RIDDERKERK

Mevrouw A. Ripmeester en de heer J.Rijsdijk
Van de fractie PvdA Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van:	12 maart 2017	Ons kenmerk:	1203536
Uw kenmerk:	-	Contact:	A.G.M. Ostojic-Hanssen
Bijlage(n):	-	Doorkiesnummer:	+31105061163
		E-mailadres:	a.ostojic@ridderkerk.nl
		Datum:	- 7 APR. 2017

Betreft: beantwoording vragen ex artikel 40 van het RvO van de raad inzake beantwoording brieven

Geachte mevrouw Ripmeester en heer Rijsdijk,

Op 12 maart jl. hebt u vragen ex artikel 40 van het RvO van de raad gesteld over de tijdige beantwoording van (juridische) brieven.

Hieronder leest u de antwoorden op uw vragen.

1a. *Wat is het gemeentelijk protocol voor het beantwoorden van brieven en e-mails? Graag in uw antwoord in ieder geval ingaan op het sturen van een ontvangstbevestiging, een behandelingsbericht en een vertragingsbericht.*
Er is geen gemeentelijk protocol voor de beantwoording van brieven en e-mails. In beginsel worden bij alle brieven en alle mails die via het mailadres info@ridderkerk.nl binnenkomen ontvangstbevestigingen gestuurd waarin de behandelde afdeling wordt genoemd. Uitzonderingen daarop zijn bijvoorbeeld reclamemateriaal. De aangewezen ambtenaar neemt de brief in behandeling.Uitgangspunt is daarbij afhandeling binnen de wettelijke termijn. Wordt de wettelijke termijn overschreden, dan zal een vertragingsbericht worden verstuurd.

1b. *Wat is de standaardtermijn die wordt gehanteerd voor het beantwoorden van brieven en emails?*
De standaardtermijn voor brieven en mails is in beginsel de wettelijke termijn. De wettelijke termijn verschilt per besluit. Wanneer er geen wettelijk vastgestelde termijn is, wordt een redelijke termijn gehanteerd. De lengte van de redelijke termijn is afhankelijk van de inhoud van de brief.

Koningsplein 1
Postbus 271
2980 AG Ridderkerk

1c. *Hoe wordt gewaarborgd dat brieven en e-mails zoveel mogelijk binnen de standaardtermijn worden beantwoord?*
In het postregistratiesysteem wordt indien van toepassing een afhandelingstermijn aangegeven.

1d. *Hoe vaak is het in 2015 en 2016 niet gelukt om een brief of e-mail te beantwoorden binnen de standaardtermijn? Wat was/waren daarvoor de reden(en)? Graag in uw antwoord de aantallen en de percentages als deel van het geheel noemen.*
Dit wordt niet geregistreerd.

1e. *Als het niet lukt om een brief of e-mail binnen de standaardtermijn te beantwoorden, binnen welke (gemiddelde) termijn wordt deze dan alsnog beantwoord? Hoe wordt dat gewaarborgd?*
Dit wordt niet geregistreerd.

1f. *Wat waren in de genoemde periode de vijf grootste termijnoverschrijdingen?*
Dit wordt niet geregistreerd.

2a. *Waarin verschilt de behandeling van een 'gewone' brief' met die van een juridische brief, zoals een handhavingsverzoek, een bezwaarschrift of een verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur?*
De behandeling van een gewone brief verschilt in beginsel niet van die van een juridische brief. Bij een juridische brief zal echter de afhandelingstermijn scherper in het oog worden gehouden vanwege de gevolgen die verbonden kunnen zijn aan het afhandelen buiten de wettelijke termijn.

2b. *Hoe, door wie en op welk moment wordt bepaald of er sprake is van een gewone of een juridische brief?*
De bepaling of er sprake is van een gewone of juridische brief vindt plaats door de behandelend ambtenaar aan de hand van de wet-/regelgeving en rechtspraak. Dit gebeurt op het moment dat de behandelend ambtenaar het betreffende stuk in het postregistratiesysteem aantreft.

3a. *Hoeveel primaire besluiten en besluiten op bezwaar zijn binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn, zonder verdaging, genomen? Graag in uw antwoord de aantallen en de percentages als deel van het geheel noemen en uw antwoord voor wat de betreft de besluiten op bezwaar uitsplitsen per kamer van de bezwaarschriftencommissie.*
Dit wordt niet geregistreerd.
Ten aanzien van de beslissingen op bezwaar afgehandeld in 2016 geldt het volgende:
Voor 2016 was de norm dat 90% van de bezwaarschriften binnen 12 weken (dus zonder extra verdaging met zes weken) dienden te worden afgedaan. Deze norm is niet gehaald. Deels wordt dit veroorzaakt door achterstanden uit voorgaande jaren die zijn weggewerkt.

Kamer I algemene zaken: 41 (100%) beslissingen op bezwaar, 31 (76%) binnen 12 weken, 10 (24%) buiten 12 weken (daarnaast zijn nog 46 bezwaarschriften door toepassing van (pre)mediation ingetrokken).
Kamer II sociale zaken: 87 (100%) beslissingen op bezwaar, 42 (48%) binnen 12 weken, 45 (52%) buiten 12 weken (daarnaast zijn nog 38 bezwaarschriften ingetrokken).

3b. *Hoeveel primaire besluiten en besluiten op bezwaar zijn binnen de verdaagde termijn beantwoord? Graag in uw antwoord de aantallen en de percentages als deel van het geheel noemen en uw antwoord voor wat de betreft de besluiten op bezwaar uitsplitsen per kamer van de bezwaarschriftencommissie.*
Dit wordt niet geregistreerd voor wat betreft primaire besluiten.
Ten aanzien van beslissingen op bezwaar afgedaan in 2016 buiten 12 weken, maar binnen de verdaagde termijn van 18 weken geldt het volgende:
Kamer I algemene zaken: 41 (100%) beslissingen op bezwaar, 6 (15%) buiten 12 weken, maar binnen 18 weken.
Kamer II sociale zaken: 87 (100%) beslissingen op bezwaar, 5 (5 %) buiten 12 weken, maar binnen 18 weken.

3c. *Hoeveel primaire besluiten en besluiten op bezwaar zijn niet binnen de wettelijke termijn, inclusief verdaging, genomen? Wat is/waren daarvoor de reden(en)? Graag in uw antwoord de aantallen en de percentages als deel van het geheel noemen en uw antwoord voor wat de betreft de besluiten op bezwaar uitsplitsen per kamer van de bezwaarschriftencommissie.*
Ten aanzien van primaire besluiten zie antwoord 3b.
Ten aanzien van de beslissingen op bezwaar zie antwoord 3a. De redenen voor besluitvorming buiten de wettelijke termijn inclusief verdaging zijn zeer divers, bijvoorbeeld wegwerken oude achterstanden of onderzoeken die naar aanleiding van nieuwe informatie moesten worden verricht om tot zorgvuldige besluitvorming te komen .

3d. *Kunt u specifiek aangeven wat de reden(en) is/zijn dat op de handhavingsverzoeken Middenmolendijk 199 van 27 juni en 12 juli 2016 pas op 20 december 2016 een besluit is genomen?*
Op 12 september 2016 is naar aanleiding van de handhavingsverzoeken een vooraankondiging verzonden richting de eigenaar van de woonunits, om te bewerkstelligen dat de bebouwing zou worden geconformeerd aan de verleende vergunning. Er zijn meerdere gesprekken gevoerd met de vergunninghouder zowel op bestuurlijk niveau als op ambtelijk niveau. Ook was overleg vereist met de verschillende afdelingen over legalisatiemogelijkheden, in combinatie met de te realiseren nieuwbouw, welke nog onvoldoende concreet was. Al met al heeft dit geruime tijd in beslag genomen.

Koningsplein 1
Postbus 271
2980 AG Ridderkerk

3e. *Waarom zijn verzoekers niet in kennis gesteld van de vertraging? Aan hen was gecommuniceerd dat er uiterlijk op 22 augustus 2016 op hun verzoek(en) tot handhaving zou worden beslist.*
Op 18 juli 2016 is gelijktijdig met de ontvangstbevestiging aangegeven dat de beslissing op het handhavingsverzoek uiterlijk 22 augustus genomen zou worden. In een brief van 18 augustus 2016 is een nieuwe beslistermijn aangegeven, te weten 29 september 2016. Gelet op het voorgaande is ook die termijn niet gehaald. De verzoekers zijn daar ten onrechte niet over geïnformeerd.

4a. *Hoe vaak is de gemeente in 2015 en 2016 in gebreke gesteld? Graag in uw antwoord de aantallen en de percentages als deel van het geheel noemen en uw antwoord voor wat de betreft de besluiten op bezwaar uitsplitsen per kamer van de bezwaarschriftencommissie.*
In 2015 is dit niet geregistreerd.
In 2016 is dit centraal geregistreerd. In dat jaar zijn 44 ingebrekestellingen binnengekomen. Deze ingebrekestellingen hebben alle betrekking op de afhandeling van bezwaarschriften, maar hierin is geen onderverdeling in algemene zaken of sociale zaken gemaakt.

4b. *In hoeveel van die gevallen is het gelukt om binnen twee weken na de ingebrekestelling een besluit te nemen? Hoe wordt dat gewaarborgd? Graag in uw antwoord de aantallen en de percentages als deel van het geheel noemen en uw antwoord voor wat de betreft de besluiten op bezwaar uitsplitsen per kamer van de bezwaarschriftencommissie.*
Van de 44 ingebrekestellingen waren er 25 (57%) prematuur (waarvan 21 van een veelschrijver), 2 (4%) onterecht (besluit was al verzonden) en bij 6 (14%) ingebrekestellingen is binnen twee weken een besluit genomen. In 11 (25%) zaken is het besluit te laat verzonden.

4c. *In hoeveel gevallen heeft de gemeente een (gedeeltelijke) dwangsom verbeurd? Graag in uw antwoord de aantallen en de percentages als deel van het geheel noemen en uw antwoord voor wat de betreft de besluiten op bezwaar uitsplitsen per kamer van de bezwaarschriftencommissie.*
Met verwijzing naar de beantwoording bij vraag 4a en 4b, is in 11 (25%) zaken het besluit te laat verzonden. In die gevallen is dan ook een dwangsom verbeurd.

4d. *Wat is het totaal bedrag aan dwangsommen dat de gemeente in de genoemde periode heeft verbeurd?*
In 2016 is totaal voor een bedrag van € 13.290 aan dwangsommen verbeurd.

4e. *Wat waren de in de genoemde periode de vijf grootste termijnoverschrijdingen? Graag in uw antwoord een onderscheid maken tussen de termijnoverschrijdingen na een ingebrekestelling en zonder een ingebrekestelling.*
De vijf grootste termijnoverschrijdingen in bezwaar in 2016 waren bezwaren die in 88, 86, 84 (dwangsom betaald na ingebrekestelling), 83 en 83 weken zijn afgehandeld.

5a. *Bent u met ons van mening dat de gemeente een voorbeeldfunctie heeft als het gaat om het tijdig beantwoorden van (juridische) brieven en e-mails? Waarom wel/niet?*
Natuurlijk heeft de gemeente een voorbeeldfunctie. Dat betekent dat ook de gemeente brieven en mails tijdig dient te beantwoorden.

5b. *Welke maatregelen heeft u, na de toezegging in de commissie Samen Leven van 1 december 2016, tot nu toe genomen om ervoor te zorgen dat meer bezwaarschriften binnen de wettelijke termijnen worden beantwoord en welke maatregelen bent u nog van plan om te gaan nemen?*
Onduidelijk is welke toezegging in de Commissie Samen Leven van 1 december 2016 u bedoeld. In de besluitenlijst/lijst van toezeggingen van de commissie is hierover niets opgenomen. De hiervoor genoemde cijfers gaan over een heel jaar. In het jaar 2016 zijn veel oude zaken weggewerkt en is in de doorlooptijden van bezwaarschriften vooruitgang geboekt. Op dit moment bedraagt bij Kamer I (algemene zaken) de gemiddelde doorlooptijd van bezwaren 12 weken en bij Kamer II (sociale zaken) 9 weken.

5c. *Wanneer verwacht u aan de gestelde norm van minimaal 95% voldoen? Graag in uw antwoord een onderscheid maken tussen de beide kamers van de bezwaarschriftencommissie.*
In april 2016 zijn afspraken gemaakt met de BAR-organisatie dat 90% van de bezwaarschriften binnen 12 weken worden afgehandeld. Op grond van de geconstateerde vooruitgang in de cijfers verwachten wij dat hieraan in 2017 voldaan zal worden.

6a. *In hoeverre is het beleid binnen de gemeente erop gericht om juridische procedures zoveel mogelijk te voorkomen door klachten / geschillen informeel op te lossen?*
Er wordt (pre)mediation toegepast. In een groot deel van de gevallen wordt persoonlijk contact gemaakt met betrokkenen om helderheid over de uitvoering van regelgeving te verschaffen en maatwerk te kunnen leveren.

6b. *Op welke wijze zijn de vier gouden regels voor klachtafhandeling van de Nationale ombudsman (1. De burger treft altijd een luisterend oor, 2. Geen contact zonder goede klachtafhandeling, 3. De klachtregeling is laagdrempelig en informeel en 4. Door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening) in de gemeentelijke organisatie ingebed?*
De organisatie beschikt over de KlantContactCentrum (KCC) waar burgers altijd met vragen terecht kunnen. Uitgangspunt van de klachtenbehandeling is bovendien de informele afdoening. In persoonlijk contact wordt geprobeerd de klachten weg te nemen. Als in het informele traject de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, volgt het formele traject. Wanneer (de aard van) een klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de dienstverlening verbeterd.

Koningsplein 1
Postbus 271
2980 AG Ridderkerk

Wij gaan er van uit uw vragen naar behoren te hebben beantwoord.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris,

dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester,

mw. A. Attema