

Fractie CDA Castricum

Afdeling	Welzijn	Datum	6 december 2011
Contactpersoon	N. Beentjes	Uw brief van	2 december 2011
Telefoonnummer	0251-661292	Uw kenmerk	
		Ons kenmerk	
Bijlage(n)	-	Verzenddatum	
Onderwerp	Afhandeling Wmo-aanvragen		

Geachte heer, mevrouw,

In uw brief van 2 december stelt u ons enige vragen ten aanzien van de afhandeling van de Wmo-aanvragen. Voordat wij ingaan op uw vragen merken wij nog het volgende op. Wij delen met u het belang dat u hecht aan een burgergerichte uitvoering van de aanvragen in het kader van de Wmo. In dat kader hebben wij een visie ontwikkeld op de Kanteling en zijn wij, samen met de betrokken organisaties en de Wmo-raad, een nieuw Wmobeleidsplan aan het opstellen dat u begin 2012 wordt aangeboden.

In de uitvoering van de Wmo willen wij een kanteling maken van productgericht naar oplossingsgericht handelen. Niet iedere inwoner is hetzelfde en niet iedereen met (ogenschijnlijk) dezelfde beperking zit in dezelfde situatie of heeft dezelfde ondersteuningsbehoefte(n). De Wmo biedt de mogelijkheid om tot individueel maatwerk te komen, maar het vergt een bepaalde manier van denken en werken om dat te bereiken. Onze medewerkers zijn daar volop mee bezig.

Hierna gaan wij in op de door u gestelde vragen.

1. Is het college op de hoogte van het feit dat de afhandelingstermijn van de Wmo-aanvragen in verband met een interne reorganisatie met ca 50% is toegenomen?

Jaarlijks behandelt onze organisatie 1.000 nieuwe Wmo-aanvragen en worden er 1.000 heronderzoeken en mutaties verwerkt.

Er is hierbij geen sprake van overschrijding van de afhandelingstermijn van Wmo-aanvragen in algemene zin. Van een gering aantal aanvragen is de afhandelingstermijn opgeschort.

De interne organisatieaanpassing heeft daarop geen invloed gehad.

De hiervoor genoemde aangepaste wijze van werken alsmede de extra inspanningen die moeten worden verricht bij het beheersen van de aanloopproblemen van het volledig

digitaal werken, zijn ongelukkigerwijs zo aangeduid in enkele brieven. Wij betreuren dat ten zeerste.

2. Heeft het college deze consequenties bij het aansturen van de ambtelijke organisatie overwogen en heeft het college alles overwegende daarvoor bestuurlijke goedkeuring gegeven?

Zoals al is aangegeven heeft de organisatieaanpassing geen invloed gehad op de afhandelingstermijnen.

3. Is het college met ons van mening dat de klantgerichtheid bij de uitvoering van de Wmo niet beïnvloed mag worden door een interne ambtelijke reorganisatie?

Ja, tenminste niet in negatieve zin.

4. Heeft het college zijn goedkeuring gegeven aan het namens het college ondertekenen van brieven aan de burger waarin deze verlenging van de afdoeningstermijn wordt medegedeeld?

Ja. Dit is zoals bij elke gemeente geregeld door middel van het mandaat- en delegatiebesluit waarin opgenomen welke ambtenaar voor welke handelingen namens het college mag handelen.

5. Zo ja, waarom heeft het college de raad over deze problemen, die rechtstreeks de burger raken, niet geïnformeerd?

Ons college is primair van mening dat de afhandeling van de aanvragen zorgvuldig moet gebeuren. Daarbij verwachten wij van de ambtelijke organisatie dat de afhandeling binnen de daarvoor gestelde termijnen plaats vindt. Als een zorgvuldige afhandeling op gespannen voet staat met de afhandelingstermijn wordt in incidentele situaties de afhandelingstermijn opgeschort. Voor termijnen geldt de Algemene wet bestuursrecht, die deze mogelijkheid geeft.

Helaas zijn door aanloopproblemen bij het digitaal verwerken van de post, 3 weken lang aanvragen tussen wal en schip beland. Toen deze waren getraceerd, was de afhandelingstermijn ten dele al verstreken. Bij een 3-tal aanvragen is het ons toen helaas niet gelukt deze binnen de termijn af te handelen. Door het aanscherpen van de interne procedures in deze, wordt dit nu voorkomen.

De betrokken burger wordt over de opschorting van de afhandelingstermijn uiteraard geïnformeerd.

Gelet op het bovenstaande was er geen directe aanleiding om uw raad hierover te informeren.

6. Is het college bereid om hierover de raad alsnog uitgebreid te informeren?

Wij hopen u met het beantwoorden van deze vragen voldoende te hebben geïnformeerd en u het vertrouwen te hebben gegeven dat wij bij de afhandeling van de Wmo-aanvragen volledige aandacht hebben voor onze klantgerichtheid en zorgvuldigheid.

7. Zo nee, waarom niet? In hoeverre is de sturende invloed van het college op de ambtelijke organisatie inzake de Wmo voldoende om de klantgerichtheid in dit soort situaties daaronder niet te laten leiden?

Zie hiervoor. Overigens is onze visie in het kader van de zogeheten Kanteling binnen de Wmo nog sterker gericht op het zoeken van oplossingen die als maatwerk bij een situatie passen. Dat kost soms iets meer tijd dan bij standaardoplossingen. Wij blijven daarbij

uiteraard gericht op het zo spoedig mogelijk ingaan op aanvragen, waarbij de termijnen van de Awb kaderstellend zijn.

8. Is het college bereid middels openbare communicatie aan de burgers van Castricum tekst en uitleg te geven over de vertraging bij de afhandeling van de Wmo en haar acties om dat spoedig tot het verleden te laten behoren?

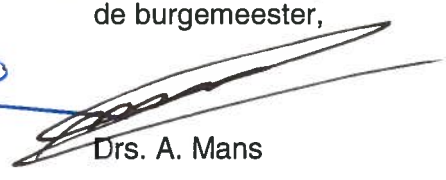
Er is geen sprake van algemene vertraging van afhandeling van de Wmo-aanvragen. In incidentele gevallen waarin de afhandelingstermijn wordt opgeschort, wordt de desbetreffende burger daarover geïnformeerd.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Castricum,
de loco-secretaris, de burgemeester,



Ing. F.G. Post



Drs. A. Mans