

Schriftelijke vragen

ex Artikel 36 Reglement van Orde gemeenteraad Wassenaar

Datum	26 november 2024	Datum verzending	26 november 2024
Nummer vraag	345	Portefeuillehouder	Wethouder Van Doeveren
Ons zaaknummer	Z/24/092704	Bijlage	geen

Onderwerp	Beantwoording schriftelijke vragen ex art. 36 RvO raadslid Paulides DLW inzake vervolgvragen Responsiviteit gemeentelijke organisatie.
------------------	--

Geachte Raad,

Door raadslid Paulides van de fractie DLW zijn op 29 oktober 2024 vragen gesteld met betrekking tot vervolgvragen Responsiviteit gemeentelijke organisatie. De beantwoording van deze vragen treft u hieronder aan.

Vraag 1. Welke eenheden zenden geen ontvangstbevestiging aan de desbetreffende afzender van een brief of e-mailbericht aan de gemeente, waarin de procedure, de contactgegevens en de behandelaar worden genoemd?

Wat is de reden dat niet door alle eenheden aan de desbetreffende afzender een ontvangstbevestiging gezonden van een brief of e-mailbericht aan de gemeente, waarin de procedure, de contactgegevens en de behandelaar worden genoemd?

Antwoord 1. De eenheden Juridische Zaken, de teams Wmo, Jeugd en Vergunningen sturen standaard een ontvangstbevestiging uit met vermelding van de procedure, de contactgegevens en de behandelaar. Andere eenheden en teams doen dit niet standaard. Zij laten het bij de korte ontvangstbevestiging die team DIV (documentaire informatievoorziening) verstuurt op moment van binnenkomst. In die ontvangstbevestiging worden de datum van ontvangst en het zaaknummer vermeld, maar niet de behandelaar (want die is op dat moment nog niet bekend). Deze andere teams hebben in hun werkproces geen stap voor het versturen van een aanvullende ontvangstbevestiging. Er wordt gewerkt aan een plan om dit anders te organiseren. Zie ook antwoord op vraag 4.

Vraag 2. Welke termijnen kent het zaakstelsel voor correspondentie, op basis waarvan de desbetreffende behandelende ambtenaar en de verantwoordelijke eenheid kan sturen op doorlooptijden?

Antwoord 2. Bepalend voor de behandeltermijn is het werkproces waar de correspondentie deel van uitmaakt. In verreweg de meeste gevallen is de afdoeningstermijn niet door de gemeente bepaald, maar ligt deze vast in een wet. Een veelvoorkomende afdoeningstermijn is bijv. 8 weken van aanvraag tot beschikking. Hierin volgt de gemeente dus de Algemene wet bestuursrecht en sectorale wetgeving.

- Voor de Jeugdwet geldt een termijn van 8 weken voor een beslissing op aanvraag (artikel 4:13 Awb). Het aanvraagmoment is daarbij het moment van ontvangst van de melding.
- Voor de Wmo zijn termijnen gesplitst in:
 - Binnen een termijn van 6 weken na melding moet er een onderzoek plaatsvinden. (Artikel 2.3.2 lid 1 Wmo 2015)
 - Vervolgens moet er binnen 2 weken een beslissing genomen worden op een aanvraag. (artikel 2.3.5 lid 2 Wmo 2015)

Vraag 3. Op dit moment is het aantal in 2024 binnengekomen brieven en e-mailberichten inclusief een eenduidige gemiddelde duur en frequentieverdeling niet zonder zeer bewerkelijke handelingen af te geven, zo wordt gesteld in de beantwoording van eerdere vragen.

Kunt u op zijn minst een indicatie geven van het aantal? Gaat het om 10, 100, 1.000 of 10.000 brieven en e-mailberichten sinds 1 januari 2024 die volgens het zaakstelsel niet zijn afgehandeld?

Antwoord 3. Een zaak binnen het zaakstelsel start niet per definitie bij een inkomende brief of e-mail en eindigt niet altijd met een beantwoordende e-mail of brief. In plaats daarvan kan één zaak meerdere inkomende reacties bevatten (denk bijv. aan zienswijzen op een beleidsplan). Of kan een zaak überhaupt geen inkomende brief of e-mail bevatten, maar intern gericht zijn. Ook kan een zaak meerdere uitgaande brieven bevatten (aan meerdere partijen en/of eerst een ontvangstbevestiging of tussenbericht en later pas een beschikking). In het zaakstelsel is geen automatische een-op-een koppeling te leggen tussen inkomende brief en antwoordbrief. Hierdoor is het aantal binnengekomen brieven en e-mailberichten inclusief een eenduidige gemiddelde duur en frequentieverdeling niet zonder zeer bewerkelijke handelingen af te geven.

Vraag 4. Op welke termijn worden aan de hand van meetbare prestatie-indicatoren, gerelateerd aan het dienstverleningsconcept, afspraken gemaakt over de wijze en intensiteit van rapportage over de afhandeling van correspondentie? Op welke wijze wordt daarover gecommuniceerd en met wie?

Antwoord 4. De herinrichting van het huidige zaakstelsel of de implementatie van een nieuw zaakstelsel is een complexe operatie. In 2025 wordt de impact hiervan onderzocht en vertaald in een plan van aanpak. Gelijktijdig wordt bekeken of het haalbaar is om met een snelle interventie binnen de huidige inrichting het overzicht en de sturing op de correspondentie te organiseren.

Het College komt met een nieuw dienstverleningsconcept waarin gekeken wordt om meetbare prestatie-indicatoren op te stellen, waardoor monitoring op afhandeling van zaken door de organisatie concreter kan worden opgepakt. Het College vindt dat belangrijk. De Raad wordt hierover Q1 2025 geïnformeerd met een raadsinformatiebrief.

Vraag 5. Is het college het ermee eens dat het belang van onze inwoners door het niet voldoen aan wettelijke termijnen ernstig wordt geschaad en dat hier sprake is van taakverwaarlozing en onrecht?

Wanneer kan het college wél duiden wat de termijn is waarbinnen wettelijke termijnen in het kader van de Jeugdwet en de Wmo voortaan kunnen worden gehaald? Wat acht het college een redelijke termijn in dezen?

Antwoord 5. Nee, het college is niet van mening dat er sprake is van taakverwaarlozing en onrecht. Het klopt dat er wachttijden zijn bij de Wmo en voor de Jeugdwet. Wij nemen met alle inwoners contact op bij een aanvraag en spoedeisende zaken worden meteen opgepakt.

Op dit moment wordt alles in het werk gesteld om de wachtlijsten terug te dringen en het streven is dat deze in Q2 van 2025 zijn opgelost. Voor de Wmo is dit makkelijker te garanderen dan voor de Jeugdwet omdat we daar minder invloed op hebben vanwege de looptijd van de trajecten. Wij hebben voor zowel Wmo en de Jeugdwet te maken met wachtlijsten van betrokken organisaties waardoor inwoners soms toch langer moeten wachten op hulp.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

drs. K.D. Handstede,
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,
Burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.