

Beste griffie en gemeenteraadsleden,

Naar aanleiding van een e-mail van een gemeenteraadslid lijkt er onduidelijkheid te zijn m.b.t. wettelijke en redelijke termijnen.

Hierbij willen wij u dan ook doorverwijzen naar de informatie onder deze e-mail:

- > Algemene wet bestuursrecht (Awb)
- > Handvest overheid-burger, Vereniging voor Bestuursrecht
- > Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman
- > E-mailgedraglijn voor overheden 'altijd antwoord, tijdig antwoord'
- > Prioriteit 1: De gemeente Roosendaal wil een betrouwbare en gastvrije gemeente zijn

Helaas ondanks dat wij het afgelopen jaar meerdere keren hebben doorgegeven aan o.a. de gemeenteraad, wethouder van der Star en burgemeester Buijs dat de wettelijke en redelijke termijnen ruimschoots zijn overschreden, de gemeente Roosendaal in gebreke is én dringend hebben verzocht om alsnog een besluit te nemen / op te sturen, blijft de gemeente Roosendaal nog steeds in gebreke.

Tot op de dag van vandaag geen reactie en geen besluit!

Note:

Indien de informatie onder deze e-mail niet correct en/of onvolledig is, dan horen wij dit uiteraard graag.

Hopende u hierbij voldoende te hebben geïnformeerd, tekenen wij,

Met vriendelijke groet,

InwonersTeam Snippergroen

Algemene wet bestuursrecht

Een besluit dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

Indien een besluit niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan worden gegeven, deelt het bestuursorgaan dit aan de aanvrager mede en noemt daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen het besluit wel tegemoet kan worden worden gezien.

En indien een besluit niet tijdig wordt gegeven, verbeurt het bestuursorgaan aan de aanvrager

een dwangsom voor elke dag dat het in gebreke is, doch voor ten hoogste 42 dagen.

Hierbij geldt de eis dat uit een geschrift duidelijk is dat de belanghebbende het bestuursorgaan maant om alsnog een besluit te nemen. Daarvoor is niet vereist dat in dit geschrift bepaalde termen zoals 'aanmanen' of 'in gebreke stellen' worden gebruikt.

Voor een ingebrekestelling als bedoeld in artikel 4:17, lid 3, van de Awb geldt de eis dat uit een geschrift duidelijk is dat de belanghebbende het bestuursorgaan maant om alsnog een bepaald besluit te nemen. Daarvoor is niet vereist dat in dit geschrift bepaalde termen zoals 'aanmanen' of 'in gebreke stellen' worden gebruikt. Wel is vereist dat het geschrift voldoende duidelijk maakt (i) op welke aanvraag het betrekking heeft, (ii) dat de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat het bestuursorgaan niet tijdig op de aanvraag heeft beslist, en (iii) dat de belanghebbende erop aandringt dat een zodanige beslissing alsnog wordt genomen (zie o.a. HR 10 juni 2016, nr. 15/00425, ECLI:NL:HR:2016:1121, BNB 2016/178, en HR 10 juni 2016, nr. 15/04352, ECLI:NL:HR:2016:1124, BNB 2016/179)

De dwangsom bedraagt de eerste veertien dagen € 23 per dag, de daaropvolgende veertien dagen € 35 per dag en de overige dagen € 45 per dag. En bedraagt maximaal € 1442.

De eerste dag waarover de dwangsom verschuldigd is, is de dag waarop de twee weken zijn verstreken na de dag waarop de termijn voor het geven van het besluit is verstreken en het bestuursorgaan van de aanvrager een schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen.

Handvest overheid-burger, Vereniging voor Bestuursrecht

Het Handvest overheid-burger is een belofte aan u. Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het handvest vertelt u wat u van de overheid kunt verwachten als u contact met ons heeft. Het bevat de normen waaraan we ons in ieder geval gebonden achten.

Het handvest Overheid-Burger geeft 11 beloften over de essentie van dienstverlening en besluitvorming door de overheid:

1. We zijn voor u bereikbaar en laten u weten hoe u ons kunt bereiken (aan de balie, telefonisch en per e-mail) en wie uw contactpersoon is.
2. In ons contact met u zijn we duidelijk en gebruiken we klare taal. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.
3. Als we informatie van u vragen, leggen we uit wat we van u willen weten en waarom.
4. We bieden u toegang tot alle informatie over het verloop van onze besluitvorming die voor u van belang is, desgewenst via een digitaal systeem.
5. Naar uw vraag of probleem luisteren we serieus. Samen met u zoeken we naar een oplossing. Als we zelf geen oplossing kunnen bieden, dan helpen we u verder.
- 6. We nemen onze besluiten zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijn.**
7. We benaderen besluiten die we nemen niet 'zwart-wit' en kijken met een open blik naar wat er mogelijk is.
8. Als we een besluit nemen dat voor u belangrijk is, dan zorgen we ervoor dat dit voor u niet als een verrassing komt. We leggen u uit waarom we dat besluit nemen.

10. Als u een klacht of bezwaarschrift bij ons heeft ingediend, nemen we binnen een week persoonlijk contact met u op. We bespreken met u hoe we uw klacht of bezwaar het beste kunnen behandelen.
11. Als we ons niet kunnen houden aan de regels van dit Handvest, leggen we u uit waarom.

Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman:

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen.

De behoorlijkheidsnormen die de Nationale Ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Onder andere:

—> Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke - korte- termijn.

E-mailgedragslijn voor overheden 'altijd antwoord, tijdig antwoord':

Deze gedragslijn geeft aan hoe overheden moeten handelen bij ontvangst, beantwoording en archivering van e-mail. De gedragslijn gaat ook in op het hanteren van richtlijnen en het monitoren van prestaties. De gedragslijn is eind 2005 opgesteld door het toenmalige forum 'burger@overheid'. Bij het opstellen is rekening gehouden met bestaande richtlijnen bij de Rijksoverheid, zoals van de Voorlichtingsraad (VoRa).

A. Bereikbaarheid

Elke overheidsinstantie is bereikbaar per e-mail. Een instantie die niet bereikbaar is per e-mail, maakt de reden van dit besluit bekend op de website.

B. Ontvangstbevestiging

Bij binnenkomst van een e-mail wordt per ommegaande een ontvangstbevestiging gestuurd, tenzij de betreffende e-mail direct wordt afgehandeld. De ontvangstbevestiging geeft aan binnen hoeveel dagen na ontvangst van de e-mail een eerste reactie kan worden verwacht.

Zolang een burger geen eigen dossier bij het overheidsorgaan in kwestie heeft waarmee hij zijn contacten kan beheren, wordt geadviseerd een referentienummer toe te kennen waarnaar de aanvrager kan verwijzen.

C. Afhandeling

Bij de afhandeling van e-mail wordt onderscheid gemaakt naar eenvoudige en complexe vragen. Eenvoudige vragen hebben betrekking op bekende feiten of procedures, zoals openingstijden, parkeerregels, vergunningprocedures, etc. Dit soort vragen dient binnen twee dagen te worden afgehandeld. Complexe vragen of verzoeken kunnen meer tijd in beslag nemen. In ieder geval wordt de afzender binnen 10 werkdagen geïnformeerd over de verwachte afhandelingstermijn. Wanneer een overheidsinstantie voorziet dat een

toegezegde afhandelingstermijn niet kan worden nagekomen, stelt zij de afzender hiervan direct op de hoogte en geeft een nieuwe termijn af.

D. Archivering

E-mail wordt op een goede en veilige manier gearchiveerd, volgens dezelfde regels die gelden voor brieven.

E. Richtlijnen

Elke overheidsinstantie hanteert heldere richtlijnen voor de afhandeling van e-mail.

Burgers kunnen hier kennis van nemen via de website van de betreffende instantie. Ook worden burgers geïnformeerd over de wijze waarop klachten over de behandeling van e-mail kunnen worden ingediend.

F. Openbaar maken van prestaties

Elke overheidsinstantie meet regelmatig haar prestaties met betrekking tot de afhandeling van e-mail en maakt deze openbaar, bijvoorbeeld via publicatie op haar website of in haar jaarverslag.

Prioriteit 1: De gemeente Roosendaal wil een betrouwbare en gastvrije gemeente zijn

Prioriteit nummer 1 van de gemeente Roosendaal is een betrouwbare, transparante, open, eerlijke en gastvrije gemeente zijn én een gemeente die haar beloftes nakomt.

Wij zetten daarin de eerste stap door het goede voorbeeld te geven.

(Collegeprogramma 2022-2026 Zij aan Zij)

Inwoners en organisaties moeten kunnen rekenen op hun gemeente.

Zij willen een betrouwbare gemeente die luistert, uitlegt, duidelijk is en haar beloftes nakomt.

Onze inwoners, ondernemers en partners zijn immers degenen waar het om draait, het gaat om hun behoeften, ervaringen en verwachtingen...

Hun wensen staan centraal; we bewegen mee en stellen ons innovatief op.

Wij willen een partner zijn die luistert, meedenkt en beleid maakt mét mensen in plaats van over mensen.

We leveren kwaliteit

Onze dienstverlening is betrouwbaar en we komen onze afspraken na.

Als gemeente komen wij onze beloftes na.

Uitspraak Evelien van der Star, filmpje Wat gaan wij doen voor Roosendaal

*In de gemeente Roosendaal kunnen inwoners, ondernemers en instellingen erop rekenen dat de lokale overheid samen met hen optrekt. **Zij kunnen rekenen op een betrouwbare gemeente; als dienstverlener, als partner, als vergunningverlener, als uitkeringsvertrekker en als beleidsmaker.***

Zij verdienen een partner die luistert, uitlegt, duidelijk is en haar afspraken nakomt.

We maken dingen mogelijk waar het kan; maatwerk is daarbij het uitgangspunt.

Jaarstukken 2023, jaarverslag

Kernwaarden van de gemeente Roosendaal —> 'De ander centraal'

En bij alles wat we doen stellen we de ander centraal. Zie www.werkenvoorroosendaal.nl