

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Voerendaal
18-11-2021		Zaak 224614	16-12-2021
Onderwerp		Behandeld door	Bijlagen
Beantwoording Artikel 37 vraag inzake Communicatie		Schrijen, Gemma (Voerendaal)	

Geachte heer/mevrouw,

Op basis van een aantal signalen van inwoners vraagt u om informatie rondom het thema communicatie. We constateren dat de communicatie met inwoners, bedrijven en instellingen in het overgrote deel goed gaat. Daarmee willen wij onderstrepen dat deze incidenten geen voorbeeld zijn van een breed disfunctioneren: uitzonderingen daarop bevestigen helaas de regel. Onze dienstverlening willen wij permanent verbeteren: in de begroting 2022 heeft uw raad, op ons voorstel, ingestemd met het houden van een klanttevredenheidsonderzoek en het vernieuwen van ons dienstverleningsconcept.

Ondanks dat wij ieder incident betreuren, realiseren wij ons ook dat dit momentopnames zijn, die wij mede kunnen gebruiken om onze communicatie te verbeteren. Ten aanzien van de praktijkvoorbeelden in uw brief stellen wij vast dat in alle vier de gevallen een nuancering op zijn plaats is. Binnen deze context beantwoorden wij uw vragen als volgt:

Vraag 1/2:

a. Aanvragen

De beslistermijnen voor de afhandeling van aanvragen is afhankelijk van het soort aanvraag. In diverse specifieke wetten kunnen specifieke beslistermijnen zijn opgenomen. Voorbeeld: op grond van de Wabo, die handelt over de afhandeling van aanvragen omgevingsvergunning (bijv. voor bouwen), gelden, afhankelijk van de van toepassing zijnde voorbereidingsprocedure, 2 verschillende beslistermijnen:

- voor de reguliere procedure geldt een termijn van 8 weken met de mogelijkheid van verlenging met 6 weken;
- voor de uitgebreide procedure geldt een termijn van 6 maanden met de mogelijkheid van verlenging met 6 weken.

Wanneer een beslistermijn in een specifieke wet ontbreekt, dan bepaalt de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dat de beschikking binnen een redelijke termijn, i.c. binnen 8 weken, moet worden gegeven met de mogelijkheid van verlenging met een, door het bestuursorgaan te bepalen, zo kort mogelijke termijn.

b. Bezwaarschriften

Op grond van de Awb moet op bezwaarschriften, die worden voorgelegd aan een daartoe ingestelde adviescommissie (zoals in Voerendaal), binnen een termijn van 12 weken na afloop van de bezwarentermijn (na 6 weken vanaf bekendmaking van het primaire besluit) worden beslist met de mogelijkheid van verlenging met 6 weken.

c. Overige communicatie

Er bestaan geen wettelijke termijnen voor andere communicatie met inwoners/ondernemers, zoals brieven of telefoontjes/telefonische terugbelnotities.

Vraag 3:

De gemeente Voerendaal heeft geen actuele serviceafspraken vastgesteld voor communicatie. Conform de begroting 2022 gaan wij aan de slag met dergelijke afspraken in een dienstverleningsconcept.

Vraag 4:

De gemeente ontvangt gemiddeld 1500 poststukken op jaarbasis en per dag worden er tussen de 70 en 80 telefoontjes aangenomen en afgehandeld of direct doorgezet naar de vakafdeling.

Vraag 5/6:

Daar waar wettelijke beslistermijnen worden overschreden, bepalen de specifieke wetten dan wel de Awb wat de gevolgen daarvan zijn. Mogelijke gevolgen (afhankelijk van aard “verzoek”) zijn:

- beschikking wordt geacht van rechtswege te zijn verleend;
- mogelijkheid om bestuursorgaan in gebreke te stellen, waarna bestuursorgaan alsnog binnen 2 weken na ingebrekestelling moet beslissen en bij verder uitblijven van een beslissing het bestuursorgaan een dwangsom per dag tot alsnog een beslissing is genomen maar gedurende ten hoogste 42 dagen;
- mogelijk om beroep vanwege niet tijdig beslissen in te stellen bij de rechtbank.

Zoals aangegeven constateren wij dat de communicatie met inwoners, bedrijven en instellingen in het overgrote deel goed gaat. Onze processen zijn zo ingericht dat zij termijnbewaking en kwaliteitsborging ondersteunen. Waar mogelijk en nodig worden deze processen verbeterd op basis van onze eigen monitoring.

Tot slot. Eerdere jaren heeft de gemeente goede scores ontvangen voor wat betreft onze dienstverlening. Dit geldt voor zowel de dienstverlening bij front-office/burgerzaken, als voor achterliggende dienstverleningsprocessen bij bijvoorbeeld WMO. We achten het zinvol om periodiek onze dienstverlening opnieuw tegen het licht te houden, zoals we in het begin van deze brief aangaven.

We gaan ervan uit u hiermee voldoende te informeren.

Met vriendelijke groeten,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN VOERENDAAL,	
de secretaris,	de burgemeester,
C.J.H.M. Janssen	W. Houben