

Rekenkamercommissie Neerijnen

Onderzoek afhandeling poststukken gemeente Neerijnen

Februari 2008

Inhoudsopgave

<i>Bestuurlijk rapport</i>	<i>1</i>
1. Inleiding	2
1.1 Aanleiding en achtergrond	2
1.2 Doelstelling en afbakening	2
1.3 Centrale onderzoeksvraag en deelvragen	3
1.4 Leeswijzer	4
<i>Conclusies en aanbevelingen</i>	<i>5</i>
Algemene conclusie	5
Conclusie 1. Inhoudelijke beantwoording en dossiervorming niet altijd op orde	5
Conclusie 2. Tijdigheid niet conform Awb en verschillen tussen afdelingen	6
Conclusie 3. De gemeente bejegt de burger goed	6
Aanbeveling 1. Leef wet en regelgeving na en zie hier actief op toe	6
Aanbeveling 2. Registreer alle beantwoording van geregistreerde poststukken	6
Aanbeveling 3. Borg gemeentebreed de kwaliteit van afhandeling	7
<i>Bestuurlijke reactie</i>	<i>8</i>
<i>Nawoord rekenkamercommissie</i>	<i>10</i>
<i>Bevindingen rapport</i>	<i>11</i>
2. Beleidskader	12
2.1 De Algemene wet bestuursrecht	12
2.2 Doelen op gemeentelijk niveau	12
2.3 Verantwoording ten aanzien van doelen	13
2.4 Doelen en richtlijnen op operationeel niveau	14
3. Procesbeschrijving	16
3.1 De gemeentelijke organisatie en post	16
3.2 De procedurele afhandeling van post	17
3.3 De inhoudelijke behandeling	18
3.4 Aantallen en soorten	19
4. Het normenkader	20
5. Beoordeling dossiers	21
5.1 De selectie	21
5.2 Brief is het meest gebruikte medium, aanvraag de meest voorkomende soort	22

5.3	Compleetheid dossiers onduidelijk	23
5.4	Uit de dossiers is vaak niet op te maken of brief inhoudelijk is beantwoord	24
5.5	De gemeente houdt zich regelmatig niet aan de wettelijke termijnen	26
5.6	Over het algemeen worden schrijvers correct en vriendelijk bejegend	29
	<i>Bijlage 1 Normenkader</i>	<i>31</i>
	<i>Bijlage 2 Scoringslijst briefdossiers</i>	<i>32</i>

Bestuurlijk rapport

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en achtergrond

De Rekenkamercommissie Neerijnen heeft haar eerste onderzoek gericht op een onderdeel van de publieke dienstverlening door de gemeente Neerijnen.

Eén van de speerpunten van Neerijnen is de verbetering van de kwalitatieve en kwantitatieve dienstverlening door de gemeentelijke organisatie¹.

In de programmabegroting 2006 is dit geconcretiseerd tot het verbeteren van de relatie burger-bestuur, door middel van goede communicatie met de burgers, kwalitatief goede en transparante besluitvormingsprocessen, interactieve beleidsvorming en correcte afhandeling van klachten. Oftewel: het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

De rekenkamercommissie heeft de keuze gemaakt haar onderzoek toe te spitsen op een deel van de publieke dienstverlening van de gemeente: de postafhandeling.

1.2 Doelstelling en afbakening

Door middel van het onderzoek heeft de Rekenkamercommissie Neerijnen inzicht willen verkrijgen in de kwaliteit van de publieke dienstverlening van de gemeente Neerijnen aan burgers. Daarvoor heeft zij gekozen om zich toe te spitsen op de afhandeling van poststukken in de gemeente aan burgers. De rekenkamercommissie heeft er expliciet voor gekozen om grotere bedrijven niet op te nemen in de steekproef, omdat die een heel ander soort briefverkeer genereren. Bij grotere bedrijven gaat het bijvoorbeeld om vaststaande juridische procedures, waar vooral specialisten bij betrokken zijn; zowel van de zijde van het bedrijf, als van de zijde van de gemeente. Dat is wezenlijk anders dan een brief van een individuele burger.

In dit onderzoek heeft de rekenkamercommissie de doeltreffendheid en de bestuurlijke rechtmatigheid getoetst van de gestelde procedures en richtlijnen ten aanzien van de afhandeling van poststukken door de gemeente. Daarbij veronderstellen we dat de doeltreffendheid en de rechtmatigheid van respectievelijk de inrichting en het handhaven van bepaalde procedures iets zegt over de kwaliteit van de publieke dienstverlening. De kwaliteit van de afhandeling van poststukken is namelijk een onderdeel van de kwaliteit van de publieke dienstverlening.

¹ In het college-/raadsprogramma en de programmabegroting 2006

Doeltreffendheid

Als het erom gaat of de door de gemeente vastgestelde richtlijnen de gemeente ook in staat stellen om de ambtenaren te laten doen wat ze móeten doen (dat wat de gemeente beleidsmatig beoogt) toets je op doeltreffendheid. Bij het beoordelen van doeltreffendheid kijken we bijvoorbeeld naar de mate waarin gestelde termijnen ook daadwerkelijk worden gehaald en of er een doel is gesteld dat ook wordt gehaald.

Rechtmatigheid

Uiteraard is het van belang ook te kijken naar de wijze waarop de gemeente de vastgestelde procedures en richtlijnen volgt, oftewel de (bestuurlijke) rechtmatigheid. Hierbij gaat het niet alleen om de wet- en regelgeving van een centrale overheid, maar ook om verordeningen of gedragscodes die de gemeente zelf vast heeft gesteld. De gemeente moet zich immers ook aan haar eigen regels houden. Bovendien zegt bestuurlijke rechtmatigheid ook iets over de beginselen van behoorlijk bestuur.

We hebben de doelstelling van dit onderzoek als volgt omschreven:

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van de publieke dienstverlening van de gemeente Neerijnen, door middel van een analyse van de kwaliteit van de afhandeling van poststukken.

De reden om voor de afhandeling van poststukken te kiezen is omdat daarbij directe contacten ontstaan tussen ambtenaren en burgers of vertegenwoordigers van instellingen.

Het onderzoek heeft zich, in afwijking van de onderzoeksopzet, gericht op de jaren 2006 en 2007. Er is niet gekozen om het onderzoek over 2005 uit te voeren, omdat er in dat jaar nog met een ander postregistratiesysteem werd gewerkt. Om een optimaal leereffect te bereiken heeft het meerwaarde te kijken naar de huidige situatie omtrent de afhandeling van brieven.

1.3 Centrale onderzoeksvraag en deelvragen

De rekenkamercommissie heeft interesse in de vraag op welke wijze de gemeente Neerijnen waarborgt dat afhandeling van poststukken rechtmatig en doeltreffend plaatsvindt. De centrale onderzoeksvraag luidde dan ook:

Verloopt de afhandeling van poststukken van burgers aan de gemeente Neerijnen rechtmatig en doeltreffend?

Op basis van de geformuleerde centrale onderzoeksvraag, zijn drie deelvragen geformuleerd.

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

2. Wat zijn de door de gemeente gestelde regels en procedures waaraan de afhandeling van poststukken moet voldoen en hoe zijn deze te beoordelen?
3. Voldoet de afhandeling van poststukken in de praktijk aan de normen?

1.4 Leeswijzer

Het rapport is verdeeld in een bestuurlijk rapport en een bevindingen rapport. In het bestuurlijk rapport vindt u achtereenvolgens de conclusies en aanbevelingen, de bestuurlijke reactie en het nawoord van de rekenkamercommissie.

Vervolgens geeft het bevindingen rapport een weergave van de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk twee is het beleidskader omschreven, zowel voor wat betreft de landelijke als lokale wet- en regelgeving. Daarna is weergegeven hoe het proces van briefafhandeling in de gemeente Neerijnen plaatsvindt. Op basis van het beleidskader en het proces heeft de rekenkamercommissie het normenkader opgesteld, dit is opgenomen in hoofdstuk 4. Het normenkader vormde het uitgangspunt voor de beoordeling van de briefdossiers, waarvan u de reflectie in hoofdstuk 5 kunt lezen.

In het rapport zijn twee bijlagen opgenomen. Bijlage 1 is een weergave van het normenkader en in bijlage 2 het beoordelingsformulier zoals dat in het onderzoek is gehanteerd.

Conclusies en aanbevelingen

De rekenkamercommissie heeft de volgende vraagstelling in het onderzoek centraal gesteld:

Verloopt de afhandeling van poststukken van burgers aan de gemeente Neerijnen rechtmatig en doeltreffend?

Op basis van de geformuleerde centrale onderzoeksvraag, zijn drie deelvragen geformuleerd.

1. Welke soorten poststukken zijn ingezonden en wat is per soort de termijn en de wijze waarop deze is afgehandeld?
2. Wat zijn de door de gemeente gestelde regels en procedures waaraan de afhandeling van poststukken moet voldoen en hoe zijn deze te beoordelen?
3. Voldoet de afhandeling van poststukken in de praktijk aan de normen?

Voor de beantwoording van deze vragen heeft de rekenkamercommissie een normenkader opgesteld. Dit normenkader is gebaseerd op drie criteria; inhoudelijke beantwoording, tijdigheid en bejegening. De conclusies en aanbeveling zijn op basis van deze criteria opgesteld.

Algemene conclusie

De afhandeling van poststukken in de gemeente Neerijnen verloopt niet altijd rechtmatig en doeltreffend. Daarnaast is momenteel de niet-schriftelijke beantwoording van een brief niet terug te vinden in het dossier. De brieven die de gemeente stuurt zijn over het algemeen goed van kwaliteit.

Conclusie 1. Inhoudelijke beantwoording en dossiervorming niet altijd op orde

In lang niet alle gevallen is uit het dossier op te maken of de brief volledig is beantwoord. De gemeente geeft aan dat sommige brieven worden beantwoord via mail of telefonisch contact. De rekenkamercommissie is echter van mening dat ook dit moet worden geregistreerd. Op de huidige wijze is niet te traceren wat er met een brief is gedaan en is er dus geen borging dat een brief daadwerkelijk is afgehandeld.

Bovendien blijken er voor wat betreft de inhoudelijke beantwoording aanzienlijke verschillen te bestaan tussen teams. De afhandeling van de brieven is een gedecentraliseerde verantwoordelijkheid die is belegd bij de afdelingen. Het ontbreekt hierbij aan centrale controle op de afhandeling of centrale regels voor afhandeling en dossiervorming.

Ook blijkt dat binnengekomen e-mails relatief vaak niet volledig worden beantwoord. Ook hiervoor geldt dat de afhandeling daarvan moet worden geregistreerd, zodat dit traceerbaar is.

Conclusie 2. Tijdigheid niet conform Awb en verschillen tussen afdelingen

In veel dossiers is niet te bepalen of de reactie van de gemeente tijdig was, omdat er geen reactie in het dossier zat. De vraag is dan of de reactie nooit is verzonden of niet in het dossier is opgenomen. In de gevallen dat er wel een reactie is opgenomen in het dossier, was deze meestal tijdelijk. Ook de ontvangstbevestiging wordt niet altijd toegestuurd. Zo stuurt het ene team (nooit) tijdig een ontvangstbevestiging, terwijl het team Bouwen en Wonen in bijna alle onderzochte dossiers tijdig een ontvangstbevestiging verstuurt. In dit team is het versturen van ontvangstbevestigingen belegd bij één persoon.

Ook voor de tijdigheid geldt dat er verschillen bestaan tussen afdelingen, waarbij Bouwen en Wonen opvalt in positieve zin. E-mails worden relatief het vaakst niet tijdig beantwoord. Aangezien e-mail een steeds gangbaarder medium wordt, is het zaak hier meer aandacht aan te besteden en de behandeling ook goed te registreren.

Wanneer brieven niet tijdig worden beantwoord dient er een vertragsberichtsbericht te worden verstuurd, conform de Awb. Bij vertraging doet de gemeente dit vrijwel nooit. Dit is in strijd met de Awb.

Conclusie 3. De gemeente bejegt de burger goed

Over het algemeen worden schrijvers correct en vriendelijk bejegend. De vormgeving is in alle gevallen consistent en de reactie van de gemeente is geschreven in correct Nederlands. Briefschrijvers worden door de gemeente niet van het kastje naar de muur gestuurd. Bovendien lijkt de gemeente zich over het algemeen goed te kunnen verplaatsen in de schrijver en wordt er mee gedacht. Contactgegevens van de behandelend ambtenaar worden altijd genoemd en er wordt netjes, maar wel formeel, afgesloten.

Aanbeveling 1. Leef wet en regelgeving na en zie hier actief op toe

De Awb stelt eisen aan de correspondentie tussen overheid en burger. Dit betekent dat een brief binnen 8 weken moet worden beantwoord of dat een vertragsberichtsbericht moet worden verstuurd. De gemeente dient er op toe te zien dat de termijnen worden nageleefd en indien nodig vertragsberichtsberichten worden verstuurd. Dit toezien kan worden vereenvoudigd door bepaalde aspecten van afhandeling, zoals een ontvangstbevestiging en vertragsberichtsbericht, centraal te laten verlopen.

Aanbeveling 2. Registreer alle beantwoording van geregistreerde poststukken

De rekenkamercommissie beveelt aan om wanneer brieven telefonisch of per e-mail worden afgehandeld, een korte memo aan het dossier toe te voegen met daarin datum en inhoud van afhandeling. Dit heeft voor de gemeente als bijkomend voordeel dat een nog gedetailleerder beeld ontstaat van de openstaande poststukken.

Aanbeveling 3. Borg gemeentebreed de kwaliteit van afhandeling

Het onderzoek heeft aangetoond dat tussen de afdeling verschillen bestaan. Het moet echter voor de burger niet uitmaken aan welke afdeling de brief is gericht: ieder afdeling dient tijdig en correct een brief te beantwoorden. Binnen de gemeente moet hier dan ook meer (centrale of decentrale) sturing op plaatsvinden.

Aanbeveling 4. Houdt de correcte en vriendelijke wijze van bejegening vast

De rekenkamercommissie uit zich positief over de wijze waarop de gemeente de burgers schriftelijk te woord staat. Het verdient de aanbeveling om deze correcte en vriendelijke wijze van bejegening vast te houden.

Bestuurlijke reactie



MEMO

Neerijnen

Aan : De ambtelijke secretaris van de Rekenkamercommissie Neerijnen,
mevr. drs. E. Horselenberg

CC : college van Burgemeester en wethouders Neerijnen

Van : K.G. Steenbergen

Datum : 8 januari 2008

Onderwerp : Bestuurlijke reactie op het concept-rapport 1e onderzoek Rekenkamercommissie Neerijnen

Ons college van Burgemeester en wethouders spreekt haar waardering uit over de wijze waarop het 1^o onderzoek van uw Rekenkamercommissie plaatsvindt. Er is veel onderzoekswerk verricht op de afhandeling van de poststukken en de bevindingen daarvan zijn op overzichtelijke wijze weergegeven in uw rapportage.

Ook de werkwijze van uw commissie om te komen tot een gedegen definitief rapport getuigt van professionaliteit. Daarbij denkend aan het bieden van gelegenheid aan de ambtelijke organisatie tot het geven van een inhoudelijke reactie en de mogelijkheid aan ons college van Burgemeester en wethouders om een bestuurlijke reactie te geven op de conclusies en aanbevelingen.

Het stemt ons college tot tevredenheid dat het grootste deel van de poststukken op een goede kwalitatieve wijze worden afgedaan. De ingezette organisatieverbetering begint ook hier zichtbaar te worden, al zijn we ons er goed van bewust dat we er zeker nog niet zijn. Het is een dynamisch proces dat permanente aandacht verdient.

Daarom zijn we begin 2006 gestart met een nieuw Document Management Systeem, waarbij de binnenkomende documenten na scanning direct digitaal beschikbaar zijn voor de ambtelijke organisatie. Dit bevordert een snellere afdoening.

In 2007 zijn de voorbereidingen getroffen om met ingang van 2 januari 2008 alle ontvangstbevestigingen, na registratie van het binnengekomen document centraal te laten verzenden binnen 48 uur. Hiermee heeft de ambtelijke organisatie 2 dagen de tijd om de binnengekomen documenten te beoordelen. Is er sprake van tijdige afdoening binnen die 48 uur, dan kan het zenden van een ontvangstbevestiging achterwege blijven.

Ook zal in het 1^o kwartaal van 2008 het Document Management Systeem worden uitgebreid met een workflowmodule. Deze module zorgt ervoor dat er nog beter aan wet- en regelgeving kan worden voldaan. Hierdoor zal de behandelende medewerker en zijn direct leidinggevende tijdig herinnerd worden aan het verstrijken van (fatale) termijnen.



Neerijnen

Daarvoor zullen ook in 2008 alle procesbeschrijvingen die in het Documentair Structuur Plan zijn opgenomen worden geactualiseerd.

De Procedureregeling postverwerking uit 1998 zal in de 1^e helft van 2008 eveneens worden geactualiseerd. Daarbij onderkent ons college de steeds grotere rol van elektronische communicatie. Daarom zal dit onderdeel prominente aandacht krijgen in de nieuwe Procedureregeling, waarbij de vastgelegde interne afspraken over het gebruik van e-mail als communicatiebron zal worden meegenomen.

Digitale dossiervorming zal verder worden verfijnd door registratie van beantwoording van e-mails en weergave van telefonische afgedane verzoeken. Fysieke dossiervorming vindt globaal alleen nog plaats voor permanent te bewaren archiefbescheiden, op termijn te vernietigen archiefbescheiden worden numeriek opgeborgen.

Hiermee heeft ons college van Burgemeester en wethouders, in samenwerking met het Managementteam en medewerkers van onze ambtelijke organisatie geanticipeerd op de conclusies en aanbevelingen uit uw rapportage over de afhandeling van de poststukken. Natuurlijk blijven we een kwalitatief goede beantwoording van brieven en verzoeken nastreven, binnen daarvoor vastgelegde termijnen waarbij we de correcte en vriendelijke wijze van bejegening vast zullen houden.

Nawoord rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie Neerijnen dankt het college van B&W van de gemeente Neerijnen voor de tijdige en positieve reactie op haar eerste rapport. De reeds ondernomen en te ondernemen acties, geven duidelijk aan dat het college werk maakt van een klantgerichte dienstverlening.

Bevindingen rapport

2 Beleidskader

Het beleidskader bestaat uit drie niveaus: de landelijke eisen en termijnen zoals gesteld in de Algemene wet bestuursrecht (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 worden deze stuk voor stuk besproken.

2.1 De Algemene wet bestuursrecht

In de Awb staan meerdere vereisten waar een gemeente aan dient te voldoen bij de behandeling van brieven van burgers. De Awb verplicht tot het zenden van een ontvangstbevestiging. Tevens verplicht de wet tot doorzending, onder mededeling daarvan aan de afzender, of terugzending aan de afzender van stukken die niet door de gemeente kunnen worden behandeld.

Een beschikking moet worden gegeven binnen de wettelijke termijn, of als deze termijn niet in een afzonderlijke wet is geregeld, binnen acht weken. Lukt dat niet, dan moet het bestuursorgaan binnen die acht weken zelf een redelijke termijn aan de aanvrager meedelen. Wanneer de gemeente niet tijdig een besluit neemt en daarvan al dan niet schriftelijk mededeling te doen aan de aanvrager, wordt er geacht een negatief besluit te zijn genomen (fictieve weigering), waardoor de aanvrager het recht heeft om bij de aangewezen instantie in beroep te gaan. Wordt de termijn niet gehaald, dan mag de schrijver er vanuit gaan dat er een negatief besluit is genomen en kan hiertegen bezwaar worden gemaakt.

2.2 Doelen op gemeentelijk niveau

De raad heeft de algemene doelen ten aanzien van dienstverlening vastgelegd in programmabegrotingen. In het collegeprogramma 2006-2010 is met betrekking tot dienstverlening of briefafhandeling geen specifieke informatie opgenomen.

In de programmabegroting 2006 wordt ten eerste als speerpunt aangegeven:

“Kwaliteitsverbetering interne organisatie. Onderdelen daarvan zijn onder andere personeelsbeleid en verbetering dienstverlening (telefonisch, baliediensten, meld- en klachtenlijn).”

In zowel 2006 als 2007 is onder het programma Burgers en Bestuur vervolgens als één van de beleidsdoelstellingen geformuleerd:

“Het verbeteren van de relatie burger - bestuur d.m.v. goede communicatie met de burgers, kwalitatief goede en transparante besluitvormingsprocessen, interactieve beleidsvorming en correcte afhandeling van klachten. Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.”²

Daarvoor wil de gemeente Neerijnen in 2006 de volgende activiteiten ontplooiën:

“Met betrekking tot de kwaliteit van de interne organisatie in 2006 met name aandacht voor de externe klanten (afhandeling van klachten en post en de telefonische bereikbaarheid wil de gemeente ondanks de bezuinigingen zo goed mogelijk overeind houden).”

In 2007 wil men daarvoor het volgende gaan doen:

“Intensiveren van de communicatie:

Conform het coalitieakkoord zullen wij verbetermaatregelen treffen in onze communicatie richting burgers (o.a. herijking informatierubriek).“

2.3 Verantwoording ten aanzien van doelen

Jaarverslag 2006

Het budget voor verbetering van de dienstverlening was in de programmabegroting 2006 opgenomen onder het project “Veilige dienstverlening”. Dit project is in 2006 positief afgerond.

De activiteiten rondom de doelstelling zijn in gang gezet en zijn in 2007 gecontinueerd. De registratie van binnenkomende (maar ook uitgaande) documenten is gestroomlijnd met de digitalisering van de postregistratie en de archivering. Het Document Management Systeem (Decosweb) zorgt dat de binnenkomende documenten enkele uren nadat ze zijn aangeleverd al op het scherm van de betreffende medewerker te zien zijn. Hierdoor weet de medewerker eerder dan

² Beschreven wordt dat onder kwaliteit wordt verstaan: *het voldoen aan wet- en regelgeving*

voorheen dat er binnengekomen documenten zijn en kan (indien nodig) gelijk actie gaan ondernemen.

2.4 Doelen en richtlijnen op operationeel niveau

2.4.a Procedure regeling postverwerking

Momenteel werkt men bij de afhandeling van post met de *Procedureregeling postverwerking 1998*, die op 10 februari 1998 is vastgesteld door het college van B&W. Hierin zijn regels en procedures ten aanzien van postontvangst en -opening, registratie, distributie, administratie, etc. vastgelegd³.

In deze regeling is opgenomen dat binnenkomende post wordt geboekt als het aan de volgende voorwaarden voldoet:

- het gaat om wetgeving;
- er is een actie noodzakelijk van de gemeente;
- en/of er is sprake van een politieke/juridische relatie.

Enkelvoudige informatieverzoeken, zoals de aanvraag van een folder of de gemeentegids, worden rechtstreeks afgehandeld, zonder dat deze post wordt ingeboekt. Meervoudige informatieverzoeken, zoals bijvoorbeeld een bestemmingsplaninformatie, wordt wel ingeboekt.⁴

³ De gemeente heeft het voornemen deze notitie in het eerste kwartaal van 2008 aan te passen aan de huidige situatie van postafhandeling.

⁴ De gemeente maakt onderscheid tussen enkelvoudige informatieverzoeken, die niet hoeven worden geregistreerd in het DMS (Document Management Systeem). Voorbeelden zijn:

- folders en reclamemateriaal
- verzoek om toezending gemeentegids en/of plattegrond van de gemeente
- toezending van een kopietje van enig iets of een aanvraagformulier die door de burger daarna ingevuld kan gaan worden

Voorbeelden van Meervoudige informatieverzoeken, die wel moeten worden geregistreerd in het DMS (dit omdat er meestal verzoeken in vermeld staan die beantwoord worden door meerdere clusters c.q. teams, dit om de beantwoording te waarborgen) zijn:

- verzoek om invullen van enquêtes
- bestemmingsplaninformatie
- informatievragen uiteenlopend van aard; b.v. informatie over bouwvoorschriften in combinatie met kapvoorschriften of de WOZ-waarde van de eigen woning in combinatie met een verzoek om toezending van informatie over het kunnen aanvragen van huursubsidie en een aanvraagformulier voor een evenementenvergunning

2.4.b Notitie klachtenbehandeling

De Notitie klachtenbehandeling is vastgesteld door B&W op 16 februari 1993. De doelstelling van deze notitie luidt als volgt:

“Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, zodat klachten over het functioneren van de gemeente of haar medewerkers worden voorkomen, dan wel tot een minimum worden beperkt. Iedere klacht behoeft een goede en zorgvuldige behandeling. Immers, klachten raken het visitekaartje van de gemeente.”

Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke uiting van ontevredenheid van een natuurlijke of rechtspersoon over de wijze:

- waarop de gemeente of een van haar medewerkers/-sters een bepaalde zaak heeft behandeld dan wel heeft nagelaten te behandelen;
- waarop de gemeente of een van haar medewerkers/-sters hem/haar heeft bejegend

2.4.c De meest van belang zijnde aspecten inzake post- en archiefzaken

Het gaat hier om een ambtelijke notitie. De doelen van deze notitie zijn:

- procedures en afspraken bij iedereen bekend maken;
- verantwoordelijkheden duidelijk maken;
- verbetering van kwaliteit en kwantiteit van post- en archiefzaken.

Hierin staan een aantal procedures omschreven, zoals de wijze van inboeken van ingekomen en uitgaande post en de wijze waarop post wordt aangeboden aan de teams.

2.4.d Protocol internet- en e-mail gebruik

In het protocol is vastgelegd dat bezwaarschriften niet via e-mail worden ingediend. In een voorkomend geval moet de indiener van het bezwaarschrift daarvan op de hoogte worden gesteld door de ontvanger.

In de Gemeente Neerijnen is e-mail geen formeel communicatiekanaal. De gemeente geeft in het protocol aan echter niet te kunnen voorkomen dat formele verzoeken, klachten, opmerkingen en aanvragen via e-mail worden aangeleverd. Het algemene uitgangspunt is dat deze zaken wel in behandeling worden genomen, maar worden afgehandeld via de normale procedure. In alle gevallen wordt er een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd naar de afzender en in gevallen dat dit nodig is wordt gevraagd om een reactie met ondertekening.

3 Procesbeschrijving

3.1 De gemeentelijke organisatie en post

De gemeentelijke organisatie van Neerijnen bestond in 2006 uit twee sectoren, waaronder in totaal zeven teams vielen. In tabel 3.1 is aangegeven welke sectoren en teams er waren en hun relatie met post.

Tabel 3.1: Organisatieonderdelen in 2006 en hun relatie tot brieven

Sector	Team	Relatie met post
Ruimte	Gemeentewerken	O.a. riolering
	Bouwen en Wonen	Bouwaanvragen
	Milieu, Economie en Grondzaken	Handhaving
Ondersteuning	Financiën	Belastingen
	P&O en BMO	Juridische zaken (bezwaarschriften)
	Samenlevingszaken	Subsidie, welzijnszaken
	Informatievoorziening	Voornamelijk het faciliteren van de postdistributie

Sinds 2007 werkt de gemeente Neerijnen niet meer met een sectorenmodel, maar enkel nog met teams. De gemeentelijke organisatie is sinds 2007 opgedeeld in zeven teams. In tabel 3.2 zijn deze weergegeven.

Tabel 3.2: organisatieonderdelen in 2007 en hun relatie tot brieven

Team	Relatie met post
Samenlevingszaken	Subsidie, welzijnszaken
Planning, Control en Financiën	Belastingen
Team Informatievoorziening	Voornamelijk het faciliteren van de postdistributie
Bestuur- en Management Ondersteuning	Juridische zaken (bezwaarschriften)
Bouwen en Wonen	Bouwaanvragen, bestemmingsplannen, etc.
Milieu, Economie & Grondzaken	Milieuvergunningen
Gemeentewerken	Riolering, beheer openbare ruimte

3.2 De procedurele afhandeling van post

Inkomende post

Vanaf 2006 wordt er in de gemeente Neerijnen gewerkt met het digitale postregistratiesysteem 'Decos Document – web edition'. Hiermee wil de gemeente de postprocessen stroomlijnen en worden documenten digitaal verwerkt. Dit digitale beheersysteem zorgt ervoor dat brieven die binnen komen meteen worden gescand, geregistreerd en digitaal naar de teams verstuurd.

De fysiek binnengekomen poststukken worden beheerd door het cluster Documentaire informatievoorziening (Div) en het team Informatievoorziening. Via het DMS⁵ kunnen alle medewerkers van de gemeente bekijken welke post zij moeten afhandelen en wat de status is van de zaken. Ook worden hierin alle afgehandelde zaken gearchiveerd. Daarnaast is er een fysiek archief, op basis van de wettelijke verplichting.

⁵ het digitale postregistratiesysteem

Aan een ingekomen document wordt in het systeem door de medewerkers van Div diverse informatie gekoppeld, zoals: het soort document, behandelend team, een kenmerk en activiteiten. In het systeem zijn vervolgens de werkafspraken van de gemeente ten aanzien van termijnen opgenomen.

Behandeling

Zowel in 2006 als 2007 is het de teammanager die op basis van capaciteit en planning bepaalt wie de post behandelt. Een binnengekomen poststuk wordt ook via het digitale systeem specifiek aan een behandelend ambtenaar toegewezen. De verantwoordelijkheid voor de ontvangstbevestiging, het tussentijdse bericht en de inhoudelijke afhandeling van post ligt bij de teams. De teammanager moet toezien op de tijdige en adequate afhandeling van post. Er zijn in beleid en procedures eisen gesteld aan wat deze adequate afhandeling inhoudt. De teammanager kan op ieder gewenst moment in DMS bekijken wat de status is van de afhandeling en waar de knelpunten liggen.

In sommige teams is het versturen van een ontvangstbevestiging neergelegd bij één medewerker, een voorbeeld is het team Bouwen en wonen.

Voor de beantwoording wordt in de gemeente Neerijnen gewerkt met een sjabloon voor brieven. In het sjabloon worden bijvoorbeeld adresgegevens uit de ingekomen brief overgenomen. Daarnaast wordt in de aanhef de naam van de contactambtenaar en zijn doorkiesnummer vermeld.

Uitgaande post

Als door een medewerker een digitaal antwoord is gemaakt in het DMS bij het zaaknummer, wordt deze via de interne post ter verzending fysiek aangeleverd bij DIV. Dat cluster verzorgt de verzending en slaat het fysieke archiefexemplaar op in het dynamische archief.

3.3 De inhoudelijke behandeling

Er zijn ten tijde van het onderzoek geen richtlijnen per team opgesteld ten aanzien van de inhoudelijke beantwoording van een brief. Wel hebben de medewerkers van de gemeente Neerijnen enkele jaren geleden een cursus 'Vlot en Vaardig schrijven' gehad.⁶

⁶ Het beleid is in concept gereed en ter bespreking en vaststelling voorgelegd aan het Managementteam (ambtelijke reactie, 29 november 2007). In dit beleid wordt de ontvangstbevestiging automatisch verzonden door het cluster DIV van het team Informatievoorziening, als de binnengekomen brief niet binnen 48 uur kan worden afgedaan. De nieuwe wijze van verzending van de ontvangstbevestiging zal op 1 januari 2008 in gaan."

Door de veranderde werkwijze per 2006 vindt de gemeente een ontvangstbevestiging niet altijd meer nodig. Het komt voor dat een brief nog kan worden afgedaan op dezelfde dag van binnenkomst, of binnen een termijn van 48 uur. Deze normen zijn niet vastgelegd in beleid.

3.4 Aantallen en soorten

De onderstaande tabel vormt een beeld van de hoeveelheid post die jaarlijks wordt verwerkt door de gemeente Neerijnen. Er is een duidelijk verschil zichtbaar tussen het aantal ingekomen poststukken, e-mails en faxen (totaal 10867) en de uitgaande poststukken. Dit verschil ontstaat doordat de gemeente ook poststukken registreert waarop geen antwoord van de gemeente benodigd is, zoals informatiestukken⁷.

Tabel 3.3: Postdistributie in 2006

Soort	Aantal
Ingekomen poststukken	6.323
Uitgaande poststukken	5.450
Ingekomen e-mail	3.161
Ingekomen faxen	1.383

Bron: Burgerjaarverslag 2006

⁷ Voorbeelden daarvan zijn de vergaderstukken en verslagen van Regio Rivierenland en diverse Gemeenschappelijke Regelingen, voorschriften van ministeries en circulaires van de VNG.

4 Het normenkader

Naast het beleid en de normen zoals beschreven in hoofdstuk 2, zijn door de Nationale Ombudsman aanvullende normen op de Awb opgesteld. Het betreft hier behoorlijkheidnormen, die niet verplicht zijn. Ze vormen veelal een aanvulling op of een nadere invulling van de Awb. Het voldoen aan deze normen vormt een borging van een klantgerichte dienstverlening door de gemeente.

Aangezien beleid en regels vanuit de gemeente geen duidelijke normen geven ten aanzien van de afhandeling van brieven, bestaat het normenkader dat de rekenkamercommissie hanteert uit de volgende normen:

- De eisen uit de Awb.
- Ombudsman richtlijnen uit de Correspondentiewijzer (zie bijlage 1).
- Inhoudelijke eisen die de rekenkamercommissie stelt aan de bejegening.

Tabel 4.1: Normenkader afhandeling brieven

Inhoudelijke beantwoording
<ul style="list-style-type: none">• De gemeente heeft de oorspronkelijke vraag van de schrijver volledig beantwoord
Tijdigheid
<ul style="list-style-type: none">• De ontvangstbevestiging is verstuurd binnen de termijn van 2 a 3 weken• In de ontvangstbevestiging wordt duidelijk wat het traject is en wie behandelend ambtenaar is• De inhoudelijke reactie wordt verstuurd binnen de termijn van 8 weken• Het tussenbericht bij vertraging wordt verstuurd binnen termijn van 8 weken
Bejegening
<ul style="list-style-type: none">• De gemeente gebruikt in haar reactie correct Nederlands• De reactie van de gemeente ziet er netjes en verzorgd uit• De schrijver wordt integraal benaderd en niet van het kastje naar de muur gestuurd• Laat de gemeente blijken zich te kunnen verplaatsen in de schrijver• Er wordt op een begrijpelijke en duidelijke manier aangegeven waarom iets wel of niet kan• De behandelend ambtenaar is toegankelijk en bereikbaar• De brief wordt correct en vriendelijk afgesloten

5 Beoordeling dossiers

5.1 De selectie

In de voorgaande hoofdstukken is het beleid is ten aanzien van postafhandeling beschreven, hoe dit in de praktijk vorm krijgt en de normen die de rekenkamercommissie stelt aan de afhandeling van post. In dit hoofdstuk beoordelen we een steekproef van poststukken aan de hand van deze normen. Op basis van een door de gemeente Neerijnen aangeleverd overzicht heeft de rekenkamercommissie willekeurig vijftig postdossiers getrokken. Daarbij zijn de volgende criteria in acht genomen:

- keuze voor het jaar 2006, aangezien dit het meest recente volledig digitale jaar is;
- de aanvrager is een burger, om professionele schrijvers buiten te sluiten;
- evenredige verdeling van de getrokken dossiers naar teams.

Na een bestudering van alle binnengekomen post in 2006, blijken de volgende teams post van burgers binnen te krijgen. Op basis van de spreiding van de totale post over de teams, is een verdeling gemaakt van de vijftig te trekken zaaknummers:

Tabel 5.1: Overzicht van de steekproefselectie

Teams	geselecteerd	beoordeeld
Planning, Control en Financiën	7	7
Bestuur, Management en Ondersteuning	6	6
Milieu, Economie en Grondzaken	7	7
Gemeentewerken	8	8
Samenlevingszaken	10	8
Bouwen en Wonen	12	11
Totaal	50	47

Van de vijftig geselecteerde poststukken bleken uiteindelijk 47 dossiers te beoordelen. Twee dossiers bleken niet te traceren in de gemeentelijke organisatie en één dossier bleek te gaan om een briefwisseling tussen een ambtenaar en een adviesbureau en viel daarmee buiten de opzet van het onderzoek.

De verklaring voor het ene dossier dat niet te traceren bleek was dat dit een zaaknummer betrof die aan een brief was toegekend die betrekking had op eerdere correspondentie die al onder

een ander zaaknummer was geregistreerd. Uiteindelijk is deze correspondentie daaraan toegevoegd en is dit zaaknummer daarmee komen te vervallen.

Het tweede niet te achterhalen zaaknummer betreft een bouwvergunning. Deze vergunning was op het moment van onderzoek niet voorhanden. Door de ambtelijke organisatie wordt geconcludeerd dat het dossier zoek is.

5.2 Brief is het meest gebruikte medium, aanvraag de meest voorkomende soort

In veruit de meeste gevallen bestond het dossier uit uitsluitend schriftelijke brieven. In een enkel geval werd een formulier, een e-mail bericht aangetroffen en slechts zelden een fax (tabel 5.3).

In meer dan de helft van de gevallen ging het om een aanvraag van bijvoorbeeld een vergunning of een ontheffing (tabel 5.2). In een vijfde van de behandelde dossiers ging het om een klacht⁸. In één op de tien gevallen was er sprake van een aanvraag van informatie en in minder dan één op de twintig gevallen van een bezwaar. In de categorie overig vielen zaken als de meldingen of aan de gemeente gestuurde nominaties voor een sportprijs.

⁸ Veelal betreft het opmerkingen en verzoeken tot het ondernemen van acties in de openbare ruimte.

Tabel 5.2: Soorten post

Soort	Aantal
Aanvraag	27
Klacht	9
Bezwaar	2
Verzoek om informatie	5
Overig	9
Totaal	52⁹

Tabel 5.3: Kanalen

Kanaal	Aantal
schriftelijke brief	37
E-mail	9
Fax	2
Totaal	48

5.3 Compleetheid dossiers onduidelijk

In meer dan de helft van de gevallen is het onduidelijk of de dossiers compleet zijn. Er lijken dan aanvragen, ontvangstbevestigingen of andere soorten communicatie te ontbreken. In sommige gevallen zijn de dossiers zo uitgebreid dat de relatie tussen de brieven daarin onduidelijk is. Een aantal dossiers dat het onderwerp informatieverstrekking heeft, lijkt als verzameldossier te dienen voor brieven die door gemeente worden beschouwd als een enkelvoudig informatieverzoek (zie hoofdstuk 2). Deze dossiers bevatten ook brieven die wél om een antwoord vragen. Voorbeelden zijn brieven van burgers met (herhaalde) verzoeken tot informatie en/of uitleg. Op basis van de dossiers is niet te achterhalen of deze brieven ooit beantwoord zijn.

⁹ Dit totaal is hoger dan het totaal aantal beoordeelde brieven, aangezien in één brief zowel een verzoek om informatie als bijvoorbeeld een aanvraag kan worden gedaan.

5.4 Uit de dossiers is vaak niet op te maken of brief inhoudelijk is beantwoord

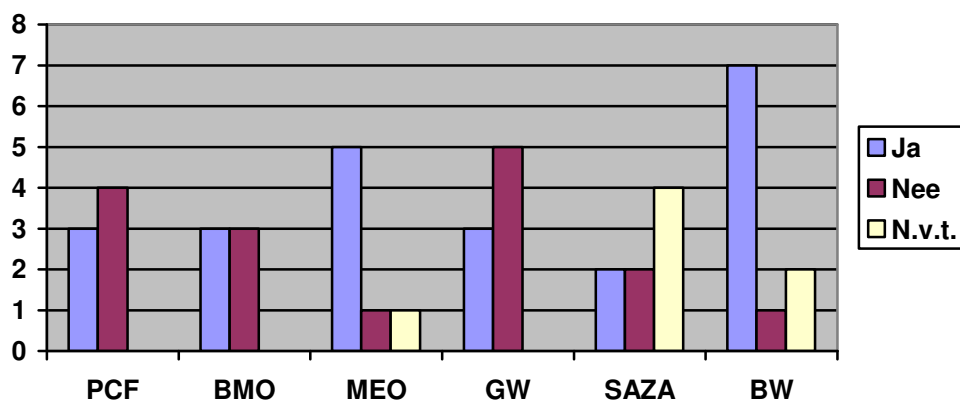
Ten aanzien van de inhoudelijke beantwoording is de volgende norm gesteld:

Inhoudelijke beantwoording
<ul style="list-style-type: none">De gemeente heeft de oorspronkelijke vraag van de schrijver volledig beantwoord

In meer dan de helft van de dossiers is de oorspronkelijke vraag van de schrijver beantwoord. In vier op de tien gevallen valt dit echter uit het dossier niet af te leiden. Bij één op de tien werd er geen vraag gesteld in de brief van de inwoner. Het ging dan bijvoorbeeld om de nominatie voor een sportprijs van de gemeente of een mededeling van een inwoner.

Wanneer wordt gekeken naar de beantwoording van vragen per team ontstaat het beeld zoals weergegeven in tabel 5.4.¹⁰

Tabel 5.4: Volledige beantwoording van de oorspronkelijke vraag (naar team)



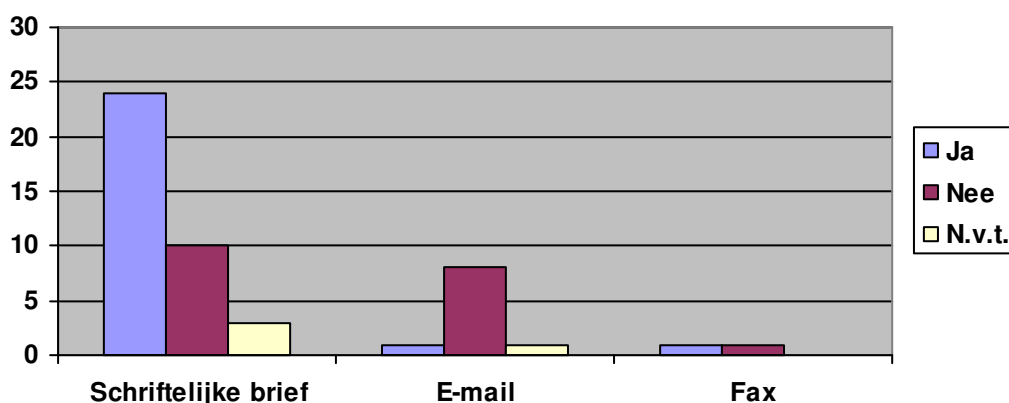
Er blijkt een duidelijk verschil in de volledige beantwoording per team. De teams Milieu Economie en grondzaken en Bouwen en Wonen beantwoorden over het geheel gezien het meest vaak brieven volledig. Het teams Gemeentewerken en Samenlevingszaken beantwoorden gemiddeld iets meer dan een derde van de brieven volledig. Voor het team Samenlevingszaken geldt dat

¹⁰ In alle tabellen in hoofdstuk 5 geldt dat op de Y-as aantallen worden weergegeven.

er in vier gevallen sprake was van een aanmeldingsformulier en daardoor een beantwoording niet van toepassing is.

Zoals eerder gesteld kan de burger op meerdere manieren de gemeente benaderen. Uit het onderzoek blijkt dat met name bij de beantwoording van e-mails geen volledige beantwoording door de gemeente plaatsvindt.¹¹ In tabel 5.5 is een overzicht gegeven van de volledige beantwoording van brieven per kanaal.

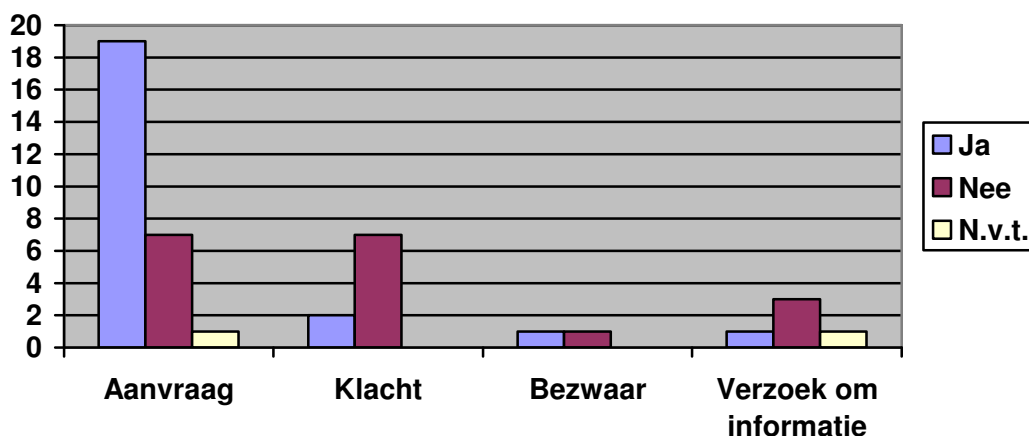
Tabel 5.5: Volledige beantwoording van de oorspronkelijke vraag (naar kanaal)



Een laatste bevinding die opviel was het verschil in volledige beantwoording per soort brief. Uit het onderzoek bleek dat de gemeente met name de klachten en de verzoeken om informatie relatief vaker niet volledig beantwoordt. Voor de verzoeken om informatie kan dit worden verklaard door het geven dat de gemeente een verzoek om informatie ook telefonisch beantwoordt. Maar een memo omtrent deze wijze van afhandeling is in de dossiers niet opgenomen.

¹¹ Uit de ambtelijke reactie blijkt dat de beantwoording van een e-mail in sommige gevallen ook telefonisch, via de e-mail of digitaal via de fax gebeurt. Dit wordt niet opgenomen in het fysieke dossier.

Tabel 5.6: Volledige beantwoording van de oorspronkelijke vraag (naar soort)



5.5 De gemeente houdt zich regelmatig niet aan de wettelijke termijnen

Ten aanzien van de tijdigheid van de reactie van de gemeente zijn de volgende normen gesteld:

Tijdigheid
• De ontvangstbevestiging is verstuurd binnen de termijn van 2 á 3 weken
• In de ontvangstbevestiging wordt duidelijk wat het traject is en wie behandelend ambtenaar is
• De inhoudelijke reactie wordt verstuurd binnen de termijn van 8 weken
• Het tussenbericht bij vertraging wordt verstuurd binnen termijn van 8 weken

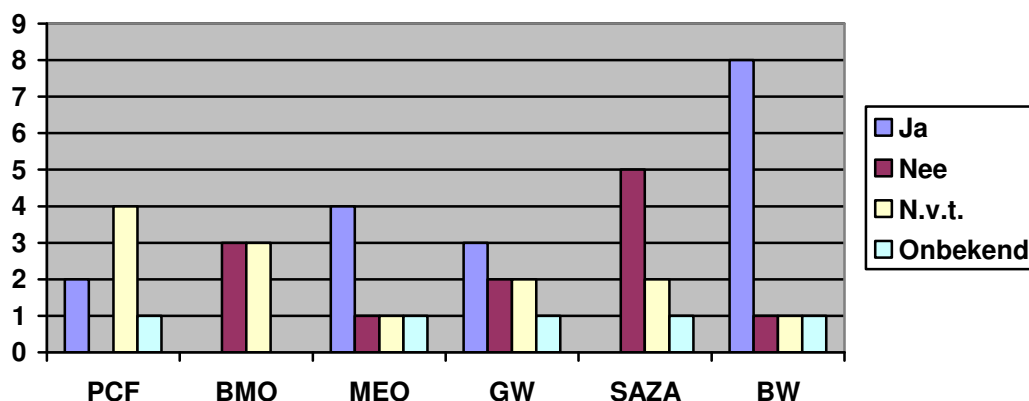
In bijna een kwart van de gevallen is geen ontvangstbevestiging gestuurd

In iets meer dan 40% van de dossiers is de ontvangstbevestiging toegezonden binnen de termijn van 2 á 3 weken. In bijna 20% van de gevallen is deze ontvangstbevestiging niet toegezonden. In nog eens 40% van de gevallen was het versturen van een ontvangstbevestiging niet noodzakelijk omdat de aard van de post dat niet noodzakelijk maakte, of omdat de inhoudelijke reactie al binnen deze termijn van 2 à 3 weken was verstuurd.

Grote verschillen tussen teams in tijdigheid van de ontvangstbevestiging

Uit tabel 5.7 blijkt dat er grote verschillen zijn tussen de teams, wat betreft de tijdigheid van het verzenden van een ontvangstbevestiging. Zo blijkt dat de teams Bestuur Management en Organisatie en Samenlevingszaken nooit (tijdig) een ontvangstbevestiging sturen, terwijl het team Bouwen en Wonen dit in 8 van de 12 gevallen doet. Wellicht dat de eerder genoemde centrale verzending op het team van deze ontvangstbevestiging eraan bijdraagt dat het team Bouwen en Wonen het beter doet dan de andere teams.

Tabel 5.7: Tijdigheid van de ontvangstbevestiging naar team (in %)



Voor iets meer dan 40% van de schriftelijk ontvangen brieven geldt dat er door de gemeente tijdig een ontvangstbevestiging verstuurd. Wanneer men een e-mail stuurt, verstuurt de gemeente in 25% van de gevallen (tijdig) de ontvangstbevestiging.

Meestal geeft de ontvangstbevestiging de noodzakelijke informatie

Indien een ontvangstbevestiging werd aangetroffen in het dossier zijn in het overgrote merendeel zowel de contactgegevens van de behandelend ambtenaar, als het verdere traject beknopt en duidelijk aangegeven. Dit was in 21 dossiers het geval.

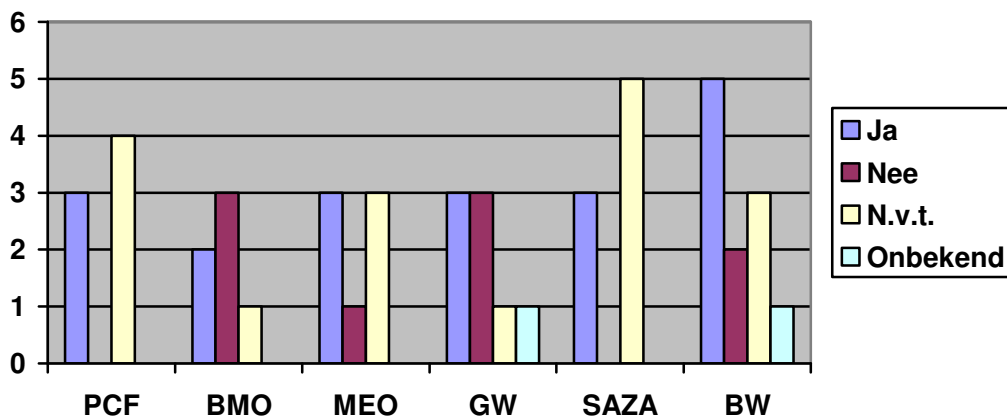
Niet altijd wordt een inhoudelijke reactie gestuurd. Als er een inhoudelijke reactie wordt verstuurd, is deze meestal tijdig.

In 45% van de gevallen was de inhoudelijke reactie op de post van een burger binnen de termijn van 8 weken verzonden. In 20% van de gevallen was dit echter niet het geval. In deze gevallen werd er geen inhoudelijke reactie aangetroffen in het dossier. Het is mogelijk dat deze post op andere wijze is afgehandeld, bijvoorbeeld telefonisch. Dit is echter niet terug te vinden in de dossiers. In iets meer dan 35% van de gevallen bleek de inhoudelijke beantwoording binnen 8 weken niet van toepassing. Het ging dan bijvoorbeeld om bouwvergunningen, waarvoor andere termijnen gelden voor de inhoudelijke beantwoording. Ook vallen onder deze categorie brieven waarin een mededeling wordt gedaan aan de gemeente, waarbij geen inhoudelijke reactie wordt verwacht.

De tijdigheid van de inhoudelijke beantwoording verschilt per team

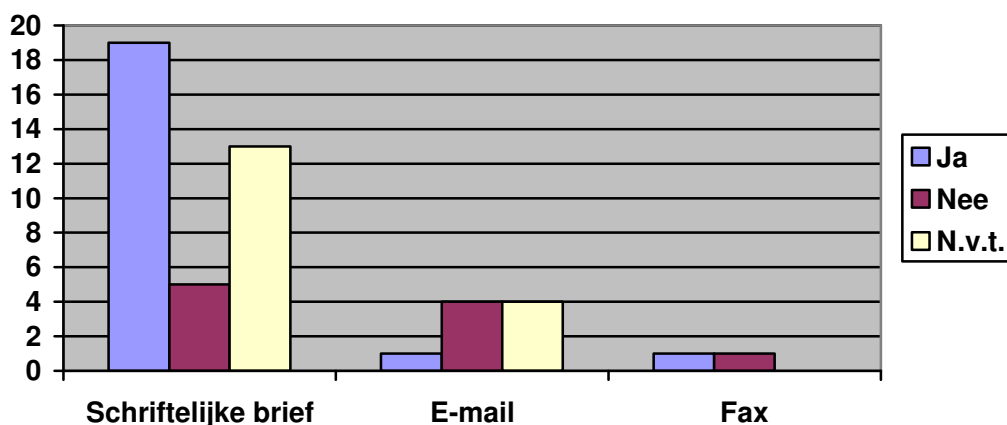
Wanneer een onderscheid wordt gemaakt naar de verschillende teams, dan blijkt dat de afhandeling binnen de termijn per team verschilt. Dit heeft deels te maken met de aard van de post die zij binnen krijgen, zo krijgen het team Samenlevingszaken en Planning, Control en Financien veel post waar geen inhoudelijk antwoord op verzonden hoeft te worden. Bij Bouwen gaat het vaak om de aanvraag van een bouwvergunning. In die gevallen geldt een andere beantwoordingstermijn. Het teams Gemeenteweken en Bestuur Management en Organisatie beantwoorden relatief veel post niet.

Tabel 5.8: Inhoudelijke beantwoording binnen 8 weken naar team



Uit de bestudering van de dossiers blijkt dat de inhoudelijke beantwoording bij e-mails relatief het vaakst niet tijdig wordt gegeven. Dit beeld kwam reeds naar voren bij de ontvangstbevestiging. Dit terwijl verondersteld mag worden dat burgers in de komende jaren in toenemende mate de gemeente zullen benaderen via de e-mail.

Tabel 5.9: Inhoudelijke beantwoording binnen 8 weken (naar kanaal)



De gemeente beantwoordt aanvragen relatief gezien het vaakst binnen de vereiste termijn. Klachten worden in iets meer dan 10% binnen acht weken beantwoord, terwijl geen van de onderzochte bezwaren binnen acht weken is afgehandeld.

Tussentijdse berichten bij vertraging worden vrijwel niet verstuurd

Er is slechts eenmaal een tussentijds bericht bij vertraging verzonden. Deze verscheen in dat geval binnen de termijn van 8 weken. In de 20% van de gevallen dat de inhoudelijke reactie niet

binnen de termijn werd verstrekt, is geen tussentijds bericht gestuurd. Het niet verzenden van een vertragsbericht is in strijd met de Awb.

5.6 Over het algemeen worden schrijvers correct en vriendelijk bejegend

De normen die zijn opgenomen ten aanzien van bejegening zijn:

Bejegening
<ul style="list-style-type: none">• De gemeente gebruikt in haar reactie correct Nederlands
<ul style="list-style-type: none">• De reactie van de gemeente ziet er netjes en verzorgd uit
<ul style="list-style-type: none">• De schrijver wordt integraal benaderd en niet van het kastje naar de muur gestuurd
<ul style="list-style-type: none">• Laat de gemeente blijken zich te kunnen verplaatsen in de schrijver
<ul style="list-style-type: none">• Er wordt op een begrijpelijke en duidelijke manier aangegeven waarom iets wel of niet kan
<ul style="list-style-type: none">• De behandelend ambtenaar is toegankelijk en bereikbaar
<ul style="list-style-type: none">• De brief wordt correct en vriendelijk afgesloten

De reactie is in correct Nederlands en is netjes en verzorgd

In de gevallen dat er een reactie van de gemeente is gestuurd is vrijwel altijd in correct Nederlands geantwoord. De lay-out van de brief is altijd netjes en verzorgd. Duidelijk is dat de gemeente een sjabloon hanteert voor de beantwoording van brieven en de organisatie daadwerkelijk aan de hand van dit sjabloon werkt.

De gemeente gebruikt een integrale benadering

Wanneer de gemeente antwoordt, dan wordt de briefschrijver over het algemeen integraal benaderd; hij wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd. Een mooi voorbeeld is de volgende zinsnede:

“Wij maken u er op attent dat u de voor de door u gemelde klacht in de toekomst beter contact kunt opnemen met de meldlijn van de gemeente. Uw klacht wordt dan direct in behandeling genomen en eerder opgelost. De meldlijn is te bereiken via telefoonnummer ... Het nummer staat ook elke week vermeld in de gemeenterubriek, die u kunt vinden in het Geldermalsense Nieuwsblad.”

De gemeente geeft duidelijk aan waarom iets wel of niet kan, maar lijkt zich soms niet goed te verplaatsen in de schrijver

In vrijwel alle gevallen geeft de gemeente duidelijk aan waarom iets wel of niet kan. Goede voorbeelden zijn:

“Wij hebben het advies van de commissie bezwaarschriften overgenomen en besloten om uw bezwaarschrift ongegrond te verklaren. Dit besluit betekent voor u dat het besluit waar tegen u bezwaar heeft gemaakt in stand blijft. “

“Wij wijzen u erop dat het bouwplan moet worden gerealiseerd overeenkomstig de technische eisen van het bouwbesluit, zie ook bijgevoegde voorwaarden. Hiermee kan worden voorkomen dat u bij de uitvoering op technische problemen stuit.”

In deze voorbeelden laat de gemeente zien zich in de schrijver te verplaatsen. In een derde van de gevallen is de gemeente daar minder goed in: zij blijft dan erg zakelijk en verwijst naar bijvoorbeeld wet- en regelgeving. Het uiteindelijke besluit is niet duidelijk benoemd:

“Beslissing op de aanvraag van xxx te Neerijnen, om een vergunning als bedoeld in artikel x, lid x, van de wet xx, strekkende tot ...”

Bereikbaarheid is geborgd en brief wordt correct afgesloten

In vrijwel alle gevallen is in de brief opgenomen wie de behandelend ambtenaar is en wat zijn contactgegevens zijn. Dit staat meestal bovenaan de brief. Soms wordt dit in de afsluiting nog expliciet gemeld:

“Hebt u nog vragen dan kunt u contact opnemen met mevrouw xx, medewerkster team Bouwen en Wonen. Wij gaan er vanuit u op deze wijze voldoende te hebben geïnformeerd.”

De afsluiting van de brief is veelal formeel; hiervoor wordt vaak hoogachtend gebruikt.

Bijlage 1 Normenkader

Normenkader voor de afhandeling van aanvragen. Gebaseerd op de Awb en de Correspondentiewijzer van de Nationale Ombudsman.

onderwerp	norm	bron
Behandelings- of beslisbericht	binnen 2 à 3 weken	Correspondentiewijzer
	opnemen: wettelijke beslistermijn	
	opnemen: behandelend ambtenaar of team	
	behandelingsbericht mag achterwege blijven indien: <ul style="list-style-type: none"> – sprake is van een terugkerende aanvraag; – de aanvrager hierover geïnformeerd is via bijvoorbeeld een toelichting of een folder 	
Behandeling- / beslistermijn	binnen wettelijke termijn - aantal weken verschilt per type aanvraag	Awb en andere relevante wetten
	indien specifiek wettelijke termijn ontbreekt besluit < 8 weken	Correspondentiewijzer
Vertragingsbericht	bericht zenden indien niet aan beslistermijn voldaan kan worden	Awb
	nieuwe beslistermijn opnemen	
	bericht zenden voor afloop termijn	Correspondentiewijzer
extra uitstel na vertraging	bericht zenden voor afloop termijn in verdragingsbericht	Correspondentiewijzer (Awb maakt 2e uitstel niet mogelijk)
	reden en duur vertraging aangeven	

Bijlage 2 Scoringslijst briefdossiers

Scoringslijst voor briefdossiers

Algemeen

Zaaknummer	
Aantal brieven in dossier	
Team	
Gescoord door	

	Schriftelijke brief	F A X	E-mail
Kanaal			

	Aanvraag	Klacht	Bezwaar	Verzoek om informatie	Overig
Type brief					

Inhoudelijke beantwoording

	Ja	Nee	N.v.t.	Opmerking
1. Heeft de gemeente de oorspronkelijke vraag van de schrijver volledig beantwoord?				
2. Heeft de schrijver een reactie gestuurd n.a.v. de reactie van de gemeente?				
3. Heeft de reactie van de schrijver geleid tot een ander antwoord van de gemeente?				

Tijdigheid

Eerste brief en reactie

	Ja/da- tum	Nee	N.v.t.	Opmer- king
4. Op welke datum is de brief binnengekomen?				
5. Op welke datum is een ontvangstbevestiging verstuurd?				
6. Is de ontvangstbevestiging verstuurd binnen de termijn van 2 a 3 weken uit de correspondentiewijzer?				... dagen

7. Wordt in de ontvangstbevestiging duidelijk wat het traject is en wie behandelend ambtenaar is?				
8. Is de inhoudelijke reactie van de gemeente verstuurd binnen de termijn van 8 weken?				... weken

Tussenbericht bij vertraging

	Ja/datum	Nee	N.v.t.	Opmerking
9. Bij vertraging van de inhoudelijke reactie: op welke datum is een vertragingbericht verstuurd?				
10. Is het tussenbericht verstuurd voor het verstrijken van de reactietermijn van 8 weken?				... weken

Reactie op beslissing/reactie van de gemeente

	Ja/datum	Nee	N.v.t.	Opmerking
11. Als de briefschrijver een reactie heeft gegeven op de beslissing van de gemeente, op welke datum is die binnengekomen?				
12. Op welke datum is een ontvangstbevestiging verstuurd?				
13. Is de ontvangstbevestiging verstuurd binnen de termijn van 2 a 3 weken?				... dagen
14. Op welke datum heeft de gemeente een inhoudelijke reactie gestuurd op de reactie van de briefschrijver?				
15. Is de inhoudelijke reactie van de gemeente op de reactie van de briefschrijver verstuurd binnen de termijn van 8 weken?				... weken

Bejegening

	Ja	Nee	N.v.t.	Opmerking
16. Heeft de gemeente in haar reactie correct Nederlands gebruikt?				
17. Ziet de reactie van de gemeente er netjes en verzorgd uit (bijvoorbeeld lay-out)?				
18. Is de schrijver van het kastje naar de muur gestuurd? (integrale benadering)				
19. Laat de gemeente blijken zich te kunnen verplaatsen in de schrijver?				
20. Wordt er op een begrijpelijke en duidelijke manier aangegeven waarom iets wel of niet kan?				
21. Is de behandelend ambtenaar toegankelijk en bereikbaar? (gegevens ambtenaar)				

22. Wordt een brief correct en vriendelijk afgesloten?				
23. Zijn andere communicatievormen gehanteerd om contact te krijgen met de schrijver? (telefoon, bezoek, etc.)				

	Ja	Nee	N.v.t.	Opmerking
24. Is het dossier compleet?				