Oegstgeest
Wassenaar
Voorschoten

Rekenkamercommissie

Onderzoek publieke dienstverlening in de gemeente Wassenaar

Wassenaar Voorschoten Oegstgeest

Secretariaat: Postbus 393, 2250 AJ Voorschoten
☎ 06-18 54 43 05 : rekenkamercommissiewvo@voorschoten.nl

Oegstgeest
Wassenaar
Voorschoten

Rekenkamercommissie

Aan de gemeenteraad van Wassenaar

Voorschoten, 12 maart 2008

Geachte leden,

1. Inleiding

De Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest (RKC) heeft in 2007 een onderzoek laten uitvoeren naar de publieke dienstverlening van de drie gemeenten. Daarbij heeft de RKC de relevantie voor de inwoners en de politieke aandacht voor dit onderwerp zwaar laten meewegen. Het onderzoek is uitgevoerd door het onderzoeksbureau Jacques Necker in opdracht van de RKC.

2. Leeswijzer

Het rapport bestaat uit drie delen. Het eerste deel is de bestuurlijke brief van de RKC aan de gemeenteraad van Wassenaar. Hierin zijn de conclusies opgenomen en de aanbevelingen die de RKC heeft geformuleerd die naar de mening van de RKC kunnen bijdragen aan de verdere realisatie van de ambities van uw gemeente. Het tweede deel van het rapport bevat de rapportage van het onderzoeksbureau Jacques Necker met daarin opgenomen de bevindingen van het onderzoek. Op deze rapportage zijn de conclusies en aanbevelingen van de RKC gebaseerd. Het derde deel van het rapport is de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders van Wassenaar en het nawoord van de RKC hierop.

3. Publieke dienstverlening, professionele gemeenten

De eisen aan dienstverlening door gemeenten zijn hoog doordat de mondige burger kwaliteit en gebruiksgemak eist, door de juridisering van de samenleving, maar ook door de grotere mogelijkheden die ICT-ontwikkelingen met zich mee brengen. Goede dienstverlening van de gemeenten is van groot belang voor het vertrouwen van burgers in de overheid.

De Rijksoverheid (met het project 'Andere Overheid') maar vooral ook de gemeenten zelf proberen in toenemende mate in te spelen op de eisen die gesteld worden.

Wassenaar Voorschoten Oegstgeest
Secretariaat: Postbus 393, 2250 AJ Voorschoten
☎ 06-18 54 43 05 : rekenkamercommissiewvo@voorschoten.nl

Een belangrijk landelijk beleidskader voor publieke dienstverlening wordt gevormd door de nota *Publieke Dienstverlening, professionele gemeenten, visie 2015*, die in 2005 opgesteld is door de VNG-Commissie Gemeentelijke Dienstverlening, ook wel de Commissie Jorritsma genoemd. Deze nota schetst een bestuurlijke agenda voor gemeentelijke dienstverlening voor de komende 10 jaar. Deze agenda is samengevat in de volgende 3 actiepunten:

1. *Binnen 10 jaar zijn gemeenten dé poort tot publieke dienstverlening.*
   De gemeente gaat fungeren als het (al dan niet digitale) loket voor alle dienstverlening van de overheid;

2. *Binnen 10 jaar hebben gemeenten een gezamenlijke servicecenter voor de publieke dienstverlening.*
   Dit betekent onder andere dat gemeenten aanbodgericht en vraaggestuurd dienen te werken, optimaal gebruik maken van ICT en optimaal samenwerken met ketenpartners;

3. *Binnen 10 jaar vinden gemeenten het heel gewoon om zichzelf te normeren over de kwaliteit van dienstverlening.*
   Dit punt verwijst naar de ambitie dat gemeenten zichzelf servicenormen opleggen, die ook naar buiten toe communiceren en over de naleving ervan rapporteren.

De genoemde nota constateert dat veel gemeenten bezig zijn hun publieke dienstverlening te verbeteren, maar stelt ook vast dat er nog met regelmaat gerapporteerd wordt door instanties zoals de Nationale Ombudsman over ondermaatse dienstverlening.

4. Onderzoek Rekenkamercommissie

Het onderzoek van de RKC richtte zich op de dienstverlening van de gemeente waarbij burgers, bedrijven en instellingen als vragende partij naar de gemeente optreden.
De twee hoofdvragen van het onderzoek waren:

1. Op welke wijze is de kwaliteit van de publieke dienstverlening in de gemeenten gewaarborgd;
2. Hoe vond in het jaar 2006 de afhandeling van brieven van particulieren plaats en in hoeverre voldoet de behandeling van de brieven aan wettelijke en andere redelijkerwijs te stellen normen en aan de eigen kwaliteitsnormen van de gemeente?

5. Conclusies

5.1. Conclusies over de wijze waarop de gemeente Wassenaar de kwaliteit van de dienstverlening waarborgt.

De RKC heeft bij het onderzoek het beleidskader van de gemeente onderzocht en getoetst of het beleid consistent, volledig, onderbouwd en geborgd is en of de doelstellingen van het beleid SMART zijn verwoord. De belangrijkste conclusies zijn:

- **Publieke dienstverlening is speerpunt van de gemeente waarbij de gemeente oog heeft voor de 'zachte' kant**

De RKC concludeert dat de publieke dienstverlening in de gemeente Wassenaar hoog op de politieke agenda staat. Het onderwerp is een speerpunt van het gemeentebestuur en op verschillende manieren is de afgelopen periode gewerkt aan een versterkte dienstverlening. De gemeente zet daarbij niet alleen in op 'harde' instrumenten zoals het aanbieden van digitale producten, het ontwikkelen van een systeem van klachtenmanagement, het opstellen van kwaliteitshand-vesten en servicenormen, maar heeft ook oog voor de 'zachte' kant van dienstverlening. Die heeft te maken met de opstelling van de ambtenaar naar de burger en de daarvoor benodigde klantvriendelijke cultuur. De dienstverlening is daarom gekoppeld aan een cultuurverandertraject. De recent afgeronde reorganisatie (nieuw Wassenaars model) vormt daarin een belangrijke stap.

- **Versterking van dienstverlening is een proces van lange adem**

Op basis van het onderzoek concludeert de RKC ook dat versterking van de dienstverlening tijd blijkt te kosten. De inmiddels gezette stappen van de gemeente vereisen nog belangrijke vervolgstappen en acties.
Zo zijn de doelstellingen die de gemeente voor zichzelf heeft geformuleerd voor de dienstverlening nog weinig concreet (SMART) en missen ze nog samenhang (integraliteit) en focus. Het plan van aanpak met daarin opgenomen de maatregelen die moeten leiden tot de gewenste verbeteringen (het dienstverleningsconcept) is bij de afronding van het onderzoek nog niet vastgesteld. De ontwikkelde servicenormen beperken zich vooralsnog tot afhandelingtermijnen door de gemeente. Ook was er in de jaarrekening 2006 (van medio 2007) nog weinig aandacht voor de resultaten van de versterkte dienstverlening.

- **Gemeente zet verschillende monitorinstrumenten in maar het ontbreekt nog aan integrale meting en rapportering**

Essentieel onderdeel van aandacht voor dienstverlening is het monitoren van de resultaten. De gemeente Wassenaar realiseert zich dat en zet daarvoor verschillende monitorinstrumenten in, zoals de Staat van de Gemeente (dat landelijk de prestaties van gemeenten meet), het burgerpanel dat gericht kan worden ingezet door de gemeente, de website-beoordeling door advies.overheid.nl en de metingen die de gemeente zelf doet om het jaarlijkse burgerjaarverslag te kunnen opstellen waarin onder meer in wordt gegaan op aantallen bezwaren en behandeltermijnen.
Overigens is er nog geen sprake van (centrale) systematische meting en rapportering op alle doelstellingen.

- **Gemeten resultaten op dienstverlening overwegend positief**

Het beeld dat uit de beschikbare informatie naar voren komt op het punt van dienstverlening is overwegend positief. Zo blijkt uit de Staat van de gemeenste 2006 dat op vijf van de zes rollen die de burger heeft (kiezer, klant, onderdaan, partner, wijkbewoner en belastingbetaler) Wassenaar bovengemiddeld scoort. De zesde rol (burger als klant) kon in 2006 niet goed worden beoordeeld. Eind 2006 bleek een representatieve groep burgers van Wassenaar ook overwegend positief over de wijze waarop de gemeente regelingen opstelt, toepast en handhaaft.
De kwaliteit van de digitale dienstverlening komt minder positief uit onderzoek naar voren.

5.2. Conclusies over de afhandeling van brieven in 2006.

De RKC beschouwt het deelonderzoek naar de afhandeling van brieven en e-mails als een manier om te toetsen hoe de dienstverlening in de praktijk is. De RKC heeft een steekproef van 30 briefdossiers getrokken. Deze steekproef van 30 dossiers is nader onderzocht. In het digitale archief zijn alle oorspronkelijke brieven en inhoudelijke reactie beoordeeld op de aspecten tijdigheid, volledigheid en bejegening. De belangrijkste conclusies zijn:

- **Aanzienlijk deel van dossiers incompleet**

Een groot deel van de bestudeerde dossiers is incompleet (10 van de 30), in die zin dat de uitgaande brief van de gemeente ontbreekt. In het onderzoek kon dan ook niet beoordeeld worden of de antwoordbrief van de gemeente in die gevallen tijdig en kwalitatief goed was.
De RKC vindt dit een ernstig punt. Het is aannemelijk dat dit binnen Wassenaar voor grote aantallen briefdossiers het geval is. Daarmee ontbreekt voor de gemeente de mogelijkheid om de eigen kwaliteit te meten, maar het kan ook het primaire proces van behandeling van brieven verstoren omdat door de gemeente centraal niet kan worden teruggegrepen op eerder verzonden antwoorden.

Gebaseerd op de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de beperkte steekproef verwacht de RKC dat in de totale verzameling poststukken (11.400 stuks) tussen de 3200 en 4300 dossiers onvolledig zijn.

- **Beantwoording van de brieven niet altijd tijdig**

Drie brieven zijn niet tijdig beantwoord. De gemiddelde overschrijding van de beantwoordingtermijn was 4 weken. Wellicht is de omslachtige procedure voor inkomende post (altijd eerst langs burgemeester en gemeentesecretaris) hier debet aan.
Voor de 3 brieven die te laat zijn beantwoord ontbrak in het dossier een tussenbericht. De gemeente voldoet hier dus niet aan de eigen normen.
Van de 30 brieven hebben er 4 ten onrechte geen bericht van ontvangst gekregen.

- **Inhoudelijke beantwoording en bejegening over het algemeen adequaat**

Positief is dat van de 20 brieven die konden worden beoordeeld er 19 volledig beantwoord zijn. Alle 20 brieven waren begrijpelijk geformuleerd en in correct Nederlands geschreven. Bij een aantal brieven had de gemeente een wat meer persoonlijker toon kunnen gebruiken.

6. Aanbevelingen

De gemeente Wassenaar is ambitieus als het gaat om publieke dienstverlening. Zo onderschrijft zij bijvoorbeeld de visie van de commissie Jorritsma om de gemeente de spil van de contacten van de burger met de overheid in brede zin te laten zijn.

De RKC heeft waardering voor de ambities van de gemeente Wassenaar en denkt dat met de volgende aanbevelingen de realisatie van deze ambities dichterbij komen:

6.1. Over het systeem van kwaliteitszorg:

a. Stel een integraal beleidskader vast en breng meer focus en samenhang aan in de doelstellingen, bijvoorbeeld door een meerjarenplan met jaarlijkse ambities op te stellen;
b. Maak de doelstellingen zo concreet (SMART) mogelijk;
c. Ontwikkel servicenormen die meer omvattend zijn dan uitsluitend behandeltermijnen en betrek bij de ontwikkeling de organisatie zodat optimale bekendheid en draagvlak ontstaat;
d. Besluit als gemeenteraad over de doelstellingen en maak de realisatie daarvan inzet tot een jaarlijks debat in de gemeenteraad;
e. Monitor op systematische wijze de voortgang en richt het primaire proces zo in dat de informatie daaruit op een eenvoudige wijze is te genereren;
f. Zorg voor een directe koppeling tussen de rapportage in het burgerjaarverslag over de dienstverlening en de afgesproken doelstellingen;
g. Maak een lid van het managementteam expliciet verantwoordelijk voor de agendering en rapportering over de voortgang van de verbeteringen.

6.2. Over de afhandeling van brieven:

a. Zorg voor een goede en volledige dossiervorming en benut daarbij het postregistratiesysteem zo goed mogelijk;
b. Sluit met de servicenormen voor correspondentie aan bij de correspondentiewijzer van de nationale ombudsman (hierin zijn de wettelijke en overige normen aangegeven voor alle soorten correspondentie);
c. Rapporteer over de realisatie daarvan ook in het burgerjaarverslag.
d. Heroverweeg de procedure voor inkomende post.

7. Ten slotte

De RKC wil hierbij het college van Burgemeester en wethouders van Wassenaar en de ambtenaren bedanken die de onderzoekers van Jacques Necker van de nodige informatie hebben voorzien.

De RKC vertrouwt erop dat u het rapport zult gebruiken om de publieke dienstverlening verder te verbeteren en daarmee het vertrouwen van de burger in de overheid.

Vanzelfsprekend is de RKC bereid u een nadere toelichting te geven op het rapport.
Afzonderlijk treft u ook de rapporten aan die de RKC heeft aangeboden aan de gemeenteraden van Voorschoten en Oegstgeest. De rapporten zijn tevens aangeboden aan de colleges van Burgemeester en wethouders van de drie gemeenten.

Hoogachtend,
Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest,

De voorzitter,

Dr. W. Kuiper

Onderzoek publieke dienstverlening

Wassenaar

Rekenkamercommissie Wassenaar

Voorschoten en Oegstgeest

Onderzoeksrapport

Postbus 85203
3508 AE Utrecht
[t] 030 233 44 29
[f] 030 262 34 38
[i] www.necker.nl

Onderzoekers

Drs. S. (Sander) Mateman
Drs. H.M. (Maarten) Hoogstad
Drs. D. (Derk) Berends

Contactpersoon

Drs. S. (Sander) Mateman
[t] 06 – 260 489 80
[e] mateman@necker.nl

Kenmerk

JO 11235

Datum

18 januari 2008

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave			1
1		Inleiding	3
	1.1	Achtergrond	3
	1.2	Doelstelling	3
	1.3	Onderzoeksvragen	4
	1.4	Normenkader	4
	1.5	Onderzoeksaanpak	4
2		Doelstellingen en maatregelen publieke dienstverlening	7
	2.1	Inleiding	7
	2.2	Normen	8
	2.3	Gemeentelijk beleidskader	8
	2.4	Resumé	15
3		Afhandeling brieven	17
	3.1	Inleiding	17
	3.2	Normen	17
	3.3	Inrichting proces	17
	3.4	Steekproef	19
Bijlage 1 – Literatuur			25
Bijlage 2 – Deelvragen			27
Bijlage 3 – Normenkader			29
Bijlage 4 – Scoreformulier			35
Bijlage 5 – Verantwoording steekproef			37

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

De rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest heeft in november 2006 de raden ingelicht over de start van een onderzoek, in 2007, naar de publieke dienstverlening van de drie gemeenten. Bij de rekenkamercommissie hebben de *relevantie voor de inwoners* van de drie gemeenten en de *politieke aandacht* voor het onderwerp zwaar meegewogen.

De rekenkamercommissie houdt voor het begrip publieke dienstverlening de definitie van de commissie Jorritsma aan. Daarin wordt publieke dienstverlening omschreven als de interactie en / of transactie tussen de gemeenten en individuele burgers, bedrijven, en maatschappelijke instellingen, waarbij de burgers, bedrijven en instellingen de directe afnemers zijn van een dienst. Daar vallen veel diensten van de gemeente onder. Voor de uitvoerbaarheid van het onderzoek worden diensten zoals handhaving, groen beheer en wegenonderhoud buiten beschouwing gelaten. Ook de dienstverlening van (keten)partners van de gemeente (zoals sportverenigingen, onderwijs en uitbestede diensten) worden buiten beschouwing gelaten. Het onderzoek richt zich daarmee dus primair op dienstverlening waarbij burgers, bedrijven en instellingen als vragende partij naar de gemeente optreden.

1.2 Doelstelling

Het onderzoek heeft als doel om de wijze waarop de gemeente kwaliteit van de dienstverlening aanstuurt en organiseert in beeld te brengen en te beoordelen. Als concreet onderdeel / aspect van de dienstverlening is gekozen om de wijze van briefafhandeling als representatieve casus te kiezen. De rekenkamercommissie beoogt hiermee inzicht te geven in (aspecten van) de kwaliteit van de publieke dienstverlening en op deze wijze een bijdrage te leveren aan de kwaliteit daarvan in de drie gemeenten.

Doelstelling

Het inzicht verkrijgen in de kwaliteit van het beleid voor publieke dienstverlening en de kwaliteit van de afhandeling van brieven van particulieren in de gemeenten Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest, en het op deze wijze bijdragen aan de kwaliteit van de publieke dienstverlening in deze drie gemeenten.

Deze doelstelling sluit aan bij de doelstelling van de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) van de VNG, zoals die is geformuleerd in Publieke dienstverlening, professionele gemeenten. Visie 2015*: "Voortbouwend op ervaringen en inzichten van overheidsdienstverleners een visie presenteren die bestuurders richting en inspiratie geeft bij het verbeteren en innoveren van de gemeentelijke dienstverlening."*[1]

[1] Publieke dienstverlening, professionele gemeenten. Visie 2015, juni 2005, pag. 5.

1.3 Onderzoeksvragen

Om tot realisatie van de eerder gestelde doelstelling te komen is er gekozen voor een probleemstelling die tweeledig is, te weten:

1. *Op welke wijze is de kwaliteit van de publieke dienstverlening in de gemeenten gewaarborgd?*
2. *Hoe vond in het jaar 2006 de afhandeling van brieven van particulieren plaats en in hoeverre voldoet de behandeling van de brieven aan wettelijke en andere redelijkerwijs te stellen normen en aan de eigen kwaliteitsnormen van de gemeente?*

De gekozen afbakening van het te onderzoeken onderwerp heeft tot gevolg dat deze twee centrale vragen zowel het beleid als de uitvoering in beeld brengen.

In het algemeen kan gesteld worden dat de kwaliteit van de publieke dienstverlening niet alleen bepaald wordt door rechtmatigheid van het gevoerde beleid. Het telt immers ook mee op welke wijze een inwoner door de gemeente wordt bejegend en op welke wijze eventuele reacties op brieven worden vormgegeven.

De centrale vragen zijn in bijlage 2 uitgewerkt in dertien deelvragen.

1.4 Normenkader

Om te kunnen beoordelen of de gemeente de kwaliteit van de publieke dienstverlening gewaarborgd heeft zal het betreffende beleid aan een aantal normen moeten voldoen. Daarbij is gebruik gemaakt van normen die afkomstig zijn van de rijksoverheid, de gemeente zelf en de nationale ombudsman. Het zijn normen waarvan, voor een kwalitatief goede publieke dienstverlening, redelijkerwijs verwacht kan worden dat ze in acht worden genomen.

De normen zijn op te delen in vier categorieën:

- *Normen ten aanzien van de kwaliteit van het beleidskader publieke dienstverlening*
- *Normen ten aanzien van de tijdigheid van de afhandeling van brieven*
- *Normen ten aanzien van de beantwoording van brieven*
- *Normen ten aanzien van de bejegening in brieven.*

Kort samengevat is de rekenkamercommissie van mening dat een gemeente een goed beleidskader dient te hebben ten aanzien van publieke dienstverlening. Bovendien is de rekenkamercommissie van mening dat de burgers op tijd een antwoord dienen te krijgen, dat inhoudelijk op orde is en netjes behandeld dienen te worden.

Deze normen zijn verder uitgewerkt in bijlage 3.

1.5 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in drie fases. Eerst is nagegaan welke beleidskaders er in de gemeenten aanwezig zijn, alsmede het landelijke wet- en regelgevingkader. Op basis van deze informatie is het normenkader aangevuld met gemeente specifieke normen. Dit

normenkader is de basis voor de verdere beoordeling van de kwaliteit van zowel het beleid als de uitvoering.

Vervolgens zijn de beleidsstukken diepgaander geanalyseerd. In deze fase is geanalyseerd welke instrumenten en procedures door de gemeenten worden ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Daarnaast is het proces in beeld gebracht van de afhandeling van brieven. Ook is geïnventariseerd over welke monitoringinformatie de gemeenten beschikken. Informatie is verzameld door middel van deskresearch en interviews met betrokken ambtenaren.

Tot slot zijn in iedere gemeente 30 briefdossiers (een dossier kan zowel fysieke brieven als e-mails of faxen bevatten) getoetst aan de normenkaders. Hierbij beperkt het onderzoek zich tot brieven van particulieren, dat wil zeggen burgers, bedrijven en instellingen. Brieven afkomstig van andere overheden vallen daardoor buiten de dossierstudie. Ondanks dat 30 een beperkt aantal lijkt, is de ervaring uit identieke onderzoeken in andere gemeenten die zijn uitgevoerd, dat dit voldoende is. De bestudering van een groter aantal briefdossiers versterkt weliswaar de bevindingen op basis van de 30 reeds bestudeerde dossiers, maar geeft doorgaans geen ander beeld. De steekproef is toegelicht in bijlage 5.

2 DOELSTELLINGEN EN MAATREGELEN PUBLIEKE DIENSTVERLENING

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op het vigerend beleid in de gemeente Wassenaar voor publieke dienstverlening. Het beleid is onder andere terug te vinden in het collegewerkprogramma en het reorganisatieplan nieuw Wassenaars model (lange termijn), in de begroting en jaarrekening (jaarschijven) en in een kwaliteitshandvest (uitvoering). Centraal staan in dit hoofdstuk de vastgestelde doelstellingen en de maatregelen die de gemeente neemt om de doelen te realiseren. Verder zullen we ook aandacht besteden aan de procedures en systemen die worden ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en te monitoren (o.a. Programmabegroting, Jaarrekening, Staat van de Gemeente en Burgerjaarverslag). Een volledig overzicht van de gebruikte stukken wordt opgenomen in bijlage 1.

Publieke dienstverlening, professionele gemeenten
Een belangrijk landelijk beleidskader voor publieke dienstverlening wordt gevormd door de nota *Publieke Dienstverlening, professionele gemeenten, visie 2015*, die in 2005 opgesteld is door de VNG-Commissie Gemeentelijke Dienstverlening, ook wel de Commissie Jorritsma genoemd.
Deze nota schetst een bestuurlijke agenda voor gemeentelijke dienstverlening voor de komende 10 jaar. Deze agenda is samengevat in de volgende 3 actiepunten:

1. *Binnen 10 jaar zijn gemeenten dé poort tot publieke dienstverlening.* Dit houdt in dat de gemeente gaat fungeren als het (al dan niet digitale) loket voor alle dienstverlening van de overheid. Ook van andere overheden dan de gemeente zelf.
2. *Binnen 10 jaar hebben gemeenten een gezamenlijk servicecenter voor de publieke dienstverlening.* Dit betekent onder andere dat gemeenten aanbodgericht en vraaggestuurd dienen te werken, optimaal gebruik maken van ICT en optimaal samenwerken met ketenpartners. Belangrijk in dit verband is ook dat klanten via verschillende kanalen met de gemeente zaken kunnen doen en dat in toenemende mate burgers gebruik kunnen maken van ‘zelfbediening’, bijvoorbeeld het zelfstandig afnemen van een gemeentelijke dienst via het digitaal loket.
3. *Binnen 10 jaar vinden gemeenten het heel gewoon om zichzelf te normeren over de kwaliteit van dienstverlening.* Dit punt verwijst naar de ambitie dat gemeenten zichzelf servicenormen opleggen, die ook naar buiten toe communiceren en over de naleving ervan rapporteren. Deze normen dienen te worden gevoed door monitorgegevens over klanttevredenheid en kwaliteit van de dienstverlening en dienen te worden geborgd door zorgvuldige procedures en investeringen in personeel en een dienstverlenende cultuur.

De notitie constateert dat veel gemeenten bezig zijn hun publieke dienstverlening te verbeteren, maar stelt ook vast dat er nog met regelmaat gerapporteerd wordt door instanties zoals de Nationale Ombudsman over ondermaatse dienstverlening.

2.2 Normen

In dit hoofdstuk wordt het beleidskader beschreven en getoetst. Ten aanzien van het beleidskader rond publieke dienstverlening heeft de rekenkamercommissie de volgende normen vastgesteld.

SMART
De doelstellingen van het beleid dienen *SMART* te zijn verwoord. Dit betekent dat zij specifiek, meetbaar, realistisch en tijdsgebonden dienen te zijn.

- *Specifiek*: Het beleid en de daarin gestelde doelen dienen direct gerelateerd te zijn aan het beleidsterrein en dusdanig te zijn geformuleerd dat meerdere interpretaties niet mogelijk zijn.
- *Meetbaar*: het beleid en de daarin gestelde doelen dienen heldere indicatoren te bevatten, op basis waarvan controle mogelijk is.
- *Realistisch*; doelen dienen dusdanig te worden geformuleerd dat het aannemelijk is dat deze binnen de gestelde termijnen en budgetten behaald worden.
- *Tijdsgebonden*; er dienen heldere begin- en einddata te zijn geformuleerd.

Consistentie
Het beleid moet inhoudelijk consistent zijn. Dit betreft zowel de consistentie tussen eventuele verschillende beleidsdocumenten als de consistentie met de in de programmabegroting geformuleerde doelstellingen.

Volledig/omvattend
Het beleid omvat alle publieke dienstverlening van de gemeente, niet slechts één of enkele aspect(en) daarvan.

Onderbouwing en borging
Het beleid is gebaseerd op een analyse van de stand van zaken omtrent de kwaliteit van de dienstverlening en eventuele knelpunten en voorziet in regelmatige monitoring van kwaliteit, bijvoorbeeld in de vorm van klanttevredenheidsonderzoeken, Indien nodig wordt aan de hand van evaluaties het beleid aangepast.

2.3 Gemeentelijk beleidskader

2.3.a. Inleiding

De doelen die de gemeente Wassenaar heeft gesteld op het terrein van de publieke dienstverlening zijn voornamelijk vastgelegd in het Collegewerkprogramma 2006 - 2010, in de Programmabegroting 2007 en in het reorganisatieplan nieuw Wassenaars model van 2006. In deze stukken valt te lezen dat *"De gemeente Wassenaar nadrukkelijk inzet op verbetering van de dienstverlening".* Uit de eerste zin van het werkplan 2006 -2010 blijkt ook dat het college de verbetering van de publieke dienstverlening hoog op de agenda heeft staan. Het college wijst erop dat de technische ontwikkelingen ervoor hebben gezorgd dat met name de *digitale* dienstverlening een vlucht heeft genomen en ruime mogelijkheden biedt voor het verhogen van het serviceniveau. Het college zegt echter ook oog te hebben voor de meer traditionele manieren van dienstverlening. Burgers en bedrijven zullen de gemeente immers ook blijven benaderen met brieven en e-mails, *"voor de afzender zal dit geen verschil uitmaken".*

Een belangrijk middel om burgers meer te betrekken is de eind 2005 ingestelde politieke markt. Doel hiervan is het inspreekrecht van de burgers een meer centrale plaats te geven bij raadsvergaderingen.

Een verbetering van de publieke dienstverlening stelt ook eisen aan de gemeentelijke organisatie, mede om deze reden wordt de gemeentelijke organisatie momenteel gereorganiseerd. Het nieuw Wassenaars model (nWm) is onder meer gebaseerd op de visie die het vorige kabinet onder de titel "andere overheid" heeft opgesteld. Dit project moet er toe leiden dat de gemeente met een nieuwe indeling van de organisatie zich meer kan concentreren op de dienstverlening naar burgers, bedrijven en instellingen. Het project moet ook iets doen aan de bestuurscultuur en richt zich op het zo vroeg mogelijk betrekken van burgers bij besluitvormingsprocessen.

De gemeente is op meerdere manieren benaderbaar, maar in alle gevallen moet een tijdige en adequate reactie gewaarborgd zijn, ongeacht de wijze waarop de gemeente in eerste aanleg is benaderd. *"Een en ander vraagt stroomlijning en herstructurering van procedures en processen",* aldus het college. *'Voor een belangrijk deel ligt dit in onze handen, maar is deels ook afhankelijk van ontwikkelingen bij onze zogenaamde ketenpartners en de vorderingen op het gebied van wetgeving en automatisering".*

In het onderstaande wordt eerst het gemeentelijk beleidskader gepresenteerd en vervolgens besproken aan de hand van de gepresenteerde normen.

2.3.b. Beleidskader: doelstellingen en maatregelen

De geschetste ontwikkelingen maken dat het college publieke dienstverlening deze periode heeft benoemd tot één van de speerpunten.

Dienstverlening (2.2.)

De gemeente werkt aan een efficiënte ambtelijke organisatie en stemt deze af op een adequate dienstverlening en communicatie teneinde tegemoet te kunnen komen aan de wensen van de burgers. Om dit te bereiken worden organisatorische en technologische verbeteringen doorgevoerd.

Bron: College werkplan 2006 – 2010, p 2

Programmabegroting 2007[2]

De dienstverlening aan burgers komt zijdelings ook aan de orde in twee andere speerpunten van het college. In het kader van het betrekken van de burgers bij het besluitvormingsproces zal bijvoorbeeld een nieuwe inspraakverordening worden opgesteld. Ook besteedt het college aandacht aan de positie van wijk- en buurtverenigingen. Omdat deze verenigingen bijdragen aan de sociale samenhang en ontplooiing van burgers zijn er gemeentelijke contactpersonen aangewezen en is het

[2] De begroting voor 2008 is bij het opstellen van deze rapportage nog niet vastgesteld. Uit de concept begroting en het toelichtende persbericht blijkt dat de gemeente Wassenaar voornemens is deze lijn en doelstellingen in 2008 voort te zetten.

regulier overleg ingevoerd. Speerpunt 2.2, dienstverlening, raakt echter de burgers het meest in zijn hoedanigheid als klant van de gemeente. Dit speerpunt is concreet gemaakt in de volgende zeven doelstellingen.

Doelstellingen

1. *De dienstverlening aan burgers, instellingen en bedrijven wordt op verschillende fronten verbeterd. Kernbegrippen daarbij zijn toegankelijk, duidelijk en snel.*
2. *De burger staat centraal, de organisatie richt zich naar zijn wensen.*
3. *De toegankelijkheid wordt verbeterd door de dienstverlening via internet uit te breiden tot minimaal 65% van de producten en diensten die gemeente aanbiedt.*
4. *Door het inrichten van één punt waar de vragen of verzoeken van burgers, instellingen en bedrijven worden gecentraliseerd en gecoördineerd, of dat nu gaat om de balie, brieven, email, internet of telefoon, wordt de vraag "bij wie moet ik zijn voor?" geëlimineerd.*
5. *De dienstverlening wordt vastgelegd in kwaliteitshandvesten.*
6. *In deze raadsperiode wordt bij tenminste 50% van de diensten en producten de behandeltermijn met 25% bekort.*
7. *Op korte termijn wordt een nieuw systeem voor klachtmanagement ingevoerd.*

Van belang is de vraag welke maatregelen het college neemt om deze doelstellingen ook daadwerkelijk te bereiken. In de eerder genoemde documenten heeft het college een aantal concrete acties genoemd, te weten:

Prestaties

- *Een veranderingstraject starten dat moet leiden tot een meer dienstverlenende, klantgerichte en ondernemende instelling bij onze medewerkers. Een naar buiten gerichte blik moet enerzijds antennes ontwikkelen voor wat er in de samenleving gebeurt en anderzijds de gewoonte kweken om in een vroegtijdig stadium met burgers en bedrijven overleg te plegen over oplossingen voor gesignaleerde vraagstukken*
- *Er is voor 1 april 2007 een fysiek frontoffice ingericht.*
- *We beschikken over een nieuwe productencatalogus.*
- *Er is een digitaal loket operationeel.*
- *De Gemeente Wassenaar wordt EGEM-proof en zal minimaal 50% van de producten en diensten via internet aanbieden.*
- *Voor 75% van onze producten en diensten komen er kwaliteitshandvesten, waarin de afdoeningtermijnen voor 50% van de diensten met tenminste 10% is bekort.*
- *Er is, als één van de middelen om de (verbetering van de) dienstverlening te monitoren, een systeem van klachtenmanagement operationeel.*
- *Over de resultaten die met het klachtenmanagement worden geboekt zal in het burgerjaarverslag worden gerapporteerd.*

De prestaties waarbij geen streefdatum is genoemd, wil de gemeente gerealiseerd hebben in de tweede helft van 2007.

Ten tijde dat het collegewerkprogramma is opgesteld was er een plan van aanpak in voorbereiding waarin maatregelen worden beschreven die moeten leiden tot de in de

doelstelling genoemde verbeteringen. Dit is het dienstverleningsconcept. De vaststelling van dit concept was voorzien voor de eerste helft van het jaar 2007. Dit plan van aanpak is momenteel nog niet definitief vastgesteld, een conceptversie van het document is wel voorhanden. De belangrijkste elementen daarin zijn een inhaalslag op het gebied van ICT, de stroomlijning en vereenvoudiging van procedures en processen en de training en scholing van personeel. Ook de invoering van een Klant Contact Centrum (KCC, ook wel frontoffice genoemd) is een element waar het plan van aanpak aandacht aan besteedt. Een KCC is een portaal waar burgers en instellingen uiteindelijk terecht moeten kunnen voor alle overheidsgerelateerde diensten en producten. Voor het volledige optuigen van het KCC voor deze functie is een tijdspad tot 2015 uitgetekend.

Dienstverleningsconcept en cultuurtraject

De visie van de gemeente zoals verwoord in het dienstverleningsconcept sluit aan bij die van de commissie Jorritsma. Om te realiseren dat gemeente in 2015 inderdaad het loket is voor de burger voor de gehele overheid is een duidelijke visie nodig die tot 2015 een gefaseerde invoering ondersteunt. De consequentie van het omarmen van de visie van de commissie Jorritsma is dat " het klant contact centrum van de gemeente in 2015 nagenoeg alle vragen van burgers, bedrijven en instellingen aan de overheid en ketenpartners via alle kanalen moet kunnen afhandelen. Het streven van de commissie Jorritsma is dat 80% van de eerste contacten met de burger in 2015 direct wordt afgehandeld door de gemeente.

Het college geeft aan dat ze het proces om te komen tot een verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening nadrukkelijk wil koppelen aan een cultuurverandertraject. Om de diverse maatregelen te laten beklijven is het college van mening dat een verandering van de cultuur noodzakelijk is. *"Deze cultuurverandering moet leiden tot een meer dienstverlenende, klantgerichte en ondernemende instelling bij onze medewerkers".*

Antwoord©

De gemeente heeft het concept antwoord© omarmd om de doelstellingen te kunnen realiseren en de verschillende initiatieven met elkaar te kunnen verbinden. Antwoord © is een initiatief van onder andere de ICT Uitvoeringsorganisatie (ICTU) en de VNG. Het doel is gemeenten te ondersteunen bij het realiseren van een professionele frontoffice.Dit concept levert vier bouwstenen waarmee aan de slag moet worden gegaan; producten/diensten en kanalen, processen en besturing, systemen en informatie, Leiderschap en medewerkers. Antwoord © onderscheidt vijf ontwikkelstadia (dienst heeft antwoord, kanaal heeft antwoord, frontoffice heeft antwoord, gemeente heeft antwoord en overheid heeft antwoord).

Kwaliteitshandvest

De gemeente Wassenaar heeft in 2006 een kwaliteitshandvest vastgesteld. Dit handvest is via internet toegankelijk voor alle inwoners van Wassenaar. Uit de toelichting op het handvest blijkt dat het doel van het handvest met name is om aan burgers (klanten) te laten zien dat de gemeente ze serieus neemt. Er wordt in het handvest aangegeven welke kwaliteit de gemeente poogt te leveren. Het actief communiceren van deze kwaliteitsnormen verhoogt de druk op de organisatie om te leveren wat je belooft en geeft de klant tegelijkertijd een norm om naar te verwijzen.
Er wordt onderkend dat het opstellen van een kwaliteitshandvest nog geen garantie biedt voor de daadwerkelijk levering van kwaliteit, *"dienstverlening draait uiteindelijk om cultuur*

en attitude, niet om het instrument". Bovendien moet het handvest een document zijn dat bekend is bij alle medewerkers. Uit de interviews blijkt dat beide elementen momenteel nog niet van toepassing zijn; weinig medewerkers gebruiken het handvest in hun dagelijks werk en aan een cultuuromslag wordt momenteel gewerkt.
In het kwaliteitshandvest zijn de volgende algemene servicenormen opgenomen. De toepassing van servicenorm 2, 3 en 4 is in de casestudie (hoofdstuk 4) nader onderzocht.

Servicenormen

1. *De telefoon gaat hooguit zes keer over voordat hij wordt opgenomen.*
2. *Binnenkomende correspondentie wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken afgehandeld. Een bericht van afdoening wordt verzonden voor processen die afwijken van de standaard afdoeningtermijn van zes weken.*
3. *Indien afdoening niet binnen de vastgestelde termijn kan plaatsvinden, wordt vóór het verstrijken van de termijn, een tussenbericht verzonden dat de reden van de vertraging en een nieuwe afdoeningdatum bevat.*
4. *Vergunningen worden binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.*
5. *Binnen 4 werkdagen wordt een via de e-mail gestelde vraag aan de centrale balie beantwoord.*
6. *De wachttijd aan de balie van burgerzaken bedraagt niet meer dan 20 minuten.*

Per afdeling is verder ook aangegeven binnen welke termijn welk product geleverd moet zijn. De termijnen betreffen veelal de maximale wettelijke termijn, in een enkel geval heeft de gemeente Wassenaar de lat (iets) hoger gelegd. Het handvest bevat vrijwel geen normen die over andere aspecten van dienstverlening gaan dan de afhandelingtermijn zoals bijvoorbeeld normen over volledigheid van de beantwoording en de wijze van bejegening.
De organisatie vindt de huidige servicenormen niet erg ambitieus, maar wijst er op dat enkele zaken in gang zijn gezet om de lat hoger te leggen. Een aanscherping van de servicenormen heeft nog niet plaatsgevonden.

Los van het handvest wordt er gewerkt aan de schrijfstijl van medewerkers. Zo zijn er cursussen georganiseerd voor alle medewerkers en zien managers toe op de inhoud van de brieven. Ook raadsvoorstellen en collegevoorstellen volgen altijd hetzelfde stramien, aldus de geïnterviewden. Tot slot zijn er pogingen van de organisatie om te proberen negatieve besluiten te vermijden door in een vroeg stadium contact te zoeken met de burger. Bijvoorbeeld: "Als u uw uitbouw een halve meter korter maakt, is er geen probleem…"

Overige maatregelen

Over de monitoring en het afleggen van verantwoording wordt het volgende toegezegd.

- Als één van de middelen om de (verbetering van de) dienstverlening te monitoren zal het klachtenmanagement worden verbeterd *(gereed eind 2007).* Ten tijde van dit onderzoek is het klachtenvolgsysteem nog niet geïmplementeerd.
- Wij zullen regelmatig communiceren over de resultaten die worden geboekt en daarover rapporteren in het burgerjaarverslag *(jaarlijks).*

2.3.c. SMART-gehalte doelstellingen

De doelstellingen en prestaties zijn realistisch en doorgaans meetbaar geformuleerd. Wat betreft het tijdgebonden karakter van de prestaties is de realisatie van het merendeel van de prestaties voorzien voor de tweede helft van 2007. Dat is een zeer algemene tijdbepaling. Ook zijn de meeste doelstellingen en prestaties weinig concreet geformuleerd. Bijvoorbeeld de prestatie "*Een verandertraject starten* [..]". Ook de voornemens om een digitaal loket operationeel te hebben en een nieuwe productencatalogus te hebben zijn weinig concreet. Hoe het digitaal loket moet functioneren en welke diensten via dat loket kunnen worden afgenomen is niet duidelijk, evenals aan welke criteria een nieuwe productencatalogus moet voldoen. Hetzelfde geldt voor de doelstelling om de internetdienstverlening uit te breiden naar 65 procent van de diensten. Om welke diensten het gaat en welke eisen er gesteld worden aan die dienstverlening (of er bijvoorbeeld transacties mogelijk moeten zijn via internet of dat het aanbieden van informatie over die diensten voldoende is) wordt niet helder.
Verder is niet nader gespecificeerd aan de hand van welke indicatoren de realisatie van de doelstelling gemeten kan worden. Hoewel dat in sommige gevallen weliswaar voor de hand ligt (bijvoorbeeld realisatie vóór 1 april of rapportage in het burgerjaarverslag) wordt dat niet geëxpliciteerd.

2.3.d. Consistentie beleid

Het beleid ten aanzien van publieke dienstverlening is consistent. In de bestudeerde beleidsdocumenten zijn geen inconsistente maatregelen of doelstellingen aangetroffen.

2.3.e. Volledigheid/omvattendheid

Publieke dienstverlening is door het college als speerpunt benoemd. Het beleid met betrekking tot publieke dienstverlening in Wassenaar wordt integraal benaderd en kan in die zin als omvattend worden bestempeld. Er is een algemeen kwaliteitshandvest en er wordt gewerkt aan het inrichten van één loket voor alle dienstverlening.
Hierbij dient wel aangetekend te worden dat het kwaliteitshandvest zich uitsluitend richt op tijdigheid van beantwoording/afhandeling en niet ingaat op andere kwaliteitsaspecten (bijvoorbeeld bejegening en inhoudelijke kwaliteit van afhandeling). Tevens is gebleken dat in de praktijk het kwaliteitshandvest niet door alle medewerkers wordt gebruikt.

2.3.f. Onderbouwing en borging beleid

De gemeente Wassenaar gebruikt een aantal bronnen om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te bepalen op welke terreinen het beleid dient te worden aangepast. De resultaten van deze monitors worden door de gemeente beschouwd als beleidsevaluaties; indien nodig zal het college de uitkomsten van de monitors gebruiken om beleid aan te passen. Er is geen kwaliteitscoördinator, interne toetsingen vinden niet gestructureerd plaats. Monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening is een verantwoordelijkheid van het betreffende afdelingshoofd. De oprichting van een afdeling Primair Proces moet hier een einde aan maken.

Burgerjaarverslagen (2005 en 2006)

Het Burgerjaarverslag rapporteert jaarlijks over de kwaliteit van de publieke dienstverlening wordt jaarlijks afgelegd in het Burgerjaarverslag. In het jaarverslag 2005 valt te lezen dat de burgemeester het jaar 2006 heeft uitgeroepen tot het jaar van de bedrijfsvoering. Een van de manieren om dat te doen is het aanscherpen van het kwaliteitshandvest.

Kwaliteit digitale dienstverlening volgens advies.overheid.nl
In 2005 is de website van de gemeente door advies.overheid.nl (25ste plaats) beoordeeld, evenals door webdam.nl (72ste plaats). Positief wordt beoordeeld de volledigheid en een interessant jongerengedeelte. Aandachtspunt is de gepersonaliseerde dienstverlening (bv nieuws op maat, DigiD, volgen van status eigen aanvraag). In 2007 is de website op de 240ste plek terug te vinden. De gebruiksvriendelijkheid scoort hoog, maar de gepersonaliseerde dienstverlening en transparantie blijven punt van aandacht. De telefonische dienstverlening was prioriteit in 2006, dit heeft geresulteerd in een bereikbaarheid van de centrale balie van 99.8% (norm is 95%). De bereikbaarheid van de publiekslijnen is 67,5%, wat de norm hiervoor is, is niet bekend. De bereikbaarheid van de ambtelijke medewerkers is 61,2% (norm eveneens onbekend).

Monitoringinformatie uit de Programmarekening 2006
Het jaarverslag 2006 maakt deel uit van de programmarekening 2006. In april 2007 is dit verslag aangeboden aan de raad. Op dat moment was er net een nieuw college gevormd. Veel van de ontwikkelingen op het gebied van publieke dienstverlening dateren van na dit moment. Het jaarverslag 2006 bevat daarom weinig verantwoording over de ontwikkelingen op dit terrein. De resultaten ("wat is bereikt in 2006?") zijn als volgt.

- De in september 2005 geïntroduceerde Politieke Markt is geëvalueerd. Geconcludeerd is dat deze vorm van vergaderen een bijdrage levert aan de beoogde grotere betrokkenheid van de inwonersbij het bestuur.
- Er is een nieuwe inspraakverordening vastgesteld.
- Het elektronische burgerpanel is enkele keren geraadpleegd.

De staat van de gemeente (najaar 2006 en najaar 2007)
Wassenaar heeft in het najaar van 2006 meegedaan aan het onderzoek 'de staat van de gemeente'. In dit onderzoek wordt een groot aantal gemeenten vergeleken op een groot aantal punten. Op vier verschillende manieren wordt de nodige informatie verzameld (burgervragenlijst, loketvragenlijst, een gemeentelijk zelfonderzoek en landelijk te verzamelen gegevens over de gemeenten).
De onderzoekers maken in dit onderzoek een onderscheid tussen zes rollen die de burger kan vervullen (kiezer, klant, onderdaan, partner, wijkbewoner en belastingbetaler). Voor dit onderzoek van de rekenkamercommissie is met name het cijfer voor de burger als klant van belang.
Op vijf van de zes rollen scoort de gemeente bovengemiddeld. Alleen op het aspect 'burger als klant' scoort Wassenaar lager dan het gemiddelde in deze groep gemeenten (6.0 Wassenaar, t.o.v. 6.9 landelijk gemiddelde). Uit de analyse blijkt dat er in Wassenaar te weinig loketvragenlijsten[3] zijn ingevuld, hierdoor heeft Wassenaar op 15 van de 21 indicatoren "geen score". Van de indicatoren waar de gemeente wel op scoort (openingstijden, is de informatie die de gemeente geeft voldoende en begrijpelijk) is het cijfer van de gemeente Wassenaar wel bovengemiddeld. Alleen op het aspect 'rapportcijfer landelijke websiteranglijst' scoort Wassenaar beneden gemiddeld. Doordat het in 2006 niet mogelijk was om op meer indicatoren te scoren geeft dit cijfer geen compleet en representatief beeld, zo blijkt uit de toelichting bij het rapport.

[3] Vragenlijsten die bij het gemeenteloket hebben gelegen en die bezoekers van de balie hebben kunnen invullen. Dit was één van de manieren waarop de onderzoekers hun gegevens hebben verzameld.

In het najaar 2007 doet Wassenaar weer mee met het onderzoek. Uit de interviews blijkt dat de organisatie het belangrijk vindt om de publieke dienstverlening te monitoren, het is immers een speerpunt voor deze collegeperiode. Daarnaast hoopt de gemeente dit jaar meer ingevulde loketvragenlijsten te ontvangen zodat ook de stand van zaken op de overige 15 indicatoren in beeld gebracht kan worden. In het najaar 2007 zijn 1200 mensen door middel van een aselecte steekproef geselecteerd en verzocht de vragenlijst in te vullen.

Burgerpanel (november 2006)
In opdracht van de gemeente Wassenaar heeft TNS NIPO onder de inwoners van de gemeente een onderzoek uitgevoerd met betrekking tot de regelgeving in de gemeente. TNS NIPO heeft het burgerpanel van de gemeente, een representatieve groep inwoners (naar geslacht en leeftijd) benaderd met een aantal vragen over de wijze waarop de gemeente regelingen opstelt, toepast en handhaaft. De conclusies van de onderzoekers is dat de inwoners redelijk positief zijn. Onduidelijk is wat de norm is en wat het streefcijfer van de gemeente is.

2.4 Resumé

In deze paragraaf vatten we de bevindingen ten aanzien van het gemeentelijk beleidskader samen.

Gemeentelijk beleid voor de kwaliteit van de dienstverlening
Een centraal document waarin het gemeentelijk beleid ten aanzien van de publieke dienstverlening is vastgelegd is in omloop, maar nog niet vastgesteld. Dat betekent dat het beleid momenteel verspreid over verschillende stukken is terug te vinden. De meest belangrijke en actuele stukken zijn het collegewerkprogramma 2006 – 2010, het nieuw Wassenaars model 2006, de programmabegroting 2007 en het kwaliteitshandvest van 2006. De kern van deze documenten is dat Wassenaar in gaat zetten op organisatorische en technologische ontwikkelingen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. De organisatie vindt de huidige servicenormen niet erg ambitieus, maar wijst er op dat enkele zaken in gang zijn gezet om de lat hoger te leggen. Een aanscherping van de servicenormen heeft nog niet plaatsgevonden.
Een van de belangrijkste motieven om de organisatie te reorganiseren is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Het nieuw Wassenaars model is een middel om de kwaliteit beter te kunnen waarborgen. Dit wordt bijvoorbeeld zichtbaar door de invoering van een afdeling Primair Proces en een herinrichting van de publieksbalies in het gemeentehuis.

Monitoring van en verantwoording over de kwaliteit van de dienstverlening
Effecten van het beleid worden gemonitord door het burgerpanel in een jaarlijks onderzoek en door het onderzoek de ‘staat van de gemeente’. In het burgerjaarverslag en het jaarverslag van de gemeente wordt er over de resultaten gerapporteerd aan de inwoners van Wassenaar. De resultaten van deze monitors worden door de gemeente beschouwd als beleidsevaluaties; indien nodig zal het college de uitkomsten van de monitors gebruiken om beleid aan te passen. Er is geen kwaliteitscoördinator, interne toetsingen vinden niet gestructureerd plaats. Monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening is een verantwoordelijkheid van het betreffende afdelingshoofd. De oprichting van een afdeling Primair Proces moet hier een einde aan maken.

3 AFHANDELING BRIEVEN

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de registratie en afhandeling van brieven en e-mails aan de orde. De normen waaraan we de afhandeling toetsen staan in paragraag 3.2. Paragraaf 3.3 beschrijft de praktijk van registratie van brieven. Paragraaf 3.4 van dit hoofdstuk gaat vervolgens in op dossierstudie die is uitgevoerd. Daarbij wordt eerst ingegaan op de gemaakte selectie van onderzochte brieven. Daarna gaan we in op de bevindingen van het dossieronderzoek.

3.2 Normen

De afhandeling van brieven en e-mails is getoetst aan drie hoofdnormen. Hieronder is een beknopte toelichting op deze drie normen opgenomen. Zie verder bijlage 3 voor het uitgebreide toetsingskader.

- *Tijdigheid*

De snelheid van beantwoording van het poststuk is conform de geldende wet- en regelgeving. De gemeente verstuurt een bevestiging binnen de hiervoor geldende termijn. Mocht er meer tijd nodig hebben zijn, dan stuurt ze een vertragingsbericht.

- *Volledigheid*

De vraag van de burger wordt volledig beantwoord. Berichten van ontvangst van de gemeente bevatten ten minste de beslistermijn en de behandelende ambtenaar of afdeling. Bij een vertragingsbericht moet er melding worden gemaakt van de nieuwe beslistermijn en de reden van vertraging.

- *Bejegening*

De burgers worden door de gemeente in begrijpelijk en correct Nederlands benaderd. De gemeente kiest hiervoor een persoonlijke benadering.

3.3 Inrichting proces

In 2006 zijn er volgens het Burgerjaarverslag 2006 in totaal ca. 7200 brieven en ca. 4200 e-mails binnengekomen bij de gemeente Wassenaar. Niet al deze brieven en e-mails zijn formele stukken die binnen een bepaalde afgesproken termijn afgehandeld moeten worden. Hoewel het door de gemeente gehanteerde postverwerkingspakket in principe goed doorlooptijden kan berekenen, komt de informatie die daar uit verkregen wordt niet altijd overeen met de werkelijkheid omdat brieven niet altijd direct na afdoening naar het archief worden gezonden. De organisatie is bezig met de invoering van een buffermanagementsysteem[4] om de afhandeling van poststukken sneller te laten verlopen. Doel is om nog in 2007 over te gaan tot implementatie van een dergelijk systeem.

[4] Instrument om de planning te optimaliseren, beheersen en controleren. De neiging bestaat om altijd gebruik te maken van de maximale beschikbare termijn, terwijl het leveren van een dienst vaak een stuk sneller kan. Een buffermanagementsysteem kan dit inzichtelijk maken en zorgen voor een snellere afwikkeling

Bezwaar- of beroepschriften die betrekking hebben op bouwregelgeving, verkeerszaken, voorbereidingsbesluiten en subsidies worden afgehandeld door de afdeling Bestuurlijke- en Juridische Zaken. Bezwaarschriften die betrekking hebben op de bijstand, wet voorziening gehandicapten of volkshuisvesting worden behandeld door de sector Maatschappelijke Zaken. Bezwaarschriften tegen WOZ - beschikkingen en gemeentelijke belastingaanslagen worden behandeld door de afdeling Belastingen.

Inkomende post

Inkomende post wordt behandeld door de afdeling Informatievoorziening en Automatisering. Tot de taken van deze afdeling behoren onder meer de behandeling van post- en archiefzaken, het beheer van het oud-archief en bouwtekeningen, het beheer van computernetwerk, ondersteuning van pc-gebruikers en advisering over informatie- en automatiseringsbeleid. Op deze afdeling wordt de afweging gemaakt of een poststuk al dan niet ingeboekt wordt in het postregistratiesysteem. De richtlijn daarbij is dat poststukken die antwoord behoeven altijd worden geregistreerd[5]. Als een poststuk wordt ingeboekt wordt de brief gescand en digitaal gearchiveerd. De post wordt beheerd met het softwarepakket “walvispost – WPW4ALL”. Poststukken worden altijd geboekt op één sector met daaraan gekoppeld een afdeling en medewerker. Poststukken kunnen indien nodig wel worden doorgeboekt naar een andere sector. Aan ingeboekte posstukken wordt een afhandeltermijn gekoppeld. De bouwaanvragen gaan via de afdeling Informatievoorziening en Automatisering (IVA) voorzien van een ingekomen datumstempel rechtstreeks door naar de afdeling Bouw- en Milieutoezicht van de sector ROOW.

Het duurt doorgaans ruim een week voordat een poststuk bij de behandelend ambtenaar arriveert. Binnenkomende post gaat namelijk eerst naar de burgemeester en de gemeentesecretaris, alvorens het via de sectoren naar de afdelingen gaat. Op de afdeling rouleert het eerst nog een dag voordat het verdeeld wordt (zodat iedereen kan weten wat er speelt).

Wassenaar heeft geprobeerd het contact met de burgers te kanaliseren door het invoeren van een centraal telefoonnummer en een centraal e-mailadres. Toch komt er nog wel eens het een en ander direct bij de ambtenaren terecht. Het is de afweging (en de discipline) van de individuele medewerker om te zorgen dat stukken die ‘ingeboekt’ moet worden ook bij de afdeling IVA terecht komen.

Hoe ga je om met e-mail?

Van:
Aan: IVA-Archief
Datum 01/02/07 7:49
Onderwerp: Betr.: Doorgest.: Fw: situatie op de

Op verzoek van , svp inboeken
mail is al wat ouder, en ook al door diverse mensen in behandeling, maar voor de duidelijkheid is het handiger om toch nog maar in te boeken, al was het alleen maar om na te gaan of er nog iets speelt.
(na inboeken, graag retour)
bedankt
groeten

[5] Het hanteren van verschillende criteria voor wel of niet registreren evenals het in een aparte registratie opslaan van sommige posstukken zijn verklaringen voor de verschillen in aantallen binnengekomen poststukken zoals die door de gemeentes gerapporteerd worden.

Bericht van ontvangst
Op het moment dat de post bij de behandelend ambtenaar arriveert, wordt er een bericht van ontvangst verstuurd (BVO). Voor veel brieven zijn standaard BVO's voorhanden. Deze standaard berichten bevatten in alle gevallen de afhandelingtermijn en de behandelend ambtenaar (of afdeling). Niet alle poststukken behoeven een BVO. Bij subsidieaanvragen wordt geen standaard BVO verstuurd, maar worden door de afdeling O&W van de sector MZ na ontvangst van de aanvragen brieven verzonden waarin, naast het bericht van ontvangst, ook de verdere gang van zaken wordt uitgelegd. Standaard berichten van ontvangst worden niet gescand, wel wordt er in het registratiesysteem geregistreerd dat er een bericht van ontvangst is verstuurd.

Inhoudelijke behandeling
Om de voortgang van de afhandeling in de gaten te houden wordt er elke week op donderdag een overzicht uit het registratiesysteem uitgedraaid van de stukken die de week erna moeten worden afgedaan. Op vrijdag worden er lijsten rondgestuurd om de collega's te herinneren aan de stukken die dezelfde week afgedaan hadden moeten zijn. Er is nog geen klachtenmanagementsysteem[6], de implementatie van een buffermanagementsysteem staat gepland. Uitgaande post wordt aan het oorspronkelijke poststuk gekoppeld waardoor er een briefdossier ontstaat. De originele brief wordt door de afdeling informatievoorziening gescand en gearchiveerd.

Klachten
De gemeente Wassenaar is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Dit betekent dat als de burger niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, hij kan klagen bij de Nationale Ombudsman.
Niet elke brief waar ongenoegen uit spreekt is een klacht. De website van de gemeente Wassenaar vermeldt hierover: "*Een klacht gaat over de dienstverlening van de gemeente. Als u vindt dat de gemeente of een ambtenaar zich jegens u niet correct heeft gedragen, dan kunt u daarover een klacht indienen. Van een niet correcte behandeling is bijvoorbeeld sprake als u maar geen antwoord krijgt op uw brief, of als u niet de informatie krijgt waar u om gevraagd heeft, of als u op een onheuse manier bejegend bent in een persoonlijk contact.*"
Dit betekent dat wanneer een inwoner 'klaagt' over bijvoorbeeld zwerfvuil, graffiti of geluidsoverlast dit door de gemeente beschouwd wordt als een melding en niet als een klacht. Met dergelijke meldingen kan de burger terecht bij het zogenaamde "interactief meldpunt" waar men online kan melden (http://www.burgerklacht.nl/wassenaar/melding.php).

3.4 Steekproef
Op basis van een door de ambtelijke organisatie aangeleverd overzicht van alle ingekomen brieven in 2006 is door de onderzoekers een steekproef getrokken van 30 briefdossiers. Deze steekproef van 30 dossiers is nader onderzocht. In het digitale archief zijn van deze dossiers alle oorspronkelijke brieven en de inhoudelijke reactie beoordeeld op de aspecten tijdigheid, volledigheid en bejegening (zie eerder).

[6] Klachten worden behandeld door de sectordirecteur waarvoor de klacht geldt. Er is een klachtencoördinator, die in alle gevallen een kopie van de brief krijgt.

Interpretatie resultaten
Ten aanzien van de in dit hoofdstuk gepresenteerde resultaten dient een voorbehoud gemaakt te worden. Op basis van de omvang van de gehanteerde steekproef kunnen slechts statistisch verantwoorde uitspraken gedaan worden over de gehele 'populatie' niet over verschillen tussen subcategorieën briefdossiers, bijvoorbeeld tussen e-mails en reguliere brieven of tussen brieven van verschillende afdelingen. Waar in dit hoofdstuk verschillen tussen categorieën briefdossiers in de steekproef worden opgemerkt, dient dit geïnterpreteerd te worden als indicatief en kunnen daar geen harde conclusies aan worden verbonden.

Kenmerken steekproef
Sectoren en afdelingen.
Bij de selectie is een spreiding over de verschillende afdelingen en sectoren beoogd. De steekproef bevatte brieven gericht aan de volgende sectoren en afdelingen.

Sector	Aantal brieven
Middelen (MD) *Facilitaire zaken, Belastingen, bestuurlijke- en juridische zaken, financiën, staf bestuursondersteuning*	15
Maatschappelijk zaken en burgerzaken (MZ) *Burgerzaken, Onderwijs en Welzijnszaken, Sociale zaken en Huisvesting*	8
Ruimtelijke ordening en openbare werken (ROOW) *Beheer Openbare Ruimte, Bouwen, Milieu en Toezicht, Ontwikkeling*	7

Afdeling	Aantal brieven		Aantal brieven
Burgerzaken	2	Financiën	1
Onderwijs en Welzijnszaken	2	Beheer Openbare Ruimte	2
Sociale zaken en Huisvesting	4	Bouwen, Milieu en Toezicht	3
Facilitaire zaken	1	Ontwikkeling	2
Belastingen	4	Staf bestuursondersteuning	2
Bestuurlijke en juridische zaken	7		

Aard brieven
Op basis van de beschikbare gegevens is niet vast te stellen hoe het totaal aan briefdossiers is verdeeld naar aard van de brief (bezwaar, aanvraag, klacht of overig), naar het kanaal van de oorspronkelijke brief (bijvoorbeeld e-mail of brief) of naar het type afzender. In de steekproef zijn deze variabelen als volgt verdeeld:

Type brief	Aantal briefdossiers in steekproef
Aanvraag	11
Bezwaarschrift	2
Klacht	5*
Overig	12

* Dit betreft geen officiële klachten (d.w.z. klachten die door de gemeente als klacht beschouwd worden), maar brieven die door de onderzoekers als klacht c.q. uiting van groot ongenoegen zijn beoordeeld.

Kanaal en soort schrijver
Ook hebben de onderzoekers bij het selecteren van de briefdossiers gelet op een spreiding over het oorspronkelijke kanaal waarlangs de schrijver contact heeft gezocht met de gemeente. Tot slot heeft ook het soort schrijver de steekproef deels bepaald.

Kanaal	Aantal brieven	Soort schrijver	Aantal brieven
Schriftelijke brief	13	Burger	21
Standaardformulier	7	Bedrijf	5
Fax	2	Vereniging	1
E-mail	8	Overige	3

Omvang dossiers
De omvang van de briefdossiers kende enige variatie. De meerderheid van de dossiers (18 van de 30) bestond uit één brief van een burger of vereniging. In de overige gevallen is er een vervolg gegeven aan de correspondentie en zijn er meer inkomende brieven in het dossier. De grootste briefdossiers bestonden uit tien brieven.

Aantal brieven in dossier	Aantal dossiers	Aantal brieven in dossier	Aantal dossiers
1	18	**6**	1
2	5	**7**	0
3	4	**8**	0
4	0	**9**	0
5	1	**10**	1

Volledigheid dossiers
10 van de 30 geselecteerde dossiers zijn niet volledig. Dat wil zeggen dat de oorspronkelijke brief wel in het dossier zit, maar dat de reactie van de gemeente ontbreekt.

3.4.a. Tijdigheid

Tijdigheid berichten van ontvangst
Bij 22 van de 30 dossiers heeft de gemeente een bericht van ontvangst verstuurd. In alle gevallen waarin de gemeente een bericht van ontvangst heeft verstuurd is dat gebeurd binnen de termijn van 2 a 3 weken. In het uiterste geval werd het bericht van ontvangst verstuurd na 12 (werk)dagen. In die gevallen dat er geen bericht van ontvangst is verstuurd, is in de helft van de gevallen (4 van de 8) binnen 3 weken een inhoudelijk reactie verstuurd. In deze gevallen was het sturen van een bericht van ontvangst strikt genomen niet nodig. In de overige gevallen is er na 5, 6 en 11 weken een reactie verstuurd. In één geval is dit onbekend.

Tijdigheid inhoudelijke reactie
In 20 van de 30 dossiers was de inhoudelijke reactie van de gemeente terug te vinden. In 9 van de 30 dossiers was de reactie niet aanwezig, in 1 geval was een reactie van de gemeente niet nodig. In de negen gevallen dat er geen inhoudelijke reactie aanwezig is in

het dossier, is er acht keer wel een bericht van ontvangst gestuurd. Van deze negen gevallen valt dus niet vast te stellen of de inhoudelijke reactie tijdig is verstuurd. Uit de overige stukken in het dossier blijkt soms dat het schrijven wel behandeld is (bijvoorbeeld uit gearchiveerde stukken van B en W). Een mogelijke verklaring is dus dat dossiervorming niet op orde, of althans nog niet actueel of volledig is. Soms bestaat de mogelijkheid dat de brief telefonisch is afgedaan, dit wordt echter niet duidelijk geregistreerd. In 4 van de negen gevallen waarin de inhoudelijke reactie ten onrechte ontbreekt is er sprake van een brief, in 4 gevallen is er sprake van een e-mail en in 1 geval is sprake van een standaardformulier.

Van de 20 dossiers waarvan de tijdigheid van de inhoudelijke beantwoording wel is vast te stellen is in 16 gevallen binnen zes weken een inhoudelijke reactie verstuurd. In 2 van de 4 gevallen waarin de reactie niet binnen zes weken is verstuurd, gold een langere beslistermijn. In 1 van deze 2 gevallen is de reactie alsnog niet binnen de gestelde wettelijke termijn verstuurd. In totaal zijn 17 van de 20 gevallen binnen de termijn afgehandeld, 3 niet. De gemiddelde overschrijding van deze 3 dossiers betrof 4 weken.

Tijdigheid tussenberichten
In de drie gevallen waarin de termijn is overschreden is hier niet in een tussenbericht melding van gemaakt. In de steekproef hebben de onderzoekers geen tussenberichten aangetroffen. Hierdoor kan geen uitspraak gedaan worden over de tijdigheid van het verzenden van tussenberichten.

3.4.b. Volledigheid

Berichten van ontvangst
In totaal zijn er 22 berichten van ontvangst verstuurd. Een groot deel van deze berichten betreft standaard berichten. Alle standaardberichten bevatten de termijn waarop de schrijver een reactie kan verwachten en de behandelend ambtenaar of afdeling (veelal met doorkiesnummer en direct e-mailadres). De onderzoekers zijn er bij het beoordelen van deze berichten vanuit gegaan dat indien het systeem aangeeft dat er een bericht van ontvangst is verstuurd, dat ook daadwerkelijk is gebeurd. Omdat verstuurde berichten van ontvangst niet worden gescand en gearchiveerd is dit niet verder te verifiëren.

Inhoudelijke reactie
20 keer is een inhoudelijke reactie beoordeeld op de inhoudelijke beantwoording. 19 keer is de vraag uiteindelijk volledig beantwoord. De vraag van de schrijver is niet in alle gevallen direct in eerste instantie volledig beantwoord. In enkele gevallen is daar een vervolgbrief van de schrijver voor nodig.

Tussenberichten
In de steekproef hebben de onderzoekers geen tussenberichten aangetroffen. Hierdoor valt niet te beoordelen of de gemeente de reden van de vertraging en de nieuwe beslistermijn vermeldt. Ook kan niet worden beoordeeld of ze worden verstuurd.

3.4.c. Bejegening

20 keer is een inhoudelijke reactie beoordeeld op bejegening. In alle gevallen is de burger op begrijpelijke wijze geïnformeerd over de afhandeling van zijn brief. Aandachtspunt is wel het gebruik van wetsartikelen. Toelichting kan soms helderder. In 8 van de 20 gevallen kiest de gemeente niet voor een persoonlijke benadering. De aanhef en eindgroet zijn bijvoorbeeld onpersoonlijk en zeer formeel (deel ik mede, wellicht ten

overvloede, alvorens). Deze acht gevallen zijn verdeeld over de oorspronkelijke kanalen. In 7 van de 15 gevallen waarin de reactie ruimte biedt voor het tonen van empathie, toont de gemeente weinig tot geen empathie. In een enkel geval is er wel empathie getoond (zie voorbeeld) Een toewijzing van een vergunning tot het kappen van een boom valt bijvoorbeeld niet op deze norm te beoordelen. In een enkel geval herkent de gemeente een ongenoegen niet als zodanig.

Tonen van empathie

Geachte ,

Door omstandigheden is uw brief van onbeantwoord gebleven. Hiervoor mijn excuses.

Ik heb uw brief, over het gedrag van uw buren, met aandacht gelezen en besproken in het zogeheten politieoverleg, waar alle zaken met betrekking tot openbare orde, als ook aangelegenheden die voor zowel de gemeente als de politie van belang zijn regelmatig worden besproken.
Met de bureauchef van politie is afgesproken dat, op korte termijn, de wijkagent met u contact zal opnemen om de door u aangehaalde zaken te bespreken.

Ondanks uw onaangename ervaring hoop ik toch dat u zich zult thuis gaan voelen in Wassenaar.

Ik hoop u met het bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.

Taalgebruik

In alle gevallen is de brief in correct Nederlands geschreven. Wel is het taalgebruik in meerdere gevallen formeel en erg afstandelijk. In 1 geval is de reactie zeer onoverzichtelijk en niet verzorgd.

Slordig en onpersoonlijk

Geachte heer,

Naar aanleiding van uw brief d.d. 17-11-2006 deel ik u het volgende mede. Op 16-08-2006 heeft u een brief ontvangen dat u nog € 279,70 moest betalen. Deze brief was niet geheel correct. Hierdoor laat ik de opgelegde aanmaningskosten vervallen. Excuses voor dit ongemak. Ik geef u hieronder een overzicht met het nog openstaande bedrag.

28-02-2006, aanslagnummer	
Eigenarenheffing	€ 625,50
Afvalstoffenheffing	€ 304,80
Rioolheffing	€ 153,28
Eigenarenheffing	€ 742,50
26-06-2006,	
vermindering rioolheffing	€ 102,18-
31-07-2006,	
Vermindering eigenaarheffing	€ 625,50-
Vermindering afvalstoffenheffing	€ 76,20-
Vermindering	€ 742,50-
31-07-2006,	
Eigenarenheffing	€ 625,50
Afvalstoffenheffing	€ 76,20
Eigenarenheffing	€ 742,50
18-08-2006,	
Door u betaald n.a.v. de brief d.d. 16-08-2006	€ 279,70-
Nog openstaande bedrag	€ 1.444,20

-

In vijf gevallen is de reactie van de gemeente nadrukkelijk geschreven vanuit het oogpunt van de burger (integrale benadering). Een integrale benadering houdt in dat gemeente in het antwoord al anticipeert op een mogelijke vervolgvraag van de gemeente of andere afdeling. In de overige gevallen was dit meestal niet van toepassing.

Toegankelijkheid
Over het algemeen is het voor de ontvanger van een gemeentelijke reactie helder bij wie hij terecht kan voor aanvullende vragen of een toelichting. Naam ambtenaar, naam afdeling, telefoonnummer en e-mailadres zijn meestal opgenomen in het briefhoofd. Hiermee is de gemeente goed te benaderen.

Voorbeeld goed benaderbeer

Verzonden : 19 APR. 2006

Datum	:	12 april 2006
Ons kenmerk	:	06028884/EK
Uw brief d.d.	:	24 maart 2006
Uw kenmerk	:	--
Onderwerp	:	aanvraag subsidie
Bijlage(n)	:	1
Ref.	:	Onderwijs en Welzijnszaken, tel. 070-5122313 ; l@wassenaar.nl

BIJLAGE 1 – LITERATUUR

Stukken gemeente Wassenaar

- Gemeente Wassenaar (2007), *dienstverlening – concept notitie,* Wassenaar
- Gemeente Wassenaar (2005), K*waliteitshandvest*, Wassenaar
- Gemeente Wassenaar (2004), Analyse *en verbeterplan voor de postafhandeling*, Wassenaar
- Gemeente Wassenaar (2006), *nieuw Wassenaars model, reorganisatieplan*, Wassenaar
- Burgerjaarverslag 2005 en 2006
- Collegewerkplan 2006 – 2010
- Programmabegroting 2006 en 2007
- Programmarekening 2006

Overige bronnen

- Commissie Gemeentelijke Dienstverlening / Commissie Jorritsma (2005), *Publieke dienstverlening, professionele gemeenten,* VNG, Den Haag
- Rekenkamercommissie Gennep (2006), *Stuifmail….?!!, organisatie van communicatie,* Gennep
- Rekenkamercommissie Zwijndrecht (2006), *Van vraag tot antwoord*, Zwijndrecht
- TNS Nipo (2006), *De regelgeving van Wassenaar onder de loep*, Amsterdam
- BMC e.a (2006), *De staat van de gemeente*, Tilburg
- De Nationale Ombudsman (2006), *Onderzoek uit eigen beweging naar behandeling van brieven van burgers door gemeenten*, Den Haag

BIJLAGE 2 – DEELVRAGEN

I Beleid

1. Is er in de gemeente (centraal) gemeentelijk beleid voor de kwaliteit van de dienstverlening?
2. Welke procedures en systemen hebben de gemeenten ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen?
3. Welke instrumenten zetten de gemeenten in om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren?
4. Op welke wijze gebruiken de gemeenten de informatie uit de monitors voor aanpassing van het beleid?

II Inventarisatie briefafhandeling

5. Hoeveel brieven, onderverdeeld naar de verschillende categorieën. Hebben de gemeenten in 2006 ontvangen?
6. Hoe is de behandeling van brieven georganiseerd?
7. Welke procedures en systemen worden bij de behandeling toegepast?
8. Welke servicenormen hebben de gemeenten geformuleerd voor de behandeling van brieven?

III Toetsing afhandeling brieven

9. In hoeverre wordt van het bestaande postregistratie en bewakingssysteem gebruik gemaakt bij de afhandeling van brieven?
10. Worden ontvangstbevestigingen verzonden en wordt daarin de loop van de behandeling geschetst?
11. Voldoet de behandeling van brieven aan de wettelijke termijnen?
12. Voldoet de behandeling van brieven aan overige redelijkerwijs te stellen eisen?
13. Voldoet de behandeling van brieven aan de door de gemeente zelf gestelde normen?

BIJLAGE 3 – NORMENKADER

Herkomst van de normen staat tussen haakjes achter de norm.

- ALG = een algemene norm, niet direct herleidbaar tot een bron
- NO = correspondentiewijzer van de Nationale Ombudsman
- AWB = Algemene wet bestuursrecht
- W = Beleid Wassenaar

Normen ten aanzien van het beleid

Algemeen	
SMART	
	Specifiek: Het beleid en de daarin gestelde doelen dienen direct gerelateerd te zijn aan het beleidsterrein en dusdanig te zijn geformuleerd dat meerdere interpretaties niet mogelijk zijn (ALG)
	Meetbaar: het beleid en de daarin gestelde doelen dienen heldere indicatoren te bevatten, op basis waarvan controle mogelijk is (ALG)
	Realistisch; doelen dienen dusdanig te worden geformuleerd dat het aannemelijk is dat deze binnen de gestelde termijnen en budgetten behaald worden (ALG)
	Tijdsgebonden; er dienen heldere begin- en einddata te zijn geformuleerd (ALG)
Overig	
	Consistentie; Het beleid is inhoudelijk consistent. Dit betreft zowel de consistentie tussen eventuele verschillende beleidsdocumenten als de consistentie met de in de programmabegroting geformuleerde doelstellingen. Naast de kwaliteit van de zelfstandige documenten worden, wanneer aanwezig, de diverse documenten geanalyseerd op de onderlinge consistentie (ALG)
	Volledig/omvattend; het beleid omvat alle publieke dienstverlening van de gemeente (ALG)
	Onderbouwd en geborgd; Het beleid is gebaseerd op een analyse van de stand van zaken omtrent de kwaliteit van de dienstverlening en eventuele knelpunten. Het beleid voorziet in regelmatige monitoring van kwaliteit, bijvoorbeeld in de vorm van klanttevredenheids-onderzoeken en wordt aan de hand van evaluaties indien nodig aangepast (ALG).

Normen ten aanzien van tijdigheid

Algemeen

Algemeen	
	De snelheid van beantwoording van het poststuk is conform de geldende wet- en regelgeving (AWB)
	De gemeente verstuurt een ontvangstbevestiging binnen de hiervoor geldende termijn (AWB)
	De gemeente stuurt een vertragingsbericht bij niet tijdige beantwoording (AWB)

Specifiek (aanvragen, bezwaarschriften, klachten, andere brieven)

Aanvragen	
	Behandelingsbericht binnen 2 à 3 weken. (NO) *(Een behandelingsbericht is niet nodig als binnen 2 à 3 weken wordt beslist op de aanvraag. En ook niet bij periodiek terugkerende aanvragen van burgers voor huursubsidie of belastingaangiften. De burger moet dan wel vooraf worden geïnformeerd via bijvoorbeeld de toelichting op het formulier of een folder.)*
	Beslissing: (AWB) a. binnen specifiek wettelijke termijn b. als die ontbreekt: binnen redelijke termijn, in ieder geval binnen 8 weken na ontvangst.
	Meer tijd nodig voor beslissing? a. Bericht van vertraging en vermelding nieuwe beslistermijn (AWB) b. bericht sturen vóór afloop termijn (NO) *(De Awb maakt een tweede uitstel niet mogelijk. Als het ondanks alle inspanningen niet lukt de aanvraag binnen de nieuwe termijn te behandelen, moet de aanvrager voor het verstrijken van deze termijn worden geïnformeerd. De reden en de duur van de vertraging moeten worden aangegeven. (NO)*

Bezwaarschriften	
	Schriftelijke ontvangstbevestiging (AWB) binnen 2 weken (NO). *(Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het bezwaarschrift binnen 2 à 3 weken schriftelijk wordt afgehandeld.)*
	Beslissing binnen 6 weken na ontvangst. Bij advies van een commissie binnen 10 weken. (AWB)
	Meer tijd nodig voor beslissing? - verdagen voor ten hoogste 4 weken (AWB) - verdagingsbericht sturen (AWB) vóór afloop termijn (NO)
	Verder uitstel nodig? - instemming vragen vóór afloop verdaagde termijn (NO)

Klachten	
	Schriftelijke ontvangstbevestiging (AWB) binnen 2 weken (NO) *(Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het klaagschrift binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld.)*
	Klacht in behandeling: Beslissing binnen 6 weken na ontvangst. Bij klachtadvies - procedure binnen 10 weken. (AWB)
	Klacht niet in behandeling: Klager zo snel mogelijk informeren (NO), uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst (AWB).
	Meer tijd nodig? - verdagen voor ten hoogste 4 weken (AWB) - verdagingsbericht sturen (AWB) vóór afloop termijn (NO) *(De Awb maakt verder uitstel niet mogelijk. Als het ondanks alle inspanningen niet lukt de klacht binnen de verdaagde termijn af te handelen moet de klager vóór het verstrijken van deze termijn worden geïnformeerd. De reden van de vertraging moet worden aangegeven. De klager moet gewezen worden op de mogelijkheid de Nationale ombudsman in te schakelen.)*

Andere brieven	
	Behandelingsbericht binnen 2 à 3 weken (NO) *(Een behandelingsbericht is niet nodig als de brief binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld)*
	Afhandeling niet mogelijk binnen aangegeven termijn? - Tussenbericht sturen vóór afloop termijn (NO)

Specifiek voor e-mails	
	Indien geautomatiseerd aangemaakte *ontvangstbevestiging,* ontvangstbevestiging per ommegaande mailen (NO)

Normen ten aanzien van volledigheid
Specifiek (aanvragen, bezwaarschriften, klachten, andere brieven)

Aanvragen	
	Behandelingsbericht (NO) - de beslistermijn (NO) - de behandelende ambtenaar of afdeling (NO)
	Meer tijd nodig voor beslissing? - bericht van vertraging sturen (NO) - de nieuwe beslistermijn vermelden (NO)

Bezwaarschriften	
	Schriftelijke ontvangstbevestiging (AWB) - de datum van ontvangst (NO) - de behandelingswijze (NO) - de behandelingsduur (NO) - of een commissie over het bezwaar adviseert (NO)
	Verder uitstel nodig? Verdagingsbericht (AWB) - instemming nodig van indiener en eventuele andere belanghebbenden (NO) - wijzen op mogelijkheid van beroep (NO)

Klachten	
	Schriftelijke ontvangstbevestiging (AWB) - de datum van ontvangst (NO) - de behandelingswijze (NO) - de behandelingsduur (NO) - of een klachtadviesprocedure wordt gevolgd (NO)

Andere brieven	
	Behandelingsbericht (NO) - de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is (NO) - de termijn van beantwoording (NO) - de behandelende ambtenaar of afdeling (NO)
	Afhandeling niet mogelijk binnen aangegeven termijn? - reden vertraging vermelden (NO) - nieuwe termijn aangeven (NO) - motiveren als die niet te geven is (NO)

Normen ten aanzien van bejegening

Alle brieven	
	Begrijpelijkheid: De burger wordt op begrijpelijke wijze geïnformeerd over de afhandeling van zijn brief. Complexe zaken worden helder uitgelegd. (ALG) Hieronder valt ook het niet om de oren slaan van de burger met wetsbepalingen en voorschriften. Het is soms noodzakelijk om de burger te wijzen op de regels die zijn toegepast. Dit kan echter op diverse manieren. Bijvoorbeeld zo: "*Overeenkomstig artikel 4 lid a van de Milieuverordening kunt u binnen een termijn van 14 dagen beroep aantekenen tegen deze beslissing".* Maar het zou ook zo kunnen: *"U kunt binnen 14 dagen, dus uiterlijk op 3 mei 2007, beroep aantekenen tegen deze beslissing (Artikel 4.a. Milieuverordening).*
	Persoonlijke benadering. Een persoonlijke benadering heeft zowel betrekking op de burger als op de briefschrijver (ALG): - De burger wordt persoonlijk aangeschreven (dus niet: *Geachte heer/mevrouw,* maar: *Geachte heer Jansen*). - Ook de briefschrijver en de gemeentelijke dienst die hij vertegenwoordigt zijn geen anonieme gezagsdragers (is niet een anoniem gezagsorgaan) maar een ambtenaar (dus niet: *Uw klacht zal worden onderzocht door de bevoegde dienst*, maar: *De dienst Communicatie onderzoekt uw klacht*).
	Correct Nederlands: De brief is in correct en gewoon Nederlands geschreven (ALG). Ouderwetse en ambtelijke taal wordt zo veel mogelijk vermeden (termen als *ons schrijven, hedenmorgen, gelieve, teneinde* en *dienaangaande* kunnen worden vervangen door klantvriendelijker woorden: *onze brief, vanmorgen, wilt u, om* en *daarover).*
	De reactie van de gemeente is klantgericht. (ALG). Klantgerichtheid is een breed begrip. Wat hier bedoeld wordt, is of de reactie vanuit het oogpunt van de burger is opgesteld en er dus in enige zin begrip of *empathie* in de brief merkbaar is, of dat de brief geschreven is vanuit het oogpunt van de ambtenaar. Bijvoorbeeld een afwijzing van een aanvraag zal bij veel burgers vragen of reacties oproepen. Wellicht begrijpt de burger nog niet waarom hij niet aan de voorwaarden voldoet of vraagt hij zich af of er nu nog andere mogelijkheden zijn. Daarom is het van belang dat in de brief de contactgegevens van een persoon (of desnoods een afdeling) worden vermeld waar de burger zich verder kan laten informeren (ALG)
	Fatsoen: De brief voldoet aan de fatsoensnormen. (ALG) Dit omvat zowel de normen die voor brieven gelden (datum, aanhef, groet en ondertekening) als simpelweg het fatsoen om de burger met u aan te spreken, zijn naam correct te spellen en hoffelijk te behandelen.

Gemeentespecifieke normen
De gemeente Wassenaar heeft per afdeling en soort poststuk, termijnen opgesteld. Deze zijn opgenomen in het Kwaliteitshandvest uit 2005. Deze variëren sterk en gezien de grote hoeveelheid is het merendeel hiervan niet opgenomen in dit kader. Wel zal bij de bestudering van dossiers rekening worden gehouden met deze productspecifieke normen. Naast productspecifieke normen heeft de gemeente Wassenaar ook een aantal algemene normen opgenomen in het Kwaliteitshandvest, waarvan een deel betrekking heeft op afhandeling van poststukken. Deze zijn hieronder weergegeven.

TIJDIGHEID

Algemeen	
	Binnenkomende correspondentie wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 6 weken afgehandeld (W)
	Een bericht van afdoening wordt verzonden voor processen die afwijken van de standaard afdoeningtermijn van maximaal 6 weken (W)

Volledigheid

Algemeen	
	Indien afdoening niet binnen de vastgestelde termijn kan plaatsvinden, wordt voor het verstrijken van de termijn, een tussenbericht verzonden dat de reden van de vertraging en een nieuwe afdoeningdatum bevat. (W)

BIJLAGE 4 – SCOREFORMULIER

Nummer	Afdeling	Kanaal (oorspronkelijk)	Afzender	Type brief	BVO verstuurd	BVO tijdid verstuurd	Inhoudelijke reactie verstuurd	Inhoudelijke reactie tijdig verstuurd	Vraag van schrijver volledig beantwoord	Bezwaar/klacht verstuurd nav reactie?
1	Sociale Zaken en Huisvesting	brief	bedrijf	overige	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
2	Belastingen	brief	burger	klacht	Nee	nvt	Ja	Ja	Nee	Ja
3	Belastingen	ndaardformu	burger	aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
4	Ontwikkeling	e-mail	burger	overige	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
5	Bestuurlijke en juridische zaken	brief	burger	aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
6	Belastingen	fax	burger	verzoek	Nee	nvt	Ja	Ja	Ja	Nee
7	Bestuurlijke en juridische zaken	brief	burger	overige	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
8	Sociale Zaken en Huisvesting	brief	burger	bezwaar	Ja	Ja	onbekend		nvt	nvt
9	Bouwen, Milieu en Toezicht	e-mail	burger	klacht	Ja	Ja	nvt		nvt	nvt
10	Onderwijs en welzijn	ndaardformu	overige	aanvraag	Ja	Ja	onbekend		nvt	nvt
11	Onderwijs en welzijn	e-mail	burger	aanvraag	Ja	Ja	onbekend		nvt	nvt
12	Beheer Openbare Ruimte	ndaardformu	burger	aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
13	Facilitaire zaken	brief	vereniging	overige	Ja	Ja	onbekend		nvt	nvt
14	Bouwen, Milieu en Toezicht	e-mail	burger	klacht	Ja	Ja	onbekend		nvt	nvt
15	Bestuurlijke en juridische zaken	brief	burger	overige	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
16	Staf bestuursondersteuning	e-mail	burger	overige	Ja	Ja	onbekend		nvt	nvt
17	Bestuurlijke en juridische zaken	ndaardformu	burger	aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
18	Staf bestuursondersteuning	brief	burger	klacht	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee
19	Bestuurlijke en juridische zaken	ndaardformu	bedrijf	aanvraag	Nee	nvt	Ja	Ja	Ja	Nee
20	Bestuurlijke en juridische zaken	brief	burger	overige	Nee	nvt	Ja	Ja	Ja	Nee
21	Belastingen	brief	overige	overige	Nee	nvt	Ja	Nee	Ja	Nee
22	Ontwikkeling	e-mail	bedrijf	aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
23	Bouwen, Milieu en Toezicht	ndaardformu	bedrijf	aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
24	Sociale Zaken en Huisvesting	e-mail	burger	overige	Ja	Ja	onbekend		nvt	nvt
25	Burgerzaken	brief	burger	overige	Ja	Ja	onbekend		nvt	Nee
26	Financien	fax	burger	bezwaar	Nee	nvt	Ja	Ja	Nee	Ja
27	Burgerzaken	e-mail	burger	klacht	Nee	nvt	Ja	Ja	Ja	Nee
28	Bestuurlijke en juridische zaken	brief	bedrijf	aanvraag	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee
29	Beheer Openbare Ruimte	ndaardformu	burger	aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
30	Sociale Zaken en Huisvesting	brief	overige	verzoek	Nee	nvt	onbekend		nvt	Nee

Vraag vervolgens wel volledig beantwoord	Begrijpelijke taal	Correct Nederlands	Reactie verzorgd	Integrale benadering	Ambtenaar toegankelijk	Correcte afsluiting	Andere kanalen	Fatsoenlijk	Persoonlijke benadering	Klantgericht	Dossiers compleet
nvt	Ja	Ja	Ja	nvt	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	nvt	Ja
nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja	Ja	nvt	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	nvt	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	nvt	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	nvt	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	nvt	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja	Ja	nvt	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	nvt	Ja
nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nee
nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	Nee	nvt	Ja
nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	ja	Ja	Ja	nvt	nee
nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	ja	nvt	Ja	nvt	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	nvt	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	nvt	Ja
nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nee
nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nee
nvt	Ja	Ja	Ja	nvt	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja
nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nee
Ja	Ja	Ja	Ja	nvt	Ja	Ja	ja	Ja	Ja	Nee	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	nvt	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	nvt	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	nvt	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	nee
nvt	Ja	Ja	Ja	nvt	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	nvt	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja
nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nee
nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nee
Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	ja	Ja	Nee	Nee	nee
nvt	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
nvt	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja
nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nee

BIJLAGE 5 – VERANTWOORDING STEEKPROEF

Verantwoording wijze van steekproeftrekking
De afdeling Informatievoorziening en Automatisering heeft een uitdraai gemaakt van alle poststukken die in 2006 zijn ingeboekt in het postregistratiesysteem Walvis Post. Dit is een uitdraai waarbij per poststuk een verzameloverzicht is weergegeven met relevante informatie. Een verzameloverzicht bevat de volgende informatie: documentnummer, documentdatum, afzender en geadresseerde, samenvatting, medewerker, afdeling, actie en planning. Deze totale uitdraai was onderverdeeld naar type brief (bezwaar, klacht, etc.), sector (MZ, MB of ROOW) en kanaal (brief, email of fax). Op basis van het aantal brieven per categorie is een willekeurige steekproef van 30 briefdossiers getrokken. Aangezien het een fysieke uitdraai betrof (er kon geen tabel uitgedraaid worden op basis waarvan de kenmerken van de steekproef konden worden bepaald) is er een schatting gemaakt van het aantal brieven per categorie (hoe dik is de stapel?).

Van de totale steekproef is bekeken of de samenstelling op grote lijnen een afspiegeling vormt van het totaal aantal briefdossiers op de volgende aspecten:

1. verdeling over afdelingen/diensten/sectoren van de gemeentelijke organisatie
2. verdeling tussen e-mails en brieven
3. verdeling tussen soorten briefdossiers, zoals klachten, bezwaren, aanvragen en overige brieven

De eerste trekking bevatte een goede spreiding op de aspecten 2 en 3. Binnen de sector MB was de afdeling bestuurlijke en juridische zaken oververtegenwoordigd. Enkele briefdossiers van deze afdelingen zijn daarop ‘ingeruild’ voor briefdossiers van de afdeling financiën en belastingen. Alle briefdossiers zijn willekeurig getrokken op basis van de documentnummers.

Verantwoording omvang steekproef
Er is geen eenduidig antwoord mogelijk op de vraag hoe groot de omvang van een steekproef moet zijn op basis van een bepaalde grootte van de gehele onderzoekspopulatie. Het antwoord is onder andere afhankelijk van de mate van zekerheid die men wil en de foutenmarge die men bereid is te accepteren.

Voor het bepalen van de vereiste steekproefgrootte voor een populatie waarvan weinig metingen bekend zijn, kan als formule worden gehanteerd:

$$n = \frac{z^2}{(4e)^2}$$ *waarbij:*

n = de benodigde steekproefomvang;
z = waarde van een standaardnormaal verdeelde variabele bij een bepaalde zekerheid. (Bij een betrouwbaarheid van 95% behoort een Z-waarde van 1.96, bij 90% betrouwbaarheid is dat 1.645);
e = nauwkeurigheid, uitgedrukt als fractie. Bijvoorbeeld 0.05 voor een foutenmarge van 5%.

Uit de formule blijkt dat de benodigde steekproefomvang in principe onafhankelijk is van de omvang van de 'populatie' die onderzocht wordt. Dit geldt alleen voor grote populaties. Zodra de steekproef meer dan 10 procent van de totale populatie bevat dient een correctiefactor te worden toegepast die de benodigde steekproefomvang wel beïnvloedt. De populatie in Wassenaar bevat echter 11.400 brieven en e-mails.
Bovenstaande formule levert voor de verschillende betrouwbaarheids- en nauwkeurigheidsniveaus de volgende waarden op voor de benodigde steekproefomvang:

Tabel I Steekproefomvang naar betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Gewenste betrouwbaarheidsniveau	Nauwkeurigheid	Minimaal benodigde steekproefomvang
90%	5%	51
90%	10%	16
95%	5%	66
95%	10%	22

Op basis van deze gegevens is in de onderzoeksopzet gekozen voor een steekproefomvang van 30, zodat minimaal een betrouwbaarheid van 95 procent en een nauwkeurigheid van 10 procent verkregen wordt.
De exacte nauwkeurigheid van de metingen bij een betrouwbaarheidsniveau van 95 procent is 9 procent (om precies te zijn 8,95%).

Wat betekenen deze percentages nu voor de onderzoeksresultaten?
We hebben een steekproef van 30 brieven en e-mails. Als nu blijkt dat 20 procent van de cases *uit deze steekproef* niet tijdig beantwoord is, dan weten we in principe met 95 procent zekerheid dat *in de gehele populatie* het aandeel niet tijdig beantwoorde brieven tussen de 15,5% en 24,5% ligt. Uit tabel I blijkt overigens ook dat voor een halvering van de foutenmarge ongeveer een verdriedubbeling van de steekproefomvang nodig is.
De hierboven genoemde marges van 90% en 95% betrouwbaarheid en 5% en 10% foutenmarge zijn gangbaar in de statistiek, waarbij 90% betrouwbaarheid en 10% foutenmarge als minimum aanvaardbaar beschouwd worden.
Deze cijfers moeten wel met enige voorzichtigheid gehanteerd worden aangezien niet alle kenmerken van de populatie bekend zijn.
Een belangrijke beperking tot slot is dat het genoemde betrouwbaarheidspercentage en de foutenmarge alleen geldt voor uitspraken over de gehele populatie. Dit betekent dat op basis van deze steekproefomvang geen statistisch verantwoorde uitspraken kunnen worden gedaan over verschillen tussen categorieën briefdossiers, bijvoorbeeld tussen e-mails en reguliere brieven of tussen brieven van verschillende afdelingen.

Bestuurlijke reactie van het
college van Burgemeester en wethouders
van de gemeente Wassenaar
en
nawoord
Rekenkamercommissie

Gemeente Wassenaar

Rekenkamercommissie
Postbus 393
2250 AJ
Voorschoten

Verzonden: 11 FEB. 2008

Datum	:	29 januari 2008
Ons kenmerk	:	060322205\HDW
Uw brief d.d.	:	21 januari 2008
Uw kenmerk	:	
Onderwerp	:	bestuurlijke reactie conceptrapport onderzoek publieke dienstverlening
Bijlage(n)	:	
Ref.	:	Hanneke de Winter, tel. 070-5122300

Geachte heer Kuiper,

Met belangstelling hebben wij het concept-rapport over de publieke dienstverlening gelezen. Wij willen het volgende standpunt met u delen:

Het onderzoek heeft zich gericht op de dienstverlening van de gemeenten, waarbij burgers, bedrijven en instellingen als vragende partij naar de gemeente optreden. De twee hoofdvragen van het onderzoek zijn de volgende:

1. op welke wijze is de kwaliteit van de publieke dienstverlening in de gemeente gewaarborgd;
2. Hoe vond in het jaar 2006 de afhandeling van de brieven van particulieren plaats en in hoeverre voldoet de behandeling van brieven aan wettelijk en andere redelijkerwijs te stellen normen en aan de eigen kwaliteitsnormen van de gemeente?

In 2007 heeft de gemeente ook deelgenomen aan de benchmark de Staat van de Gemeente. De rapportage van deze benchmark is in de eerste week van maart openbaar. Hierin worden de verschillende burgerrollen (burger als kiezer, als klant, als onderdaan, als partner, als wijkbewoner en als belastingbetaler) vergeleken met de cijfers van 2006 en met de cijfers van andere gemeenten. Dit is een ruimere benadering dan die van de rekenkamercommissie.

In het rapport wordt benadrukt dat de rekenkamercommissie ervoor heeft gekozen de kwaliteit van publieke dienstverlening te onderzoeken aan de hand van slechts één specifieke casus: briefafhandeling. Geen onbelangrijk aspect van de dienstverlening maar het proces "brief afhandeling" is slechts één van de vier kanalen (Multichannel benadering) waarlangs de gemeente haar dienstverlening verricht en wil verbeteren. De andere kanalen zijn telefoon, website (digitaal loket) en balie (face tot face)

Raadhuis "De Paauw" (Gemeentebestuur)
Raadhuislaan 22, tel. 070-5122222
Telefax: 070-5114551
Rek.nr: 28.50.09.249 / btw nr: NL001527903B01
Homepage: www.wassenaar.nl

Gemeentekantoor (alle afdelingen)
Johan de Wittstraat 45
Correspondentieadres:
Postbus 499, 2240 AL Wassenaar
E-mail: gemeente@wassenaar.nl

Wij willen deze "multichannel" benadering graag onder uw aandacht te brengen als zijnde een belangrijk onderdeel van onze dienstverleningsfilosofie. Wij willen benadrukken dat hiermee wordt aangehaakt bij het landelijke en door het rijk ondersteunde concept ANTWOORD. Tevens willen wij aangeven dat de gemeente Wassenaar in dit kader samenwerking zoekt binnen Haaglanden.

De gemeente Wassenaar is op dit moment druk doende om het ook door de rekenkamercommissie gewenste beleidskader te formuleren door de bundeling en uitwerking van het in diverse stukken geformuleerde beleid in het met ondersteuning van Egem te ontwikkelen programma BETER.
Eén van de projecten in het programma Beter is het verbeteren van het huidige kwaliteitshandvest waarin met name de focus is gericht op het formuleren van afhandeltermijnen die ook gegarandeerd kunnen en gaan worden (Afspraak = Afspraak) en de bejegening van de klanten.

Onze conclusie is dat het waardevol is geweest om de kwaliteit van de briefafhandeling als dienstverleningsproces voor de burgers te onderzoeken, maar dat dit slechts één van de vier kanalen is gericht op één van de rollen van de burger, namelijk de burger als klant.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Wassenaar,
de secretaris, de burgemeester,

Oegstgeest
Wassenaar
Voorschoten

Rekenkamercommissie

Nawoord Rekenkamercommissie op de bestuurlijke reactie van het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Wassenaar

De Rekenkamercommissie heeft het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Wassenaar gevraagd een bestuurlijke reactie te geven op het conceptrapport. Het doel van deze vraag is onder meer het voorkomen van onnodige onduidelijkheden en misverstanden, wat de aandacht zou kunnen afleiden van de kern van de inhoudelijke conclusies.

Het college heeft per brief van 29 januari 2008 gereageerd op het verzoek. Het college geeft in de brief aan dat het waardevol is geweest om de kwaliteit van de briefafhandeling als dienstverleningsproces te onderzoeken. Verder gaat het college nader in op het belang van de 'multichannel benadering'. De Rekenkamercommissie ondersteunt dit belang en zal met belangstelling de vorderingen van de gemeente Wassenaar op dit gebied volgen.

De Rekenkamercommissie heeft met genoegen kennis genomen van de bestuurlijke reactie. Een aanpassing van het rapport vindt de Rekenkamercommissie, gelet op de inhoud van de bestuurlijke reactie, niet nodig.

Wassenaar Voorschoten Oegstgeest

Secretariaat: Postbus 393, 2250 AJ Voorschoten
☎ 06-18 54 43 05 : rekenkamercommissiewvo@voorschoten.nl