

INKGR: 18GR0182		Reg: 19/04/2018	
			
<b>Casnummer: 18z0000109</b>			
Aan:	Raadslid of -leden	B-INFO:	RvO svr

**Griffie gemeente Houten**

**Samenleving**

Onderdoor 25  
 Postbus 30, 3990 DA Houten  
 Telefoon 030 639 26 11  
 Fax 030 639 28 99  
 E-mail: gemeentehuis@houten.nl  
 Internet: www.houten.nl

Aan de heer A. van Loon van de fractie PvdA  
 i.a.a. de raads- en commissieleden

Datum  
 17 april 2018

Uw kenmerk  
 18100048

Uw brief van  
 19 maart 2018

Ons kenmerk  
 18GR0122

Bijlagen  
 1

Onderwerp  
 Afhandelingstermijn van Werk en inkomen Lekstroom (WIL) voor aanvragen bijzondere bijstand

gemeente Houten



Geachte heer Van Loon,

Op 19 maart 2018 heeft u ons schriftelijke vragen gesteld op grond van artikel 36 van het Reglement van Orde (RvO) over de termijn van afhandeling van Werk en inkomen Lekstroom (WIL) voor aanvragen bijzondere bijstand.

– **Vraag 1: Bent u bekend met de situatie zoals die spreekt uit de voorbeelden die bij deze vragen zijn gevoegd?**

Het is ons bekend dat WIL bij aanvragen voor bijzondere bijstand, waaronder de aanvraag van bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten, ontvangstbevestigingen heeft verzonden. Uit navraag bij WIL blijkt dat vanaf juni 2017 bij aanvragen geautomatiseerd een ontvangstbevestiging verstuurd is waarin wordt aangegeven dat het 16 weken *kan* duren voordat de klant een beslissing op de aanvraag ontvangt. Inmiddels is de brief per 23 maart 2018 aangepast.

– **Vraag 2: Kunt u aangeven hoe vaak (zowel in absolute aantallen als in percentage) in de afgelopen periode sinds juli 2017 een dergelijke termijn is gehanteerd voor de behandeling van een aanvraag door de WIL voor inwoners van Houten?**

Op alle aanvragen voor bijzondere bijstand en minimaregelingen die WIL uitvoert is een ontvangstbevestiging gestuurd waarin wordt aangegeven dat het 16 weken *kan* duren voordat de klant een definitieve beslissing ontvangt.

Helaas blijkt het niet mogelijk om te filteren hoeveel en welke aanvragen uiteindelijk per gemeente buiten de termijn van 8 weken zijn afgehandeld. Wel wordt in de kwartaalrapportages van WIL over deze cijfers WIL breed gerapporteerd. Hieruit blijkt het volgende over 2017:

	0-4 weken		5-8 weken		>8weken	
	#	%	#	%	#	%
1 <sup>e</sup> kwartaal	318	64	34	6,8	145	29,2%
2 <sup>e</sup> kwartaal	255	63,1	30	7,4	119	29,5%
3 <sup>e</sup> kwartaal	445	62,1	94	13,1	178	24,8%
4 <sup>e</sup> kwartaal	255	75	48	14,1	37	10,9%



Hieruit blijkt dat het aantal aanvragen buiten de termijn van 8 weken na het tweede kwartaal 2017 is afgenomen. Dit is te verklaren met de inhuur van extra personeel per augustus 2017 waardoor achterstanden ingelopen konden worden. Echter is na deze inhuur periode de achterstand weer verder opgelopen waardoor WIL in februari 2018 opnieuw extra personeel heeft ingehuurd.

- **Vraag 3: Bent u het met de fractie van de PvdA eens dat een termijn van 16 weken onacceptabel is voor mensen die in een situatie zitten waarin een dergelijke aanvraag noodzakelijk is?**

Wij zijn het met u eens dat aanvragen voor bijzondere bijstand altijd zo spoedig mogelijk moeten worden afgehandeld. Daarbij zijn we van mening dat wanneer er voor de inwoner spoed bij is, zoals bijvoorbeeld bij het ontbreken van woninginrichting of het indienen van medische kosten, deze aanvragen met voorrang zo spoedig mogelijk afgehandeld moeten worden.

Voor de aanvragen geldt dat in kwartaal 4 van 2017 89,1% werd afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 8 weken. Dit betekent dat 10,9% niet binnen 8 weken afgehandeld wordt. Wij zien dit als onwenselijk en hebben dit ook aangekaart bij WIL.

- **Vraag 4: Hoe schat u het effect in op de aanvragers van een dergelijke lange termijn voor de behandeling gegeven de inmiddels opgedane kennis over mensen die langdurig in geldnood leven en daardoor in continue stress verkeren?**

Het lang uitblijven van een beslissing op kosten die door de inwoner als noodzakelijk worden geacht geeft stress. Hiervan zijn we ons bewust en zetten dan ook in op het optimaliseren van de dienstverlening zoals bij vraag 6 verder staat omschreven zodat alle inwoners binnen 8 weken een antwoord ontvangen.

- **Vraag 5: Kent u de oorzaak van de lange termijn die de WIL blijkbaar op dit moment hanteert?**

WIL geeft aan dat hoewel de meeste aanvragen binnen 8 weken afgehandeld worden, het niet mogelijk blijkt om op alle aanvragen binnen 8 weken te beslissen. Hierop heeft WIL in juni 2017 besloten vanuit dienstverlening en verwachtingsmanagement alle klanten van de Lekstroom gemeenten via een ontvangstbevestiging te informeren dat het mogelijk 16 weken zou kunnen duren voordat zij een besluit op de aanvraag ontvangen.

Wij hebben WIL verzocht hier uitleg over te geven. WIL geeft aan dat de oorzaak ligt in het steeds complexer worden van de verschillende aanvragen, waarbij afstemming om tot een juist besluit te komen steeds belangrijker wordt. Het is niet langer alleen maar het verstrekken van bijzondere bijstand, maar moet ook onderdeel uitmaken van de oplossing voor de klant. Mede hierdoor is er volgens WIL sprake van onderbezetting. Ook geeft de wijze van registreren volgens WIL een vertekend beeld. Het komt regelmatig voor dat de klant een hersteltermijn wordt geboden om extra informatie aan te leveren. Echter wordt uit coulance niet altijd een aanvraag buiten behandeling gesteld wanneer de stukken niet in de opgevraagde periode zijn aangeleverd. De aanvraag loopt dan door totdat deze stukken er wel zijn. Hiermee wil WIL de klant tot dienst zijn maar zal dit in de cijfers tot uiting komen als een langere behandeltermijn.

WIL is zich bewust van dit probleem en daarom werken zij aan het optimaliseren van de dienstverlening zoals omschreven bij vraag 6.

- **Vraag 6: Gaat u actie ondernemen zodat de aanvragen voor bijzondere bijstand bij de WIL - bij voorkeur per direct- binnen de maximale termijn van 8 weken wordt behandeld?**

WIL is aangesproken op de te lange afhandelingstermijn. Hierop hebben zij de brief en op de site benoemde termijn aangepast. In plaats van 16 weken wordt per 23 maart 2018 de termijn van 8 weken genoemd. Mocht het toch langer duren dan 8 weken dan wordt de aanvrager voor het aflopen van de 8 weken per brief op de hoogte gesteld met de reden waarom het niet lukt om binnen 8 weken te reageren en de nieuwe termijn (zie bijlage). Om te voorkomen dat de afhandelingstermijnen oplopen heeft WIL per februari 2018 extra personeel ingehuurd en wordt door WIL op dit moment een formatie calculatieonderzoek uitgevoerd.

We willen daarnaast de dienstverlening naar onze inwoners zoveel mogelijk optimaliseren. Zoals met de ontwikkeling van de snelbalie (WIL-direct).

Het project van het invoeren van de snelbalie waar mensen terecht kunnen voor kosten van bewindvoering en bij het aanvragen van de Individuele Inkomens Toeslag loopt uit, omdat de technische koppeling met het softwaresysteem meer tijd kost. Naar verwachting zijn deze problemen in april 2018 verholpen en heeft de snelbalie positieve effecten op de doorlooptijden.

Ook gaan wij zelf verder aan de slag met het vereenvoudigen van onze regelingen voor de Houtense inwoner. Met onze lokale partners zijn we in overleg om de regeling indirecte schoolkosten, die nu door WIL wordt uitgevoerd, anders en vooral voor de inwoner eenvoudiger en sneller in de afhandeling in richten.

Daarnaast zullen we onze inwoners ook informeren over de mogelijkheid om WIL wanneer een besluit langer dan 8 weken op zich laat wachten "in gebreke te stellen". Hiermee wordt juridisch afgedwongen dat binnen 2 weken alsnog een besluit moet volgen voordat boetes gaan gelden.

Aan de hand van de komende kwartaalrapportages over 2018 monitoren we of deze stappen leiden tot een verbetering van de afhandelingstermijn. Aan de hand van de vorderingen in de komende perioden gaan we het gesprek met WIL aan met als doel om uiteindelijk alle aanvragen binnen 8 weken af te handelen.

Een afschrift van deze brief wordt aan de leden van de gemeenteraad verzonden.

Als u nog vragen heeft kunt u contact opnemen met A. van Steenis via telefoonnummer (030) - 63 92 611.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders  
de secretaris, de burgemeester,

H.S. den Bieman

W.M. de Jong

Bijlage: Huidige ontvangstbevestiging - WIL