

Quickscan Afdoeningstermijnen

Rapport

Rekenkamer Nieuwkoop

INHOUD

HOOFDSTUK 1	INLEIDING	1
1.1	Aanleiding voor de Quickscan Afdoeningstermijnen	1
1.2	Doel van het onderzoek	1
1.3	Vraagstelling	1
1.4	Aanpak	2
1.5	Onderzoeksmethode	2
1.6	Bevindingenrapportage	2
1.7	Bestuurlijke reactie	2
HOOFDSTUK 2	BEVINDINGEN	3
2.1	Wet dwangsom	3
2.2	Uitkomsten landelijk onderzoek	3
2.3	Beleid van de gemeente Nieuwkoop	8
2.4	Beleidsuitvoering	8
2.5	Realisatie	10
HOOFDSTUK 3	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	14
3.1	Conclusies	14
3.2	Aanbevelingen	15
BIJLAGE	VRAGENLIJST 2010 EN 2011	16

Hoofdstuk 1

Inleiding

In het Onderzoeksprogramma 2012 is opgenomen dat dit jaar een quickscan zal worden uitgevoerd naar de afdoeningstermijnen.

In het programma is ook opgenomen wat het doel is van de quickscan, de vraagstelling, het normenkader, de aanpak, de onderzoeksmethode, de tijdsplanning en het onderzoeksproces.

Vooraf heeft hierover met de klankbordgroep uit de gemeenteraad afstemming plaatsgevonden. Tevens heeft de directeur van de Rekenkamer ter voorbereiding van de onderzoeksopzet een intakegesprek gevoerd met de betreffende ambtelijk manager en met de juridisch controller, om waar mogelijk aansluiting te maken met onderwerpen van juridische kwaliteitszorg, waarnaar eerder dit jaar een quickscan is uitgevoerd.

Het Onderzoeksprogramma 2012 is in november 2011 ter kennis gebracht van de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders. De onderzoeksopzet is in februari 2012 toegezonden.

1.1 Aanleiding voor de Quickscan Afdoeningstermijnen

Met de invoering van de *Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen* (Wet dwangsom) op 1 oktober 2009, is het mogelijk dat de gemeente een dwangsom verbeurt als op een aanvraag niet tijdig is beslist. Ook kan de burger direct in beroep gaan zonder eerst bezwaar te maken tegen het uitblijven van de beslissing. Achtergrond van de wet is dat in de praktijk bleek dat burgers soms lang op een besluit van de overheid moeten wachten. De wet geeft de burger de mogelijkheid in dat geval actie te ondernemen.

Uit een landelijk onderzoek naar de effecten van de wet onder alle gemeenten komt naar voren dat vanwege zowel juridische als organisatorische knelpunten de termijnen niet in alle gevallen worden gehaald.

1.2 Doel van het onderzoek

Met de Quickscan Afdoeningstermijnen ontstaat inzicht in welke mate de gemeente beslissingen neemt binnen de geldende termijnen. Dit beeld wordt afgezet tegen landelijke cijfers. Zowel juridische als organisatorische knelpunten worden geïnterviewd.

1.3 Vraagstelling

De volgende vragen zijn bij het onderzoek leidend:

1. In welke mate neemt de gemeente beslissingen binnen de gestelde termijnen?
2. In hoeveel gevallen is de gemeente in gebreke gesteld en hoe vaak is een dwangsom uitbetaald en tot welk bedrag?
3. Welke maatregelen heeft de gemeente genomen om binnen de gestelde termijn te (blijven) beslissen?

1.4 Aanpak

De kwaliteit van afdoening is onderzocht aan de hand van een vragenlijst, waarvan de beantwoording is gecoördineerd door de afdelingsmanager. De vragenlijst is als bijlage bij dit rapport opgenomen.

Hierbij is onderscheid gemaakt naar de verschillende soorten van beslissingen. Sommige besluiten kunnen in mandaat door ambtenaren worden genomen, andere besluiten worden door het college van burgemeester en wethouders genomen en weer andere zijn voorbehouden aan de gemeenteraad. De cijfers zijn afgezet tegen het landelijke beeld.

1.5 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is uitgevoerd met gebruikmaking van de volgende methoden:

Deskresearch

Van de betreffende afdelingsmanager zijn documenten ontvangen en bestudeerd.

Intern onderzoek

Door middel van een schriftelijke vragenlijst is aanvullende informatie verstrekt en door de afdelingsmanager en de juridisch controller van een mondelinge toelichting voorzien.

1.6 Bevindingenrapportage

Op 4 december 2012 is aan de afdelingsmanager en de juridisch controller de feitenrapportage verstrekt en toegelicht voor een controle op juistheid. Hierop is tijdig een reactie ontvangen. De aangegeven tekstsuggesties zijn in dit rapport verwerkt.

1.7 Bestuurlijke reactie

Dit rapport is met conclusies en aanbevelingen voor een reactie gezonden aan het college van burgemeester en wethouders. Deze reactie is bijgevoegd.

Hoofdstuk 2

Bevindingen

Dit hoofdstuk bevat de rapportage van feitelijke bevindingen welke termijnen de gemeente hanteert voor het nemen van besluiten op aanvraag en in welke mate dit wordt gerealiseerd, afgezet tegen het landelijk beeld en hoe de monitoring plaatsvindt.

Eerst volgt algemene informatie over de Wet dwangsom, daarna de uitkomsten van een landelijk onderzoek onder gemeenten, om vervolgens de resultaten van de gemeente Nieuwkoop daarmee te vergelijken.

2.1 Wet dwangsom

De Wet dwangsom betreft een wijziging van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en ze regelt dat als een bestuursorgaan niet binnen de geldende termijn een beslissing op een aanvraag of een bezwaar neemt, de burger recht heeft op een geldbedrag (dwangsom genoemd). Dat recht ontstaat als het bestuursorgaan, nadat het in gebreke is gesteld, geen of te laat een besluit neemt. Ook kan de burger direct in beroep gaan zonder eerst bezwaar te maken tegen het uitblijven van de beslissing.

De invoering van de wet heeft belangrijke gevolgen voor gemeenten. Gemeenten hebben zich moeten voorbereiden op de wet en hebben organisatorische en procedurele maatregelen moeten treffen om de doorlooptijden van besluiten te bewaken en eventueel te bekorten. Daarnaast lopen gemeenten financiële risico's als ze niet in staat blijken te zijn om binnen de geldende termijnen besluiten te nemen.

In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is in 2010 en 2011 onderzoek gedaan bij gemeenten naar de ervaringen met de Wet dwangsom en in hoeverre gemeenten besluiten nemen binnen de afdoeningstermijnen. Dit heeft een landelijk, representatief beeld opgeleverd, dat is gebruikt als referentiekader voor deze quickscan.

2.2 Uitkomsten landelijk onderzoek

Hieronder volgen de uitkomsten van het landelijk onderzoek.

Maatregelen om tijdig besluiten te nemen

In de praktijk blijken gemeenten diverse maatregelen te nemen om tijdig besluiten te nemen. Dit gebeurt in het kader van verbetering van de kwaliteit van dienstverlening. De invoering van de Wet dwangsom blijkt een extra stimulans te zijn.

Dit kunnen de volgende maatregelen zijn:

- Een burgerhandvest, kwaliteitshandvest of een ander document waarin normen zijn opgenomen voor de termijnen van afhandeling van aanvragen om beschikkingen.

- Het toepassen van de *lex silencio positivo* in eigen verordeningen met vergunningstelsels (dat wil zeggen dat bij niet tijdig beslissen de vergunning van rechtswege is verleend).
- Een postregistratiesysteem om de afdoening te monitoren.
- Instructie aan medewerkers van de afdeling postzaken om te letten op aanvragen, waaraan een strikte afhandelingstermijn is verbonden (zoals Wob-verzoeken of ingebrekestellingen op grond van de Wet dwangsom).
- Stroomlijning van de interne procedures.
- Gebruikmaken van de mogelijkheden om het nemen van besluiten te delegeren of te mandateren.
- Centraal afhandelen van bepaalde verzoeken (zoals eerdergenoemde ingebrekestellingen).
- Passend gebruikmaken van de mogelijkheden tot opschorting, uitstel of verlenging van de afdoeningstermijn.
- Maken van contractafspraken met externe adviesinstanties die in het kader van een aanvraag moeten adviseren.
- Geven van voorlichting aan het publiek.

Meer dan de helft (54%) van de gemeenten past de *lex silencio positivo* toe in één of meer eigen verordeningen met vergunningstelsels. Voor de vergunningstelsels die onder de reikwijdte van de dienstenrichtlijn vallen, zijn gemeenten in principe verplicht de *lex silencio positivo* toe te passen (tenzij de gemeente een dwingende reden van algemeen belang kan aanvoeren om dat niet te doen). De VNG heeft om die reden in haar modelverordeningen, waar dat nodig en mogelijk was de *lex silencio positivo* opgenomen.

Bijhouden van gegevens

Ongeveer driekwart van de gemeenten (74%) houdt op één of andere wijze gegevens bij over de toepassing van de Wet dwangsom (aantal ingebrekestellingen, aantal malen rechtstreeks beroep, aantal uitbetaalde dwangsommen en dergelijke). Slechts een kwart van de gemeenten (26%) houdt geen gegevens bij over het gebruik van de Wet dwangsom.

Van de gemeenten die gegevens bijhouden over de toepassing van de Wet dwangsom, rapporteert 56% op één of andere wijze hierover aan het management en/of het bestuur.

Bewaken van afhandelingstermijnen

Afhandelingstermijnen moeten worden bewaakt, zodat de verantwoordelijke organisatieonderdelen en hun medewerkers weten wanneer termijnen (dreigen te) worden overschreden. 35% van de gemeenten bewaakt de behandeling van alle beslissingen op aanvraag met een registratiesysteem, terwijl in 7% van de gemeenten in het geheel geen sprake is van registratiesystemen. De organisatieonderdelen waar veel beschikkingen worden gegeven (bijvoorbeeld sociale zaken of een aparte afdeling vergunningen) beschikken doorgaans over een eigen geautomatiseerd systeem voor het bewaken van termijnen.

Voorlichting aan publiek

Ruim de helft van de gemeenten (57%) geeft op één of andere wijze voorlichting over de Wet dwangsom. 49% van de gemeenten verstrekt algemene informatie over de Wet dwangsom. Dit gebeurt bijvoorbeeld op de gemeentepagina in een huis-aan-huisblad of op de gemeentelijke website. 27% van de gemeenten biedt een standaardformulier aan waarmee burgers een ingebrekestelling bij de gemeente kunnen indienen. Zo'n standaardformulier is niet alleen een hulpmiddel voor de indiener van een ingebrekestelling, maar het biedt ook de gemeente de mogelijkheid om een ingebrekestelling gemakkelijk als zodanig te herkennen.

22% van de gemeenten heeft in de ontvangstbevestiging van aanvragen en bezwaarschriften de standaardclausule opgenomen dat het mogelijk is de gemeente in gebreke te stellen wanneer deze niet tijdig beslist.

Een andere wijze waarop gemeenten hun burgers informeren over de mogelijkheden van de Wet dwangsom, is het meesturen van een folder bij de ontvangstbevestiging van aanvragen en bezwaarschriften. In die folder wordt uitleg gegeven over de Wet dwangsom.

Mate waarin beslissingen op aanvraag binnen de beslistermijnen worden genomen

In het landelijk onderzoek¹ is gemeenten gevraagd aan te geven in hoeverre zij in staat zijn beslissingen op aanvraag binnen de beslistermijn² te nemen. Daarbij is een onderscheid gemaakt in vier beleidsterreinen waarop gemeenten relatief veel beschikkingen afgeven:

- Wet werk en bijstand (aanvragen bijstandsuitkering).
- Wmo (aanvragen voor voorzieningen).
- APV en bijzondere wetten (aanvragen vergunningen en ontheffingen).
- Welzijn (aanvragen voor subsidies).

Het resultaat is samengevat in de volgende tabel.

Tabel 1 Percentage beslissingen in gemeenten dat in 2010 binnen de beslistermijn is genomen

Beleidsterrein	Sociale zaken (N= 151)	Wmo (N= 167)	APV (N= 138)	Subsidies (N=157)
Aandeel besluiten				
Ongeveer alle (80-100% van de besluiten)	72%	69%	77%	73%
Overgrote deel (60-80% van de besluiten)	25%	26%	19%	20%
Ongeveer de helft (40-60% van de besluiten)	3%	4%	4%	4%
Minder dan de helft (40-20% van de besluiten)	0%	1%	0%	3%
Vrijwel geen (0-20% van de besluiten)	1%	1%	1%	1%

¹ Het meest recente onderzoek betreft het jaar 2010.

² Onder beslistermijn verstaan wij de termijn die in de wet of verordening is bepaald voor het nemen van de beslissing (de wettelijke beslistermijn), inclusief de eventuele verlenging of opschorting van die termijn op grond van de mogelijkheden die de wet of verordening daartoe biedt.

Mate waarin beslissingen op bezwaar binnen de beslistermijnen worden genomen

Gelijktijdig met de invoering van de Wet dwangsom is ook de termijn voor het beslissen op een bezwaarschrift verlengd. Als een adviescommissie is ingesteld, is de beslistermijn twaalf weken (in plaats van tien weken), met een maximumtermijn voor verdaging van de beslissing op bezwaar van zes weken (was vier weken). Bovendien is de aanvang van de beslistermijn gewijzigd. Deze termijn begint nu te lopen op het moment dat de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken (in de oude situatie was dat na ontvangst van het bezwaarschrift). Van de gemeenten slaagt 38% erin alle bezwaarschriften binnen de beslistermijn af te handelen. Een ruime meerderheid van de gemeenten (62%) blijkt daartoe echter niet in staat. Het grootste probleem als het gaat om het halen van de termijn, leveren in het algemeen de beslissingen op die moeten worden genomen naar aanleiding van gegrond verklaarde bezwaarschriften. Het bestuursorgaan zal in dat geval een inhoudelijk nieuw besluit moeten nemen (als het advies van de bezwaarschriftencommissie wordt overgenomen) of het zal moeten motiveren waarom het advies niet wordt overgenomen.

Twee derde van de gemeenten (66%) heeft als het gaat om de bezwaarschriftbehandeling maatregelen genomen in verband met de Wet dwangsom. De meest toegepaste maatregelen zijn:

- een betere bewaking van de termijnen;
- een betere stroomlijning van de interne procedures;
- meer gebruikmaken van de mogelijkheden van opschorten en verdagen;
- aanschaf van een registratie- en volgsysteem;
- informeren van medewerkers dat deze zich (beter) aan de termijnen moeten houden;
- toepassen van pre-mediation na ontvangst van het bezwaarschrift.

Afhandeling van Wob-verzoeken

Evenals bij de afhandeling van bezwaarschriften, heeft de Wet dwangsom ertoe geleid dat de termijn voor het afdoen van Wob-verzoeken is verlengd. Op een verzoek om informatie moet binnen vier weken worden beslist (dit was twee weken). Deze termijn kan eenmaal worden verdaagd met vier weken (dit was twee weken). Nagenoeg alle gemeenten blijken Wob-verzoeken tijdig af te doen. Dat wil niet zeggen dat de Wob-verzoeken geen problemen voor gemeenten opleveren. Het (tijdig) moeten afhandelen van Wob-verzoeken betekent vaak een zware belasting voor de ambtelijke organisatie en leidt ertoe dat andere zaken noodgedwongen blijven liggen.

Aantal ingebrekestellingen

79% van de responsgemeenten heeft in 2010 één of meer ingebrekestellingen ontvangen. In 12% van de gemeenten ging het om één ingebrekestelling en in 15% van de gemeenten om twee ingebrekestellingen. 21% van de responsgemeenten heeft in 2010 geen enkele ingebrekestelling ontvangen.

De meeste ingebrekestellingen (van de 55%) hadden betrekking op beslissingen op bezwaar, te weten 32% en 12% had betrekking op verzoeken om informatie op grond van de Wob.

Aantal uitbetaalde dwangsommen

Een ruime meerderheid van de responsgemeenten (60%) heeft in 2010 geen dwangsommen hoeven uitbetalen. Dit betekent dat gemeenten er in veel gevallen in slagen om na een ontvangen ingebrekestelling binnen twee weken alsnog een beslissing te nemen.

De meeste dwangsommen zijn uitbetaald bij beslissingen op bezwaar (56% van alle uitbetaalde dwangsommen), gevolgd door beslissingen op aanvraag (34% van alle uitbetaalde dwangsommen) en de Wob-verzoeken (9%).

Aantal malen rechtstreeks beroep

Het aantal responsgemeenten dat in 2010 te maken heeft gehad met burgers die rechtstreeks in beroep zijn gegaan tegen het niet tijdig nemen van een beslissing is beperkt. 20% van de responsgemeenten heeft hiermee te maken gehad, waarvan de meeste gemeenten eenmaal.

De meeste gevallen waarin rechtstreeks in beroep wordt gegaan hebben betrekking op beslissingen op bezwaar (57% van alle gevallen). In 26% van de gevallen gaat het om beslissingen op aanvraag en in 17% om Wob-verzoeken.

Slechts enkele van de responsgemeenten (7%) zijn in 2010 geconfronteerd met een door de rechter opgelegde beslistermijn met een dwangsom of het daadwerkelijk uitbetalen van een door de rechter opgelegde dwangsom.

Juridische knelpunten

Uit het onderzoek is als juridisch knelpunt naar voren gekomen dat de termijnen voor het nemen van bepaalde besluiten (te) kort zijn. Dit probleem doet zich met name voor bij:

- Beslissingen waarbij gemeenten een extern advies moeten vragen. Gemeenten zijn in die gevallen afhankelijk van een externe instantie als het gaat om het halen van de beslistermijnen. Voorbeelden van besluiten waarbij dit speelt, zijn: bepaalde verstrekkingen op grond van de Wmo waarvoor een medisch advies nodig is, planschadebesluiten (waarbij een taxatierapport is vereist), vergunningen die pas kunnen worden verleend als een Bibob-advies is uitgebracht en evenementenvergunningen.
- Beslissingen die door de gemeenteraad moeten worden genomen. Deze besluiten kennen vaak een lange voorbereidingstijd. Een voorbeeld hiervan is een besluit over een aanvraag om een uitwerking of wijziging van een bestemmingsplan. De gemeenteraad moet binnen acht weken over een afwijzing beslissen (artikel 3.9, tweede lid, Wet ruimtelijke ordening).
- Andere besluiten die vanwege de krappe beslistermijn een knelpunt voor de gemeente opleveren zijn in dit verband: omgevingsvergunningen (in het bijzonder op het terrein van milieu), beslissingen over Wob-verzoeken en besluiten naar aanleiding van handhavingverzoeken.

Verder vormt het vereiste van de Awb dat in bepaalde gevallen de aanvrager *schriftelijk* met het opschorten van de termijn om te beslissen moet instemmen, een knelpunt. Gemeenten hanteren uiteenlopende werkwijzen om instemming van de aanvrager met uitstel te krijgen.

Tenslotte kan het een knelpunt zijn dat zowel ingebrekestellingen als Wob-verzoeken vormvrij zijn en niet direct als zodanig worden herkend.

2.3 **Beleid van de gemeente Nieuwkoop**

Het beleid op het gebied van dienstverlening is te vinden in het document *Ontwikkeling van de dienstverlening in de gemeente Nieuwkoop 2009 – 2014*, van juni 2008. Hierin staan de keuzen van dienstverlening en de kanalen (balie, website en e-mail, telefonisch en schriftelijk).

In 2008 is geconstateerd dat de schriftelijke dienstverlening voor verbetering vatbaar is. Onduidelijkheid over de routing, het nog niet optimale gebruik van het postregistratiesysteem Corsa en het ontbreken van koppelingen tussen systemen zorgden voor te lange afhandelingstermijnen. Ook de communicatie tussen ambtenaar en burger over de status van aanvragen en afhandelingstermijnen was voor verbetering vatbaar.

De plannen van de gemeente zijn daarna geconcretiseerd in de documenten *Visie op dienstverlening gemeente Nieuwkoop 2009 – 2014* en *Implementatieplan Ontwikkeling dienstverlening gemeente Nieuwkoop 2009 – 2014*.

Het uitvoeringsprogramma dienstverlening krijgt jaarlijks een update. Jaarlijks worden projecten uitgevoerd die nuttig/noodzakelijk zijn voor het bereiken van de strategische doelstelling. Diverse projecten zijn uitgevoerd (zoals: Project afhandeling brieven en e-mails en Kwaliteitshandvest) of zijn in uitvoering (zoals Deregulering).

2.4 **Beleidsuitvoering**

Deze paragraaf is gebaseerd op ontvangen documenten en op de antwoorden op een aan de afdelingsmanager en juridisch controller verstrekte vragenlijst. Achtereenvolgens komen de organisatorische maatregelen die zijn genomen aan de orde en daarna de gerealiseerde afhandelingstermijnen in 2010 en 2011.

Kwaliteitshandvest

Een belangrijk document in het stellen van servicenormen is het kwaliteitshandvest dat de gemeente heeft vastgesteld. Voor de burgers geeft dit duidelijkheid over de te verwachten dienstverlening en voor de medewerkers van de gemeente geeft het duidelijkheid over de verwachte prestatie.

Het kwaliteitshandvest geeft responsnormen aan ten aanzien van het contact via internet, via de telefoon, via de post, via e-mail en aan de balie.

Wat betreft de afhandeling van de post, staat in het kwaliteitshandvest dat binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging zal volgen en dat binnen zes weken een antwoord volgt of een tussenbericht als het langer duurt. De afhandeling van e-mails sluit hierop aan dat deze zoveel mogelijk binnen drie werkdagen worden afgehandeld met de toevoeging dat complexe vragen binnen zes weken worden afgehandeld.

Post en archiefprotocol Nieuwkoop 2012

Een goed beheer van de documentaire informatie is voor een organisatie als de gemeente van cruciaal belang, om haar dienstverlening aan de burger te verbeteren, de bedrijfsvoering te verantwoorden en transparant te werken.

In het Document Management Systeem (DMS) dat de gemeente gebruikt, worden alle poststukken geregistreerd die een antwoord behoeven, die belangrijke

informatie bevatten en aangetekende stukken. De datum van ontvangst wordt geregistreerd en de behandelende afdeling/team. Centraal ontvangen e-mails worden op dezelfde wijze geregistreerd. E-mails die ambtenaren rechtstreeks ontvangen dienen zij zelf te registreren.

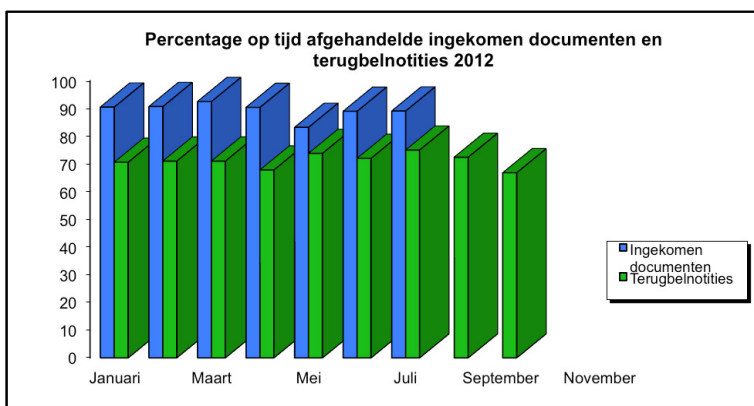
Het systeem verzorgt verder dat een ontvangstbevestiging wordt verzonden.

Werkprocessen

Om te waarborgen dat de afhandeling van vaak voorkomende aanvragen en vaak voorkomende werkzaamheden op dezelfde efficiënte werkwijze gebeurt, zijn werkprocessen beschreven. Voorbeelden zijn: het werkproces inkomende post, het post- en archiefprotocol en het werkproces handhaving wet- en regelgeving. De afhandeltermijn van het werkproces inkomende post (inclusief e-mails) is door het MT vastgesteld in de producten- en dienstencatalogus.

Monitoring van tijdige afdoening

Maandelijks wordt gerapporteerd aan het Managementteam (MT) hoeveel stukken zijn ontvangen, hoeveel daarvan tijdig zijn afgehandeld, welke nog op tijd afgehandeld kunnen worden en waarvan de beslistermijn is verstreken. Tevens wordt gerapporteerd over



de afhandeling van terugbelnotities. In het lopende jaar varieert de tijdige afdoening van poststukken van 83,2% tot 92,5%.

Het MT hanteert als algemene norm dat brieven binnen zes weken moeten zijn afgedaan of binnen de wettelijke termijn als deze korter is. In de dagelijkse praktijk wordt ook gewerkt met afwijkende beslistermijnen, zoals bijvoorbeeld is opgenomen in de subsidieverordening (13 weken bij een aanvraag om een eenmalige subsidie of uiterlijk voor 31 december van het jaar waarvoor de aanvraag is ingediend als het gaat om een jaarlijkse subsidie).

Uitbesteding

Enkele taken zijn door de gemeente aan anderen uitbesteed. Zo is met de gemeente Alphen aan den Rijn een dienstverleningsovereenkomst gesloten voor de uitvoering van de taken op het gebied van Werk en Inkomen³, ingaande 1 april 2012 voor de duur van 5 jaar. In de bijlagen is onder andere uitgewerkt hoe de verantwoording plaatsvindt en welke rapportages worden opgeleverd door de opdrachtnemer.

Eén van de doelstellingen van deze uitbesteding is adequate dienstverlening aan de burgers. Overeengekomen is dat periodiek (maandelijks, elk kwartaal en elk jaar)

³ Overeenkomst d.d. 12 maart 2012.

door de opdrachtnemer realisatiecijfers worden gerapporteerd, onder andere over de doorlooptijden van de aanvragen voor levensonderhoud, bijzondere bijstand, minima en schuldhulpverlening. Per kwartaal wordt gerapporteerd over onder andere afgehandelde aanvragen binnen twee weken, vier weken en binnen/buiten de wettelijke termijn.

In de overeenkomst zijn geen prestatieafspraken opgenomen over te hanteren afhandeltermijnen.

2.5 Realisatie

Aan de hand van de antwoorden op de vragenlijst is de volgende rapportage opgesteld.

Maatregelen om tijdig besluiten te nemen

De gemeente Nieuwkoop:

- heeft een kwaliteitshandvest met daarin opgenomen de servicenorm dat de ontvangst van een schriftelijke aanvraag binnen twee werkdagen wordt bevestigd en dat binnen zes weken een antwoord volgt of een tussenbericht als het langer duurt. Een ontvangen e-mail wordt zoveel mogelijk binnen drie werkdagen afgehandeld, complexe vragen worden in behandeling genomen en binnen zes weken afgehandeld;
- past de *lex silencio positivo* (dat wil zeggen dat bij niet tijdig beslissen de vergunning van rechtswege is verleend) toe als dat in de bijzondere wetgeving is geregeld;
- heeft een centraal postregistratiesysteem om de afdoening te monitoren van aanvragen die niet in een afzonderlijk systeem (zoals voor omgevingsvergunningen) of op andere wijze (zoals voor bezwaarschriften) worden geregistreerd;
- kent geen formele instructie aan medewerkers van de afdeling postzaken om te letten op aanvragen waaraan een strikte afhandelingstermijn is verbonden (zoals Wob-verzoeken of ingebrekestellingen op grond van de Wet dwangsom). De praktijk is dat bij twijfel navraag wordt gedaan bij de juridisch controller;
- heeft interne procedures gestroomlijnd door daarvoor werkprocessen op te stellen, hoewel daarin niet altijd de behandelduur is vastgelegd. In specifieke gevallen, zoals voor de omgevingsvergunning, is dit vastgelegd in het digitale werkproces of zoals voor het werkproces inkomende post in de producten- en dienstencatalogus;
- maakt gebruik van de mogelijkheden om het nemen van besluiten te delegeren of te mandateren van de raad aan het college en van het college aan ambtenaren;
- heeft de afhandeling van bijvoorbeeld ingebrekestellingen opgedragen aan elke afdelingsmanager;
- kent geen instructie of handreiking hoe passend gebruik is te maken van de mogelijkheden tot opschorting, uitstel of verlenging van de afdoeningstermijn;
- heeft in een aantal gevallen (contract)afspraken met externe adviesinstanties gemaakt die in het kader van een aanvraag tijdig moeten adviseren;
- geeft enige voorlichting aan het publiek.

Bijhouden van gegevens

De gemeente houdt niet systematisch gegevens bij over de toepassing van de Wet dwangsom (aantal ingebrekestellingen, aantal malen rechtstreeks beroep, aantal uitbetaalde dwangsommen), aangezien dit erg weinig voorkomt.

Er wordt dus ook niet over gerapporteerd.

Bewaken van afhandelingstermijnen

Afhandelingstermijnen worden door de afdelingsmanagers en de medewerkers zelf bewaakt. Maandelijks vindt bespreking in het MT plaats van die aanvragen die langer dan zes weken, of langer dan de wettelijke termijn als dat korter is, in behandeling zijn of dreigen dat te overschrijden.

Voorlichting aan publiek

Over afdoeningstermijnen vindt geen actieve voorlichting plaats. Over de Wet dwangsom is gepubliceerd in huis-aan-huis bladen op de gemeentepagina. De gemeente biedt op de website een standaardformulier aan voor het indienen van een ingebrekestelling.

Mate waarin beslissingen op aanvraag binnen de beslistermijnen worden genomen

Het betreft vier beleidsterreinen waarop gemeenten relatief veel beschikkingen afgeven:

- Wet werk en bijstand (aanvragen bijstandsuitkering).
- Wmo (aanvragen voor voorzieningen).
- APV en bijzondere wetten (aanvragen vergunningen en ontheffingen).
- Welzijn (aanvragen voor subsidies).

Het resultaat is samengevat in de volgende tabel.

Tabel 2 Aantal en percentage beslissingen dat in 2010 en 2011 binnen de beslistermijn is genomen

Soort beschikking	2010			2011		
	totaal	tijdig	niet tijdig	totaal	tijdig	niet tijdig
<i>Sociale zaken (*)</i>						
<i>Wmo (*)</i>						
<i>APV</i>	535 (100%)	489 (91%)	46 (9%)	375 (100%)	360 (96%)	15 (4%)
<i>Welzijnssubsidies</i>	152 (100%)	143 (94%)	9 (6%)	163 (100%)	161 (99%)	2 (1%)

(*) De behandeling van deze aanvragen was ondergebracht bij de Intergemeentelijke Sociale Dienst Rijnstreek (ISDR). Realisatiecijfers ontbreken.

Mate waarin beslissingen op bezwaar binnen de beslistermijnen worden genomen

Het aantal ingediende bezwaarschriften bedroeg in 2010 en 2011 respectievelijk: 48 en 44. Hiervan werden er ingetrokken in 2010 en 2011 respectievelijk: 3 en 9.

Het aantal bezwaarschriften waarop binnen de termijn is beslist bedraagt in 2010 en 2011 respectievelijk: 58% en 77%.

Er vindt geen monitoring plaats van de afhandeltermijn nadat de commissie bezwaarschriften advies heeft uitgebracht en het bestuursorgaan een besluit moet nemen. Vanaf eind 2012 zal het team Juridische Zaken wel de tijdigheid bewaken. In dit overzicht zijn niet opgenomen de bezwaarschriften tegen leges, tegen personeelsbesluiten en de bezwaarschriften op sociaal terrein, die werden afgedaan door de ISDR, aangezien deze op grond van een dienstverleningsovereenkomst zijn ondergebracht bij de gemeente Alphen aan den Rijn. Eveneens zijn niet opgenomen de bezwaarschriften tegen heffingen (WOZ, riool- en hondenbelasting), die zijn afgehandeld door de gemeente Alphen aan den Rijn en sinds 1 januari 2012 door het samenwerkingsverband van 25 gemeenten in Zuid-Holland, SVHW.

Afhandeling van Wob-verzoeken

Het aantal ingediende Wob-verzoeken bedroeg in 2010 en 2011 respectievelijk: 18 en 9. Het aantal verzoeken waarop binnen de termijn is beslist bedraagt in 2010 en 2011 respectievelijk: 72% en 89%.

Van veel van deze verzoeken heeft de gemeente de indruk dat het oneigenlijke verzoeken betreft, met het oogmerk na termijnoverschrijding een dwangsom te ontvangen.

Aantal ingebrekestellingen

Ingebrekestellingen worden ter afhandeling ingeboekt in het postregistratiesysteem op de betreffende afdeling of het team. In 2010 is één ingebrekestelling ontvangen wegens termijnoverschrijding van een Wob-verzoek. In 2011 is geen ingebrekestelling ontvangen.

Aantal uitbetaalde dwangsommen

In 2010 is één dwangsom uitbetaald wegens termijnoverschrijding van de beslissing op een bezwaarschrift uit 2009. De betaalde dwangsom bedroeg € 120,—.

Aantal malen rechtstreeks beroep

In de afgelopen jaren is geen rechtstreeks beroep ingesteld.

Juridische knelpunten

Opschorting met instemming van de aanvrager gebeurt door de gemeente tweeërlei; bij een mondelinge instemming wordt dit schriftelijk of per e-mail bevestigd. In het geval van een aanvraag om een omgevingsvergunning wordt een schriftelijke verklaring gevraagd.

De gemeente ervaart geen knelpunten als het gaat om het tijdig inwinnen van externe adviezen. Met deze partijen zijn concrete afspraken gemaakt. Als het gaat om de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (wet Bibob) wordt rekening gehouden met een langere doorlooptijd.

In geval een vergunning op grond van de APV niet tijdig kan worden genomen, omdat een extern advies ontbreekt, wordt gebruikgemaakt van de mogelijkheid om de beslistermijn te verlengen op grond van de APV. De aanvrager wordt hiervan in kennis gesteld. Dreigt ook deze termijn overschreden te worden, dan wordt met instemming van de aanvrager de beslissing uitgesteld.

De aanvraag om een bestemmingsplan te wijzigen is een bevoegdheid die aan de raad toekomt. De raad moet binnen acht weken over een afwijzing beslissen. Omdat deze termijn niet haalbaar is, is in de gemeente Nieuwkoop deze bevoegdheid gemandateerd aan het college bij raadsbesluit van 31 maart 2011. Tot op heden is van deze bevoegdheid nog geen gebruik gemaakt.

Als het een aanvraag betreft voor een evenementenvergunning is de praktijk dat eerst een conceptaanvraag in behandeling wordt genomen, zodat er toch voldoende tijd is voor de hulpdiensten om te adviseren.

De gemeente heeft geen extra maatregelen genomen om de ontvangst van ingebrekestellingen snel te onderkennen.

Hoofdstuk 3

Conclusies en aanbevelingen

Op basis van het beschikbare feitenmateriaal en de ontvangen toelichting, komt de Rekenkamer tot de volgende conclusies en aanbevelingen.

3.1 Conclusies

Het doel van de quickscan is inzicht te bieden in welke mate de gemeente beslissingen neemt binnen de gestelde termijnen. Dit beeld wordt afgezet tegen landelijke cijfers.

Om de quickscan goed uit te voeren zijn drie deelvragen leidend geweest. Deze worden hieronder beantwoord.

1. In welke mate neemt de gemeente beslissingen binnen de gestelde termijnen?

Het beleid van de gemeente is gericht op het tijdig nemen van beslissingen. Dat wil zeggen dat beslist wordt binnen de wettelijk voorgeschreven termijn, of als er geen termijn is gesteld, binnen een redelijke termijn. De Awb stelt de redelijke termijn op acht weken.

De gemeente Nieuwkoop streeft ernaar binnen zes weken te beslissen, in het belang van een goede dienstverlening aan de inwoners. In 2012 is dat doel bereikt voor de meeste poststukken, de score varieert van 83,2% tot 92,5%.

Voor enkele specifieke soorten beschikkingen zijn gegevens opgevraagd over 2010 en 2011, te weten voor beschikkingen op grond van de APV en welzijnssubsidies. De gemeente heeft zich in deze jaren verbeterd en in 2011 werd respectievelijk 96% en 99% van de aanvragen tijdig behandeld. Dat is een aanmerkelijk betere score dan de andere Nederlandse gemeenten gemiddeld wisten te bereiken⁴.

Er zijn geen gegevens bekend van de ISDR, waar de behandeling van aanvragen sociale zaken en Wmo was ondergebracht.

Op bezwaarschriften wordt in Nieuwkoop in 2010 en 2011 in respectievelijk 58% en 77% van de zaken tijdig beslist. Dit is nog steeds een veel betere score dan het landelijk gemiddelde van de Nederlandse gemeenten, waar het percentage tijdige beslissingen in 2010 blijft steken op 38%. Het team Juridische Zaken heeft inmiddels maatregelen genomen om de tijdige afdoening te bewaken.

Gemiddeld weten de meeste gemeenten verzoeken op grond van de Wob tijdig af te doen. Dat geldt ook voor de gemeente Nieuwkoop.

2. In hoeveel gevallen is de gemeente in gebreke gesteld en hoe vaak is een dwangsom uitbetaald en tot welk bedrag?

In 2010 heeft de gemeente Nieuwkoop één ingebrekestelling ontvangen wegens termijnoverschrijding van een Wob-verzoek. In 2011 is geen ingebrekestelling ontvangen.

⁴ Tabel 1 bevat de meest recente cijfers over 2010.

In 2010 is één dwangsom uitbetaald wegens termijnoverschrijding van de beslissing op een bezwaarschrift uit 2009. De betaalde dwangsom bedroeg € 120,—. In vergelijking met cijfers van de andere Nederlandse gemeenten scoort de gemeente Nieuwkoop hier goed. Geconcludeerd mag worden dat de inwoners het waarderen dat tijdig op hun aanvragen wordt beslist. Hierbij moet wel worden aangetekend dat de voorlichting aan het publiek over de mogelijkheden die de Wet dwangsom biedt, summier is.

3. Welke maatregelen heeft de gemeente genomen om binnen de gestelde termijn te (blijven) beslissen?

De gemeente Nieuwkoop heeft diverse maatregelen genomen om tijdig te beslissen. Er zijn normen gesteld en openbaar gemaakt (kwaliteitshandvest), er wordt registratie bijgehouden en er vindt monitoring plaats. Er zijn procesbeschrijvingen voor een efficiënte behandeling van de meeste aanvragen. Met externe adviseurs zijn afspraken gemaakt, zodat toch tijdig kan worden beslist. Er wordt gebruikgemaakt van de mogelijkheden tot delegatie en mandaat. Op enkele onderdelen zijn nog verbeteringen mogelijk. Dat geldt ook voor het maken van afspraken als taken zijn uitbesteed.

3.2 Aanbevelingen

De Rekenkamer beveelt de gemeenteraad aan om het college het volgende te verzoeken:

1. De voorlichting aan het publiek over de mogelijkheden van de Wet dwangsom te verbeteren. Dat kan door in de ontvangstbevestiging een tekst op te nemen en/of een publicatie te plaatsen op de gemeentelijke website.
2. Nadere (prestatie)afspraken te maken over het tijdig nemen van besluiten met instanties waaraan de uitvoering van taken, zoals sociale zaken, is uitbesteed.
3. Het tijdig nemen van besluiten op bezwaarschriften verder te verbeteren.
4. Aan de medewerkers voorlichting te geven hoe passend gebruik is te maken van de mogelijkheden van opschorting, uitstel of verlenging van de afdoeningstermijn en hoe daarover op een goede wijze te communiceren met de betreffende inwoner.
5. In de bestuursrapportages aan de gemeenteraad, als onderdeel van de reguliere planning & controlcyclus, informatie op te nemen over de bereikte afdoeningstermijnen.

Bijlage

Vragenlijst 2010 en 2011

Informatievergaring en rapportering

- 1. Worden in uw gemeente gegevens bijgehouden over de toepassing van de Wet dwangsom (aantal ingebrekestellingen, aantal malen rechtstreeks beroep, aantal uitbetaalde dwangsommen), en zo ja op welke wijze?**
 - a. Deze gegevens worden op een centraal punt binnen de organisatie bijgehouden
 - b. Deze gegevens worden alleen op het niveau van de afzonderlijke organisatieonderdelen (diensten of afdelingen) bijgehouden
 - c. Deze gegevens worden door bepaalde organisatieonderdelen wel bijgehouden en door andere organisatieonderdelen niet
 - d. Deze gegevens worden niet bijgehouden → *Ga door naar vraag 4*

- 2. Wordt in uw gemeente gerapporteerd over deze gegevens, en zo ja op welke wijze? (meerdere antwoorden mogelijk)**
 - a. Hierover wordt niet gerapporteerd
 - b. Hierover wordt gerapporteerd in managementrapportages
 - c. Hierover wordt gerapporteerd in het burgerjaarverslag
 - d. Hierover wordt gerapporteerd op de website van de gemeente
 - e. Hierover wordt op andere wijze gerapporteerd, namelijk:

- 3. Hoe gebruikt uw gemeente deze rapportages? (meerdere antwoorden mogelijk)**
 - a. Deze worden besproken in de gemeenteraad
 - b. Deze worden besproken in het college
 - c. Deze worden besproken in het MT/de directie
 - d. Anders, namelijk:

4. Op welke wijze worden de burgers door uw gemeente geïnformeerd over de Wet dwangsom? (meerdere antwoorden mogelijk)

- a. De gemeente verstrekt algemene informatie over de Wet dwangsom, bijvoorbeeld op de gemeentepagina in huis-aan-huisbladen, de eigen website en dergelijke
- b. In ontvangstbevestigingen van aanvragen en bezwaarschriften is de standaardclausule opgenomen dat het mogelijk is de gemeente in gebreke te stellen bij het uitblijven van een tijdig besluit
- c. De gemeente biedt een standaardformulier aan voor het indienen van een ingebrekestelling
- d. Anders, namelijk:

Tijdigheid van het nemen van beslissingen

In de vragen 5 tot en met 7 wordt gesproken van beslistermijnen. Onder een beslistermijn verstaan wij de termijn die in de wet of verordening is bepaald voor het nemen van de beslissing (de wettelijke beslistermijn), inclusief de eventuele verlenging of opschorting van die termijn op grond van de mogelijkheden die de wet of verordening daartoe bieden.

5. Kunt u aangeven in hoeverre de beslistermijnen in 2010 en 2011 door uw gemeente bij de volgende soorten beslissingen werden gehaald?

- Wet werk en bijstand (aanvragen bijstandsuitkering)
 - Totaal aantal beschikkingen in 2010 en 2011:
 - Aantal beschikkingen dat binnen de beslistermijn is genomen:

Of als dat niet bekend is:

- Schatting van het percentage beschikkingen dat binnen de beslistermijn is genomen
 - a. Ongeveer alle (80 - 100%)
 - b. Overgrote deel (60 - 80%)
 - c. Ongeveer de helft (40 - 60%)
 - d. Minder dan de helft (20 - 40%)
 - e. Vrijwel geen (0 - 20%)
- Wmo (aanvragen voorzieningen)
 - Totaal aantal beschikkingen in 2010 en 2011:
 - Aantal beschikkingen dat binnen de beslistermijn is genomen:

Of als dat niet bekend is:

- Schatting van het percentage beschikkingen dat binnen de beslistermijn is genomen
 - a. Ongeveer alle (80 - 100%)
 - b. Overgrote deel (60 - 80%)
 - c. Ongeveer de helft (40 - 60%)
 - d. Minder dan de helft (20 - 40%)
 - e. Vrijwel geen (0 - 20%)

- APV en bijzondere wetten (aanvragen vergunningen en ontheffingen)

- Totaal aantal beschikkingen in 2010 en 2011:
- Aantal beschikkingen dat binnen de beslistermijn is genomen:

Of als dat niet bekend is:

- Schatting van het percentage beschikkingen dat binnen de beslistermijn is genomen
 - a. Ongeveer alle (80 - 100%)
 - b. Overgrote deel (60 - 80%)
 - c. Ongeveer de helft (40 - 60%)
 - d. Minder dan de helft (20 - 40%)
 - e. Vrijwel geen (0 - 20%)

- Welzijnssubsidies

- Aantal beschikkingen in 2010 en 2011:
- Aantal beschikkingen dat binnen de beslistermijn is genomen:

Of als dat niet bekend is:

- Schatting van het percentage beschikkingen dat binnen de beslistermijn is genomen
 - a. Ongeveer alle (80 - 100%)
 - b. Overgrote deel (60 - 80%)
 - c. Ongeveer de helft (40 - 60%)
 - d. Minder dan de helft (20 - 40%)
 - e. Vrijwel geen (0 - 20%)

6. Overzicht beslissingen op bezwaar in 2010 en 2011

- Aantal ingediende bezwaarschriften:
- Aantal ingetrokken bezwaarschriften:
- Aantal bezwaarschriften dat is afgehandeld binnen de beslistermijn:

7. Overzicht geregistreerde Wob-verzoeken in 2010 en 2011

- Aantal ingediende Wob-verzoeken in 2010 en 2011:
- Aantal Wob-verzoeken dat is afgehandeld binnen de beslistermijn:

De toepassing van de Wet dwangsom in 2010 en 2011

8. Aantal malen dat de gemeente in gebreke is gesteld in 2010 en 2011

- Totaal aantal ingediende ingebrekestellingen (exclusief de ingebrekestellingen die niet-ontvankelijk zijn verklaard, bijvoorbeeld omdat deze te vroeg zijn ingediend of omdat geen beschikking was aangevraagd):
 - Waarvan bij beslissingen op bezwaar:
 - Waarvan bij Wob-verzoeken:

9. Aantal dwangsommen in 2010 en 2011

- Totaal aantal malen dat de gemeente een dwangsom heeft uitbetaald:
 - Waarvan bij beslissingen op bezwaar:
 - Waarvan bij Wob-verzoeken:
- Totaal bedrag aan uitbetaalde dwangsommen:
 - Waarvan bij beslissingen op bezwaar:
 - Waarvan bij Wob-verzoeken:

10. Aantal malen dat beroep is ingesteld tegen het niet tijdig beslissen op de aanvraag in 2010 en 2011

- Totaal aantal malen dat burgers beroep hebben ingesteld tegen het niet tijdig beslissen op de aanvraag:
 - Waarvan bij beslissingen op bezwaar:
 - Waarvan bij Wob-verzoeken:
- Aantal malen dat door de rechter een termijn met dwangsom is opgelegd:
 - Waarvan bij beslissingen op bezwaar:
 - Waarvan bij Wob-verzoeken:

- Totaal aantal malen dat een door de rechter opgelegde dwangsom is uitbetaald:
 - Waarvan bij beslissingen op bezwaar:
 - Waarvan bij Wob-verzoeken:

- Totaal bedrag aan uitbetaalde dwangsommen die door de rechter zijn opgelegd:
 - Waarvan bij beslissingen op bezwaar:
 - Waarvan bij Wob-verzoeken:

11. Andere procedures ten gevolge van de uitvoering van de Wet dwangsom in 2010 en 2011

- Aantal malen dat burgers bezwaar hebben gemaakt tegen een weigering van de gemeente om een dwangsom vast te stellen:
- Aantal malen dat burgers rechtstreeks in beroep zijn gegaan tegen het niet nemen van een beschikking door de gemeente om een dwangsom vast te stellen:

Gehanteerde werkwijzen bij mogelijke knelpunten

12. Een van de mogelijkheden voor de gemeente om de termijn voor het geven van een beschikking op te schorten is dat de aanvrager schriftelijk met het uitstel heeft ingestemd (artikel 4:15, tweede lid, onderdeel a, Awb). Welke werkwijze(n) volgt uw gemeente om instemming van de aanvrager te krijgen met uitstel van het nemen van de beslissing? (meerdere antwoorden mogelijk)

- a. Mondelinge instemming van de aanvrager met uitstel is in beginsel voldoende
- b. De gemeente bevestigt altijd schriftelijk of per e-mail de mondelinge instemming van de aanvrager met uitstel
- c. De aanvrager moet schriftelijk instemmen met uitstel (bijvoorbeeld door het ondertekenen van een verklaring)
- d. De aanvrager tekent bij de intake van de aanvraag voor akkoord met eventueel uitstel
- e. Tijdens de hoorzitting van de bezwarencommissie wordt gevraagd in te stemmen met uitstel, dit wordt in het verslag gemeld
- f. Andere werkwijze, namelijk:

- 13. Een van de redenen waarom gemeenten in bepaalde gevallen niet tijdig kunnen beslissen is dat ze afhankelijk zijn van extern advies (bijvoorbeeld van een medische instantie) dat niet op tijd wordt uitgebracht. In welke mate speelt dit probleem in uw gemeente?**
- Niet of nauwelijks → *Ga door naar vraag 15*
 - Af en toe
 - Regelmatig
 - Vaak
- 14. Op welke beleidsterreinen of bij welke soort besluiten doet het probleem zich voor dat externe adviezen niet op tijd worden uitgebracht? (meerdere antwoorden mogelijk)**
- Het probleem doet zich niet voor
 - Bij Wmo-besluiten
 - Bij planschadebesluiten
 - Bij de verstrekking van gehandicaptenparkeerkaarten
 - Bij andere besluiten, te weten:
- 15. Wat is in het algemeen de werkwijze van de gemeente als een besluit niet tijdig kan worden genomen omdat een extern advies niet op tijd wordt uitgebracht?**
- De beslistermijn wordt opgeschort, de aanvrager wordt daarvan op de hoogte gesteld
 - Met de aanvrager wordt contact opgenomen met het verzoek mondeling in te stemmen met uitstel van de beslissing
 - Met de aanvrager wordt contact opgenomen met het verzoek mondeling in te stemmen met uitstel van de beslissing, de gemeente bevestigt deze afspraak schriftelijk of per e-mail
 - De aanvrager wordt gevraagd om schriftelijk in te stemmen met uitstel van de beslissing
 - De gemeente neemt een afwijzende beslissing
 - Andere werkwijze, namelijk:
- 16. Besluiten over een aanvraag om een bestemmingsplan te wijzigen, worden door de gemeenteraad genomen. De raad moet binnen acht weken over een afwijzing beslissen (artikel 3.9, tweede lid, Wet ruimtelijke ordening). Deze termijn wordt in veel gemeenten als (te) kort beschouwd. Wat is de werkwijze binnen uw gemeente als het gaat om deze besluiten?**
- De raad neemt deze besluiten en doet dat in het algemeen binnen de wettelijke termijn
 - De raad neemt deze besluiten en doet dat in het algemeen niet binnen de wettelijke termijn

- c. De raad heeft de bevoegdheid om deze besluiten te nemen overgedragen aan het college
- d. Andere werkwijze, namelijk:

17. Gelden er voor andere besluiten beslistermijnen die te krap zijn en die om die reden voor uw gemeente een knelpunt opleveren?

- a. Nee
- b. Ja, bij de volgende besluiten:

18. Een ingebrekestelling is vormvrij. In hoeverre leveren ingebrekestellingen in uw gemeenten problemen op omdat ze niet als zodanig (tijdig) worden herkend?

- a. Vrijwel nooit
- b. Af en toe
- c. Regelmatig
- d. Vaak

19. Welke maatregelen heeft uw gemeente genomen om ingebrekestellingen tijdig te kunnen herkennen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- a. De gemeente heeft geen maatregelen genomen
- b. De medewerkers zijn geïnstrueerd om ingebrekestellingen te herkennen
- c. De gemeente heeft een formulier dat burgers kunnen gebruiken om een ingebrekestelling in te dienen
- d. Andere maatregel, namelijk:

20. Heeft uw gemeente in 2010 en 2011 te maken gehad met oneigenlijke Wob-verzoeken (Wob-verzoeken waarvan wordt vermoed dat deze uitsluitend worden ingediend met het oogmerk om een dwangsom te ontvangen) en zo ja, om hoeveel gaat het (naar schatting)?

- a. Nee
- b. Ja, (geschatte) aantal:

21. De Wet dwangsom is in beginsel ook van toepassing op personeelsbesluiten. In hoeverre wordt in uw gemeente door eigen medewerkers beroep gedaan op de Wet dwangsom bij personeelsbesluiten?

- a. Nooit
- b. Af en toe
- c. Regelmatig
- d. Vaak

- 22. Levert het feit dat de Wet dwangsom ook van toepassing is op personeelsbesluiten problemen op in uw gemeente, en zo ja welke?**
- Dit levert geen problemen op
 - Dit levert wel problemen op, namelijk:

De effecten van de Wet dwangsom

- 23. Wat is volgens u het effect van de Wet dwangsom op de gemeentelijke organisatie als het gaat om het belang dat wordt gehecht aan het halen van beslistermijnen?**
- Alle gemeentelijke organisatieonderdelen zijn als gevolg van de Wet dwangsom meer belang gaan hechten aan het halen van beslistermijnen
 - Alle gemeentelijke organisatieonderdelen zijn de afgelopen jaren meer belang gaan hechten aan het halen van beslistermijnen, maar dat staat los van de Wet dwangsom
 - Alleen de gemeentelijke organisatieonderdelen die regelmatig worden geconfronteerd met ingebrekestellingen of dwangsomverplichtingen zijn meer belang gaan hechten aan het halen van beslistermijnen
 - Andere effecten, namelijk:
 - Geen effect
- 24. Wat is volgens u het effect van de Wet dwangsom in uw gemeente als het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening en in het bijzonder het tijdig afdoen van besluiten?**
- Geen effect
 - Beperkt effect
 - Groot effect

Hier graag uw antwoord kort toelichten:

- 25. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling:**

De Wet dwangsom heeft ertoe geleid dat in mijn gemeente onder tijdsdruk meer negatieve beslissingen (afwijzingen) worden genomen.

- Zeer oneens
- Oneens
- Eens
- Zeer eens