

Een goede voortgangsbewaking is het halve werk

Tempo en toegankelijkheid bij de afhandeling van aanvragen,
bezwaarschriften en burgerbrieven in de gemeente Bedum

Rekenkamercommissie gemeente Bedum

Samenstelling:

drs. E. de Haan (voorzitter)

drs. W. J. Feenstra

K. Hoekzema

T. Rietsema

J. van der Veur

dr. A. van den Assem

Contact:

L.W.A. Tinga (secretaris)

Postbus 38

9780 AA Bedum

Tel. 050-3018215

Deel 1:

Nota van Conclusies en Aanbevelingen

Inhoudsopgave deel 1

1.	Voorwoord en verantwoording	5
2.	Leeswijzer	7
3.	Inleiding	8
4.	Conclusies	9
5.	Aanbevelingen	12
6.	Nazorg	14

1. Voorwoord en verantwoording

In de periode oktober 2006 tot en met juni 2007 heeft de Rekenkamercommissie onderzoek gedaan naar de behandeling van brieven en e-mail van de gemeente Bedum. Met dit onderzoek stelt de Rekenkamercommissie zich ten doel de kwaliteit van de behandeling van brieven en e-mail, als concreet aspect van de dienstverlening van de gemeente, nader te belichten.

Dit is het eerste rapport van de Rekenkamercommissie Bedum. De commissie heeft zich bij de selectie van het onderwerp mede laten leiden door de inbreng van de raadsfracties en het belang dat de commissie hecht aan goede publieke dienstverlening. De onderwerpkeuze is mede gebaseerd op het feit dat de gemeente Bedum recent een klanttevredenheidsonderzoek heeft gehouden naar de eigen dienstverlening. Hieruit bleek dat de afhandeling van brieven en e-mail weliswaar voldoende scoorde, maar minder hoog dan de andere onderzochte thema's.

Na vaststelling van het onderzoeksplan van de Rekenkamercommissie in oktober 2006, heeft de commissie de opdracht voor het onderzoek verstrekt aan de Stichting voor Beleidsadviesing en Bestuursondersteuning (StiBaBo). Gehanteerde normen zijn gebaseerd op wet- en regelgeving, verder uitgewerkt door de Nationale Ombudsman. Naast deze normen hebben wij gekeken naar de eventuele eigen normen die de gemeente hanteert.

De resultaten van het feitenonderzoek zijn vastgelegd in de Nota van Bevindingen. Deze nota is in mei 2007 ter verificatie voorgelegd aan de ambtelijke organisatie.

Vervolgens heeft de Rekenkamercommissie in juli 2007 de conclusies en aanbevelingen geformuleerd en heeft deze aan het college van B en W voorgelegd, met het verzoek te reageren richting de gemeenteraad.

De Rekenkamercommissie hoopt met dit rapport het inzicht in de Bedumse situatie te hebben vergroot.

De Rekenkamercommissie dankt ieder die op constructieve wijze medewerking heeft verleend aan de totstandkoming van dit

onderzoek, in het bijzonder de contactpersonen binnen de ambtelijke organisatie.

De voorzitter van de Rekenkamercommissie gemeente Bedum
Drs. E. de Haan

Bedum, september 2007

2. Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen. Het eerste deel, de Nota van Conclusies en Aanbevelingen, is het bestuurlijk rapport. Hierin zijn de belangrijkste resultaten van het onderzoek opgenomen inclusief de conclusies en aanbevelingen die de Rekenkamercommissie heeft geformuleerd. In dit rapport is geen bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders weergegeven. Wij hebben hier, in weerwil van ons onderzoeksprotocol, van afgezien. Wij zijn van mening dat het college met de gemeenteraad in debat zou moeten gaan over de conclusies en aanbevelingen. Daarom hebben wij het college verzocht een reactie te formuleren die u in de raadsbehandeling kan laten meewegen.

Het tweede deel van het rapport bevat de Nota van Bevindingen. In deze nota zijn de resultaten van het feitenonderzoek opgenomen en toegelicht. De Nota van Bevindingen vormt de basis voor de Nota van Conclusies en Aanbevelingen.

3. Inleiding afhandeling brieven en e-mail

De Rekenkamercommissie Bedum heeft in het onderzoeksplan 2006-2007 aangegeven een onderzoek te willen doen naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Het belang van de burgers van Bedum bij een goede dienstverlening speelde bij deze keuze een voorname rol. De Rekenkamercommissie heeft besloten het onderzoek toe te spitsen op de behandeling van brieven en e-mail door de gemeente. Het gaat daarbij om brieven en e-mail van burgers en organisaties in de vorm van aanvragen, bezwaarschriften, klachten en overige brieven en e-mail.

De Rekenkamercommissie heeft onderzocht hoe de behandeling van brieven en e-mail in Bedum is georganiseerd en om hoeveel brieven en e-mail het gaat. Ook heeft de commissie onderzocht of de behandeling aan normen voldoet. De Nationale Ombudsman heeft op dit terrein veel werk verzet en ook normen voor de behandeling van brieven en e-mail geformuleerd, voor een belangrijk deel voorvloeiend uit wet- en regelgeving.

Naast deze algemene normen voor bijvoorbeeld ontvangstbevestigingen en behandeltermijnen, heeft de gemeente ook zelf normen geformuleerd.

4. Conclusies

De Rekenkamercommissie van Bedum heeft onderzoek gedaan naar de afhandeling van brieven en e-mail. De volgende onderzoeksvragen lagen ten grondslag aan het onderzoek:

Hoofdvragen:

1. *In welke mate en op welke wijze voldoet de gemeente Bedum in de afhandeling van brieven en e-mail en klachten daarover aan de eigen gestelde eisen en de algemeen gangbare normen?*
2. *Wat zijn eventueel belemmerende factoren die aan de vastgestelde afhandeling in de weg staan?*

De algemene conclusie en daarmee de beantwoording van hoofdvraag 1, is dat de gemeente Bedum de behandeling van brieven en e-mail wisselend stuurt en beheerst. Voor verschillende typen brieven en e-mail wisselt het beeld. Zo is er relatief meer inzicht als het gaat om bezwaarschriften dan om aanvragen en om het beantwoorden van algemene brieven.

In principe heeft de gemeente een totaaloverzicht van binnengekomen brieven die om een antwoord vragen, namelijk via haar postregistratiesysteem. Uit het onderzoek is gebleken dat dit systeem een aantal onvolkomenheden kent. Die zijn in deel 2 van het rapport op bladzijde 36 en 37 gepresenteerd als technische aanknopingspunten voor verbetering.

Het beleid van het college staat op verschillende punten haaks op de normen van de Nationale ombudsman. Zo kiest het college voor bijvoorbeeld een bericht van ontvangst *in alle gevallen*, terwijl de Nationale Ombudsman het realistischer vindt om alleen een bericht van ontvangst te sturen als de brief niet binnen een zekere termijn afgehandeld kan worden. Daarnaast stelt het college dat een uniforme afhandelingstermijn mogelijk is, terwijl de Nationale Ombudsman er van uit gaat dat er een te grote verscheidenheid aan onderwerpen is om te uniformeren. Het gevolg hiervan is dat in sommige gevallen een inhoudelijke afhandeling even snel kan als een bericht van behandeling. In andere gevallen zal een algemene bericht van

behandeling juist niet volstaan omdat de briefschrijver hierdoor niet weet waarom de voorgeschreven termijn van afhandeling niet gehaald kan worden. Door deze norm van het college is er een *methode van afhandeling* ontstaan die niet in vastgesteld beleid is geborgd.

In de volgende paragrafen gaan wij in op de meest opvallende bevindingen per categorie.

4.1 Aanvragen

Met name bij de evenementenvergunningen werd slechts in een zeer beperkt aantal de eigen norm van 5 weken gehaald. Hierbij wreekt zich het feit dat deze norm universeel van toepassing is verklaard door het college. Evenementenvergunningen zijn geen standaardvergunningen. Per keer moet worden bekeken aan welke voorwaarden moet worden voldaan en zijn daarbij ook arbeidsintensief. Door het optreden van procesversturende factoren als afwezigheid van ambtenaren en onvoldoende toegespitste deskundigheid is er onvoldoende grip op de afhandeling.

Bij de Wvg-verstrekkings is de vertraging in de afhandeling voornamelijk te wijten aan de externe partner(s), waarbij in het merendeel van de gevallen de gemeente heeft verzuimd om een tussenbericht te sturen.

4.2 Bezwaarschriften

Hoewel in zijn algemeen de afhandeling van bezwaarschriften volgens de normen verloopt kan worden vastgesteld dat niet in alle gevallen de juiste, op de materie toegespitste ontvangstbevestiging, is verstuurd. Ook zijn niet, alhoewel verklaarbaar, in alle gevallen waarin van toepassing, een verdagingsbericht verstuurd.

4.3 Brieven

De gemeente heeft 49% van de brieven binnen de eigen norm van 5 weken afgehandeld. In een flink aantal gevallen (21 van de 70) heeft de afhandeling erg lang geduurd, in elk geval langer dan 11 weken. In belangrijke mate is dit een gevolg van het feit dat deze brieven niet direct in behandeling werden genomen. In slechts 14% heeft de gemeente voldaan aan de eigen norm om, bij overschrijding van deze termijn, een tussenbericht te sturen.

Belemmerende factoren

De belangrijkste belemmerende factor die wij hebben gesignaleerd is een tekortschietende voortgangsbewaking. Met deze constatering hebben wij tevens antwoord gegeven op de 2^{de} hoofdvraag, die luidde: *“Wat zijn eventueel de belemmerende factoren die aan de vastgestelde afhandeling in de weg staan”*.

Slotconclusie

Wij hebben voornamelijk tekortkomingen gesignaleerd bij de afhandeling van brieven en in mindere mate bij bezwaarschriften en aanvragen. Bij de (niet tijdige) afhandeling van brieven zijn 3 versturende processen te herkennen: 1) de late reactie van externe actoren, 2) de eigen normen van de gemeente en 3) onvolledige voortgangsbewaking.

Wij concluderen dat op de afdoening van brieven sterker moet worden gestuurd. Het niet of niet op tijd reageren op brieven voedt het idee dat de overheid een bureaucratische organisatie is, waar brieven lang op de stapel liggen, voordat er iets mee wordt gedaan. Als de tijd die nodig is om een brief te behandelen kort is, moet ook de doorlooptijd kort zijn. In andere gevallen moet een inhoudelijk tussenbericht of verdagingsbericht worden gestuurd. Van een moderne overheidsorganisatie mag de burger verwachten dat deze flexibel, transparant, responsief, vraaggericht en doelmatig opereert. Daarin past het niet dat brieven te lang onbeantwoord blijven.

De Rekenkamercommissie meent dat de gemeente Bedum zich op deze punten kan verbeteren.

5. Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van het onderzoek doet de Rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen om de sturing en beheersing van de behandeling van brieven en e-mail te verbeteren.

Omdat informatie over de behandeling van brieven en e-mail essentieel is, beveelt de Rekenkamercommissie aan:

- een volledige centrale postregistratie en -bewaking, waarin ook de registratie en behandeling van elektronisch ontvangen 'brieven en e-mail' worden betrokken;
- een gerichte sturing en beheersing van de behandeling van brieven en e-mail, langs de volgende hoofdlijnen:

Aanbevelingen voor de Gemeenteraad:

- adviseer de burgemeester om in het burgerjaarverslag uitdrukkelijk en in meetbare termen te rapporteren over de kwaliteit van de behandeling van brieven en e-mail. De burger kan zich zo een beeld vormen van de kwaliteit die de gemeente Bedum levert op het terrein van briefbehandeling.

Aanbevelingen voor het College:

- stel normen vast voor postbehandeling (bevestiging, beantwoording, enz.) voor de verschillende poststromen en voor de verschillende soorten brieven en e-mail, waarbij minimaal is voldaan aan de wettelijke termijnen, danwel aan de normen van de Nationale Ombudsman;
- registreer per categorie (brieven, aanvragen, bezwaarschriften) hoeveel en welke brieven en e-mail worden ontvangen;
- wijs de verantwoordelijkheid voor de (tijdige) bevestiging en behandeling van briefstromen eenduidig toe, bij voorkeur aan de behandelende ambtenaar;
- bewaak de voortgang van de behandeling volgens de normen.

Aanbeveling aan de organisatie:

Zoals bij de conclusies aangegeven, hecht de Rekenkamercommissie een extra groot belang aan een tijdige bevestiging en behandeling van brieven en e-mail.

Daarom beveelt de Rekenkamercommissie aan:

- geef de beantwoording van deze brieven en e-mail de aandacht die ze verdienen;

- informeer de burger tijdig en gemotiveerd als behandeling binnen de geldende termijn onmogelijk is;
- zoek naar mogelijkheden te zoeken om te profiteren van ervaringen elders, vooral van goede voorbeelden bij andere gemeenten.

Tot slot wijst de Rekenkamercommissie op het voortschrijden van de elektronische dienstverlening, waarbij contacten met burgers en bedrijven in toenemende mate via e-mail en internet verlopen, naast de meer traditionele vormen als brieven en formulieren. Deze ontwikkeling maakt het nog belangrijker om de correspondentie met burgers goed te organiseren, in lijn met de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie.

6. Nazorg

De Rekenkamercommissie heeft het voornemen om de aanbevelingen die uw raad en het college overneemt te monitoren. Een jaar na behandeling van deze rapportage zullen wij een quick-scan houden naar de mate waarin de aanbevelingen zijn opgevolgd en hoe dit mogelijk heeft uitgepakt voor de organisatie.