

Gemeente Nieuwkoop

Onderzoek afhandeling brieven

Rekenkamer Nieuwkoop



Onderzoeksrapport



Postbus 85203

3508 AE Utrecht

[t] 030 670 12 36

[f] 030 262 34 38

[i] www.delokalerekenkamer.nl

Directeur rekenkamer

Drs. R.M. (Roel) Freeke

Onderzoekers

Drs. H.M. (Maarten) Hoogstad

Drs. B.L. (Bregje) Mooren

Contactpersoon

Drs. H.M. (Maarten) Hoogstad

[t] 06 – 451 563 42

[e] hoogstad@delokalerekenkamer.nl

Kenmerk

LI 10555

Datum

20 december 2007

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
	1.1 Achtergrond	3
	1.2 Doelstelling	4
	1.3 Onderzoeksvragen	4
	1.4 Normenkader	5
	1.5 Onderzoeksaanpak	6
	1.6 Leeswijzer	6
2	Beleidskader publieke dienstverlening	7
	2.1 Inleiding	7
	2.2 Gemeentelijk beleidskader	7
	2.3 Landelijke regelgeving	11
	2.4 Geldende regels en procedures	12
3	Afhandeling brieven	14
	3.1 Inleiding	14
	3.2 Postbehandeling in de praktijk	14
	3.3 Afhandeling	15
4	Conclusies en aanbevelingen	22
	4.1 Conclusies	22
	4.2 Aanbevelingen	24
5	Bestuurlijke reactie	27
6	Nawoord rekenkamercommissie	29
	Bijlage 1 – Verantwoording	30
	Bijlage 2 – Normenkader	31

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

De huidige gemeente Nieuwkoop bestaat sinds 2007 en is gevormd uit de voormalige gemeenten Liemeer, Nieuwkoop en Ter Aar. Het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening is één van de redenen geweest om te fuseren. De nieuwe gemeente heeft goede dienstverlening daarom hoog in het vaandel staan. Dit blijkt onder andere uit de programmabegroting 2007. In het programma 0, Algemeen Bestuur, valt te lezen:

Algemene doelstelling

Het imago van de gemeente hangt voor een groot deel samen met de kwaliteit van de dienstverlening. Op het gebied van dienstverlening wil de gemeente Nieuwkoop zich ontwikkelen tot een excellente dienstverlener, die van haar burgers en ondernemers een 9 krijgt voor de klantgerichtheid. Waar gemak, transparantie en snelheid worden gevraagd, wil de gemeente dit bieden door middel van professionele gestroomlijnde organisatie en ondersteuning door bewezen technieken.

De ambities van de gemeente Nieuwkoop zijn dus hoog. Brieven en e-mails zijn een belangrijke schakel in de relatie tussen de burger en het gemeentebestuur. De wijze waarop de gemeente brieven en e-mails afhandelt, weerspiegelt de kwaliteit van publieke dienstverlening. Dat dit in den lande niet altijd goed gaat blijkt onder meer uit een recent onderzoek van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman constateerde eind januari 2007 in zijn rapport *'Burgerbrieven aan de gemeente; hebt u even?'* dat gemeenten brieven van burgers vaak te traag afhandelen. Ook laten ze tussentijds regelmatig niet weten wat de stand van zaken is. Vooral bij de behandeling van bezwaarschriften, klachten en e-mails gaat het regelmatig mis. Een belangrijke bevinding uit het onderzoek is dat van de 279 brieven die de Ombudsman naar even zoveel gemeenten schreef hij zes weken later van 124 gemeenten nog geen reactie had gehad, zelfs geen ontvangstbevestiging.

Met name in een gemeente die recentelijk is heringedeeld is extra aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening van belang. Het samengaan van drie organisaties brengt risico's met zich mee en vraagt om aandacht voor het stroomlijnen van diverse procedures en systemen.

Het hoge ambitieniveau van de gemeente als het gaat om een goede dienstverlening heeft de rekenkamer Nieuwkoop, in combinatie met de recentelijk afgeronde herindeling, doen besluiten om een onderzoek uit te voeren naar de afhandeling van brieven door de gemeente. De kwaliteit die de gemeente op de terrein levert is voor de rekenkamer een indicator voor de kwaliteit van de publieke dienstverlening in brede zin.

1.2 Doelstelling

Door middel van dit onderzoek wil de rekenkamer Nieuwkoop *inzicht verkrijgen* en de raad *inzicht bieden* in de kwaliteit van de publieke dienstverlening van de gemeente Nieuwkoop. Daarvoor heeft zij ervoor gekozen om zich toe te spitsen op de afhandeling van brieven. In dit onderzoek toetst de rekenkamer de kwaliteit van de afhandeling hiervan. Dit doet de rekenkamer door te toetsen op de aspecten tijdigheid, volledigheid en bejegening. Daarbij is de veronderstelling dat de wijze waarop brieven worden afgehandeld iets zegt over de kwaliteit van de publieke dienstverlening. De kwaliteit van de afhandeling van brieven is naar de mening van de rekenkamer een essentieel onderdeel van de kwaliteit van de publieke dienstverlening. De doelstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is inzicht verkrijgen in de kwaliteit van de publieke dienstverlening van de gemeente Nieuwkoop door middel van het analyseren van de afhandeling van brieven.

Afbakening

De rekenkamer heeft gekozen voor de afhandeling van brieven omdat daarbij contacten ontstaan tussen ambtenaren en burgers of vertegenwoordigers van instellingen. Voor veel burgers is dit het meest directe en tastbare contact dat met de gemeente mogelijk is. Daarbij richt het onderzoek zich op de afhandeling van brieven die een antwoord behoeven. Folders, reclamemateriaal etc vallen buiten de scope van dit onderzoek.

Het onderzoek richt zich op de afhandeling van brieven afkomstig van bewoners, bedrijven en verenigingen die zijn gestuurd in de periode oktober 2006 tot en met augustus 2007. Dit houdt in dat zowel de afhandeling van brieven in de voormalige gemeenten Liemeer, Ter Aar en Nieuwkoop, als in de huidige gemeente Nieuwkoop onderwerp van onderzoek zijn. De rekenkamer heeft deze periode niet gekozen om een oordeel te vellen over het beleid zoals dat in de voorgaande gemeenten gevoerd werd, dat acht ze weinig zinvol, maar wel om inzicht te krijgen in de wijze waarop brieven en dossiers als gevolg van de herindeling zijn overgedragen. De rekenkamer vindt het van belang dat er een goede overdracht heeft plaatsgevonden en dat er geen brieven tussen de wal en het schip zijn gevallen.

1.3 Onderzoeksvragen

Om bovengenoemde redenen is de rekenkamer geïnteresseerd in de vraag op welke wijze in de gemeente Nieuwkoop de afhandeling van brieven plaatsvindt. De centrale onderzoeksvraag luidt:

Centrale onderzoeksvraag

Hoe vond in de periode oktober 2006 tot en met augustus 2007 de afhandeling van burgerbrieven plaats en in hoeverre voldoet de behandeling van de brieven aan wettelijke en andere redelijkerwijs te stellen normen?

Deelvragen

Op basis van de geformuleerde centrale onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd.

1. Welke soorten brieven zijn ingezonden en wat is per soort de termijn en de wijze waarop deze zijn afgehandeld?
2. Wat zijn de door de gemeente gestelde regels en procedures waaraan de afhandeling van brieven moet voldoen?
3. Voldoet de afhandeling van brieven in de praktijk aan de gestelde normen?
4. Op welke punten is de afhandeling van de brieven ten opzichte van de situatie in de oude gemeenten verbeterd dan wel verslechterd?

1.4 Normenkader

Voor de beoordeling van de afhandeling van brieven zijn normen opgesteld. De normen komen voort uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zijn opgesteld door de nationale ombudsman en door de gemeente Nieuwkoop zelf (o.a. schrijfwijzer). De normen zijn in drie hoofdcategorieën onder te brengen (Het volledige normenkader is terug te vinden in de bijlage):

Hoofdnormen

- **Tijdigheid**
De snelheid van beantwoording van het poststuk is conform de geldende wet- en regelgeving. In veel gevallen geldt een termijn van zes weken. De gemeente verstuurt een bevestiging binnen de hiervoor geldende termijn. Mocht er meer tijd nodig hebben zijn, dan stuurt ze een vertragingbericht.
 - **Volledigheid**
De vraag van de burger wordt volledig beantwoord. Behandeling berichten van de gemeente bevatten ten minste de beslistermijn en de behandelende ambtenaar of afdeling. Bij een vertragingbericht moet er melding worden gemaakt van de nieuwe beslistermijn.
 - **Bejegening**
De burgers worden door de gemeente in begrijpelijk en correct Nederlands benaderd. De gemeente kiest hiervoor een persoonlijke benadering. De 'geboden' uit de schrijfwijzer worden consequent toegepast.
-

Daarbij heeft de categorie tijdigheid betrekking op de termijn waarop er geantwoord wordt: ontvangt een briefschrijver binnen de gestelde termijn een antwoord? Volledigheid richt zich op de inhoud van het antwoord: krijgen de briefschrijvers goed en volledig antwoord op hun vraag? Bejegening, tot slot, gaat over de wijze waarop briefschrijvers benaderd worden; is de toonzetting en woordkeus van de gemeente gepast?

1.5 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is in vier fasen uitgevoerd.

Fasering

Fase 1: Inventarisatie van brieven en beleid

Fase 2: In kaart brengen regels en procedures bij de afhandeling van brieven

Fase 3: Reality checks (casestudie)

Fase 4: Analyse en rapportage

In de eerste fase heeft de rekenkamer geïnterviewd welke soorten brieven er worden toegestuurd aan de gemeente, en wat per soort de termijn en de wijze van afhandeling is. Hiermee is antwoord gegeven op de eerste deelvraag. In de tweede fase heeft de rekenkamer de geldende regels en procedures met betrekking tot de afhandeling van brieven in onderzocht. Hiermee is antwoord gegeven op de tweede deelvraag. In fase drie is een *reality check* uitgevoerd om te kijken hoe de afhandeling van brieven in de praktijk verloopt. Dat wil zeggen dat er van de binnengekomen brieven een aantal poststukken (brieven) is bestudeerd. In totaal zijn zeventien dossiers bekeken. Per dossier is in beeld gebracht wat de doorlooptijd was, of er gehandeld is volgens de regels en procedures, of er een inhoudelijke reactie is geformuleerd en of de beantwoording in begrijpelijk Nederlands is opgesteld. Hiermee is antwoord gegeven op de derde deelvraag.

De bevindingen van het onderzoek heeft de rekenkamercommissie vastgelegd in een nota van bevindingen(NvB). Deze nota is voorgelegd voor ambtelijke hoor en wederhoor, waarbij de ambtelijke organisatie de mogelijkheid is gegeven om aan te geven of onze bevindingen feitelijk juist zijn. Vervolgens heeft de rekenkamercommissie haar conclusies en aanbevelingen geformuleerd en is het eindrapport opgesteld. In het kader van het bestuurlijk hoor en wederhoor is het college van B&W gevraagd om een reactie te geven op het eindrapport. Samen met het nawoord van de rekenkamercommissie is de bestuurlijke reactie toegevoegd aan het eindrapport.

1.6 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 worden het beleidskader van de gemeente en de geldende regels en procedures besproken. In hoofdstuk 3 worden vervolgens de praktijk en de uitkomsten van de analyse van de brieven weergegeven. In hoofdstuk 4 worden na het ambtelijk hoor en wederhoor de conclusies en aanbevelingen toegevoegd. Tenslotte bevat het rapport een bestuurlijke reactie van het college van b&w en het nawoord van de rekenkamercommissie.

2 BELEIDSKADER PUBLIEKE DIENSTVERLENING

2.1 Inleiding

Het beleidskader voor de afhandeling van brieven wordt in eerste instantie gevormd door de landelijke wet- en regelgeving, zoals deze is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze landelijke wet- en regelgeving is door de gemeente uitgewerkt in een lokaal beleidskader. Dit is voornamelijk terug te vinden in beleidsnota's en programmabegrotingen.

Het beleidskader bestaat uit drie niveaus: de landelijke eisen en termijnen zoals gesteld in de Awb, de strategische beleidsdoelen zoals gesteld in het collegeprogramma en de programmabegroting en tot slot de procedurele doelen, zoals gesteld in nota's en richtlijnen. In dit hoofdstuk wordt verder ingegaan op het gemeentelijk beleidskader (2.2), op de landelijke eisen (2.3) en op de geldende procedures voor postregistratie (2.4).

2.2 Gemeentelijk beleidskader

Bij de herindeling is bewust gekozen voor het willen maken van een kwaliteitsslag als het gaat om dienstverlening. Dienstverlening is sinds de herindeling dan ook één van de speerpunten van de nieuwe gemeente. Zoals de inleiding van dit hoofdstuk liet zien blijkt dat uit de Programmabegroting, het blijkt ook uit het Burgerjaarverslag:

Burgerjaarverslag

“De gemeente Nieuwkoop heeft zich tot doel heeft gesteld zich te ontwikkelen tot een kwalitatief goede dienstverlener, die van haar burgers en ondernemers een uitstekende waardering krijgt voor de klantgerichtheid. Dat wil de gemeente doen door maatwerk te leveren bij complexe vragen of bij klanten die meer persoonlijk aandacht vragen. Alleen of in samenwerking met andere dienstverleners. Verder wil de gemeente dat alle producten en diensten bereikbaar zijn voor alle inwoners. Bovendien zijn snelheid en kwaliteit van dienstverlening heel belangrijk.”

[...] De gemeente wil zich gaan ontwikkelen op verschillende onderdelen van dienstverlening. Namelijk klantgerichtheid, elektronische dienstverlening en bereikbaarheid van producten en diensten Een aantal ontwikkelingen heeft de gemeente al in gang gezet. Zo werkt ze bijvoorbeeld aan het schrijven van begrijpelijke brieven.”¹

¹ Dienstverlening als sleutelproject, Burgerjaarverslag 2006, in: Gemeentegids 2007, p 163.

Dienstverleningsconcept

De visie van de nieuwe gemeente Nieuwkoop over dienstverlening is vastgelegd in het dienstverleningsconcept. Dit concept is het centrale beleidsdocument. In interviews bleek dat er in voorbereiding op de herindeling meerdere ideeën en concepten uitgezet zijn over hoe de nieuwe situatie er uit moest gaan zien. Centraal in deze ideevorming stond de kwaliteit van de publieke dienstverlening. In het Dienstverleningsconcept is uiteengezet hoe de dienstverlening er in de nieuwe gemeente uit moet zien.

Inhoud

Het concept richt zich op mensen, maar ook op de kwaliteit van processen en ICT. Hiermee geeft de ambtelijke organisatie aan dat ze van mening is dat de kwaliteit van de dienstverlening niet alleen met processen gewaarborgd kan worden. Dienstverlening is ook iets dat in het gedrag en de houding van mensen zit. Er zullen dus ook trajecten worden ontwikkeld, meer gericht op cultuur dan op structuur. Verder gaat het dienstverleningsconcept onder andere in op de visie en de missie van de gemeente Nieuwkoop op dit beleidsterrein.

Visie

De gemeente ontwikkelt zich de komende jaren als de toegangspoort voor burgers en ondernemers richting de overheid. Deze klanten van de gemeente stellen in toenemende mate hoge eisen aan de klantgerichtheid van de gemeente. Hun tevredenheid met en loyaliteit aan de gemeente is mede afhankelijk van hoe de gemeente inspeelt op hun wensen met betrekking tot de dienstverlening van de overheid, maar ook van de kosten die de gemeente in de vorm van gemeentelijke belastingen hiervoor in rekening brengt.

Missie

De gemeente Nieuwkoop wil zich ontwikkelen tot een excellente dienstverlener, die van haar burgers en ondernemers een 9 krijgt voor klantgerichtheid. Waar gemak, transparantie en snelheid worden gevraagd wil de gemeente dit bieden door middel van een professionele, gestroomlijnde organisatie en ondersteuning door bewezen technieken. Bij meer complete vragen of bij klanten die meer persoonlijke aandacht vragen, wil de gemeente maatwerk leveren, alleen en in samenwerking met andere dienstverleners. Met inachtneming van deze te leveren kwaliteit, streeft de gemeente voortdurend naar verhoging van efficiency en verlaging van kosten.²

² Dienstverleningsconcept Nieuwkoop, 4.1 Visie en missie dienstverlening, p.17-18.

Naast een visie op dienstverlening bevat het Dienstverleningsconcept ook een fasering waarin uiteengezet wordt op welke wijze de gemeente deze doelen wil gaan bereiken. Aan iedere activiteit is een deadline gekoppeld. Veel deadlines liggen in 2008 en 2009, hieruit blijkt dat de gemeente in het eerste jaar na de herindeling vooral bezig is met het op orde brengen van de nieuwe organisatie. In dit op orde brengen van de organisatie neemt postregistratie, archivering en migratie van oude systemen een belangrijke positie in.

Dat zien we bijvoorbeeld als het gaat om de behandeling van e-mails. Daarover meldt het Dienstverleningsconcept: *“e-mails moeten de status van brief krijgen, zodat ook bijvoorbeeld bezwaarschriften per e-mail kunnen worden afgehandeld”*.³ Uit de fasering blijkt dat de gemeente zichzelf voor het gelijkstellen van e-mail aan post (binnen de huidige juridische mogelijkheden) 1 januari 2008 als deadline heeft gesteld.⁴

Het Dienstverleningsconcept richt zich niet alleen op hoofdlijnen. Op een aantal punten wordt er ook specifiek ingegaan op en aantal concrete projecten. Ten aanzien van de afhandeling van brieven wordt er zodanig op ingegaan dat er normen uit gedestilleerd kunnen worden die betrekking hebben op de afhandeling ervan.

Zo stelt het Dienstverleningsconcept over de kwaliteit van schriftelijke informatie en de afhandeling van brieven en e-mails:

Schriftelijke informatie

*“Of het nu gaat om een brochure, een brief of een e-mailbericht, schriftelijke informatie van de gemeente moet begrijpelijk en volledig zijn. Het moet ook helder zijn welke stappen moeten worden doorlopen en bij wie men terecht kan. Tot slot moet de statusmelding worden opgenomen.”*⁵

*“De gemeente werkt met duidelijke en goed geschreven brieven (en e-mails), die statusinformatie geven, een contactpersoon vermelden en de vervolprocedure begrijpelijk uitleggen.”*⁶

Het vermelden van de status of een contactpersoon is dus een norm die rechtstreeks uit dit Dienstverleningsconcept voortkomt. Een omschrijving van hoe een duidelijke en goed geschreven brief er precies uitziet, geeft het Dienstverleningsconcept niet. Hoe die brieven er uit zien, wordt de medewerkers geleerd in het Programma Dienstverlening, zo bleek uit interviews. Ook bevat het dienstverleningsconcept geen servicenormen, er is (nog) geen kwaliteitshandvest waarin het een en ander verder is uitgewerkt.

³ Dienstverleningsconcept Nieuwkoop, 4.3.5. Email voor actieve informatie van de gemeente aan haar burgers, p.21.

⁴ Dienstverleningsconcept Nieuwkoop, p 28.

⁵ Dienstverleningsconcept Nieuwkoop,4.3.6. Kwaliteit van schriftelijke informatie, p.21.

⁶ Dienstverleningsconcept, 3.3 Dienstverleningsconcept: richtinggevende uitspraken, p.15.

Programma Dienstverlening

De ambtelijke organisatie is dit programma recentelijk gestart als concretisering van het Dienstverleningsconcept. Het bestaat uit verschillende projecten, gericht op bijvoorbeeld ICT, maar ook op het opleiden en trainen van eigen medewerkers en heeft als doel het maken van een kwaliteitsslag op het gebied van dienstverlening.

Twee van deze projecten sluiten direct aan op de afhandeling van brieven:

- Project klantgericht schrijven
- Project Afhandeling van brieven, e-mails en klachten.

Schrijfwijzer

Binnen het project “Klantgericht schrijven” zijn twee schrijfwijzers opgesteld, één gericht op het schrijven van brieven, de ander gericht op het schrijven van college- en raadsvoorstellen. De gemeente heeft een schrijfwijzer opgesteld voor het schrijven van voorstellen omdat ze de raad ook nadrukkelijk als klant van de ambtelijke organisatie ziet; namelijk een interne klant.

In de schrijfwijzer die betrekking heeft op brieven komt de gemeente met negen geboden voor klantgericht schrijven. Bij het beoordelen van de brieven heeft de rekenkamer specifiek gelet op de mate waarin deze geboden worden nageleefd. In het volgende hoofdstuk doet ze daar verslag van.

Geboden uit de schrijfwijzer

1. *we gebruiken geen clichés*
 2. *we kiezen voor de u/ik dialoog*
 3. *we gebruiken voornamen bij ondertekening van brieven en op visitekaartjes*
 4. *we gebruiken een vriendelijke eindgroet*
 5. *we gebruiken geen typische ‘gemeentehuiswoorden’*
 6. *we benaderen mensen positief*
 7. *we durven ‘gevoel’ te tonen*
 8. *we gebruiken korte zinnen*
 9. *we vermijden de lijdende vorm*
-

Uit de interviews blijkt dat inmiddels bijna alle medewerkers ook een training gevolgd hebben die er, samen met deze schrijfwijzer, toe zou moeten leiden dat alle brieven voortaan op deze manier worden opgesteld. Uit interviews (en de realitycheck) bleek echter dat dit tot nu toe nog niet altijd gebeurt. De standaardbrieven, zoals ontvangstbevestigingen, zijn bijvoorbeeld nog niet volgens deze Schrijfwijzer opgesteld, dat is voorzien voor dit najaar.

De afdelingshoofden zijn verantwoordelijk voor het controleren van brieven en de manier waarop ze geschreven zijn. Volgens de respondenten was dit in het begin wel een cultuurschok, mensen moesten wennen aan zaken als het gebruiken van een voornaam, maar de indruk is dat het nu aanslaat. Medewerkers raken enthousiaster en zijn klantgerichter bezig, aldus één van de geïnterviewden.

2.3 Landelijke regelgeving

Algemene wet bestuursrecht

De landelijke wet- en regelgeving voor dienstverlening door gemeenten is vastgelegd in de Awb. In de Awb wordt, onder meer, het verkeer geregeld tussen burger en bestuursorganen. De Awb voorziet in gedragvoorschriften welke de bestuursorganen (i.c. gemeenten) moeten naleven.

Voorbeelden

- *Het bestuursorgaan vervult zijn taak zonder vooringenomenheid;*
 - *Het bestuursorgaan waakt ertegen dat tot het bestuursorgaan behorende of daarvoor werkzame personen die een persoonlijk belang bij een besluit hebben, de besluitvorming beïnvloeden;*
 - *Het bestuursorgaan gebruikt de bevoegdheid tot het nemen van een besluit niet voor een ander doel dan waarvoor die bevoegdheid is verleend;*
 - *Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.*
-

Specifiek voor de (afhandeling van) brieven heeft de Awb een onderscheid gemaakt in een drietal vormen van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen.

Vormen brieven

- *Aanvragen*
 - *Bezwaarschriften*
 - *Klaagschriften*
-

Voor ieder van deze vormen geef de Awb de behandelingstermijn, de bezwaarmogelijkheden alsmede de bijzondere bepalingen, zie voor een overzicht hiervan tabel 2.1. Naast de wetgeving in de Awb gelden voor specifieke beleidsvelden, zoals vergunningen voor bouwen, aparte termijnen.

Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman heeft in aanvulling op de Awb behoorlijkheidsnormen geformuleerd. In de eerste plaats heeft de Nationale Ombudsman naast de drie typen brieven van de Awb andere brieven, faxen en e-mails opgenomen als aparte types. In de tweede plaats heeft de Awb geen behandelingsbericht verplicht gesteld, maar stelt de Nationale Ombudsman dat de schrijver binnen 2 à 3 weken geïnformeerd moet worden over de beslistermijn en de behandelende ambtenaar of afdeling. In de derde plaats stelt de Nationale Ombudsman dat de schrijver een bericht van vertraging voor afloop van de behandelingstermijn dient te worden verstuurd.

2.4 Geldende regels en procedures

De geldende regels en procedures voor de afhandeling van post zijn vastgelegd in het document 'werkzaamheden post'. De postprocedure van de gemeente Nieuwkoop is een intern document waarin het proces van binnenkomst en registratie van poststukken stapsgewijs is vastgelegd. Het document maakt een onderscheid tussen te registreren poststukken en niet te registreren poststukken.

Inkomende post

Post komt binnen op de afdeling Documentaire Informatie Voorziening, DIV. Hieronder vallen ook de e-mails die binnenkomen op info@nieuwkoop.nl. Ook faxen komen op dit e-mailadres binnen. Op deze afdeling moet een afweging gemaakt worden wat geregistreerd gaat worden en wat niet. Die stukken die geregistreerd worden, moeten worden ingescand en geregistreerd in Corsa, het postregistratiesysteem waar de gemeente Nieuwkoop sinds de herindeling mee werkt.

Deze procedures zijn aan alle medewerkers van de gemeentelijke organisaties gecommuniceerd in het document *Producten, diensten en spelregels* van de afdeling Facilitaire zaken.

Ontvangstbevestiging

Het is vervolgens aan de afdeling DIV om een ontvangstbevestiging te sturen. Ook als het een e-mail betreft. Die ontvangstbevestigingen worden automatisch gegenereerd en hoeven dus niet ondertekend te worden. Ontvangstbevestigingen worden niet gestuurd als het een verzoek aan de Gemeentewinkel betreft. De gedachte is dat de Gemeentewinkel zo snel reageert dat het antwoord wel eens sneller zou kunnen zijn dan de ontvangstbevestiging.

Inhoudelijke behandeling

Nadat brieven geregistreerd zijn moet de afdeling DIV ze doorsturen naar de managementassistenten van de desbetreffende afdelingshoofden. Zij zijn verantwoordelijk voor het verder wegzetten in de afdeling. Ook zijn de afdelingen zelf verantwoordelijk voor het tijdig beantwoorden van een brief, evenals het sturen van een tussenbericht als een verzoek vertraging oploopt.

Uitgaande post

De brieven die op de verschillende afdelingen de deur uit gaan, moeten weer op de postafdeling terecht komen. Zij versturen de post en zorgen dat alle uitgaande post ingescand wordt en gearchiveerd in Corsa. Een uitzondering hierop vormen de afdelingen Bouw- en Woningtoezicht en Personeelszaken. Bouw- en Woningtoezicht registreert zelf daar waar het om de aanvragen van Bouwvergunningen gaat. Ze registreren die in Provas. Personeelszaken registreert zelf de sollicitatiebrieven. Dat gebeurt in hun eigen systeem Persmaster. Alle overige correspondentie van Personeelszaken en Bouw- en Woningtoezicht wordt wel via de afdeling DIV in Corsa geregistreerd.

3 AFHANDELING BRIEVEN

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de registratie en afhandeling van brieven zelf aan de orde. Paragraaf 3.2 beschrijft de praktijk van registratie van brieven. Paragraaf 3.3 van dit hoofdstuk gaat vervolgens in op de *reality check* die de rekenkamer heeft uitgevoerd. Ze zal daarbij eerst ingaan op de door ons gemaakte selectie van onderzochte brieven. Daarna gaat de rekenkamer in op de bevindingen van die *reality check*.

3.2 Postbehandeling in de praktijk

Het registratiesysteem waar de gemeente Nieuwkoop nu mee werkt is Corsa. Voor de herindeling had iedere gemeente echter een ander systeem. De oude registratiesystemen zijn voor de individuele ambtenaren niet meer benaderbaar. Op de afdeling DIV hebben ze nog wel de mogelijkheid om in de oude systemen te zoeken. De migratie van de inhoud van de oude systemen naar Corsa, is nog niet volledig afgerond. Er worden momenteel pogingen gedaan dit proces af te ronden. Een van de systemen, Askam, blijkt in zijn geheel niet te migreren, voor dit systeem vindt momenteel handmatige invoer plaats.

Inkomende post en ontvangstbevestiging

Op het moment dat de brieven en e-mails daadwerkelijk geregistreerd worden, wordt door de afdeling DIV bepaald of er een ontvangstbevestiging gestuurd moet worden en of andere afdelingen een kopie moeten krijgen. Mits de adresgegevens bekend zijn, krijgen ook verzenders van een e-mail een ontvangstbevestiging (per post). Of directe e-mails aan individuele medewerkers ook geregistreerd worden, hangt van de desbetreffende medewerker af. Dit vergt dus een discipline van de medewerkers die er nog niet altijd is, zo bleek uit interviews.

Inhoudelijke behandeling

Corsa kan zo worden ingericht dat er automatisch rappels gestuurd worden aan de desbetreffende ambtenaar als de beslistermijn bijna verloopt. Op dit moment gebeurt dit echter nog niet. Ambtelijk is de afweging gemaakt om de ingebruikname van Corsa gefaseerd in te voeren. Of er tussenberichten worden gestuurd is een verantwoordelijkheid van de afdelingen zelf, in onze dossierstudie heeft de rekenkamer geen tussenberichten aangetroffen.

Uitgaande post

Bij het archiveren en scannen van uitgaande post was er een grote achterstand. Probleem is dat er door de herindeling bij de afdeling DIV een achterstand is ontstaan in het opbergen van stukken en de dossiervorming. Bovendien is als gevolg van de

herindeling op dit moment moeilijk te traceren waar stukken en dossiers zich bevinden en welke status zij hebben.

Om duidelijk te krijgen om welke documenten het gaat is een inventarisatie opgesteld van op welke locatie archiefbestanden staan en welke status deze bescheiden hebben.

Daarnaast bevinden documenten zich op de afdelingen en worden niet alle relevante documenten aan de afdeling DIV aangeboden. De wijze waarop de brieven inhoudelijk zijn afgehandeld is daardoor in veel gevallen niet te beoordelen (zie 3.3.)

3.3 Afhandeling

Briefselectie

De rekenkamer heeft 17 dossiers geselecteerd voor een nadere analyse. Bij het selecteren van brieven voor de steekproef heeft de rekenkamer naar een aantal aspecten gekeken. Ze heeft gekeken via welk kanaal de 'brief' binnen is gekomen, van wie de brief afkomstig is en wat voor soort informatie de brieven schrijver nodig heeft. Daarnaast heeft de rekenkamer een spreiding beoogd over verschillende afdelingen en medewerkers. In totaal zijn er 17 briefdossiers bekeken die aan de volgende kenmerken voldoen.

Kanaal		
1. <i>Schriftelijke brief</i>	8	
a. <i>W.v. Standaardaanvraagformulier</i>		6
2. <i>Fax</i>	0	
3. <i>E-mail</i>	2	
4. <i>Overige</i>	1 ⁷	
5. <i>Onbekend</i>	6 ⁸	
6. <i>Totaal</i>	17	

Soort Schrijver	
1. <i>Burger</i>	10
2. <i>Bedrijf</i>	3
3. <i>Vereniging</i>	3
4. <i>Overig</i>	1
5. <i>Totaal</i>	17

⁷ In een geval reageert de gemeente niet op een brief, maar lag het initiatief bij de gemeente zelf, naar aanleiding van een gesprek.

⁸ In zes gevallen zat het eerste inkomende document niet in het dossier. In deze gevallen hebben we niet kunnen vaststellen wat het oorspronkelijke kanaal was.

Type dossier

1. <i>Aanvraag</i>	11
2. <i>Klacht</i>	0
3. <i>Bezwaar</i>	0
4. <i>Verzoek om informatie</i>	3
5. <i>Overig</i>	3
6. <i>Totaal</i>	17

Eén van de zeventien dossiers is in het vervolgonderzoek buiten beschouwing gelaten omdat het een verzoek om kwijtschelding betrof. De afhandeling hiervan is uitbesteed aan een extern bureau, waardoor er andere procedures voor registratie en archivering gelden dan voor de overige post. Een ander briefdossier betreft een brief die de gemeente zelf stuurde naar aanleiding van een bijeenkomst.

Van de resterende 15 briefdossiers is in negen gevallen het oorspronkelijke verzoek in 2007 aan de gemeente verstuurd. In vijf gevallen is de oorspronkelijke brief in 2006 aan een van de gemeenten gestuurd en in één geval is dit niet meer te achterhalen omdat de oorspronkelijke brief in het dossier ontbreekt en ook vervolg correspondentie hierover geen uitsluitsel geeft.

Jaar van verzending

1. <i>2006</i>	5
2. <i>2007 (inclusief de gemeentelijke brief die geen reactie is)</i>	10
3. <i>Onbekend</i>	1
4. <i>Totaal</i>	16

Gezien het beperkte aantal briefdossiers dat is bekeken is het niet mogelijk om per aspect een representatieve uitspraak te doen. Omdat we bij het trekken van onze steekproef een spreiding over afdelingen, kanalen en soorten hebben gerealiseerd geeft de selectie wel een goede indicatie.

Vervolgens is de afhandeling van deze zestien brieven beoordeeld op tijdigheid, beantwoording, bejegening. Omdat de gemeente Nieuwkoop zelf een Schrijfwijzer hanteert heeft de rekenkamer ook gekeken of de door de gemeente verstuurd brieven voldoen aan de 'geboden' hieruit.

Incomplete dossiers

In zes van de zestien dossiers ontbreekt de brief waar de gemeente op reageert in het dossier. In twee gevallen betreft het een brief uit 2006, in de andere drie gevallen een brief uit 2007. De oorspronkelijke data waarop deze brieven aan de gemeente zijn gestuurd, bleken, met uitzondering van één brief, te herleiden uit de verdere correspondentie.

Oorspronkelijke brief ontbreekt in dossier

1. 2006	2
2. 2007	3
3. Onbekend	1
4. Totaal	6

In veertien van de zestien gevallen zat er een inhoudelijke reactie in het dossier, in twee gevallen niet. Het niet op orde hebben van het archief wordt door de geïnterviewden deels toe geschreven aan de recente herindeling. In de eerste plaats is de migratie van de registratiesystemen nog niet volledig afgerond, waardoor sommige informatie nog in de oude systemen voorhanden zou zijn. In de tweede plaats heeft de herindeling een groot beslag gelegd op de ambtelijke capaciteit waardoor er een achterstand is met het scannen en archiveren van dossiers. In de derde plaats is het mogelijk dat er nog dossiers en brieven bij de ambtenaren zelf liggen die nog niet aan de afdeling DIV zijn aangeboden voor registratie.

3.3.a. Tijdigheid

Omdat dossiers regelmatig incompleet zijn (in totaal bleken slechts drie dossiers helemaal compleet) is het lastig te oordelen over tijdigheid van de beantwoording en afhandeling. Zowel het beoordelen van het tijdig verzenden van berichten van ontvangst (bvo), als een inhoudelijke reactie, als een tussenbericht is vaak niet vast te stellen.

Berichten van ontvangst

Bij vijf van de negen brieven die in 2007 aan de gemeente gestuurd is, is een ontvangstbevestiging verstuurd. Bij twee brieven uit 2007 was het sturen van een bvo niet nodig. In drie gevallen is er in 2007 geen ontvangstbevestiging gestuurd, terwijl dit wel had gemoeten. Als er een ontvangstbevestiging is verstuurd, dan is die in alle gevallen binnen een paar dagen na ontvangst verstuurd.

Ontvangstbevestigingen (bvo)

<i>Niet meer te achterhalen (brieven uit 2006)</i>	6
<i>Wel bvo gestuurd</i>	5
<i>Bvo niet van toepassing</i>	2
<i>Geen bvo gestuurd</i>	3
Totaal	16

Inhoudelijke reactie

In die gevallen waar de tijdigheid van de beantwoording te beoordelen viel heeft de gemeente niet in alle gevallen tijdig inhoudelijk gereageerd. In drie gevallen is de reageertermijn verstreken zonder dat daar melding van is gemaakt in een tussenbericht. In vier gevallen is er binnen de gestelde termijn een inhoudelijke reactie verstuurd. In de overige gevallen valt dit niet vast te stellen.

3.3.b. Beantwoording

Volledige beantwoording van de gestelde vraag

Zoals aangegeven zit de oorspronkelijke brief in zes gevallen niet in het dossier. Dat maakt het niet alleen lastig om de tijdigheid te beoordelen, maar ook om te kunnen beoordelen of de vraag van de brieven-schrijver volledig beantwoord is.

Veel van de brieven waarvan de rekenkamer de oorspronkelijke brief niet heeft kunnen herleiden, hebben echter betrekking op het aanvragen van een vergunning. In veel gevallen is de vergunning vervolgens verleend. Bovendien is in geen van de gevallen de reactie van de gemeente voor de burger aanleiding geweest om een vervolgbrief te schrijven. De rekenkamer leidt hieruit af dat de vraag in deze gevallen volledig of in ieder geval afdoende beantwoord is.

Statusinformatie en behandeld ambtenaar

Eén van de eigen normen van de gemeente Nieuwkoop (en de Nationale Ombudsman) is dat berichten van ontvangst altijd statusinformatie moeten geven, een contactpersoon moeten vermelden en de vervolprocedure begrijpelijk moeten uitleggen. Als de rekenkamer deze normen toepast ziet ze dat, voor zover er een ontvangstbevestiging gestuurd is, deze geen enkele keer een beslistermijn bevat. De ontvangstbevestigingen kennen een standaard opmaak en worden automatisch gegenereerd (zie ook het bijgevoegde voorbeeld), vandaar ook dat er geen enkele keer een beslistermijn of vervolprocedure in de ontvangstbevestiging vermeldt wordt. Het is voor de ontvanger

dus onduidelijk wanneer er iets met zijn of haar vraag gaat gebeuren en wat er dan gaat gebeuren.

Als het gaat om het vermelden van de behandeld ambtenaar scoren de onderzochte brieven een stuk beter. Vrijwel alle onderzochte brieven bevatten de naam van een ambtenaar. Niet altijd werd deze ook daadwerkelijk als contactpersoon in de brief genoemd, maar dan in ieder geval wel bovenaan in het brievenhoofd bij 'behandeld door'. Opvallend is wel dat niet direct duidelijk is op welke manier de burger ook contact op kan nemen met deze ambtenaar, een direct doorkiesnummer wordt namelijk niet gegeven. Het geven van een algemeen nummer in plaats van doorkiesnummers, sluit aan bij het gemeentelijk beleid om al het telefoonverkeer via het algemene nummer te laten verlopen. Op die manier wil de gemeente Nieuwkoop de telefonische bereikbaarheid garanderen.

Bevestiging van ontvangst

Geachte mevrouw

Hiermee bevestigen wij de ontvangst van bovengenoemde brief inzake kapvergunning . Uw brief is ingeschreven onder nummer en wordt behandeld door de afdeling Beheer openbare Ruimte.

Mocht u nog verdere vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de desbetreffende afdeling, deze is bereikbaar onder het algemene telefoonnummer (0172) 521100.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Nieuwkoop,
namens dezen,
Documentaire Informatievoorziening

3.3.c. Bejegening en schrijfwijzer

Daar waar het de bejegening betreft hanteert de rekenkamer de Schrijfwijzer van de gemeente Nieuwkoop als uitgangspunt, aangevuld met de normen genoemd in het eerste hoofdstuk. In twee van de zestien onderzochte dossiers ontbrak de door de gemeente verstuurd brief en in één geval was er wel een vergunning verleend, maar zat daar geen begeleidend schrijven bij. In dat geval kon de rekenkamer over de bejegening niet oordelen. In totaal heeft de rekenkamer dertien door de gemeente verstuurd brieven naast de geboden uit de Schrijfwijzer gelegd. Op gebod 6 (*we benaderen mensen positief*) en gebod 7 (*we durven 'gevoel' te tonen*), heeft de rekenkamer niet getoetst. De rekenkamer acht de toepassing van die geboden niet goed te toetsen en bovendien te weinig relevant omdat het in veel gevallen vergunningaanvragen etc. betreft.

1. Geen clichés

De Schrijfwijzer kent als eerste gebod dat er niet langer clichés worden gebruikt. Voor het toetsen op de vraag of er wel of geen clichés zijn gebruikt, heeft de rekenkamer zich beperkt tot de voorbeelden die de Schrijfwijzer hanteert: 'Naar aanleiding van', 'Met referentie aan', 'In antwoord op' en 'Hierbij doe ik u toekomen'. In zes van de zestien onderzochte brieven bleken clichés voor te komen.

2. We kiezen voor de u/ik dialoog

In negen brieven is niet voor de u/ik dialoog gekozen. In zes van deze gevallen wordt er onnodig gebruik gemaakt van de wij-vorm, in drie gevallen is er onterecht gekozen voor een formele aanhef (geachte).

Gebruik van de u/ik dialoog

Jan en Sandra

datum 04 april 2007

jw brief/kenmerk

ons kenmerk

behandeld door

betreft Informatie GBA

Geachte heer en mevrouw

3. We gebruiken voornamen en een vriendelijke eindgroet

In tien brieven is ondertekend met voor- en achternaam. Twee brieven die ondertekend zijn door de secretaris en de burgemeester zijn ondertekend met voorletters en de achternaam en één brief die ondertekend is door het hoofd van een afdeling is ondertekend met voorletters en een achternaam. De schrijfwijzer geeft echter ook aan dat er op dit 'gebod' een uitzondering mogelijk is als het gebruik van de voornaam niet prettig voelt of deze regel niet bij de situatie past. Het niet gebruiken van de voornaam gebeurt dan altijd in overleg met de manager.

Alle brieven zijn ondertekend met "met vriendelijke groet", geen enkele brief is afgesloten met "hoogachtend".

4. We gebruiken geen typische 'gemeentehuiswoorden' en vermijden de lijdende vorm en lange zinnen

In één brief is de rekenkamer 'typische gemeentehuiswoorden' tegengekomen. In vier brieven worden lange, ingewikkelde zinnen gebruikt en in één brief is vooral in de lijdende vorm opgesteld.

Lange zinnen

Wij hebben op 8 mei 2007 op grond van artikel 15, lid 1 van de Wegenverkeerswet 1994 alsmede artikel 12 van het Besluit administratieve bepalingen wegverkeer besloten om op een openbare parkeerplaats nabij uw woning het bord E6 met het kenteken als genoemd in Bijlage 1 van de Wegenverkeerswet 1994 te plaatsen.

En verder

Wij maken u er tenslotte op attent dat wij op grond van artikel 26 van het Besluit administratieve bepalingen wegverkeer verplicht zijn om bovengenoemd besluit te publiceren in de plaatselijke bladen teneinde belanghebbenden in de gelegenheid te stellen om eventueel tegen ons besluit in beroep te gaan bij de arrondissementsrechtbank.

5. Begrijpelijke taal, correct Nederlands en netjes en verzorgd

In alle gevallen is de rekenkamer van mening dat de reactie netjes en verzorgd is. In twee brieven is weliswaar begrijpelijke taal gebruikt, maar is de formulering erg juridisch. In de overige gevallen is de boodschap helder. In één geval was er sprake van incorrect Nederlands.

Begrijpelijke taal

Helaas moeten wij u meedelen dat u (volgens artikel 15 verordening leerlingenvervoer Gemeente Nieuwkoop) niet in aanmerking komt voor een vergoeding in het leerlingenvervoer voor

En verder

Wel willen wij u erop wijzen dat het voor leerlingen die nog geen 18 jaar zijn, mogelijk is om een tegemoetkoming in de studiekosten en eventuele reiskosten te ontvangen van de IB-groep. Formulieren hiervoor zijn op school verkrijgbaar. Meer informatie vindt u op www.ib-groep.nl.

Incorrect Nederlands

Ik ga er vanuit zo snel mogelijk dat u mij uw aanvraag zo snel mogelijk toestuurt. Heeft u nog vragen over het formulier, dan kunt u mij altijd bellen. Ik ben te bereiken op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 08.30 tot 13.00 uur.

4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

4.1 Conclusies

4.1.a. Afhandeling burgerbrieven serieus, inhoudelijk maar niet altijd op tijd

Centrale onderzoeksvraag

Hoe vond in de periode oktober 2006 tot en met augustus 2007 de afhandeling van burgerbrieven plaats en in hoeverre voldoet de behandeling van de brieven aan wettelijke en andere redelijkerwijs te stellen normen?

De gemeente Nieuwkoop hecht veel waarde aan het goed afhandelen van burgerbrieven. Nieuwkoop neemt deze vorm van publieke dienstverlening serieus. Ook in bredere zin blijkt de gemeente publieke dienstverlening belangrijk te vinden. Dit blijkt uit de ambities die voor en tijdens de gemeentelijke herindeling zijn gesteld. Bij de inrichting van de nieuwe organisatie en bij de trainingen van de werknemers was er aandacht voor publieke dienstverlening, zoals het gebruik van de Schrijfwijzer. Het ambitieniveau voor publieke dienstverlening is hoog en gesteld op een negen. De rekenkamer acht dit niet realistisch. Dit niveau is voor de organisatie niet haalbaar, zeker niet op het moment dat nog veel op orde moet worden gebracht.

Bij de afhandeling van brieven is nog niet alles op orde. Vooral het op tijd beantwoorden van de brieven was in veel gevallen niet te beoordelen. Veel briefdossiers bleken incompleet. Dit is het gevolg van de herindeling en de ingebruikname van een nieuwe postregistratiesysteem tijdens de herindeling. Wat betreft de inhoudelijke afhandeling van brieven concludeert de rekenkamer dat de gemeente Nieuwkoop met de Schrijfwijzer als belangrijkste instrument, veel aandacht besteedt aan de inhoudelijke afhandeling van brieven. Dit geldt zowel voor de volledigheid van de reactie als voor de bejegening. De Schrijfwijzer is niet alleen een papieren richtlijn, maar er wordt in de organisatie ook echt mee gewerkt. De inhoudelijke afhandeling van brieven verloopt volgens de rekenkamer dan ook goed.

4.1.b. Beantwoording deelvragen

1. *Welke soorten brieven zijn ingezonden en wat is per soort de termijn en de wijze waarop deze zijn afgehandeld?*

Voor dit onderzoek is een steekproef genomen van 17 briefdossiers. 11 van de 17 onderzochte brieven waren *aanvragen*. Daarnaast waren er 3 *verzoeken om informatie*. Drie andere brieven vielen in de categorie *overige*.

De gemeente Nieuwkoop stelt zelf geen aanvullende termijnen op de wettelijke eisen waarin brieven afgehandeld moeten worden. Voor het beoordelen van de tijdigheid, heeft de rekenkamer dan ook de richtlijn van de Nationale Ombudsman aangehouden. Het was in veel gevallen lastig de tijdigheid te beoordelen, omdat een groot aantal dossiers incompleet was. In zeven dossiers was de tijdigheid wel te beoordelen. In deze dossiers heeft de gemeente niet in alle gevallen tijdig inhoudelijk gereageerd. In drie gevallen werd de termijn overschreden zonder dat hiervan melding werd gemaakt in een tussenbericht. In vier gevallen is wel binnen de gestelde termijn een inhoudelijke reactie verstuurd.

2. *Wat zijn de door de gemeente gestelde regels en procedures waaraan de afhandeling van brieven moet voldoen?*

De procedures en regels voor het afhandelen van brieven zijn voor een groot deel van toepassing op de afdeling DIV. Hier komt alle post binnen. DIV registreert de post en stuurt deze door naar de betreffende afdelingen. De afdeling zelf is verantwoordelijk voor het op tijd versturen van een inhoudelijke reactie. De afdeling is ook zelf verantwoordelijk voor het versturen van een tussenbericht. Dit geldt niet voor het versturen van een ontvangstbevestiging, die wordt automatisch gegenereerd. Verzoeken aan de Gemeentewinkel zijn hiervan uitgezonderd. Omdat de Gemeentewinkel binnen een paar dagen een antwoord verstuurd, is het versturen van een ontvangstbevestiging niet nodig.

De schrijfstijl van gemeentelijke brieven moet voldoende aan een Schrijfwijzer die Nieuwkoop heeft opgesteld. In die Schrijfwijzer staan normen over het vermijden van gemeentehuiswoorden (jargon) of lange zinnen. Ook staan er regels in over de manier waarop burgers moeten worden bejegend of het gebruik van voornamen. Alle uitgaande post moet volgens die Schrijfwijzer zijn opgesteld.

De gemeente biedt met de gestelde regels en procedures een goed handvat voor het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Deze kwaliteitsverbetering is echter niet voldoende gewaarborgd. Mogelijkheden die het postregistratiesysteem bieden, worden nog niet benut. Een aandachtspunt is de organisatie van de afhandeling van correspondentie van de gemeentelijke belastingen. De correspondentie is grotendeels uitbesteed aan een extern bureau. Die gegevens zitten nu nog niet in het gemeentelijk archief, dan volgt op een later moment pas. Dit heeft effect op aanspreekbaarheid en herkenbaarheid van deze gemeentelijke dienst. Dat is een risico.

3. *Voldoet de afhandeling van brieven in de praktijk aan de gestelde normen?*

Zoals eerder is gezegd, is de afhandeling van brieven lastig te beoordelen omdat een aantal dossiers incompleet was. Van die dossiers waar de afhandeling wel goed was te beoordelen, is de afhandeling over het algemeen goed verlopen. Ontvangstbevestigingen worden zo goed als altijd verstuurd. In de ontvangstbevestiging ontbreekt wel informatie over de beslistermijn of de vervolprocedure.

Een tussenbericht wordt niet consequent verstuurd. Er is geen systematische aanpak voor het versturen van tussenberichten. Het tussenbericht is niet altijd duidelijk over de behandelingswijze of de reden voor vertraging.

De afhandeling van brieven voldoet aan de normen van de Schrijfwijzer. De negen 'geboden' uit de Schrijfwijzer worden over het algemeen zeer goed toegepast. Vooral wat betreft de bejegening, ook wat betreft de inhoudelijke afhandeling.

4. Op welke punten is de afhandeling van de brieven ten opzichte van de situatie in de oude gemeenten verbeterd dan wel verslechterd?

De situatie in de voormalige gemeenten is niet onderzocht. Hierdoor kan de rekenkamer deze vraag niet beantwoorden. De rekenkamer meent dat de overdracht niet optimaal is verlopen. De oude systemen zijn niet tijdig en niet adequaat gemigreerd en migratie is op dit moment ook nog niet volledig afgerond. Hierdoor is er nu een achterstand in de dossiervorming en zijn delen van het archief niet goed te benaderen. De rekenkamer signaleert dat de gemeente zich inmiddels dit ook bewust is. Diverse processen zijn in gang gezet en er is externe begeleiding aangetrokken.

4.2 Aanbevelingen

Aanbeveling 1: Stel een realistisch ambitieniveau vast, dat past bij de situatie van een recent heringedeelde gemeente.

Een ambitieniveau van een negen voor publieke dienstverlening, is niet realistisch. Dit niveau is voor (vrijwel) geen enkele organisatie haalbaar. Zeker niet als nog veel binnen de organisatie in het teken staat van het 'op orde krijgen'. Het nastreven van een niet realistisch ambitieniveau kan demotiverend werken en verkeerde verwachtingen scheppen bij medewerkers en burgers. De rekenkamer beveelt raad en college aan om gezamenlijk te komen tot een meer realistisch ambitieniveau. Dit hoeft overigens niet te betekenen dat de gemeente niet meer ambitieus is, de kwaliteit van publieke dienstverlening zal immers een prioriteit blijven.

Aanbeveling 2: Zorg er als gemeente voor dat briefdossiers volledig en gearchiveerd zijn.

Briefdossiers moeten volledig zijn. Volledigheid wil zeggen dat het meer bevat dan alleen de verzonden en ontvangen brieven. Dit geldt ook voor memo's van telefoongesprekken of e-mails. Alle vormen van communicatie moeten in het dossier terug te vinden zijn. Is het dossier onvolledig, dan is niet meer te herleiden waarover gemeente en briefschrijver hebben gecommuniceerd en wat er afgesproken is.

De verschillende onderdelen van de ambtelijke organisatie moeten, enkele uitzonderingen daargelaten, op dezelfde wijze omgaan met de afhandeling van brieven. Het tijdig en correct beantwoorden van een brief mag dus niet afhangen van de individuele prioriteit die een behandelend ambtenaar of een afdeling eraan geeft. Corsa biedt de mogelijkheid om hier waarborgen voor te creëren.

Aanbeveling 3: Vermeld in ontvangstbevestigingen en tussenberichten de beslistermijn / vervolgprocedure en vermeld ook duidelijk met wie de brieven schrijver contact op kan nemen.

Brieven schrijvers moeten weten wat ze kunnen verwachten van de gemeente. Ontvangstbevestigingen en tussenberichten bieden de gemeente een uitgelezen mogelijkheid om procedures toe te lichten en proactief te anticiperen op toekomstige vragen. Maak hier als gemeente gebruik van. Burgers krijgen hierdoor op het juiste moment de juiste informatie en het bespaart de gemeente werk. In een ontvangstbericht moet minimaal informatie staan over de beslistermijn en over de behandelend ambtenaar of afdeling. De rekenkamer is van mening dat dit het uitgangspunt van één centraal telefoonnummer niet hoeft te ondermijnen.

Aanbeveling 4: Maak meer gebruik van de mogelijkheden die Corsa, het postregistratiesysteem, biedt.

Corsa biedt de mogelijkheid om automatisch herinneringen te versturen bij het verstrijken van termijnen. Investeer in de kennis en vaardigheden bij alle medewerkers in het goed gebruiken van Corsa. De meerwaarde van een geavanceerd registratiesysteem staat en valt bij het gebruik ervan. Kies de juiste snelheid voor de implementatie van dit systeem. Zorg dat de termijnen waarop voor verschillende procedures gereageerd moet worden, op papier komen te staan en voor alle medewerkers helder zijn.

5 BESTUURLIJKE REACTIE

gemeente nieuwkoop afdeling concorsataf



Rekenkamer Nieuwkoop
 drs. R.M. Freeke
 Postbus 85203
 3508 AE UTRECHT

datum 12 december 2007
 uw briefnummer LI/10555
 ons kenmerk 07.0015681
 behandeld door Elske Hürchner
 betreft voorlopig rapport onderzoek afhandeling brieven

Beste meneer Freeke,

Wij hebben uw rapport met veel belangstelling gelezen. Hoewel we het jammer vinden dat uw onderzoek voor een deel ook de voormalige gemeenten betreft en uw steekproef uit de dossiers relatief klein is, kunnen we ons wel vinden in de aanbevelingen die u formuleert. Een aantal van de door u opgemerkte zaken zijn inmiddels al in voorbereiding of uitvoering.

U maakt een bijzondere opmerking over het ambitieniveau van onze gemeente met betrekking tot de dienstverlening. Wij zijn het op zich met u daar over eens, hoewel wij ook van mening zijn dat je in alle gevallen naar het goede moet streven. Wij zijn ons er echter van bewust dat te hooggespannen ambities een negatieve uitwerking kunnen hebben op het gewenste resultaat. In het uitvoeringsplan voor het programma dienstverlening besteden we daar dan ook aandacht aan. Dit uitvoeringsplan zal binnenkort in ons college op de agenda staan.

Daar waar wij nog geen actie hebben ondernomen op aanbevelingen die zullen leiden tot kwaliteitsverbeteringen, zullen wij daar zeker ons voordeel mee doen.

Met vriendelijke groet,
 burgemeester en wethouders van Nieuwkoop


 Mrs. G.B.G. Slooters
 Secretaris


 D.M. Booggaard
 Burgemeester

BNG 28.51.28.310
 BTWnr. B161.72.638

Gemeente Nieuwkoop
 Teylersplein 1
 Postbus 1
 2400 AA Ter Aar

Telefoon: 0172-621100
 Fax: 0172-674802
 info@nieuwkoop.nl
 www.nieuwkoop.nl

6 NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE

De rekenkamer dankt het college voor haar reactie op dit onderzoek naar de afhandeling van brieven. Het stemt de rekenkamer positief dat het college op zo'n korte termijn gereageerd heeft en dat het college de conclusies van dit onderzoek onderschrijft.

Dat het college de conclusies en aanbevelingen onderschrijft, blijkt onder meer uit de toelichting dat een deel van de opgemerkte zaken al in voorbereiding of uitvoering is genomen. De rekenkamer is bovendien verheugd te lezen dat het college de aanbevelingen zal meenemen in het uitvoeringsplan voor het programma Dienstverlening, dat binnenkort op de agenda van het college zal staan.

Graag gaat de rekenkamer in dit nawoord ook in op de twee kanttekeningen die het college plaatst. Allereerst de keuze van de rekenkamer om ook dossiers uit 2006 in het onderzoek te betrekken. De rekenkamer realiseert zich dat een herindeling een zware druk legt op de gemeente, in het bijzonder op de ambtelijke organisatie. Om die reden heeft ze er ook voor gekozen om geen briefdossiers te onderzoeken die in 2006, en dus in één van de drie oude gemeenten, zijn afgehandeld. Het beoordelen van de afhandeling van brieven in de oude situatie achtte de rekenkamer weinig zinvol. Tegelijkertijd is, juist bij een herindeling, de overdracht van dossiers een risico. Vandaar dat de rekenkamer er voor heeft gekozen om ook briefdossiers te bekijken die nog in 2006 aan één van de oude gemeenten zijn gestuurd, maar in 2007 in de nieuwe gemeente zijn afgehandeld. Op die manier heeft de rekenkamer een indruk kunnen krijgen van de wijze waarop briefdossiers zijn overgedragen.

Tot slot de kanttekening dat de rekenkamer dit onderzoek gebaseerd heeft op een relatief kleine steekproef. De rekenkamer is van mening dat het in dit onderzoek niet gaat om een representatieve steekproef, maar om een reality check van de processen die de gemeente hanteert. Het aantal briefdossiers dat de rekenkamer voor dit onderzoek onderzocht heeft, is te klein om een statistisch oordeel te kunnen vellen, maar heeft de rekenkamer wel inzicht gegeven in de bestaande werkprocessen en de wijze waarop die in de praktijk uitgevoerd worden.

BIJLAGE 1 – VERANTWOORDING

Geraadpleegde documenten

- Dienstverleningsconcept Nieuwkoop (2006)
- Plan van Inrichting Corsa 7.1, Gemeente Nieuwkoop (2006)
- Overdrachtsdocument *Uit de startblokken*, Gemeente Nieuwkoop (2006)
- Programmabegroting 2007-2011, Gemeente Nieuwkoop (2007)
- Burgerjaarverslag 2006, Gemeente Nieuwkoop (2007)
- Gemeentegids 2007, Gemeente Nieuwkoop
- Schrijfwijzer Brieven, Gemeente Nieuwkoop (2007)
- Schrijfwijzer Voorstellen, Gemeente Nieuwkoop (2007)
- Facilitaire Zaken - *Producten, Diensten, Spelregels*, Gemeente Nieuwkoop (2007)
- Werkzaamheden Post, Gemeente Nieuwkoop (conceptversie d.d. 27-07-2007)

Interviews

- 17 september 2007 De heer R. Boelens, coördinator DIV (interim)
17 september 2007 Mevrouw T. Koekebakker, afdelingsmanager Gemeentewinkel

BIJLAGE 2 – NORMENKADER

NORMENKADER ONDERZOEK AFHANDELING BRIEVEN

Hoofdnorm	Oordeel Hoofdnorm
<i>De snelheid van beantwoording van het poststuk is conform de geldende wet- en regelgeving. In een groot aantal gevallen hanteert de gemeente een termijn van zes weken. De gemeente verstuurt een bevestiging binnen de hiervoor geldende termijn. Mocht er meer tijd nodig hebben zijn, dan stuurt ze een vertragingsbericht.</i>	<i>Ivm incomplete dossiers in veel gevallen niet beoordelen. Bij de complete dossiers worden er in het geval van overschrijding geen tussenberichten verstuurd.</i>
Subnormen	Oordeel subnormen
De gemeente verstuurd binnen 2 weken een bericht van ontvangst	In tenminste 3 gevallen is er geen bvo verstuurd. Als er een bvo wordt verstuurd is dat altijd binnen enkele dagen na ontvangst.
De gemeente stuurt een vertragingsbericht bij niet tijdige beantwoording	Geen vertragingsberichten aangetroffen waar dat bij tenminste 2 gevallen wel nodig was geweest.
De gemeente stuurt binnnen zes weken (of de specifieke wettelijke termijn) een inhoudelijke reactie	In tenminste 3 gevallen is de reactietijd overschreden. Ivm incomplete dossiers in veel gevallen niet te beoordelen.
Hoofdnorm	Oordeel Hoofdnorm
<i>De vraag van de burger wordt volledig beantwoord. Behandlingsberichten van de gemeente bevatten ten minste de beslistermijn en de behandelende ambtenaar of afdeling en in sommige gevallen ook de behandelwijze. Bij een vertragingsbericht moet er melding worden gemaakt van de nieuwe beslistermijn.</i>	<i>De standaard berichten van ontvangst bevatten, behalve de behandelende afdeling, geen relevante informatie. Er zijn geen tussenberichten verstuurd.</i>

Subnormen	Oordeel subnormen
Een bericht van ontvangst bevat de beslistermijn	berichten van ontvangst bevatten geen beslistermijn
Een bericht van ontvangst bevat de behandelwijze	berichten van ontvangst bevatten geen behandelwijze
Een bericht van ontvangst bevat de behandelende ambtenaar of afdeling	berichten van ontvangst bevatten de behandelende afdeling
<i>Een tussenbericht bevat de reden van vertraging</i>	<i>niet kunnen beoordelen</i>
<i>Een tussenbericht bevat denieuwe beslistermijn</i>	<i>niet kunnen beoordelen</i>

Hoofdnorm	Oordeel Hoofdnorm
<i>De burgers worden door de gemeente in begrijpelijk en correct Nederlands benaderd. De gemeente kiest hiervoor een persoonlijke benadering. De 'geboden' uit de schrijfwijzer worden consequent toegepast.</i>	<i>Alle reacties zijn netjes en verzorgd. De geboden uit de schrijfwijzer worden consequent toegepast met uitzondering van het gebruik van clichés en het toepassen van de u/ik dialoog.</i>
Subnormen	Oordeel subnormen
Reactie in correct en gewoon Nederlands:	1 voorbeeld van incorrect Nederlands aangetroffen
Reactie is netjes en verzorgd	Alle reacties zijn netjes en verzorgd
Reactie bevat geen clichés	Zes reacties bevatten clichés
In reactie wordt gekozen voor de u/ik dialoog	Reacties bevatten formele aanhef en maken vaak ten onrechte gebruik van de wij-vorm
Reactie is ondertekend met voornamen	Altijd, m.u.v reacties die ondertekend zijn door de secretaris en de burgemeester
Reactie bevat een vriendelijke eindgroet	In alle gevallen
Reactie bevat geen typische 'gemeentehuiswoorden'	1 voorbeeld van typische gemeentehuiswoorden aangetroffen

BIJLAGE 1 - NORMENKADER

<i>Reactie benadert mensen positief</i>	<i>niet beoordeeld</i>
<i>In reactie durft men 'gevoel' te tonen</i>	<i>niet beoordeeld</i>
Reactie bevat geen lange zinnen	Vier voorbeelden waarin veel lange zinnen zijn opgenomen
In reactie wordt de lijdende vorm vermeden	1 voorbeeld aangetroffen waarin de lijdende vorm niet wordt vermeden