

raadsvoorstel

portefeuillehouder Frans Buijserd
opgesteld door Petra van der Poel / 521309
kenmerk/datum 08.0000 / 14 februari 2008
vergaderdatum raad 27 maart 2008
jaar/nummer 2008/.....

onderwerp Rekenkamerrapport over de afhandeling van brieven

De Rekenkamer stelt de raad voor het volgende te besluiten:

1. De aanbevelingen van de rekenkamer over te nemen;
2. B&W verzoeken deze binnen 6 maanden te implementeren.

Rekenkamer van Nieuwkoop

Roel Freeke
directeur

Toelichting

De rekenkamer Nieuwkoop heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop de gemeente Nieuwkoop brieven en e-mail afhandelt, waarbij is gekeken naar tijdigheid, volledigheid en bejegening.

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

De centrale onderzoeksvraag luidt: 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 rekenkamer Nieuwkoop doet de volgende aanbevelingen:

1. Stel een realistisch ambitieniveau vast, dat past bij de situatie van een recent heringedeelde gemeente;
2. Zorg er als gemeente voor dat briefdossiers volledig en gearhiveerd zijn;

3. Vermeld in ontvangstbevestigingen en tussenberichten de beslistermijn / vervolprocedure en vermeld ook duidelijk met wie de brieven schrijver contact op kan nemen.
4. Maak meer gebruik van de mogelijkheden die Corsa, het postregistratiesysteem, biedt.

Zoals gebruikelijk heeft ambtelijke wederhoor plaatsgevonden op de juistheid van de feiten. Vervolgens heeft de rekenkamer het college uitgenodigd te reageren op de conclusies en aanbevelingen. De reactie van het college is integraal opgenomen in het rapport.

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.

Beoogd effect

Op korte termijn verbeteringen (op het gebied van tijdigheid, volledigheid en bejegening) aanbrengen in de afhandeling van burgerbrieven.

Kanttekeningen

Het college heeft twee kanttekeningen gemaakt bij het onderzoek:

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.