

Schriftelijke vragen

ex Artikel 36 Reglement van Orde gemeenteraad Wassenaar

Datum	22 oktober 2024	Datum verzending	28 oktober 2024
Nummer vraag	339	Portefeuillehouder	Wethouder Van Doeveren
Ons zaaknummer	Z/24/091452	Bijlage	0

Onderwerp	Beantwoording schriftelijke vragen 339 ex art. 36 RvO raadslid Paulides DLW inzake Responsiviteit gemeentelijke organisatie
------------------	---

Geachte Raad,

Door raadslid Paulides van de fractie DLW zijn op 4 oktober jl. vragen gesteld met betrekking tot de responsiviteit van de gemeentelijke organisatie. De beantwoording van deze vragen treft u hieronder aan.

Vraag 1. Krijgen onze inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers tijdig antwoord op hun brieven en e-mailadressen aan de gemeentelijke organisatie en het college? Wordt bij een ontvangstbevestiging genoemd welke medewerker het bericht in behandeling neemt en wat de contactgegevens zijn van die medewerker?

Antwoord 1. De gemeente zet zich in voor een tijdige en kwalitatieve beantwoording van ingekomen stukken. Dit gaat vaak goed, maar er is zeker ook ruimte voor verbetering. In de conceptbegroting 2025 is in het programma 3 Bestuur en Middelen, bij resultaat 3.2 opgenomen dat er meer focus komt te liggen op interne samenwerking en monitoring, zodat elke vraag snel en adequaat wordt beantwoord en inwoners tijdig en correct antwoord krijgen.

Na ontvangst van een brief of e-mail wordt een ontvangstbevestiging verstuurd, analoog of digitaal. Dit is een standaardbericht waarin geen informatie wordt gegeven over doorlooptijden en behandelaar. Door een aantal eenheden, zoals Juridische Zaken, wordt een aanvullende ontvangstbevestiging verstuurd waarin de procedure, de contactgegevens en de behandelaar worden genoemd.

Vraag 2. Welke termijnen voor beantwoording worden door de gemeentelijke organisatie gehanteerd en welke maatregelen worden genomen om erin te voorzien dat brieven en e-mailberichten van inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers (tijdig) worden beantwoord? Welke maatregelen worden getroffen als de in deze vraag bedoelde termijnen (dreigen te) worden overschreden?

Antwoord 2. Alle correspondentie wordt geregistreerd in het gemeentelijke zaaksysteem. In een zaak wordt vastgelegd in welk proces deze correspondentie acteert. Per proces is vastgelegd wat de doorlooptermijnen zijn. In de meeste gevallen betreft dit een wettelijk vastgelegde afdoeningstermijn. Een veelvoorkomende afdoeningstermijn is bijv. 8 weken van aanvraag tot beschikking. Op basis van de termijnen in het zaaksysteem kunnen de behandelende ambtenaar en de verantwoordelijke eenheid sturen op doorlooptijden.

Vraag 3. Hoeveel berichten (brieven en e-mailberichten) van inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers die vanaf 1 januari 2024 zijn ingekomen zijn nog niet afgehandeld en wat is de gemiddelde duur en de frequentieverdeling hiervan?

Antwoord 3. Op dit moment is het aantal binnengekomen brieven en e-mailberichten inclusief een eenduidige gemiddelde duur en frequentieverdeling niet zonder zeer bewerkelijke handelingen af te geven. We werken er wel aan om dit in 2025 beter meetbaar te maken, in relatie tot de vaststelling van het dienstverleningsconcept en de in P3 van de conceptbegroting 2025 vastgelegde resultaatafspraak.

Vraag 4. Kan het college toezeggen dat hij de raad periodiek (bijvoorbeeld per kwartaal) informeert over het aantal afgehandelde en het aantal niet-afgehandelde berichten van inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers en de gemiddelde duur van behandeling?

Antwoord 4. Het periodiek toezenden van de performance van de afhandeling van correspondentie is op dit moment arbeidsintensief. Zie ook het antwoord op vraag 3. Op termijn moet het mogelijk zijn om aan de hand van meetbare prestatie-indicatoren, gerelateerd aan het dienstverleningsconcept, afspraken te maken over de wijze en intensiteit van rapportage.

Vraag 5. Welke wettelijke termijnen gelden voor aanvragen in het kader van de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wmo (graag onder vermelding van de desbetreffende artikelen in de vigerende wet- en regelgeving)? Wat wordt beschouwd als het formele aanvraagmoment, oftewel per wanneer gaan deze termijnen lopen? In hoeverre worden deze termijnen behaald (graag specificeren per wet)? Als deze niet worden behaald, hoe wordt deze taakverwaarlozing dan bestreden en binnen welke termijn? Hoe vaak is de gemeente vanaf 1 januari 2024 in dit verband in gebreke gesteld? Hoe vaak is er vanaf 1

januari 2024 een vergoeding betaald vanwege overschrijding van de termijnen en wat is de omvang daarvan?

Antwoord 5 voor wat betreft de **Jeugdwet**. 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 (denk dan aan datum binnenkomst mail in mailbox). Wat betreft de uitvoering van de Jeugdwet worden de termijnen niet gehaald.

Het inlopen van de wachtlijst en behalen van de wettelijke termijnen heeft onze volle aandacht. Een termijn waarbinnen wettelijke termijnen gehaald kunnen worden is nu nog niet te duiden. Er zijn en worden de volgende maatregelen genomen:

- Voor team Jeugd geldt dat het vaste team medewerkers wordt uitgebreid.
- Voor team Jeugd worden er tijdelijk extra consultants ingehuurd.
- De toegang van het sociaal team wordt ingezet als voorportaal en telefoondienst van zowel team Jeugd als Wmo. Dit leidt mogelijk tot vroegtijdig inzetten van passende voorliggende hulp en verlaagde belasting van de consultants.

De gemeente is voor de Jeugdwet niet in gebreke gesteld dit jaar.

Voor de Jeugdwet is geen vergoeding betaald voor overschrijding van de termijnen.

Antwoord 5 voor wat betreft de **Wmo**. 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)

Voor de Wmo geldt dat de termijn voor onderzoek start na ontvangst van de melding. De termijn van de aanvraag start na ontvangst van het door inwoners aan de afdeling Wmo opgestuurde en ondertekende gespreksverslag.

Wat betreft de uitvoering van de Wmo worden de termijnen voor onderzoek niet gehaald. De termijn van twee weken voor het beslissen op een aanvraag wordt wél gehaald.

Het inlopen van de wachtlijst en behalen van de wettelijke termijnen heeft onze volle aandacht. Een termijn waarbinnen wettelijke termijnen gehaald kunnen worden is nu nog niet te duiden. Er zijn en worden de volgende maatregelen genomen:

- Voor team Wmo worden er tijdelijk extra consultants ingehuurd.
- Waar mogelijk worden meldingen binnen de Wmo verkort en versneld afgehandeld. Dit geldt alleen voor meldingen waarbij er weinig tot geen risico is op onnodige extra kosten of kwaliteitsverlies.

- De toegang van het sociaal team wordt ingezet als voorportaal en telefoondienst van zowel team Wmo als Jeugd. Dit leidt mogelijk tot vroegtijdig inzetten van passende voorliggende hulp en verlaagde belasting van de consultants.

Voor de Wmo is er één ingebrekestelling ontvangen.

Voor de Wmo is geen vergoeding betaald voor overschrijding van de termijnen.

Antwoord 5 voor wat betreft de **Participatiewet**. Voor de Participatiewet gelden de volgende wettelijke termijnen:

Het college moet de beschikking binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag afgeven. Die redelijke termijn is niet langer dan 8 weken. Soms is het college niet in staat om op tijd een besluit te nemen. De beslistermijn kan dan verlengd worden met een redelijke termijn. Uit jurisprudentie blijkt dat bij een verlenging een termijn van 8 weken redelijk is.

Het spoedeisend karakter van een aanvraag kan ervoor zorgen dat een beslistermijn van een paar weken als de redelijke termijn moet worden aangemerkt. In uitzonderlijke gevallen kan die termijn zelfs een paar dagen worden. Situaties waarin een beslistermijn korter dan 8 weken redelijk werd gevonden zijn:

- maatschappelijke opvang in noodsituaties;
- de gemeente biedt geen feitelijke opvang aan hulpbehoevenden via andere instanties.

Het formele aanvraagmoment.

De beslistermijn begint te lopen op het moment waarop het college de aanvraag ontvangt. Dit is de dag waarop de aanvrager een aanvraagformulier inlevert.

Een uitzondering geldt voor aanvragen die het college niet eerder dan 4 weken na de melding in behandeling mag nemen. Het betreft aanvragen om algemene bijstand van personen jonger dan 27 jaar. Het gaat dan om alleenstaanden (ouders) jonger dan 27 jaar en gehuwden van wie beide echtgenoten jonger dan 27 jaar zijn. Het komt voor dat de jongere de aanvraag te vroeg indient. Dus binnen de vier-wekentermijn. De beslistermijn begint dan pas te lopen op het moment dat het college de aanvraag in behandeling mag nemen. En dat is dus 4 weken na de meldingsdatum. Wordt de aanvraag na de vier-wekentermijn of later ingediend, dan geldt de hoofdregel. De beslistermijn begint te lopen op het moment waarop het college de aanvraag ontvangt.

Worden de termijnen behaald? Hoe wordt omgegaan met achterstanden?

99 procent van de aanvragen levensonderhoud (individuele inkomenstoelag, minimaregelingen, bijzondere bijstand voor personen met een lopende uitkering etc.) zijn binnen de wettelijke termijn van 8 weken besloten.

Begin 2024 is er een achterstand geweest bij de behandeling van aanvragen voor bijzondere bijstand voor personen zonder lopende uitkering. Er zijn in die periode extra mensen ingezet om de

achterstanden zo snel mogelijk in te halen. Binnen welke termijn deze aanvragen vervolgens zijn behandeld, is niet bekend.

Ingebrekestelling en dwangsommen.

Er zijn vooralsnog vier ingebrekestellingen ontvangen voor de gemeente Wassenaar i.v.m. aanvragen voor personen zonder lopende uitkering. Deze aanvragen zijn vervolgens binnen twee weken afgehandeld. Er zijn dit jaar geen dwangsommen betaald.

Vraag 6. Hoe vaak worden er vanaf 1 januari 2024 omgevingsvergunningen van rechtswege verleend vanwege het niet tijdig beslissen en hoe vaak moet de gemeente vanaf 1 januari 2024 een dwangsom betalen vanwege niet tijdig beslissen? Wat is de omvang van de te betalen dwangsommen sinds 1 januari 2024?

Antwoord 6. Omgevingsvergunningen worden in de Omgevingswet niet van rechtswege verleend. Wel kan de gemeente in gebreke gesteld worden als zij niet tijdig beslist op de aanvraag. Dit is in 2024 nog niet gebeurd. Er zijn dus ook geen dwangsommen verbeurd.

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.