

## Amsterdam University of Applied Sciences

### Het voorkomen en oplossen van geschillen in het sociaal domein

Mein, Arnt; Winter, Heinrich; Marseille, Bert; Aslimani, Fatima; Wever, Marc; de Winter, Paulien

**Publication date**

2021

**Document Version**

Author accepted manuscript (AAM)

**Published in**

Sociaal Bestek: tijdschrift voor participatie, inkomen en zorg

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

Mein, A., Winter, H., Marseille, B., Aslimani, F., Wever, M., & de Winter, P. (2021). Het voorkomen en oplossen van geschillen in het sociaal domein. *Sociaal Bestek: tijdschrift voor participatie, inkomen en zorg*, 2021(4), [8].

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Het voorkomen en oplossen van geschillen in het sociaal domein. Op zoek naar veelbelovende werkwijzen

*Arnt Mein, Heinrich Winter, Bert Marseille, Fatima Aslimani, Marc Wever en Paulien de Winter?*<sup>1</sup>

Hoe kunnen we zorgen voor passende en blijvende oplossingen van juridische geschillen tussen burger en overheid in het sociaal domein? Of, beter nog, hoe zijn die geschillen zoveel mogelijk te voorkomen? In dit artikel doen wij verslag van een onderzoek naar veelbelovende werkwijzen in de gemeentelijke praktijk.

#### *Onderzoek naar veelbelovende werkwijzen in kader stelselherziening*

Het kabinet beoogt het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand te herzien. In het aangepaste stelsel staat het kabinet laagdrempelige, passende en blijvende oplossing van juridische geschillen voor ogen, zo nodig in samenhang met de aanpak van andere, sociale problematiek.<sup>2</sup> Als het kan met behulp van een online-voorziening, door sociaal raadsliden of het Juridisch Loket, als het moet door de rechter, met ondersteuning van een advocaat. De doelstelling is gericht op vroegtijdige en informele afdoening van geschillen, ter voorkoming van escalatie van het conflict.

In het kader van deze stelselherziening wordt momenteel onderzoek gedaan en worden experimenten uitgevoerd. De Raad voor Rechtsbijstand voert daarbij de regie. Een van de vragen die in dit verband bij de Raad leefde is hoe binnen het sociaal domein een bijdrage kan worden geleverd aan een laagdrempelige, vroegtijdige en rechtvaardige behandeling van geschillen tussen burgers en bestuursorganen. En meer in het bijzonder, welke rol gemeenten daarbij kunnen spelen. Wat zijn in dit verband veelbelovende werkwijzen?

Om deze vraag te beantwoorden hebben wij ons in opdracht van de Raad voor Rechtsbijstand verdiept in de gemeentelijke uitvoeringspraktijk van de Participatiewet en de Wmo. Dat wil zeggen de besluitvorming over aanvragen en de behandeling van

---

1

<sup>1</sup> Arnt Mein en Fatima Aslimani zijn werkzaam bij de Hogeschool van Amsterdam, faculteit Maatschappij en Recht. Heinrich Winter, Bert Marseille, Marc Wever en Paulien de Winter zijn werkzaam bij de vakgroep Staatsrecht, Bestuursrecht en Bestuurskunde van de Rijksuniversiteit Groningen.

2

<sup>2</sup> Zie de brief van de minister van Rechtsbescherming aan de Tweede Kamer waarin hij de contouren van de herziening van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbescherming schetst, van 9 november 2018, TK 2018/19, 31 753, nr. 155.

bezwaren en de organisatie van die processen. Ook hebben wij gekeken naar de rol van professionele rechtsbijstandsverleners en anderen die burgers ondersteunen bij hun contact met de gemeente. **Het betrof een exploratief onderzoek.** Wij hebben in zestien gemeenten in totaal ruim 120 gesprekken gevoerd met afdelingshoofden, inkomensconsulenten, case- of klantmanagers, handhavers, kwaliteitsfunctionarissen, bezwaarbehandelaars, leden en secretarissen van bezwaaradviescommissies, medewerkers van wijkteams en leden van cliëntenraden, klachtcoördinatoren, medewerkers van het Juridisch Loket, advocaten, sociaal raadsliden en mediators.<sup>3</sup> Wat is ons in onze zoektocht naar veelbelovende werkwijzen en praktijken opgevallen? Wij staan achtereenvolgens stil bij de behandeling van aanvragen in het kader van de Participatiewet en de Wmo, het behandelen van bezwaarschriften tegen besluiten op basis van die wetten en de interne kwaliteitszorg.<sup>4</sup>

#### *Uitvoering Participatiewet en Wmo*

**Bij onze praktijkverkenning van voorbeelden van laagdrempelige, vroegtijdige en rechtvaardige geschilbeslechting,** viel ons bij de besluitvorming over aanvragen in het kader van de Participatiewet en de Wmo een werkwijze op die wij kenschetsen als proactief, persoonsgericht en duidelijk. Deze werkwijze biedt de kans geschillen in een vroeg stadium te voorkomen. Als er toch een geschil ontstaat, kan escalatie zo veel mogelijk worden beperkt. Kenmerken van deze werkwijze zijn een goede bereikbaarheid van de gemeente voor het doen van een aanvraag en vervolgens het snelle en persoonlijke contact tussen aanvrager en behandelaar. In dat contact is er snel duidelijkheid geboden over de (aanvullende) gegevens die de behandelaar nodig heeft. Ook verloopt het contact tussen de gemeente en de aanvrager via een vaste contactpersoon. Die communiceert op een begrijpelijke manier met betrokkene, waarbij er ook duidelijkheid is over de verplichtingen die aan de uitkering of voorziening vastzitten. Als een aanvraag niet tot een positieve beslissing kan leiden, krijgt de aanvrager dat meteen en in heldere bewoordingen uitgelegd. De medewerker kondigt het voorgenomen negatieve besluit telefonisch aan en licht dat toe. Een eventuele rechtshulpverlener of cliëntondersteuner wordt hierbij actief betrokken.

---

3

<sup>3</sup> Te weten Amersfoort, Amstelveen, Capelle aan den IJssel, Den Haag, Enschede, Groningen, Hardenberg, Heerlen, Leeuwarden, Nijmegen, Peel en Maas, Purmerend, Rotterdam, Smallingerland, Tilburg en Venlo.

4

<sup>4</sup> Gelet op de beschikbare lengte van dit stuk hebben wij onze praktijkbeschrijving vrij algemeen gehouden. Voor een gedetailleerde beschrijving verwijzen wij naar ons tussenrapport op de website van de Raad voor Rechtsbijstand.

### *Behandeling bezwaarschriften*

Ook bij de behandeling van bezwaarschriften draait het om een persoonlijke aanpak. In een aanpak die leidt tot een behandeling op maat stellen de bezwaarbehandelaars zich responsief en flexibel op. Deze werkwijze leidt ertoe dat juridische geschillen passend en blijvend kunnen worden afgedaan (informeel of door middel van een hoorzitting), tot tevredenheid van betrokken partijen. Deze werkwijze wordt eveneens gekenmerkt door snel en persoonlijk contact, ditmaal tussen bezwaarmaker (of diens rechtshulpverlener of ondersteuner) en bezwaarbehandelaar. In dat contact licht de bezwaarbehandelaar het besluit en de procedure toe, gaat die na wat er speelt en wat de bezwaarmaker van de procedure verwacht. Vervolgens bepaalt de bezwaarbehandelaar in nauw overleg met de vakafdeling de best passende behandeling en stemt dit af met de bezwaarmaker. Ook hierbij is een eventuele rechtshulpverlener of cliëntondersteuner actief betrokken.

### *Kwaliteitszorg*

Ons is in het onderzoek opgevallen dat de besluitvorming over aanvragen en de behandeling van bezwaarschriften in de gemeenten waar wij ons onderzoek hebben gedaan vaak nagenoeg geheel los van elkaar plaatsvinden. Er is bij veel gemeenten weinig wisselwerking tussen deze werkprocessen en afdelingen. Waar bezwaarbehandelaars (wel) regelmatig contact onderhouden met beslissers in eerste aanleg en hun zaken gezamenlijk analyseren, komt dat ten goede aan de (juridische) kwaliteit van de uitvoering en is er minder vaak sprake van escalatie van geschillen. Werkoverleg over lastige casuïstiek en intervisie over morele dilemma's kunnen bijdragen aan de kwaliteit van de uitvoering. Ook overleg met cliëntenpanels, tevredenheidsonderzoek, sparren met rechtshulpverleners over afgehandelde casuïstiek kan de kwaliteit van de besluitvorming verbeteren en daarmee leiden tot een passende en rechtvaardige zaaksbehandeling.

### *Pilots*

Het onderzoek heeft **bouwstenen** opgeleverd van werkwijzen die zouden kunnen bijdragen aan de beoogde laagdrempelige, vroegtijdige en rechtvaardige behandeling van geschillen tussen burgers en bestuursorganen. Wij hebben deze bouwstenen gebundeld in enkele mogelijke experimenten (pilots), die wij binnen gemeenten gaan uitvoeren. Hieronder lichten wij de belangrijkste toe.

Een of meer experimenten hebben betrekking op het (eerste) contact tussen de rechtszoekende en de gemeente. Centraal staat een proactieve en persoonsgerichte benadering van de rechtszoekende door de gemeente. De gemeente legt actief contact

met de rechtszoekende ter voorbereiding op een afspraak, herinnert deze eraan ontbrekende stukken op te sturen, geeft actief een toelichting op een besluit of op de behandeling van een bezwaarschrift. Rechtszoekenden hebben een vaste contactpersoon binnen de gemeentelijke organisatie, die betrokkene begeleidt en ondersteunt. Doel is het contact soepel te laten verlopen en de aanvraag of het bezwaar in een keer goed in behandeling te kunnen nemen. Rechtshulpverleners of andere ondersteuners worden hier actief bij betrokken.

Waar de eerste serie experimenten gericht is op de samenwerking tussen rechtzoekende en overheid, is een volgende serie gericht op de interne gemeentelijke samenwerking en de samenwerking met externe partijen. Dit leidt tot een versterking van de interne kwaliteitszorg. Zo nemen medewerkers een kijkje in elkaars keuken en beoordelen elkaars werkwijzen en producten. In klantpanels gaan medewerkers van de gemeente in gesprek met onder meer rechtshulpverleners en cliëntenraden over de samenwerking en kwaliteit van de dienstverlening.

In de volgende fase van ons onderzoek, in de tweede helft van 2021, willen we een aantal van deze experimenten uitvoeren in de gemeentelijke praktijk. Wat werkt en onder welke condities? Wij trekken lessen en komen met suggesties voor werkwijzen die een bijdrage leveren aan een effectieve en efficiënte geschilbeslechting in het sociaal domein.

*Interesse om mee te doen aan een pilot? Neem dan contact met ons op:*

[a.g.mein@hva.nl](mailto:a.g.mein@hva.nl).