

Het college van burgemeester en wethouders  
van de gemeente Zoetermeer  
Postbus 15  
2700 AA Zoetermeer

Telefoon 06 57050024  
Adviesraadsociaaldomein  
@zoetermeer.nl

**Datum**  
24 februari 2023

Onderwerp: signaal werkprocessen

**Ons kenmerk**  
Adviesraad sociaal domein  
2023-02

Geacht College,

Graag vestigt de ASD uw aandacht op het volgende.

De afgelopen periode hebben wij verschillende signalen ontvangen over de procedure die door de gemeente wordt gehanteerd bij het verlenen van vergunningen of bij beslissingen in het kader van de WMO.

Dit betreft met name de communicatie die onduidelijk en/of onvolledig is. In een enkel geval is er onbegrip over als onnodig ervaren bureaucratie, de (telefonische) onbereikbaarheid van het ambtelijke apparaat en als er wel contact is de hoge frequentie in wisseling van dossierhouder. Het laatste met het resultaat dat kwesties meermaals moeten worden uitgelegd.

Twee concrete voorbeelden betreffen 1. de te volgen procedure bij een herindicatie WMO en 2. het verlenen van een verlopen gehandicapten parkeervergunning.

Het eerste punt is het signaal dat nog steeds het principe niet wordt gevolgd: één gezin, één plan, één regisseur voor de cliënten. Ook is gewezen op de non communicatie naar de cliënten als de ambtelijke dossierhouder wijzigt. De over te leggen inhoudelijke dossiers en informatie ingeval van een herindicatie werd ook als zeer belastend ervaren.

Tweede punt betreft de opmerkelijke communicatie over de procedure voor de aanvraag van een nieuwe gehandicapten parkeervergunning die eind maart 2023 verloopt. Enerzijds omdat in een gemeentelijk bericht dat de parkeerkaart van een client verloopt, van medio december 2022, wordt gewaarschuwd voor achterstanden in de verwerking van gewenste nieuwe kaarten. Tegelijkertijd wordt gemeld dat de beslistermijn maximaal 8 weken is en een beslissing alleen tijdig kan worden gegarandeerd als binnen een week (datum gemeentelijk bericht) de aanvraag wordt ingediend (14 weken voor het verlopen van de lopende vergunning). Opmerkelijk gezien de genoemde termijnen en opmerkelijk omdat de kosten (parkeerkosten) van vertragingen in de werkprocessen bij de gemeente bij de cliënt worden gelegd. Uitgangspunt zou toch moeten zijn dat achterstanden van werkprocessen binnen de gemeente nooit mogen worden verlegd op de rechten van cliënten en burgers.

Een algemeen ontvangen signaal betreft de vindbaarheid van relevante informatie op de website van de gemeente en het onvoldoende helder communiceren over mogelijkheden tegen een beslissing bezwaar te maken of in beroep te gaan en de alsdan te volgen procedure. Over mogelijkheden van financiële compensatie (vergoeding of dwangsom) door ingebrekestelling van de gemeente, wordt ook niet gecommuniceerd.

Minimaal is volledige en transparante communicatie nodig en bij vertraging in de verwerking bij de gemeente is coulance wenselijk. Bijvoorbeeld door abonnementen (bv gehandicapte parkeervergunningen) alvast te verlengen.

De ASD brengt deze punten onder uw aandacht en wij zien uiteraard graag uw reactie binnen vier weken hierop tegemoet.

Hoogachtend,  
Namens de Adviesraad sociaal domein Zoetermeer

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Saar Spanjaard', written over a circular stamp or logo.

Saar Spanjaard,  
Voorzitter