



Den Haag

Datum

29 november 2022

Onderwerp

Antwoord van het college op de vragen van het raadslid mevrouw Klokkenburg-Reedeker, luidend: 'Overschrijden termijnen bijstandsaanvraag en kwijtschelden gemeentelijke belastingen'

BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN**Ons kenmerk**

DPZ/10416488
RIS313358

Het raadslid mevrouw Klokkenburg-Reedeker heeft op 6 oktober 2022 een brief met daarin zeven vragen aan de voorzitter van de gemeenteraad gericht. Overeenkomstig artikel 30 van het reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, beantwoordt het college deze vragen als volgt.

De ChristenUnie/SGP krijgt diverse signalen dat de verwerkingstijden van de gemeente bij bijstandsaanvragen en het kwijtschelden van gemeentelijke belastingen langer duren dan de voorgeschreven termijnen. Zo hoorden we van een casus waarbij iemand afgelopen mei een aanvraag deed voor het kwijtschelden van gemeentelijke belastingen, waarbij de gemeente vertelde dat deze persoon 'voor het einde van het jaar' iets zou horen, terwijl de gemeente ernaar streeft om binnen 13 weken de aanvraag te beoordelen. Een ander voorbeeld is van iemand die op 7 juli een bijstandsaanvraag heeft gedaan en nog steeds geen reactie van de gemeente heeft ontvangen. Dit terwijl de wettelijke termijn voor een beoordeling van de aanvraag 8 weken is.

1. *Kan het college aangeven in hoeveel casussen - in de eerste zes maanden van 2022 - de termijn voor het aanvragen van een bijstandsuitkering door de gemeente is overschreden? Zo ja, om hoeveel gevallen van het totaal aantal aanvragen gaat het?*

In de eerste zes maanden van 2022 zijn in totaal 2.861 besluiten genomen op bijstandsaanvragen. In 160 gevallen is hierbij de wettelijke termijn overschreden.

2. *Kan het college aangeven in hoeveel casussen - in de eerste zes maanden van 2022- de gemeente het niet binnen 13 weken na ontvangst lukte om de aanvraag van een kwijtschelding van gemeentelijke belastingen te beoordelen? Zo ja, om hoeveel gevallen van het totaal aantal aanvragen gaat het?*

Uit oogpunt van doelmatigheid en klantgerichtheid verleent Den Haag waar mogelijk geautomatiseerd kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen. Het Inlichtingenbureau¹ ondersteunt gemeenten met de geautomatiseerde kwijtscheldingstoets. Inwoners die voor geautomatiseerde kwijtschelding in aanmerking komen, hoeven geen aanvraag voor kwijtschelding te doen. In 2022 is aan ruim 15.800 personen geautomatiseerd kwijtschelding toegekend (stand 13 oktober).

¹ Het inlichtingenbureau (opgericht door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid) ondersteunt gemeenten bij de uitvoering van haar taken door de uitwisseling van (persoons)gegevens tussen gemeenten en overheidsinstanties, zoals het UWV en de Belastingdienst eenvoudiger te maken.

Personen die niet voor geautomatiseerde kwijtschelding in aanmerking komen, kunnen kwijtschelding aanvragen met een kwijtscheldingsformulier of digitaal via www.denhaag.nl. In de eerste zes maanden van 2022 hebben bijna 13.000 personen een verzoek tot kwijtschelding ingediend. Hiervan zijn ruim 8.600 kwijtscheldingsverzoeken niet binnen 13 weken na ontvangst afgehandeld.

Hierbij merkt het college op dat voor de afdoening van kwijtscheldingsverzoeken geen wettelijke beslistermijnen gelden. De gemeente streeft ernaar de verzoeken zoveel mogelijk binnen een termijn van 13 weken na ontvangst af te doen.

3. *Kan het college aangeven of hierin een stijging is te zien ten opzichte van eerdere jaren? Zo ja, met hoeveel procent?*

In 2021 is in totaal 4,9% van de bijstandsaanvragen buiten de termijn afgehandeld. Voor het eerste halfjaar van 2021 ligt dit percentage op 6,4%. In het eerste halfjaar van 2022 ligt het percentage op 5,6%. Bij vergelijking met dezelfde periode in 2021 is een daling van 0,8% zichtbaar. Als we vergelijken met het gemiddelde van heel 2021 dan is er op dit moment een stijging zichtbaar van 0,7%.

Bij de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen is in het eerste halfjaar van 2021 afgerond 62% van de ontvangen kwijtscheldingsverzoeken niet binnen 13 weken afgedaan. In de eerste helft van 2022 is dit percentage afgerond 66%. Er is daarom sprake van een beperkte stijging van het aantal kwijtscheldingsverzoeken dat niet binnen 13 weken wordt afgedaan.

4. *Kan het college aangeven wat de reden is dat het niet altijd lukt om binnen de gestelde termijnen te reageren op bijstandsaanvragen en het kwijtschelden van gemeentelijke belastingen?*

Een vertraging in de afhandeling van bijstandsaanvragen wordt in de meeste gevallen veroorzaakt omdat een nader onderzoek naar de rechtmatigheid van de aanvraag moet worden verricht. Daarnaast is de capaciteit en inzet van medewerkers een aandachtspunt. De afgelopen periode zijn er veel nieuwe regelingen, bijvoorbeeld de energietoeslag en de leefgeldregeling voor de ontheemden uit de Oekraïne, naast de bestaande werkzaamheden bijgekomen. Hierdoor is de werkdruk voor onze medewerkers verhoogd. Voor de uitvoering van deze nieuwe regelingen trekken we uiteraard nieuwe medewerkers aan. Het knelpunt waar we echter tegenaan lopen is dat nieuwe medewerkers, om snel inzetbaar te kunnen zijn, moeten beschikken over de nodige expertise op het terrein van inkomen. Hierbij hebben we te maken met de huidige krapte op de arbeidsmarkt.

Voor de vertraging in de afhandeling van kwijtscheldingsverzoeken gelden de hierna genoemde redenen die samenhangen met enerzijds de massaliteit van de belastingprocessen en anderzijds de criteria waaraan deze processen moeten voldoen ten aanzien van doelmatigheid en rechtmatigheid:

- Aan het begin van het jaar worden circa 240.000 belastingaanslagen (OZB, rioolheffing, afvalstoffenheffing en hondenbelasting) verzonden wat zorgt voor een piek aan kwijtscheldingsverzoeken. Deze piek bemoeilijkt de tijdige afdoening daarvan.
- In de praktijk komt het regelmatig voor dat het aanvraagformulier voor kwijtschelding niet volledig is ingevuld en/of één of meer van de gevraagde kopieën van bewijsstukken ontbreken. Als de aanvraag niet compleet is, kan het recht op kwijtschelding niet worden vastgesteld. De aanvrager wordt dan in de gelegenheid gesteld de ontbrekende gegevens alsnog te verstrekken. Dat gebeurt via een vragenbrief. Ook dit vertraagt de afdoening.
- Alle kwijtscheldingsverzoeken worden in eerste aanleg getoetst door het Inlichtingenbureau. Gemiddeld bedraagt de doorlooptijd van het advies van het Inlichtingenbureau ongeveer vier weken. Aan de hand van het advies van het Inlichtingenbureau wordt het

kwijtscheldingsverzoek door de gemeente inhoudelijk behandeld. Ook dit heeft effect op de afdoeningstermijnen.

5. *Op welke manier wordt iemand op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van een aanvraag?*

In de eerste week na de bijstandsaanvraag wordt met de aanvrager telefonisch contact opgenomen. Ook ontvangt de aanvrager een brief met daarin een infographic over het verloop van het aanvraagproces. Tevens staat aangegeven dat mensen bij vragen de klantenservice kunnen bellen.

Recentelijk hebben we het aanvraagproces voor een bijstandsuitkering door middel van een 'klantreis' onderzocht. Hieruit is een verbeterpunt voorgesteld om communicatie over de actuele status van de aanvraag nog duidelijker te maken. Op basis van de bevindingen van deze klantreis passen we momenteel het aanvraagproces aan.

Aan personen die kwijtschelding aanvragen, wordt een ontvangstbevestiging verzonden, waarin wordt aangegeven dat het streven is om binnen 13 weken na indiening tot een besluit te komen. Aanvragers, wiens verzoek niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, ontvangen vanaf volgend jaar automatisch een voortgangsbericht.

6. *Hoe voorkomt het college dat, door vertraging bij de verwerking van aanvragen, inwoners verder in de financiële problemen komen? Wat wordt er bijvoorbeeld gedaan om mensen gedurende de aanvraag van een bijstandsuitkering financieel bij te staan?*

Vanaf de vierde week na de bijstandsaanvraag wordt een voorschot verstrekt ter hoogte van (de wettelijk vastgelegde) 90% van de bijstandsnorm. Als de aanvrager in de voorgaande periode, vanaf de aanvraag, onvoldoende inkomsten heeft om boodschappen te doen, verstrekken we een 'voorschot broodnod'. Dit is een voorschot als de aanvrager acuut geld nodig heeft en niet kan wachten tot het wettelijk voorschot in de vierde week van de aanvraag. Voor een alleenstaande wordt dan 75-100 euro verstrekt en voor een gezin 150 euro.

In schrijnende gevallen, waarbij er sprake is van ernstige financiële problematiek, wordt er maatwerk toegepast en verstrekken we direct 90% van de bijstandsnorm. Inwoners die kampen met financiële problemen worden voor verdere hulp en begeleiding doorverwezen naar de Helpdesk Geldzaken. Als er sprake is van dreigende afsluiting/ uithuiszetting of multi-problematiek wordt er door bij het gezin betrokken professionele hulpverleners een meldcode aangemaakt om de gemeentelijke hulpverlening op elkaar af te stemmen.

Gedurende de behandeling van een kwijtscheldingsverzoek hoeft de gemeentelijke belastingaanslag niet te worden betaald. Mocht het verzoek om kwijtschelding worden afgewezen, dan kan diegene digitaal via www.denhaag.nl of telefonisch om een passende betalingsregeling verzoeken.

7. *Welke maatregelen gaat het college treffen om ervoor te zorgen dat aanvragen zo snel mogelijk worden beoordeeld, maar in ieder geval binnen de wettelijke termijnen?*

Voor bijstandsuitkeringen wordt, zoals aangegeven in vraag 5, op basis van de bevindingen van de 'klantreis' het aanvraagproces aangepast. Ook worden nieuwe inkomensconsulenten aangetrokken en intern opgeleid. In de tussenliggende periode zetten we externe inkomensconsulenten in.

Gemeente Den Haag

Ons kenmerk
DPZ/10416488

Verder zetten we ons in om het aanvragen van kwijtschelding voor de burger zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te maken. Door nieuwe wetgeving (verruiming vermogensvrijstelling) komen meer mensen voor geautomatiseerde kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen in aanmerking. In die situatie hoeven minder kwijtscheldingsverzoeken handmatig te worden beoordeeld, wat naar verwachting een positief effect heeft op de afdoeningstermijnen.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris, de burgemeester,

Ilma Merx

Jan van Zanen