefonisch contact opgenomen met de klant. Met de klant wordt het bezwaar besproken en worden afspraken gemaakt over de invulling van de procedure, waarbij de klantwens zoveel mogelijk leidend is.

Voor de inhoudelijke uitvoering van het werkproces Bezwaar wordt gebruik gemaakt van de UWV-richtlijnen Bezwaarproces, de werkinstructies en de Juridische kennisbank.

Resultaat voor de klant

- Heeft ruimte ervaren om bezwaar toe te lichten, in te trekken of voor mediation te kiezen
- Heeft eigen inbreng ervaren (keuze hoorzitting, contactmomenten, wijze van communiceren)
- Heeft een begrijpelijke beslissing op bezwaar ontvangen en een antwoord op alle (juridische, medische en arbeidskundige) gronden van het bezwaar
- Is door de medewerker goed meegenomen in het gehele proces waardoor de uitkomst geen verrassing is
- Is tevreden over de bejegening door de medewerker van B&B

Kader

De beschrijving bevat processtappen die eenduidig moeten worden uitgevoerd en processtappen waarin voor het team vrijheidsgraden zijn. Noodzaak tot eenduidigheid kan voortvloeien uit wet- en regelgeving, jurisprudentie en beleid. Dat geldt ook voor de processtappen die zijn genormeerd voor onze begroting. Voor deze stappen is eenduidigheid van uitvoering én registratie conform de werkinstructie Fleks van belang om onze prestaties en kosten inzichtelijk te maken en te kunnen verantwoorden.

Daar waar er vrijheidsgraden zijn maakt het team praktische werkafspraken om op een klantgerichte manier in te kunnen gaan op het bezwaar/de klantvraag en deze goed én zo snel mogelijk af te kunnen handelen.

Uitvoerende rollen:

- administratieve rol
- juridische rol
- medische rol
- arbeidsdeskundige rol

Registratie van de processtappen en activiteiten

Activiteiten worden door de medewerker conform de werkinstructie direct ingevoerd in het workflowsysteem van B&B: Fleks.

Doorlooptijden

Er zijn genormeerde doorlooptijden waarop wordt gestuurd en doorlooptijden waarvoor het team afspraken maakt. Afspraken over doorlooptijden dragen bij aan snelle en goede afhandeling van het bezwaar.

Genormeerde doorlooptijden:

- Versturen ontvangstbevestiging: uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst bezwaarschrift
- Eerste telefonisch contact: uiterlijk binnen tien werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging

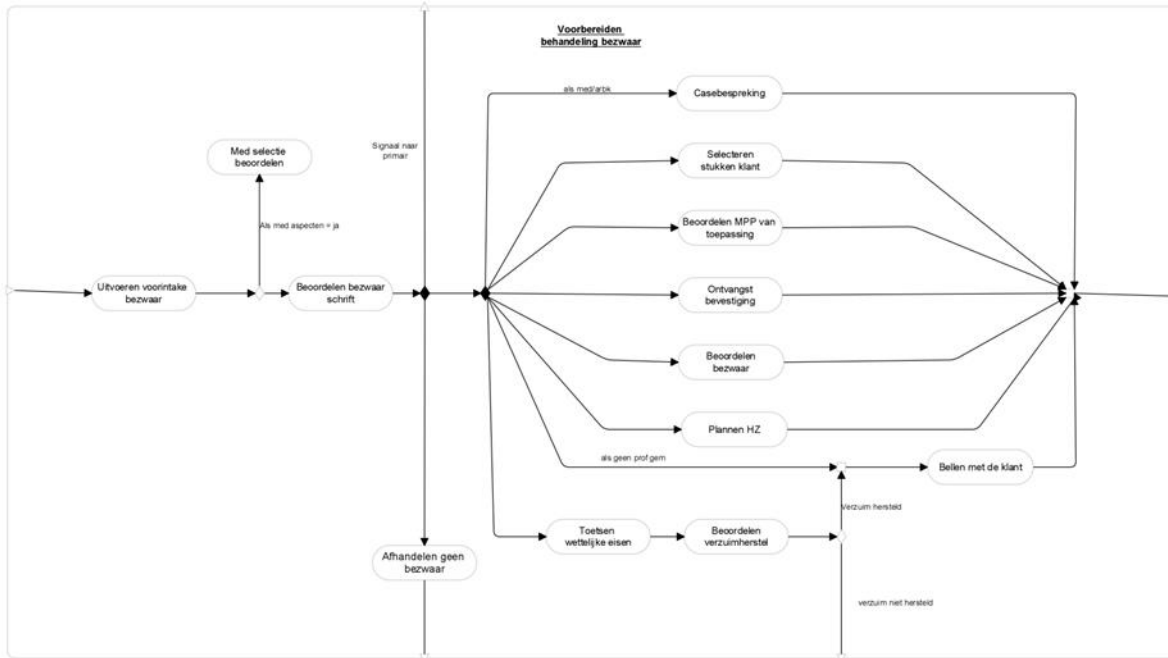
Het team borgt deze processtappen binnen de hierboven genormeerde doorlooptijd.

Indicatie overige doorlooptijden:

- Selectie medische stukken: door de medische rol uiterlijk binnen vijf werkdagen na het verzoek, of met diens uitdrukkelijke instemming en onder diens verantwoordelijkheid door de juridische rol uiterlijk binnen tien werkdagen na het verzoek.
- Opstellen Plan van Aanpak (in medisch/arbeidskundige zaken): uiterlijk binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de bezwaargronden; in ZW-EV-zaken binnen vijf werkdagen
- Plannen Hoorzitting of spreekuur: Uiterlijk binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de bezwaargronden; in ZW-EV-zaken binnen vijf werkdagen
- Rapporteren door medische rol: Uiterlijk binnen tien werkdagen na hoorzitting of spreekuur of ontvangst gerichte vraagstelling; in ZW-EV-zaken binnen vijf werkdagen
- Rapporteren door arbeidskundige rol: Uiterlijk binnen tien werkdagen na hoorzitting of spreekuur of ontvangst gerichte vraagstelling;
- Verdagen: Uiterlijk vijf werkdagen voor het aflopen van de beslistermijn

Het team maakt afspraken voor de doorlooptijd van deze processtappen.

3. Voorbereiden behandeling bezwaar



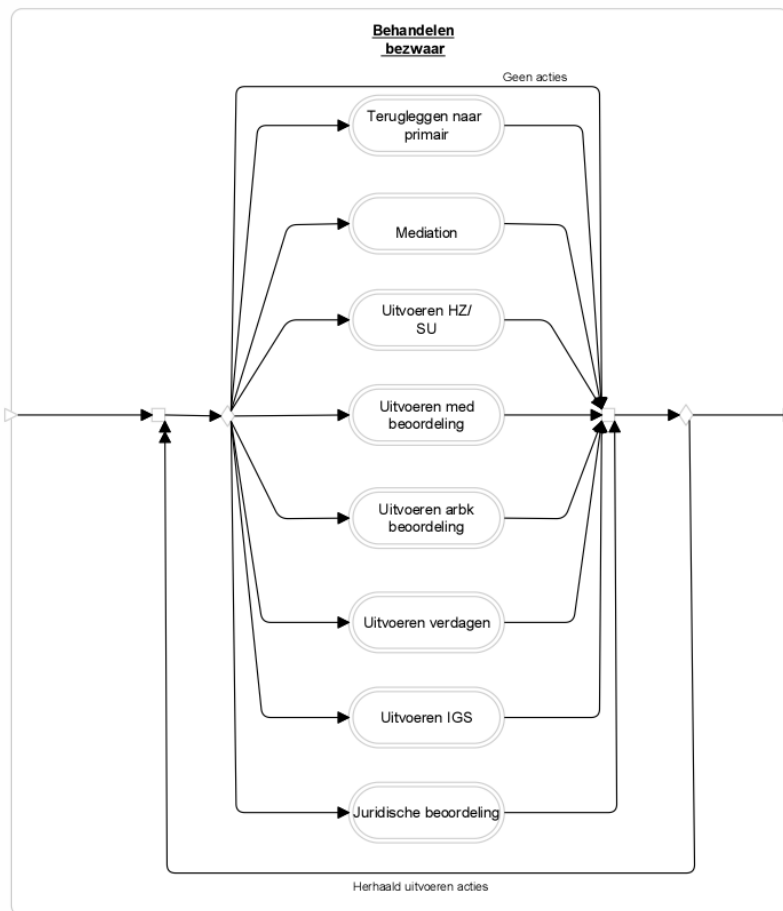
Voorbereiden behandeling bezwaar

In deze processtap de hierboven schematisch weergegeven activiteiten, waarbij het team de volgorde van de activiteiten bepaalt.

Activiteit	Beschrijving
Uitvoeren voorintake bezwaar	Bezwaarschriften worden ontvangen via de eigen postbus, rechtstreeks óf, in geval van digitaal bezwaar, via DIV. De administratieve rol stelt vast of er al een bezwaarschrift loopt en stemt af over het samen behandelen om zo te borgen dat de klant 1 contactpersoon heeft. Na registratie volgt verdeling volgens door het team gemaakte afspraken.
Medische selectie beoordelen	Conform de Regeling verkeer en beheer medische gegevens selecteert de medische rol of, met diens uitdrukkelijke instemming en onder diens verantwoordelijkheid, de juridische rol de medische stukken.
Beoordelen bezwaar schrift	De administratieve rol maakt een bezwaardossier aan. Beoordeelt het bezwaarschrift op soort (wet, medisch/arbeidskundig, beslistermijn, etc). Kopieert de stukken, verzamelt de gegevens van belanghebbende werkgevers en legt deze vast. Verzamelt wat nodig is om de wettelijke einddatum te bepalen, inclusief opvragen niet gedigitaliseerde primaire dossier(s). Informeert de primaire afdeling(en) over de ontvangst van het bezwaarschrift en levert primair een kopie van het bezwaarschrift.
Beoordelen MPP van toepassing	Als er een 3e belanghebbende werkgever(s) (MPP) is, is de juridische rol verantwoordelijk voor de beoordeling of en wanneer deze betrokken wordt. De administratieve rol maakt en verzendt de MPP-brief met bijbehorende stukken. Een 3e belanghebbende verzekerde wordt altijd betrokken in de procedure.
Toetsen wettelijke eisen	De administratieve rol toetst het bezwaarschrift aan de wettelijke eisen.

Voorbereiden behandeling bezwaar	
Ontvangst bevestiging	<p>De administratieve rol stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met daarin minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> · de contactgegevens van de behandelend juridische rol · de termijn waarbinnen de klant door de juridische rol wordt gebeld (dit kan achterwege blijven als dat telefooncontact al heeft plaats gevonden) · indien al mogelijk het verzoek tot verzuimherstel incl termijn · de wettelijke termijn voor afhandeling van het bezwaar (tenzij er sprake is van verzuim) · de mogelijkheid tot inzage in de stukken/toezenden stukken <p>Als bijlage krijgt de klant de gevraagde stukken of de mededeling dat het streven is die binnen tien werkdagen na te zenden. Een professioneel gemachtigde krijgt de stukken altijd toegestuurd, streven is binnen tien werkdagen.</p>
Selecteren stukken klant	<p>De juridische rol selecteert de benodigde stukken voor het bezwaardossier. Voor de medische stukken geldt wat is aangegeven onder medische selectie beoordelen.</p> <p>De geselecteerde stukken worden in kopie toegevoegd aan het bezwaardossier.</p>
Beoordelen verzuimherstel	<p>De juridische rol beoordeelt het verzuimherstel en rappelleert zo nodig telefonisch bij de klant. Bij tijdig herstel wordt de behandeling van het bezwaar voortgezet conform deze beschrijving en wordt de klant schriftelijk geïnformeerd over de wettelijke beslistermijn. Als het verzuim niet tijdig wordt hersteld wordt een BOB NO (niet ontvankelijk) uitgedaan.</p>
Afhandelen geen bezwaar	<p>Als de juridische rol concludeert dat er geen sprake is van een bezwaar, maar van bijvoorbeeld een klacht, een IGS ten behoeve van primair, een beroepschrift of een verzoek aan primair wordt het bericht doorgestuurd aan de betreffende afdeling of instantie en wordt de klant hierover geïnformeerd. De bezwaarzaak wordt afgesloten.</p>
Case-bespreking	<p>Onder regie van de juridische rol vindt overleg plaats met de relevante inhoudelijke rollen. Het team bepaalt hoe dit overleg vorm wordt gegeven.</p> <p>De gemaakte procesafspraken worden vastgelegd in een format Plan van Aanpak, waarin de juridische rol ook de gerichte vraagstelling opneemt.</p>
Bellen met de klant	<p>De juridische rol heeft binnen tien werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging of na het verzuimherstel het 1^{ste} belcontact met de klant.</p> <p>Doel van dit belcontact is dat :</p> <ul style="list-style-type: none"> · de klant weet dat de juridische rol primaire aanspreekpunt gedurende de hele bezwaarprocedure is · de klant weet hoe de bezwaarprocedure loopt (managen verwachtingen) · de inhoud van het bezwaarschrift is besproken (ook om duidelijk krijgen waar het bezwaar/belang zit) · de klant duidelijkheid heeft over de invulling van de procedure (wijze en momenten van communiceren, wens t.a.v. de hoorzitting, wens of de klant voor de ontvangst van de BOB over de uitkomst telefonisch wil worden geïnformeerd) · de klant, indien zinvol, is geïnformeerd over de mogelijkheid van mediation · de klant de mogelijkheid tot inzage in of toezending van de stukken kent <p>Als een gemachtigde een bezwaar indient wordt er niet standaard telefonisch contact opgenomen met de gemachtigde of de klant.</p> <p>Afspraken worden vastgelegd in K3CR en schriftelijk bevestigd aan de klant.</p> <p>Uitzondering</p> <p>ZW-EV: De klant wordt (door de administratieve rol, maar het team kan daarvan afwijkende afspraken maken) zo spoedig mogelijk gebeld om een afspraak voor een spreekuur/ hoorzitting te maken, tenzij de medische rol dat gelet op de beschikbare informatie niet nodig acht. Zo nodig zal de medische rol daarover telefonisch contact met de klant opnemen. .</p>
Plannen HZ/SU	<p>De juridische rol plant de hoorzitting en/of het spreekuur, maar het team kan daarvan afwijkende afspraken maken.</p>

4. Behandelen bezwaar

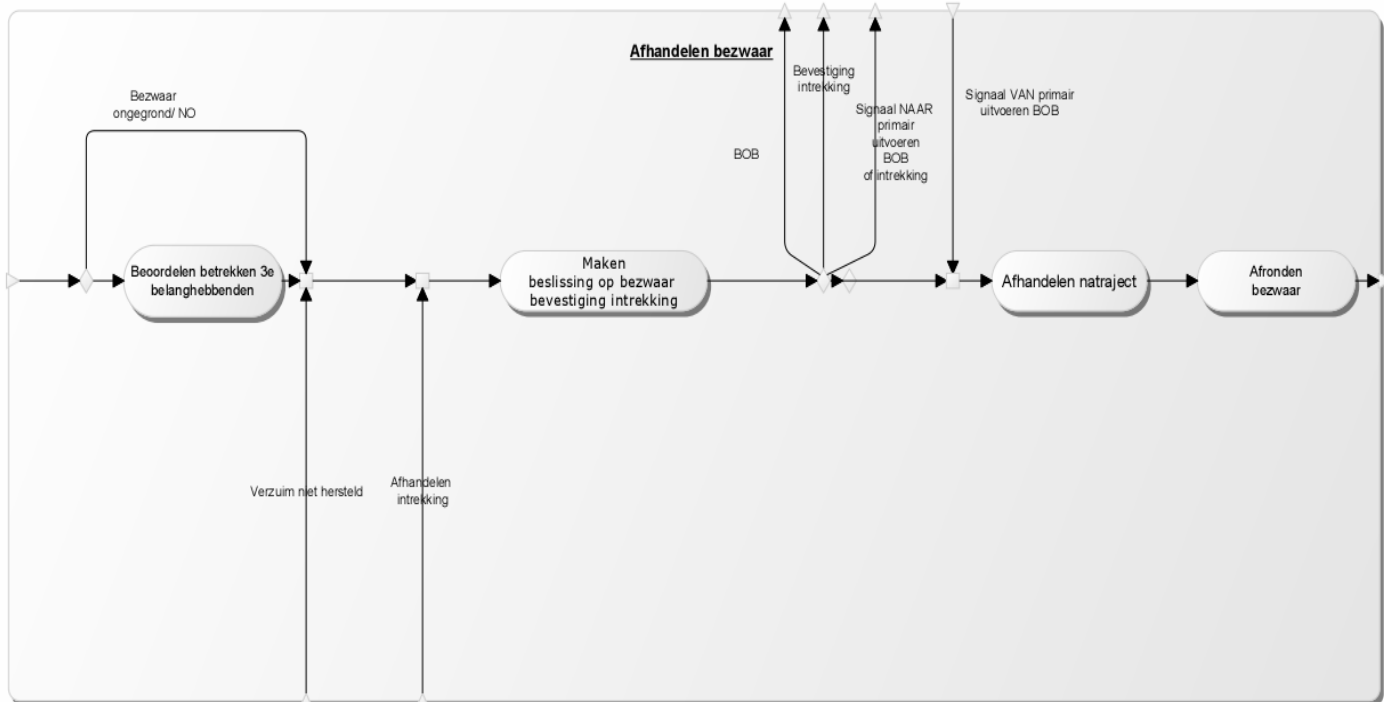


Behandelen bezwaar	
In deze processtap wordt het bezwaar inhoudelijk behandeld.	
Activiteit	Beschrijving
Terugleggen naar primair	Als geconcludeerd wordt dat van primair alsnog een nader gegeven beoordeling of rapport moet worden verkregen, legt de juridische rol terug en bewaakt de tijdige afhandeling . Het team maakt afspraken over escalatie bij niet tijdige afhandeling van teruglegging.
Mediation	Als de klant om mediation vraagt wordt dat verzoek gehonoreerd, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om tot een ander oordeel te komen. Keuze voor mediation wordt schriftelijk bevestigd en de juridische rol bewaakt de start van dat proces.
Uitvoeren HZ/ SU	De juridische rol heeft de regierol bij de hoorzitting en ziet er op toe dat de klant wordt gehoord door te luisteren, vragen te stellen en toelichting te geven. Ongeacht of de verzekeringsarts B&B bij de hoorzitting aanwezig is, moet het de klant (ook bij ZW-EV) uiterlijk bij de hoorzitting duidelijk zijn dat hij kan verzoeken zijn gezondheidstoestand onder vier ogen met de verzekeringsarts te bespreken. Verslag van de hoorzitting wordt bij wetstechnisch zaken gemaakt door de administratieve rol en bij medisch/arbeidskundige zaken door de

Behandelen bezwaar	
	<p>juridische rol. De medische rol maakt het medisch gedeelte van het verslag. Het spreekuur wordt uitgevoerd door de medische rol. De resultaten worden opgenomen in de medische rapportage.</p> <p><i>Uiterlijk tijdens de hoorzitting worden met de klant afspraken gemaakt over de wijze waarop de klant op de hoogte wil worden gesteld van de uitkomst van de bezwaarprocedure. Indien gewenst en mogelijk wordt de klant tijdens de hoorzitting al op de hoogte gesteld van de uitkomst of daarop voorbereid.</i></p> <p>Uitzondering ZW-EV Dit is een hoorzitting met als hoorder de medische rol. Het verslag wordt opgenomen in de medische rapportage. De juridische rol kan hoorder zijn in de situatie dat de klant, ook na desgevraagde toelichting door de medische rol waarom een hoorzitting/spreekuur niet nodig wordt geacht, toch een hoorzitting wenst.</p>
Uitvoeren medische beoordeling	<p>De beoordeling geeft antwoord op de door de juridische rol geformuleerde gerichte vraagstelling en wordt vastgelegd in een rapportage. Daarin wordt de medische grondslag van de beslissing beargumenteerd heroverwogen, waarbij wordt ingegaan op alle medische bezwaren. De bevindingen worden teruggekoppeld aan de primaire verzekeringsarts.</p> <p>De medische rol bepaalt in overleg met de klant welke informatie nodig is van de behandelend sector resp. of het nodig is om een expertise uit te laten voeren. De medische rol vraagt de informatie op met een informatiemachtiging van de klant. De administratieve rol bewaakt de ontvangst van de informatie en rappelleert zo nodig.</p> <p>De medische rol bevestigt schriftelijk de onderzoeksopdracht aan de extern deskundige en kan met een extern deskundige telefonisch een afspraak maken voor een datum waarop een expertise uiterlijk uitgevoerd moet zijn.</p> <p>Waar relevant wordt de klant door de medische rol over de uitkomst geïnformeerd.</p>
Uitvoeren arbeidskundige beoordeling	<p>De beoordeling geeft antwoord op de door de juridische rol geformuleerde gerichte vraagstelling en wordt vastgelegd in een rapportage. Daarin wordt de arbeidskundige grondslag van de beslissing beargumenteerd heroverwogen, waarbij wordt ingegaan op alle arbeidskundige bezwaren. De bevindingen worden teruggekoppeld aan de primaire arbeidsdeskundige.</p>
Uitvoeren verdagen	<p>Voor een eerste verdaging met maximaal 6 weken is geen instemming van de klant nodig, voor verdere verlenging wel. Als verlening noodzakelijk blijkt, stemt de juridische rol met de klant af of deze kan instemmen. Iedere verdaging wordt schriftelijk bevestigd. Als schriftelijk om instemming met verdere verlening is gevraagd, dient die schriftelijke instemming voor het einde van de lopende beslistermijn ontvangen te zijn, bij latere ontvangst kan niet meer worden verdaagd. Als de klant niet akkoord gaat met verdere verdaging, of als verzuimd is tijdig te verdagen wordt de klant hierover schriftelijk geïnformeerd met opgave van de consequenties. (<u>Zie ook: richtlijnen bezwaarproces, hoofdstuk 9 – verdaging</u>)</p>
Uitvoeren IGS	<p>Als de wettelijke termijn is verstreken en er is niet verdaagd, kan de klant UWV in gebreke stellen. De juridische rol heeft dan nog 14 dagen om alsnog de BOB af te geven.</p>

Behandelen bezwaar	
Juridische beoordeling	De juridische rol beoordeelt of de informatie die nodig is om een beslissing op het bezwaar te nemen compleet is. Alle gronden van het bezwaar worden daarbij beoordeeld. Als de juridische rol het primaire besluit wil herroepen wordt vóór het nemen van de beslissing op bezwaar met de primaire afdeling de inhoudelijk heroverweging besproken. Zie ook Richtlijnen Bezwaarproces.

5. Afhandelen bezwaar



Afhandelen bezwaar	
In deze processtep wordt de afhandeling afgerond met berichtgeving aan de klant en bewaking van het natraject.	
Activiteit	Beschrijving
Beoordelen betrekken 3e belanghebbenden	Als het gewijzigd standpunt nadelig is voor de 3e belanghebbende werkgever(s) kan in dit stadium alsnog of opnieuw contact opgenomen worden met de 3e belanghebbende werkgever(s).
Maken beslissing op bezwaar/bevestiging intrekking	<p>De BOB heeft minimaal de volgende inhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Er is ingegaan op alle gronden van het bezwaar · Er is een duidelijke uitleg bij de beslissing · Er is een duidelijke uitleg over de gevolgen van de beslissing · Afgeronde besluitvorming · Als er sprake is van een natraject SMZ/Uitkeren, wordt vermeld dat de klant binnen tien werkdagen wordt gebeld door Uitkeren om de klant te informeren over de wijze waarop de beslissing wordt uitgevoerd. · Als er sprake is van een natraject Handhaving of Werkbedrijf, wordt de uiterste datum waarop uitvoering wordt gegeven aan de BOB opgenomen. <p><u>Verzenden BOB</u> De klant krijgt op de afgesproken wijze de BOB en bijlagen zoals de medische en/of arbeidskundige rapportage toegezonden. Ook een 3e belanghebbende krijgt de BOB.</p>

Afhandelen bezwaar	
	<p>De juridische rol stelt informatie over de BOB op voor primair. De administratieve rol verzorgt het verzenden van de informatie en kopieën aan de primaire afdelingen e.d.</p> <p><u>Bevestiging intrekking</u> Op elk moment in het proces kan de indiener van het bezwaar besluiten het bezwaar in te trekken. Een intrekking wordt altijd schriftelijk bevestigd.</p>
Afhandelen natraject	<p>Afhandeling van het natraject is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van B&B en primair. Primair is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de BOB. Alleen afgeronde besluitvorming gaan het natraject in.</p> <p>De informatie over recht, hoogte en duur wordt eerder in het proces, vóór het maken van de BOB, door de juridische rol met primair afgestemd.</p> <p>B&B bewaakt de afhandeling van de BOB door primair en beantwoordt eventuele vragen daarover van de klant.</p>
Afronden bezwaar	<p>De administratieve rol zorgt voor de administratieve afhandeling van het bezwaar en eventuele betaalbaarstelling van proceskosten of dwangsom. Betaling van een verschuldigde dwangsom is ook eerder in het proces mogelijk.</p> <p>Als er een natraject is wordt de bezwaarprocedure definitief afgesloten na ontvangst van de afmelding van de vervolghandelaar (zie natraject).</p>

6. Schema basistaakverdeling

Uit te voeren activiteit	Administratieve rol	Juridische rol	Med. rol	Arbk. rol
Voorintake	x			
Medische selectie beoordelen			x	
Beoordelen bezwaarschrift	x			
Afhandelen geen bezwaar		x		
Overleggen inhoudelijke rollen		x	x	x
Selecteren stukken		X	X	
Beoordeling MPP van toepassing	x	X		
Toetsen wettelijke eisen	x			
Maken ontvangstbevestiging	x			
Beoordelen verzuimherstel		x		
Bellen met de klant	x (ZW-EV)	x	x	x
Terugleggen naar primair		x		
Mediation		x		
Plannen HZ/SU	X	X		
Uitvoeren HZ/SU		x	x	x
Maken verslag HZ	x (wets-technische zaken)	x (med/arb. zaken)	X	
Uitvoeren medische beoordeling			x	
Uitvoeren arbeidskundige beoordeling				x
Uitvoeren verdaging		X		
Uitvoeren IGS		x		
Juridische beoordeling		x		
Beoordelen betrekken 3 ^e blh		x		
Maken beslissing op bezwaar/intrekking		x		
Afhandelen natraject	x	x		
Afronden bezwaar	x			