

Rapport

Beantwoordt Maasgouw brieven klantvriendelijk?

**Een onderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid
van de afhandeling van brieven in de gemeente Maasgouw.**

December 2009

Rekenkamercommissie Gemeente Maasgouw

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. INLEIDING.....	1
1.1 ACHTERGROND.....	1
1.2 DOELSTELLING.....	1
1.3 NORMENKADER.....	2
1.4 ONDERZOEKSAANPAK.....	2
HOOFDSTUK 2. RESULTATEN DECOS.....	3
2.1 INRICHTING PROCES.....	3
2.2 STEEKPROEF.....	7
2.3 TIJDIGHEID.....	8
2.4 VOLLEDIGHEID.....	12
2.5 BEJEGENING.....	14
2.6 AFSLUITEND.....	16
HOOFDSTUK 3. RESULTATEN BOUWVERGUNNINGEN.....	19
3.1 INRICHTING PROCES.....	19
3.2 STEEKPROEF.....	20
3.3 RESULTATEN.....	20
HOOFDSTUK 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	25
4.1 SAMENVATTING EN CONCLUSIES.....	25
4.2 AANBEVELINGEN.....	26
BIJLAGE 1 LITERATUUR.....	29
BIJLAGE 2 NORMENKADER.....	31
BIJLAGE 3. GEINTERVIEWDE PERSONEN.....	33
BIJLAGE 4 VERANTWOORDING OMVANG STEEKPROEF.....	35
BIJLAGE 5. SCOREFORMULIER STEEKPROEF.....	37

TABELLEN

<i>Tabel 1.</i>	<i>Mogelijkheid om gerelateerde poststukken naar afdeling te raadplegen in Decos</i>	<i>7</i>
<i>Tabel 2.</i>	<i>Kenmerken van de steekproef uit Decos</i>	<i>8</i>
<i>Tabel 3.</i>	<i>Overzicht van tijdig inhoudelijke reactie geven naar afdeling in de steekproef</i>	<i>10</i>
<i>Tabel 4.</i>	<i>Overzicht van tijdig inhoudelijke reactie geven naar type brieven in de steekproef</i>	<i>10</i>
<i>Tabel 5.</i>	<i>Overzicht van tijdig inhoudelijke reactie geven aan afzender in de steekproef</i>	<i>10</i>
<i>Tabel 6.</i>	<i>Tijdsduur van geven inhoudelijke reactie in de steekproef</i>	<i>10</i>
<i>Tabel 7.</i>	<i>Overzicht van tijdige afhandeling in Decos naar afdeling in de steekproef</i>	<i>11</i>
<i>Tabel 8.</i>	<i>Tijdsduur van afhandeling in Decos in de steekproef</i>	<i>11</i>
<i>Tabel 9.</i>	<i>Overschrijdingspercentages van gemeente Maasgouw in 2008 en gevolgen voor dwangsom</i>	<i>12</i>
<i>Tabel 10.</i>	<i>Overzicht van compleetheid digitale dossiers in Decos naar afdeling in de steekproef</i>	<i>13</i>
<i>Tabel 11.</i>	<i>Overzicht compleetheid digitale dossiers in Decos naar type brieven in de steekproef</i>	<i>14</i>
<i>Tabel 12.</i>	<i>Overzicht van begrijpelijkheid uitgaande brieven naar afdeling in de steekproef</i>	<i>15</i>
<i>Tabel 13.</i>	<i>Overzicht van persoonlijke aanhef uitgaande brieven naar afdeling in de steekproef</i>	<i>15</i>
<i>Tabel 14.</i>	<i>Kenmerken van de steekproef uit ProVAS2000</i>	<i>20</i>
<i>Tabel 15.</i>	<i>Aantal bouwvergunningverleningen binnen de termijn in de eerste helft van 2009</i>	<i>21</i>

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

In de eerste paragraaf wordt informatie gegeven over de achtergrond van dit onderzoek. In de tweede paragraaf komen de doelstelling en de onderzoeksvragen aan bod. In de derde paragraaf wordt kort ingegaan op het normenkader. Tot slot wordt in de laatste paragraaf de onderzoeksaanpak beschreven en de indeling van het rapport.

1.1 ACHTERGROND

De publieke dienstverlening is een onderwerp dat de gemeente Maasgouw vanaf de oprichting hoog op de politieke en bestuurlijke agenda heeft staan en waarvoor criteria en acties zijn vastgesteld. Vandaar dat de rekenkamercommissie in 2008, een jaar nadat de gemeente Maasgouw operationeel was, onderzocht heeft in hoeverre acties zijn uitgezet en wordt voldaan aan de criteria. Hiervoor is in augustus 2008 het rapport 'Geeft Maasgouw antwoord?' opgeleverd. Dit rapport geeft inzicht in het beleidskader van de publieke dienstverlening en de uitvoering van de fysieke (de loketten), de telefonische en de digitale dienstverlening. De afhandeling van brieven is in dit onderzoek niet behandeld. Tegen deze achtergrond en mede naar aanleiding van uitlatingen van burgers richting raadsleden heeft de rekenkamercommissie besloten om ook dit onderdeel te onderzoeken en te analyseren om zo een compleet beeld van de publieke dienstverlening te verschaffen.

Een ander reden voor de rekenkamercommissie om voor dit onderwerp te kiezen is de nieuwe Wet dwangsom en beroep die per 1 oktober 2009 in werking is getreden. Burgers kunnen de gemeente bij uitblijven van een beslissing in gebreke stellen. Als er niet binden twee weken alsnog een besluit wordt genomen, kan de burger een dwangsom eisen of naar de bestuursrechter stappen. Het rijk beoogt met deze wet de overheid sneller te laten beslissen en een einde te maken aan overschrijdingen van wettelijke termijnen.

1.2 DOELSTELLING

Het doel van het onderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van de publieke dienstverlening is inzicht te verschaffen naar de klantgerichtheid van de organisatie. In dit onderzoek wordt nagegaan of de beantwoording van brieven, faxen en e-mails op adequate wijze plaatsvindt.

De centrale onderzoeksvraag van het onderzoek is:

Hoe vond de afhandeling van brieven van particulieren (bedrijven, individuele burgers, verenigingen of stichtingen) 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?

Inventarisatie briefafhandeling

1. Hoeveel inkomende brieven (inclusief faxen en e-mails), onderverdeeld naar de verschillende categorieën heeft Maasgouw sinds de start van de nieuwe gemeente ontvangen?
2. Welke regels/procedures zijn door de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de ambtelijke organisatie gesteld ten aanzien van:
 - postregistratie en archiefverzorging;
 - registratie van e-mails;
 - voortgangsbewaking/doorlooptijden voor beantwoording van brieven en e-mails.
3. Hoe is de behandeling van brieven in de praktijk georganiseerd?
4. Welke procedures en systemen worden bij de behandeling toegepast?
5. Welke servicenormen zijn geformuleerd voor de behandeling van brieven?
6. In hoeverre voldoet de afhandeling van verzoeken en vergunningsaanvragen binnen de gemeente Maasgouw aan de feitelijke en gewenste termijnen?

Toetsing afhandeling brieven

7. In hoeverre wordt van het bestaande postregistratie en bewakingssysteem gebruik gemaakt bij de afhandeling van brieven?

8. Worden ontvangstbevestigingen verzonden en wordt daarin de loop van de behandeling geschetst?
9. Voldoet de behandeling van brieven aan de wettelijke termijnen?
10. Voldoet de behandeling van brieven aan overige redelijkerwijs te stellen eisen?
11. Voldoet de behandeling van brieven aan de door de gemeente zelf gestelde normen?

1.3 NORMENKADER

Om te kunnen beoordelen of de gemeente Maasgouw de kwaliteit van de publieke dienstverlening gewaarborgd heeft zal het betreffende beleid aan een aantal normen moeten voldoen. Daarbij wordt 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 drie categorieën:

- Normen ten aanzien van de tijdigheid van de afhandeling van brieven
- Normen ten aanzien van de volledigheid van beantwoording van brieven
- Normen ten aanzien van de bejegening in brieven

1.4 ONDERZOEKSAANPAK

Het onderzoek is gestart met een inventarisatie van het proces van de afhandeling van brieven in de gemeente Maasgouw. Deze informatie is verzameld door bestudering van de documenten, zie hiervoor bijlage 1 en interviews met betrokken ambtenaren, zie hiervoor bijlage 3 .

Aan de hand van de lokale documenten zoals Servicenormen, Notitie Postbehandeling, Handboek Documentaire Informatievoorziening van gemeente Maasgouw en de algemene wetgeving en de nationale ombudsman is een normenkader opgesteld. Het normenkader staat in bijlage 2

Vervolgens is een a-selecte representatieve steekproef van 125 stuks getrokken uit alle geregistreerde ingekomen poststukken in de periode 1 mei 2008 tot 1 mei 2009 in Decos Web-Edition. Deze stukken waren evenwichtig verspreid over vijf afdelingen. Daarnaast is een a-selecte representatieve steekproef van 25 stuks getrokken uit ProVAS2000 voor wat betreft de aanvragen van lichte en reguliere bouwvergunningen. In totaal zijn 150 brievendossiers getoetst aan het normenkader. De resultaten van de dossierstudie in het registratiesysteem staan vermeld in hoofdstuk 2 en het scoreformulier van de steekproef in bijlage 5. De resultaten van de dossierstudie in ProVAS2000 en de fysieke dossiers van de bouwvergunningen staan vermeld in hoofdstuk 3.

Tot slot wordt het rapport afgesloten in hoofdstuk 4 met conclusies en aanbevelingen.

HOOFDSTUK 2. RESULTATEN DECOS

In dit hoofdstuk komen de resultaten van het onderzoek naar de registratie en afhandeling van brieven, faxen en e-mails aan bod die geregistreerd staan in Decos. In de eerste paragraaf wordt beschreven hoe het proces van registratie en afhandeling in de praktijk verloopt en wat de regels zijn. In de tweede paragraaf komt de gemaakte selectie van onderzochte brieven aan bod. In de derde, vierde en vijfde paragraaf worden de bevindingen gegeven aan de hand van het dossieronderzoek.

2.1 INRICHTING PROCES

In deze paragraaf komen eerst de registratieregels aan bod, vervolgens het gehanteerde registratiesysteem Decos en hoe wordt omgegaan met klachten.

Registratieregels

Het Handboek Documentaire Informatievoorziening (DIV), gedateerd september 2008, is het werkdocument waarin het geheel van procedures en afspraken over de documentaire informatievoorziening bij de gemeente Maasgouw staat beschreven. Voorheen gold de Notitie Postbehandeling gemeente Maasgouw. Deze notitie is in zijn geheel opgenomen in hoofdstuk 2 van het Handboek DIV zonder dat hier inhoudelijke wijzigingen in zijn aangebracht.

Volgens het Handboek DIV is het hoofddoel van registratie inzicht te hebben in voortgang en verblijfplaats van een document alsmede bewijs te hebben dat een document daadwerkelijk is ontvangen.

Criteria voor registratie in Decos Document Web-edition zijn:

- Indien naar aanleiding van het document een antwoord of actie wordt verwacht;
- Indien het poststuk een fatale (wettelijke) afdoeningstermijn heeft;
- Indien bij de afdoening beleidsmatige en/of financiële belangen zijn gemoeid;
- Indien het poststuk gericht is aan de gemeenteraad (tenzij het onder de noemer reclame, tijdschriften en of losbladige uitgaven valt);
- Indien het poststuk vermeld is op de "positieve" lijst (intern document);
- Uitnodigingen voor bijeenkomsten/ representatie ten behoeve van het bestuur.

In Decos Document Web-edition worden een drietal zaken niet geregistreerd. Ten eerste poststukken welke elders in de organisatie reeds geregistreerd worden, dit zijn:

- Aanvragen bijstandsuitkeringen;
- Aanvragen in het kader van de Wet voorzieningen gehandicapten/ Wet Maatschappelijke Ondersteuning;
- Invalidenparkeerkaarten
- Bouwvergunningen
- Sloopvergunningen
- Milieuvergunningen
- Meldingen
- Sollicitaties
- Vergunningen begraafplaats (grafrechten)
- Brieven gericht aan de gemeenteraad of aan de griffie.

Ten tweede zaken als reclamefolders, tijdschriften, losbladige uitgaven, facturen, bankafschriften, orderbevestigingen. Ten derde poststukken voorzien van een rubricering, zoals geheim, zeer geheim, medisch geheim, vertrouwelijk, confidentieel, kabinet en persoonlijk. Deze worden ongeopend naar de geadresseerde gezonden. Mocht blijken dat registratie nodig is, dan dient de persoon in kwestie zelf contact op te nemen met de postkamer en aan te geven dat het poststuk geregistreerd dient te worden.

De aanvragen van SOZA en WMO zijn in dit onderzoek niet meegenomen, dit mede gelet op de aard en omvang van de materie. De aanvragen voor bouw-, sloopvergunningen zijn wel meegenomen. De

bouw- en sloopvergunningen worden op dit moment gevolgd in ProVAS en zullen binnenkort overgaan naar SquitXO waarmee ook een koppeling kan worden gemaakt met Decos zodat er ook sprake zal zijn van een documentbeheerssysteem.

Registratiesysteem Decos Document Web-Edition

Sinds de start van de gemeente Maasgouw, dus sinds 1 januari 2007, wordt alle inkomende post geregistreerd in Decos Document Web-edition. Tijdens het onderzoek zijn er in totaal circa 8.000 inkomende brieven geregistreerd. Sinds vorig jaar, 1 januari 2008, worden ook de uitgaande brieven in Decos geregistreerd. Dit gebeurt door de proceseigenaar en indien gewerkt wordt met de antwoordknop dan wordt de uitgaande brief automatisch gerelateerd aan de inkomende brief.

Alle ingekomen poststukken worden voorzien van een ingekomen stempel. De stempel vermeldt de datum van ontvangst, het team dat de afhandeling verzorgt, evenals het registratienummer van het stuk in Decos Document Web-edition. Daarna worden de poststukken via de postroute afgegeven bij de teamcoördinator van de betreffende afdeling. Alle documenten die geregistreerd worden, worden ook gescand. Uitzonderingen hierop zijn grote tekeningen, boekwerken die niet uit elkaar kunnen worden gehaald en overige stukken die niet in de scanner passen.

In het Handboek DIV staat vermeld dat na een gewenningsperiode de fysieke stroom van de ingekomen post, na goedkeuring door het Management Overleg (MO), stopgezet zal gaan worden. Hierbij wordt geen termijn genoemd. Komend jaar wordt gestart met ‘zaaksgewijs’ werken bij de afdeling Sociale Zaken en Wonen en Werken. Hierbij wordt het hele proces digitaal gevolgd en zal begonnen worden met het achterwege laten van de fysieke poststroom. Indien dit succesvol is zal het worden toegepast in de gehele organisatie, naar verwachting per 1 januari 2011.

Faxberichten waarop een antwoord gegeven moet worden, worden geregistreerd, uitgeprint en ingeboekt en volgen vervolgens de reguliere postrouting.

E-mailberichten komen op het algemene adres info@gemeentemaasgouw.nl centraal binnen bij de postkamer, dan wel op het persoonlijke e-mailadres van een medewerker. Indien een e-mailbericht geregistreerd dient te worden, wordt het e-mailbericht rechtstreeks opgeslagen in Decos met behulp van de button “opslaan in Decos”. De medewerker van de postkamer vult de registratiegegevens in en het e-mailbericht wordt automatisch aan het Decos documentboek gekoppeld. Vervolgens komt het e-mailbericht via de workflow terecht in de openstaande stukken van de teamcoördinator. Deze is verantwoordelijk voor het doorboeken van het openstaande stuk naar de behandelend ambtenaar.

Ten aanzien van e-mailberichten die rechtstreeks op het persoonlijk e-mailadres van de medewerker binnenkomen, is het de verantwoording van de ontvangende medewerker om te beoordelen of het e-mailbericht geregistreerd dient te worden. Bij twijfel dient contact te worden opgenomen met de postkamer. Indien het e-mailbericht voor registratie in aanmerking komt, wordt het door de medewerker digitaal doorgestuurd naar de postkamer met het verzoek de betreffende email te registeren.

Alle poststukken die voor registratie in aanmerking komen, worden vastgelegd in het geautomatiseerd postregistratiesysteem Decos Document Web-edition in het postboek ingekomen stukken. Hierin wordt minimaal vastgelegd: naam, adres, woonplaats, onderwerp, inhoudsomschrijving, afdoeningstermijn, behandelend team, registratiedatum, datum brief. De standaard afdoeningstermijn is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en bedraagt 56 dagen. Bij afwijkende afdoeningstermijnen kan dit aangepast worden.

Brieven, fax- en e-mailberichten welke geregistreerd zijn, worden doorgezonden via Decos naar de teamcoördinator. Brieven gericht aan de gemeenteraad en griffie gaan rechtstreeks naar de griffie. De griffie zorgt zelf voor de registratie van in- en uitgaande stukken en het scannen van documenten.

Elke briefschrijver krijgt eenzelfde ontvangstbevestiging uit Decos Web-Edition, verzonden door een medewerker van de postkamer, met de volgende standaardtekst:

“Geachte heer/mevrouw,

Wij hebben uw brief d.d. ontvangen en doorgezonden naar de afdeling, die uw brief zal behandelen. Uw brief is geregistreerd onder nummer ALGIN-05509.

Er wordt naar gestreefd uw brief op korte termijn te beantwoorden. Aangezien sommige zaken via wettelijke procedures dienen te verlopen, kunnen wij u over de exacte afdoeningstermijn niet informeren.

Mocht u vragen hebben over de procedure c.q. de afdoening, dan kunt u contact opnemen met de hierbovengenoemde afdeling.

Deze brief is aangemaakt in een geautomatiseerd proces en is daarom niet ondertekend.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Maasgouw

Namens dezen,

Team beheer, afdeling ondersteuning”.

Er wordt dus geen termijn van afhandeling in de ontvangstbevestiging genoemd, wel wordt aangegeven dat het spoedig zal zijn. In Decos is de standaard afdoeningstermijn 56 dagen en dit zou dus ook automatisch opgenomen kunnen worden in de ontvangstbevestiging. Nadeel is dat de postkamer, indien de behandeltermijn afwijkend is van de standaardtermijn, niet goed kan beoordelen hoe lang de afdoeningstermijn dan moet zijn. Voor de medewerkers van de postkamer zouden hiervoor duidelijke richtlijnen opgesteld kunnen worden zodat de afdoeningstermijn correct is en geautomatiseerd opgenomen kan worden in de ontvangstbevestiging. Een ontvangstbevestiging met daarin een afdoeningstermijn, dus direct zichtbaar voor de burger, kan met recht klantvriendelijk genoemd worden.

Het College is verantwoordelijk voor de voortgang en afdoening van de stukken. Het College heeft deze taak gemandateerd aan het afdelingshoofd of de teamcoördinator. De feitelijke controle geschiedt dus door de teamcoördinator. In het Handboek wordt gesteld dat een teamcoördinator wekelijks de voortgang en afdoening dient te signaleren. De teamcoördinator krijgt iedere dag een e-mail met de binnengekomen stukken voor zijn afdeling. Binnen de gemeente Maasgouw wordt niet gewerkt met rappellijsten of signaleringslijsten. Deze lijsten zijn relatief eenvoudig uit Decos te genereren en te vesturen naar de betreffende teamcoördinator en behandelend ambtenaar. De behandelend ambtenaar kan op briefniveau wel dreigende overschrijdingen van de vastgestelde termijn zien. In de gemeente Maasgouw wordt gewerkt volgens het principe de verantwoording zo laag mogelijk in de organisatie leggen. Dit houdt in dat de signalering van voortgang en afdoening binnen de gemeente Maasgouw gezien wordt als ‘eigen verantwoording’ van zowel de teamcoördinator als de behandelend ambtenaar. Hij/zij moet ervoor zorgen om actieve stukken tijdig te beantwoorden en ondersteuning hierbij door het registratiesysteem Decos wordt als niet noodzakelijk gezien.

Indien de streefdatum wijzigt dan wordt de afzender daarvan op de hoogte gesteld door een voortgangs- of verdagingsbericht. Overigens dient opgemerkt te worden dat de afzender de streefdatum niet kent omdat deze datum niet in de ontvangstbevestiging staat vermeld. Het voortgangsbericht bevat minimaal de volgende gegevens:

De naam, adres en woonplaats van de afzender, datum brief, datum van ontvangst, de naam van de behandelend medewerker met doorkiesnummer, ons kenmerk, verzenddatum stempel, de nieuwe streefdatum en de reden van wijziging streefdatum. Het voortgangsbericht of verdagingsbericht wordt door de behandelend ambtenaar aangemaakt. Deze voortgangsberichten dienen ook geregistreerd te worden in Decos als uitgaande poststukken.

In het Handboek DIV wordt vervolgens beschreven hoe de uitgaande post behandeld dient te worden, hierbij wordt vooral ingegaan op de ondertekening en de behandeling van het verzend- en archiefexemplaar. Ook wordt vermeld in het Handboek hoe men poststukken die met elkaar samenhangen kan zoeken in Decos. In het Handboek wordt niet beschreven op welke wijze de uitgaande poststukken gerelateerd moeten worden aan het inkomende poststuk.

In de organisatie is er nog wel een ander document beschikbaar, namelijk Handleiding uitgaande brieven. Deze handleiding is echter geen onderdeel van het Handboek DIV of er wordt ook niet naar verwezen, hoewel dit wel gewenst zou zijn. In de Handleiding wordt behandeld hoe uitgaande brieven gemaakt kunnen worden door middel van de antwoordknop. Hierbij wordt ingegaan op het voordeel dat automatisch de juiste adresgegevens worden gebruikt, er wordt niet ingegaan op het belang van het leggen van een relatie tussen een inkomend en uitgaand poststuk.

In de handleiding wordt wel uitvoerig ingegaan op het belang van registratie en het verzenden van de post via de postkamer, zie hiervoor onderstaande tekst:

*“Het is BELANGRIJK dat alle post wordt verzonden door de postkamer. Dit is een afspraak die vanaf 1 januari 2007 is ingevoerd. De medewerkers van de postkamer **scannen alle geregistreerde en ondertekende brieven** en hangen de scans achter het juiste registratienummer in het Decos documentboek Maasgouw-Alg.Uit. Zodoende kan altijd achterhaald worden dat een brief ook daadwerkelijk ondertekend en verstuurd (datumstempel) is.*

*Ondertekende brieven die worden aangeboden aan de postkamer zonder registratienummer worden wel verstuurd maar **niet geregistreerd en gescand**. Zoals gebruikelijk gaat er altijd een archiefexemplaar retour naar de betreffende briefschrijver.*

Het is BELANGRIJK dat u bij het maken van een nieuwe brief telkens een nieuw briefsjabloon aanmaakt. Zo krijgt elke brief een uniek registratienummer. Wanneer u toch een “oud” briefsjabloon overschrijft, krijgt de nieuwe brief geen nieuw nummer en komt er een “foute” scan achter een “oud” registratienummer te staan.”

In het Handboek DIV worden tot slot criteria en richtlijnen gegeven hoe archieven gevormd dienen te worden, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen archiefbescheiden met een hoge of lage raadpleegfrequentie. Ook wordt ingegaan op de structuur en opbouw van het archief van de gemeente Maasgouw en het geldende bezoekersreglement.

Klachten

Hierover staat het volgende gepubliceerd op de gemeentelijke website:

“Dagelijks staan de medewerkers en bestuurders van de gemeente Maasgouw klaar om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bijvoorbeeld bij het verstrekken van een bouwvergunning, het aanvragen van een pasoor of het onderhoud van een weg. We proberen onze klanten zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het wel eens gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening. Als dat zo is, dan horen we dat graag van u. Hiervoor zijn de volgende mogelijkheden:

a. Meldingen en klachten

Met vragen, klachten of meldingen, bijvoorbeeld over losliggende of verzakte stoeptegels, omgevallen bomen of overhangende takken, beschadigde of vernielde speeltoestellen, gevaarlijke verkeerssituaties, het niet bezorgen van het Maasgouw Nieuws of met opmerkingen over de openingstijden van het gemeentehuis kunt u terecht bij de Meldlijn.

b. Bezwaarschriften

Bezwaarschriften kunt u indienen tegen besluiten die door de gemeente genomen zijn. Bent u het niet eens met een dergelijk besluit, bijvoorbeeld met een belastingaanslag, een bijstandsuitkering, een bouwvergunning of met het uitblijven van zulke besluiten, dan kunt u een bezwaarschrift indienen.

c. Klachten over het optreden van een bestuurder of ambtenaar

Bent u ontevreden over de manier waarop een ambtenaar of een gemeentebestuurder zich tegen u heeft gedragen, dan kunt u hierover (schriftelijk) een klacht indienen.

d. Klachten met betrekking tot recreatie en buitengebied

De Groene Brigade voert controles in het buitengebied uit en zoekt de samenwerking met de politie en andere opsporingsambtenaren. Daardoor ontstaat een veel sterker toezicht op het buitengebied. De Groene Brigade is 24 uur per dag gedurende 7 dagen per week telefonisch bereikbaar en kan snel handelend optreden.”

Voor het behandelen van klachten geldt binnen de gemeente de “Richtlijn interne en externe klachtenprocedure”. Deze richtlijn is grotendeels opgesteld volgens Hoofdstuk 9 van het Algemene wet bestuursrecht. Onderscheid wordt gemaakt tussen de informele afdoening en de formele behandeling in eerste instantie en tweede instantie. Het laatste artikel van de Richtlijn vermeldt dat de behandeling van klachten jaarlijks gepubliceerd worden in het Burgerjaarverslag. Sinds de oprichting van de gemeente Maasgouw is er echter geen burgerjaarverslag gepubliceerd. Dit neemt niet weg dat jaarlijks een overzicht wordt gepubliceerd. Het Jaarverslag Klachten en Overzicht Klachten over de jaren 2007 en 2008 zijn dan ook aangetroffen. De raad ontvangt hier ook jaarlijks een afschrift van.

2.2 STEEKPROEF

Bij de afdeling Interne- en Externe dienstverlening, team DIV zijn uit het registratiesysteem Decos overzichten per afdeling opgevraagd van alle ingekomen poststukken in de periode 1 mei 2008 tot 2009. Dit waren in totaal 3.031 poststukken, waarvan 14 poststukken van de afdeling Interne – en Externe dienstverlening. Deze laatste afdeling is in dit onderzoek verder buiten beschouwing gelaten omdat het aantal poststukken te klein is om representatieve uitspraken te kunnen doen. Uit het totaal van 3.017 brieven zijn a-select 125 inkomende brieven geselecteerd, respectievelijk 25 per afdeling. Voor 3 poststukken bleek het niet mogelijk om het inkomende poststuk te achterhalen omdat deze zich in het beschermd deel van Decos bevonden. Aangezien dit geen gevolgen heeft voor de grootte en de representativiteit van de steekproef zijn deze verder buiten dit onderzoek gelaten.

Van de 122 ingekomen brieven was het in de helft van de gevallen (49%) mogelijk om zowel het inkomende poststuk als het uitgaande poststuk in het registratiesysteem Decos te raadplegen. Hiervan waren in 27% van de gevallen de inkomende en uitgaande poststukken aan elkaar gerelateerd en in 21% van de gevallen bevonden zich de stukken al in het digitale dossiers omdat de zaak was afgehandeld in Decos. Deze digitale stukken uit Decos zijn aangeleverd door de medewerker DIV. In de andere helft van de gevallen (51%) was het niet mogelijk om de stukken rechtstreeks in Decos te raadplegen. Over deze inkomende stukken is navraag gedaan bij de proceseigenaar en de betreffende medewerker heeft toen vervolgens de bijbehorende stukken digitaal opgeleverd. Dit is bij de meerderheid van de poststukken gelukt. Het merendeel van de aangeleverde stukken bleek wel een Decosnummer te hebben, dus wel geregistreerd, maar niet gerelateerd aan het inkomende stuk. Hierop wordt in de paragraaf over de volledigheid van digitale dossiers nog terug gekomen.

Opgemerkt moet worden dat er hierbij wel een groot verschil te constateren is tussen de afdelingen. In hoeverre het mogelijk is om gerelateerde poststukken rechtstreeks uit Decos te raadplegen is te zien in de volgende tabel.

Tabel 1. Mogelijkheid om gerelateerde poststukken naar afdeling te raadplegen in Decos.

Afdeling	aantal		rijpercentage		totaal	
	wel	niet	wel	niet	aantal	kolomperc.
Financiën en P&C	18	6	75%	25%	24	20%
Inwonerszaken	17	6	74%	26%	23	19%
Ruimtelijke ontwikkeling, Economie en Recreatie (ROER)	2	23	8%	92%	25	20%
Ruimte Beheer	10	15	40%	60%	25	20%
Veiligheid, Vergunning en Handhaving (VVH)	13	12	52%	48%	25	20%
Totaal	60	62	49%	51%	122	100%

Met name op de afdelingen Financiën en P&C en Inwonerszaken wordt vaker op een volledige manier met Decos gewerkt dan op de andere afdelingen.

Bij de selectie van ingekomen brieven is een evenwichtige spreiding over de vijf verschillende afdelingen, soorten brieven, type kanaal en soort schrijver beoogt, dit staat weergegeven in de volgende tabel.

Tabel 2. Kenmerken van de steekproef uit Decos.

	Brieven 05-08/05-09		Steekproef	
	aantal	percentage	aantal	percentage
Afdeling				
Financiën en P&C	548	18%	24	20%
Inwonerszaken	439	14%	23	19%
Ruimtelijke ontwikkeling, Economie en Recreatie	170	6%	25	20%
Ruimte Beheer	826	27%	25	20%
Veiligheid, Vergunning en Handhaving	1.034	34%	25	20%
Totaal	3.017	100%	122	100%
Kanaal				
brief	2.772	92%	107	88%
e-mail	163	5%	9	7%
fax	82	3%	6	5%
Totaal	3.017	100%	122	100%
Soort brieven				
aanvragen	n.b.		37	30%
bezwaarschriften	395	13%	18	15%
klachten	n.b.		2	2%
overig	n.b.		65	53%
Totaal	3.017	100%	122	100%
Soort schrijver				
Bedrijven	n.b.		44	36%
Individuele burgers	786	26%	38	31%
Verenigingen of stichtingen	n.b.		40	33%
Totaal	3.017	100%	122	100%

Uit de tabel kan worden afgelezen dat in de steekproef alle afdelingen voldoende vertegenwoordigd zijn. Voor de overige kenmerken zoals kanaal, soort brieven en schrijven komen deze voor zover bekend voldoende overeen met de kenmerken van alle inkomende brieven in de periode mei 2008 - mei 2009 en is de steekproef dus representatief te noemen voor deze kenmerken.

Ten aanzien van de in de volgende paragrafen gepresenteerde resultaten dient een voorbehoud gemaakt te worden. Op basis van de omvang van de gehanteerde steekproef kunnen statistisch verantwoorde uitspraken gedaan worden over de gehele populatie en minder over de verschillen tussen subcategorieën briefdossiers, bijvoorbeeld tussen e-mails, faxen en reguliere brieven. Waar in dit hoofdstuk verschillen tussen categorieën briefdossiers in de steekproef worden opgemerkt, dient dit geïnterpreteerd te worden als indicatief.

De afdeling Veiligheid, Vergunning en Handhaving is de afdeling die de meeste brieven in Decos heeft geregistreerd. Deze afdeling komt ook nog aan bod in hoofdstuk 3 bij de beantwoording van de aanvragen van bouwvergunningen. Het aandeel van deze afdeling is in het gehele onderzoek dus hoger, namelijk 33% (50 van de in totaal 150 bestudeerde dossiers).

In bijlage 4 wordt een verantwoording over de omvang van de steekproef gegeven.

2.3 TIJDIGHEID

In deze paragraaf komen vier onderwerpen van tijdigheid van de postregistratie aan bod. Eerst het op tijd registreren en op tijd versturen van de ontvangstbevestiging. Vervolgens komt aan bod tijdig een inhoudelijke reactie geven aan de afzender en tijdig de registratie afhandelen in Decos. Zie hiervoor de normen 7 tot en met 11 in bijlage 2. De paragraaf wordt afgesloten met de gevolgen van de wet Dwangsom en beroep.

Tijdig registreren

De norm in dit onderzoek is dat de ingekomen post dezelfde dag of de volgende werkdag geregistreerd en gescand wordt. In de meeste gevallen (94%) blijkt dit ook het geval te zijn, meestal zelfs op de dag

zelf of een dag later. Bij een klein aantal brieven (6%) wordt de post te laat geregistreerd. Hierbij kan geen verband worden geconstateerd met een bepaalde afdeling, type kanaal of soort brief.

Tijdig ontvangstbevestiging versturen

In de Servicenormen staat het volgende vermeld over brieven: “Na ontvangst van uw brief, waarop een antwoord wordt verwacht, krijgt u altijd een ontvangstbevestiging toegestuurd. Dat gebeurt binnen twee werkdagen na ontvangst. In de ontvangstbevestiging staat welke afdeling de zaak behandelt.”

Bij de meerderheid van de brieven (79%) is de ontvangstbevestiging binnen 2 werkdagen verstuurd, meestal op dezelfde dag als de registratie. Wel is opvallend dat volgens de registratiegegevens een vijfde deel (21%) niet tijdig is verstuurd. De datum van ontvangstbevestiging komt bij deze brieven in veel gevallen overeen met de datum van afhandeling. Dit is onlogisch en doet vermoeden dat er sprake is van een menselijke of systematische fout bij het registreren (bijvoorbeeld verwisseling van data). In de praktijk zijn naar alle waarschijnlijkheid deze ontvangstbevestigingen wel tijdig verzonden, dit neemt niet weg dat ook de registratie juist dient te zijn.

Tijdig inhoudelijke reactie geven

In de Servicenormen staat ook vermeld: “Binnen 8 weken na ontvangst krijgt men een inhoudelijk antwoord.” In de Jaarrekening van 2008 staat hierover het volgende vermeld: “Zonder een exact percentage te kunnen noemen is de afhandeling van reguliere brieven minder rooskleurig. De inrichting van het post-/workflowsysteem is nog niet zover dan een percentage bepaald kan worden van het aantal brieven dat binnen de norm van 8 weken wordt afgehandeld. Dit percentage is op basis van ervaring en waarneming in ieder geval minder dan 80%. Het management heeft dit opgepakt, waarbij het management zijn sturende en controlerende rol allengs inwisselt voor het stimuleren van de houding/attitude van de medewerkers op het vlak van klantvriendelijkheid en service-gerichtheid.” Meer recente gegevens op basis van Decos waren niet leverbaar door de gemeente Maasgouw.

Niet bij alle brieven wordt een antwoord verwacht. Sommige brieven worden bijvoorbeeld ter kennisname aangeboden of zijn via een ander kanaal (telefonisch of mondeling overleg) afgehandeld. Bij de toetsing is uit de stukken gebleken dat in een kwart van een gevallen (26%) ook via ander kanaal contact is geweest tussen de afzender en de gemeente. Hiervan is echter niets terug te vinden in de registratiegegevens van Decos, hetgeen een gemiste kans is. Hierdoor is ook niet te controleren of het contact via het andere kanaal mogelijk wel tijdig heeft plaats gevonden. Bij het bepalen van het percentage tijdige reactie zijn alleen die inkomende brieven meegenomen waarop daadwerkelijk een uitgaande brief is verstuurd naar de afzender. Dit was het geval in 90 zaken.

Van alle uitgaande brieven is bijna driekwart (72%) tijdig verstuurd naar de afzender, dat wil zeggen binnen 56 dagen (8 weken) en in het geval van aanvragen of bezwaarschriften binnen 10 weken en bij bezwaarschriften gemeentelijke belastingen 52 weken in het hetzelfde kalenderjaar. Echter bij ruim een kwart (28%) van de uitgaande brieven was de reactie niet tijdig. Hierbij zijn enige verschillen naar afdeling te constateren, zoals te zien is in de volgende tabel.

Tabel 3. Overzicht van tijdig inhoudelijke reactie geven naar afdeling in de steekproef.

Afdeling	aantal		rijpercentage		totaal	
	tijdig	niet- tijdig	tijdig	niet-tijdig	aantal	kolomperc.
Financiën en P&C	18	4	82%	28%	22	24%
Inwonerszaken	13	5	72%	28%	18	20%
ROER	4	6	40%	60%	10	11%
Ruimte Beheer	15	7	68%	32%	22	24%
VVH	15	3	83%	17%	18	20%
Totaal	65	25	72%	28%	90	100%

De afdelingen Veiligheid, Vergunning en Handhaving en de Financiën en P&C scoren het beste, terwijl de afdeling Ruimtelijke ontwikkeling, Economie en Recreatie het slechtste scoort.

In de volgende tabel wordt onderscheid gemaakt naar het type brief.

Tabel 4. Overzicht van tijdig inhoudelijke reactie geven naar type brieven in de steekproef.

Type brief	aantal		rijpercentage		totaal	
	tijdig	niet- tijdig	tijdig	niet-tijdig	aantal	kolomperc.
Aanvraag	23	10	70%	30%	33	100%
Bezwaarschrift	14	2	88%	12%	16	100%
Klacht	2	0	100%	0%	2	100%
Overig	26	13	67%	33%	39	100%
Totaal	65	25	72%	28%	90	100%

Klachten en bezwaarschriften worden relatief het meest vaak tijdig beantwoord. Hierbij dient wel vermeld te worden dat bezwaarschriften ook een langere termijn hebben.

Ook kan er een enig verschil geconstateerd worden naar het type afzender.

Tabel 5. Overzicht van tijdig inhoudelijke reactie geven aan afzender in de steekproef.

Type afzender	aantal		rijpercentage		totaal	
	tijdig	niet- tijdig	tijdig	niet-tijdig	aantal	kolomperc.
Bedrijf	26	8	76%	24%	34	38%
Individuele burger	23	8	74%	26%	31	34%
Vereniging of Stichting	16	9	64%	36%	25	28%
Totaal	65	25	72%	28%	90	100%

Uit de tabel blijkt dat relatief meer verenigingen of stichtingen te laat een inhoudelijke reactie krijgen dan individuele burgers of bedrijven in de gemeente Maasgouw.

Een overzicht van de benodigde tijd in weken voor het geven van een inhoudelijke reactie door het versturen van een brief wordt in de volgende tabel gegeven.

Tabel 6. Tijdsduur van geven inhoudelijke reactie in de steekproef.

Duur	aantal	kolomperc.
2 weken of minder	21	23%
3 – 6 weken	23	26%
7 – 10 weken	13	14%
meer dan 10 weken	33	37%
Totaal	90	100%

Uit de tabel kan worden afgelezen dat bij een kwart van de brieven (23%) heel snel wordt gereageerd. Maar zoals eerder vermeld is de tijdsduur van het geven van een inhoudelijke reactie langer voor meer dan een derde deel van de uitgaande brieven (37%) langer dan 10 weken.

Tijdig afhandelen in Decos

Naast het geven van een inhoudelijke reactie kan ook gekeken worden naar de afhandelingstermijn in Decos; de termijn waarbinnen het stuk daadwerkelijk is afgehandeld en gedeponerd is in archief. Het uitgangspunt is gehanteerd dat de afhandelingsdatum zo kort mogelijk opvolgend dient te zijn aan de datum van het versturen van de uitgaande brief of de datum van het geven van een andere inhoudelijke reactie via de telefoon of mondeling. Dit blijkt lang niet altijd het geval te zijn. Bij veel dossiers waarbij al inhoudelijke reactie is gegeven is de afhandelingsdatum veel later dan de verzenddatum uitgaande brief of staat de afhandelingsdatum nog open. Van alle dossiers staat bijna de helft (48%) nog open en is dus nog niet afgehandeld. Van de andere helft (52%) is 29% tijdig afgehandeld en 23% niet tijdig. Dit betekent dat in totaal, inclusief niet afgehandelde dossiers, bijna driekwart (71%) niet tijdig is afgehandeld in Decos.

Ofschoon alle afdelingen slecht functioneren op dit punt, is er wel verschil tussen de afdelingen te zien in de volgende tabel.

Tabel 7. Overzicht van tijdige afhandeling in Decos naar afdeling in de steekproef.

Afdeling	aantal		rijpercentage		totaal	
	tijdig	niet- tijdig	tijdig	niet-tijdig	aantal	kolomperc.
Financiën en P&C	6	18	25%	75%*	24	20%
Inwonerszaken	11	12	48%	52%	23	19%
ROER	3	22	12%	88%	25	20%
Ruimte Beheer	7	18	28%	72%	25	20%
VVH	8	17	32%	68%	25	20%
Totaal	35	87	29%	71%	122	100%

* Medewerkers op deze afdeling zien deze stukken wel als afgehandeld in Decos, het is echter nog niet volledig afgehandeld door de archiefmedewerkers.

De afdeling Inwonerszaken scoort hierbij relatief gezien het beste. Dit neemt niet weg dat ook bij deze afdeling de helft van de dossiers niet tijdig is afgehandeld. De afdelingen Veiligheid, Vergunning en Handhaving en Financiën en P&C scoren het beste bij het tijdig geven van een inhoudelijke reactie. Dit resulteert op deze afdelingen echter niet in het tijdig afhandelen in het registratiesysteem Decos en deponeren in het archief. Bij de afdelingen Financiën en P&C worden één keer per jaar alle kwijtscheldingsverzoeken en bezwaarschriften overgeheveld naar het archief op het moment dat het vorige belastingsjaar volledig is afgewikkeld. Daarnaast blijkt dat de medewerkers op deze afdeling de posstukken wel als afgehandeld zien. Het is onduidelijk is hoe dit op de andere afdelingen is geregeld.

Een overzicht van de benodigde tijd in weken voor de afhandeling in de steekproef wordt in de volgende tabel gegeven.

Tabel 8. Tijdsduur van afhandeling in Decos in de steekproef.

Duur van afhandeling	aantal	kolomperc.
2 weken of minder	9	7%
3 – 6 weken	14	11%
7 – 10 weken	17	14%
meer dan 10 weken	23	19%
nog niet afgehandeld	59	48%
Totaal	122	100%

Uit de tabel kan worden afgelezen dat maar een zeer klein deel (7%) heel snel wordt afgehandeld in Decos en maar een derde deel (32%) in minder dan 10 weken wordt afgehandeld. Geconcludeerd kan worden dat volgens het registratiesysteem niet voldaan wordt aan de gewenste afhandelingstermijn.

Wet Dwangsom

De wet Dwangsom en beroep is per 1 oktober 2009 in werking is getreden. Bestuursorganen moeten ervoor zorgen dat besluitvorming plaatsvindt binnen de daarvoor gestelde (wettelijke) termijnen. Bij

de Nationale Ombudsman staan trage besluitvorming en overschrijding van de wettelijke beslistermijnen in de top drie van meest voorkomende klachten. De wet Dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen zou hiervoor volgens de initiatiefnemers een oplossing moeten bieden. Als de burger een vergunning of uitkering aanvraagt of een bezwaarschrift indient, moet de gemeente daar tijdig op antwoorden. Gebeurt dat niet, dan kan de burger de gemeente daar op aanspreken en haar in gebreke stellen. De gemeente heeft dan nog twee weken om alsnog een besluit te nemen. Is er dan nog geen besluit gevallen, dan verbindt de nieuwe wet daaraan twee gevolgen:

- a. De gemeente moet een dwangsom betalen. De dwangsom geldt ten hoogste voor 42 dagen en bedraagt maximaal €1.260,-.
- b. De burger kan direct beroep bij de rechter instellen. De burger hoeft dus niet meer (zoals in de huidige situatie) eerst bij de gemeente bezwaar te maken tegen het uitblijven van een beslissing. Verklaart de rechtbank het beroep gegrond, dan is de gemeente verplicht om alsnog binnen twee weken een besluit te nemen.

Voor de gemeente is het dus van groot belang om inzicht te hebben in het percentage overschrijdingen van de afhandeling van verzoeken en vergunningsaanvragen om zo het financiële risico te kunnen inschatten. Naast natuurlijk de reputatieschade die een gemeente oploopt om zo in het nieuws te komen. De gemeente Maasgouw kon alleen de volgende gegevens opleveren over 2008 uit de jaarrekening. Meer recente gegevens waren nog niet ter beschikking. In de tabel is een fictief aantal van 100 aanvragen ingevuld en zo doorberekend hoeveel de nieuwe wet de gemeente Maasgouw maximaal zou kosten. De overschrijdingspercentages zijn afkomstig uit de jaarrekening

Tabel 9. Overschrijdingspercentages van gemeente Maasgouw in 2008 en gevolgen voor dwangsom.

Verschillende producten	aantal	% overschrijding	maximale dwangsom
Aanvraag lichte bouwvergunning	100	3%	€ 3.780
Aanvraag reguliere bouwvergunning	100	5%	€ 6.300
Aanvraag bijstand	100	27%	€ 34.020
Aanvraag WMO	100	24%	€ 30.240
Leerlingenvervoer	100	0%	€ 0
Rijbewijs	100	5%	€ 6.300
Paspoort- Identiteitsbewijs	100	5%	€ 6.300
Totaal uit te keren aan dwangsom			€ 86.940

Bron: gemeente Maasgouw, jaarrekening 2008.

De tabel laat zien dat alle overschrijdingen opgeteld de gemeente een behoorlijk bedrag aan boete zou moeten betalen. Let wel dit is een fictief voorbeeld, maar kan eenvoudig omgerekend worden naar de werkelijke situatie indien gegevens beschikbaar zijn van de aantallen en het percentage overschrijdingen.

In het kader van de invoering van deze wet heeft het college, naar aanleiding van raadvragen, de raad geïnformeerd op 20 oktober 2009. In de raadsinformatiebrief (RIB) is ingegaan op zaken als: inhoud en reikwijdte van de wet; gevolgen van de wet; verruiming van beslistermijnen en de implementatie.

2.4 VOLLEDIGHEID

In deze paragraaf komt de volledigheid aan bod van het registreren zelf, de ontvangstbevestigingen, de verdagingsberichten, de digitale dossiers en tot slot het geven van een volledig antwoord. Zie hiervoor de normen 1 tot en met 6 in bijlage 2.

Alles registreren

De norm is dat alle ingekomen post die een antwoord behoeft, geregistreerd dient te worden in Decos Web Edition. Het is niet mogelijk om te toetsen of er ingekomen post is, die niet geregistreerd is, terwijl dit wel geregistreerd had moeten worden. Er zijn echter wel aanwijzingen dat dit incidenteel

voorkomt. Ten eerste omdat persoonlijke post rechtstreeks naar de betreffende persoon gaat, waardoor deze persoon zelf verantwoordelijk wordt voor de registratie. Ten tweede omdat, zoals hiervoor in voorgaande paragraaf geconstateerd, een zeer klein deel (6%) van de post te laat aangeboden wordt voor registratie en dit doet vermoeden dat incidenteel helemaal niet wordt geregistreerd.

Ontvangstbevestigingen

De ontvangstbevestigingen zijn niet in het fysieke dossier gecontroleerd maar op basis van de registratiegegevens in Decos. Hieruit blijkt dat in bijna alle gevallen (93%) een ontvangstbevestiging wordt verstuurd. In de andere gevallen was het niet nodig om een ontvangstbevestiging te sturen. Aan de norm wordt dus voldaan.

Verdagingsberichten

Indien afhandeling niet mogelijk is binnen de termijn dan dient er een verdagingsbericht verstuurd te worden met daarin de reden van vertraging en de nieuwe termijn. In voorgaande paragraaf is gebleken dat bij ruim een derde deel de inhoudelijke reactie niet tijdig was en dus een verdagingsbericht noodzakelijk is. Een verdagingsbericht dient in Decos geregistreerd te worden als een uitgaand poststuk. Nergens zijn verdagingsberichten aangetroffen, zowel in Decos niet, als in de aangeleverde stukken niet. De fysieke dossiers zijn hier niet op getoetst maar dit doet toch sterk vermoeden dat in de meeste gevallen geen verdagingsbericht is verstuurd naar de afzender.

Compleetheid van digitale dossiers

De norm is dat in het digitale dossier van Decos Document Web-Edition in ieder geval de inkomende brief en idealiter ook de uitgaande brief en andere bijbehorende nota's zich bevinden, de zogenoemde gerelateerde poststukken. In paragraaf 2.2 over de steekproef is al vastgesteld dat deze voor een groot deel niet gerelateerd zijn aan elkaar, slechts in een kwart van de gevallen wordt bij aanmaak van de uitgaande brief deze ook gerelateerd aan de bijbehorende inkomende brief.

Omdat de toetsing op de norm compleetheid verder gaat dan het wel of niet relateren van stukken is in dit onderzoek een dossier als compleet te zien wanneer de stukken zich bij navraag in Decos bevinden. Ingekomen stukken ter kennisname of stukken die geen antwoord behoeven omdat hierover interne afspraken zijn gemaakt, zijn niet meegenomen. Dan blijkt dat 61% van de digitale dossiers compleet te zijn en 39% niet. In veel gevallen is dan de uitgaande brief of e-mail niet in Decos geregistreerd of betreft het een verkeerde uitgaande brief of ontbreken de bijlagen die ook bij de inkomende brief horen. Bij de postkamer is gebleken dat er uitgaande brieven worden aangeboden die niet in Decos zijn geregistreerd, terwijl de afspraak is dat alle uitgaande brieven in Decos worden aangemaakt en geregistreerd.

Het niet-compleet-zijn van digitale dossiers komt voor bij alle afdelingen zoals te zien is in de volgende tabel.

Tabel 10. Overzicht van compleetheid digitale dossiers in Decos naar afdeling in de steekproef.

Afdeling	aantal		rijpercentage		totaal	
	compleet	niet	compleet	niet	aantal	kolomperc.
Financiën en P&C	18	6	75%	25%	24	21%
Inwonerszaken	14	8	64%	36%	22	19%
ROER	10	11	48%	52%	21	18%
Ruimte Beheer	14	11	56%	44%	25	22%
VVH	13	9	59%	41%	22	19%
Totaal	69	45	61%	39%	114	100%

De afdelingen Financiën en P&C laat de beste score zien en de afdeling Ruimtelijke ontwikkeling Economie en Recreatie de slechtste score.

Ook kunnen er grote verschillen gesignaleerd worden tussen het type brief.

Tabel 11. Overzicht compleetheid digitale dossiers in Decos naar type brieven in de steekproef.

Type brief	aantal		rijpercentage		totaal	
	compleet	niet	compleet	niet	aantal	kolomperc.
Aanvraag	27	8	77%	23%	35	31%
Bezwaarschrift	11	7	61%	39%	18	16%
Klacht	1	1	50%	50%	2	2%
Overig	30	29	51%	49%	59	52%
Totaal	69	45	61%	39%	114	100%

De tabel laat zien dat bij aanvragen relatief vaker complete ‘digitale dossiers’ in Decos te vinden zijn, namelijk in driekwart van de gevallen. Terwijl de dossiers bij de overige brieven maar in de helft van de gevallen digitaal in Decos terug te vinden is.

Beantwoording brieven

Aan de norm volledigheid (de vraag van de brieveschrijver wordt volledig beantwoord in de uitgaande brief van de gemeente), blijkt bij de meerderheid (83%) van de uitgaande brieven voldaan te worden. Bij 17% van de brieven is dit niet het geval omdat dan niet wordt ingegaan wordt op alle vragen of bezwaren van de brieveschrijver.

2.5 BEJEGENING

In totaal was het 75 keer mogelijk om de uitgaande brief of e-mail van de gemeente inhoudelijk te toetsen op bejegening, zie hiervoor de normen 12 tot en met 16 in bijlage 2. In deze paragraaf is onderscheid gemaakt naar taalgebruik, toegankelijkheid, fatsoen, klantgerichte en integrale benadering.

Taalgebruik

Bij driekwart (75%) van de brieven wordt de afzender in begrijpelijke bewoordingen geïnformeerd. Echter bij een kwart (25%) is het taalgebruik in de brieven minder begrijpelijk. In deze brieven is vaak sprake van formeel ambtelijk taalgebruik. Denk aan het gebruik van woorden als: “navolgende, derhalve, alsdan, wiens, alsnog, onderhavig schrijven, indiener van opgesteld schrijven, zoals te doen gebruikelijk, bovenvermeld, dienaangaande, onderhavige geval, middels een schrijven, zijnde, betaalbaar worden gesteld”. Deze woorden zijn allen aangetroffen in de steekproef. Daarnaast wordt het vaak minder begrijpelijk voor de afzender doordat onnodig lange zinnen worden gebruikt.

Drie voorbeelden van ambtelijk taalgebruik en lange zinnen zoals aangetroffen in de steekproef, waarbij suggesties gegeven worden hoe het anders zou kunnen.

"Deze vergunning wordt eerst van kracht op de dag na het ongebruikt verstrijken van de bezwarentermijn van zes weken na verzenddatum van deze vergunning, dan wel na afloop van de bezwaren- en eventuele beroepsprocedure, tenzij burgemeester en wethouders de vergunning terstond van kracht verklaren."

Hier had de gemeente kunnen schrijven: “Deze vergunning is geldig op dag-maand-jaar. Tenzij er een bezwaar- of beroepsprocedure wordt gestart. In dat geval gaat de vergunning in nadat de procedure is afgerond..”

"Naar aanleiding van uw bovenaangehaald schrijven, leidingwerkzaamhedent, conform uw tekening, delen wij u mede dat dezerzijds, voor zover het betreft werkzaamheden gelegen in of op terreinen of gronden welke in eigendom, beheer en/of onderhoud zijn bij de gemeente Maasgouw, geen bezwaren bestaan tegen de uitvoering van deze werken."

Hier had de gemeente kunnen schrijven: “U mag uw leidingwerkzaamheden op grond van de gemeente Maasgouw uitvoeren.”

"In antwoord op bovenaangehaald schrijven waarin u onder andere verzoekt om nadere informatie hoe de gemeente omgaat met activiteiten waarvoor een vergunning aangevraagd moet worden en welk

standpunt zij innemen met betrekking tot culturele activiteiten voor jongeren, delen wij u als volgt mede."

Hier had de gemeente kunnen schrijven: "De werkwijze voor het aanvragen van een vergunning voor culturele activiteiten voor jongeren is als volgt:"

Tussen de afdelingen en soort afzender zijn verschillen te constateren, waarop hieronder wordt ingegaan.

Tabel 12. Overzicht van begrijpelijkheid uitgaande brieven naar afdeling in de steekproef.

Afdeling	aantal		rijpercentage		totaal	
	compleet	niet	compleet	niet	aantal	kolomperc.
Financiën en P&C	14	6	70%	30%	20	27%
Inwonerszaken	17	1	94%	6%	18	24%
ROER	5	2	71%	29%	7	9%
Ruimte Beheer	12	5	71%	29%	17	23%
VVH	8	5	62%	38%	13	17%
Totaal	56	19	75%	25%	75	100%

De afdeling Inwonerszaken schrijft de meeste begrijpelijke brieven en de afdelingen Veiligheid, Vergunning en Handhaving de meeste formele brieven.

Opvallend is verder dat het aandeel van begrijpelijke brieven gericht aan individuele burgers (58%) kleiner is dan het aandeel gericht aan bedrijven (82%) en aan verenigingen of stichtingen (86%). Dit betekent dus dat 42% van de brieven gericht aan individuele burgers waarschijnlijk niet goed te begrijpen is voor deze burgers. Terwijl, zo zou men kunnen stellen, dit juist de doelgroep is die het meest gediend is met een begrijpelijke brief.

Bijna alle brieven (96%) zijn in correct Nederlands opgesteld. Bij drie reacties (4%) was er geen sprake van correct Nederlands. In twee gevallen betrof dit e-mails die erg informeel en slordig opgesteld waren en in het derde geval was er sprake van een storende typefout.

Toegankelijkheid

Voor de ontvanger van een gemeentelijke reactie moet helder zijn bij wie hij terecht kan voor aanvullende vragen of een toelichting. Naam van de ambtenaar en het doorkiesnummer zijn bijna altijd opgenomen in het briefhoofd. Slechts bij twee uitgaande brieven ontbrak de naam van de behandelend ambtenaar. Maar over het algemeen is de gemeente dus goed te benaderen en weet de burger bij wie hij zich verder kan laten informeren.

De persoonlijke benadering heeft betrekking op de aanhef, is deze direct aan de persoon gericht en is de brief persoonlijk ondertekend.

De ondertekening is in bijna alle gevallen (92%) persoonlijk door het betreffende afdelingshoofd en soms namens het college en de secretaris. Vaak eindigt de brief met een passage van dergelijke strekking: "Wij vertrouwen erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd." In die gevallen waarin geen sprake is van een correcte afsluiting van de brief was de algehele inhoud van de brief vaak onduidelijk.

Driekwart (76%) van de brieven had een persoonlijke aanhef en bij een kwart (26%) is de aanhef onpersoonlijk zoals: "Geachte heer/mevrouw" of "Geachte ouder/verzorger". Dit is dus voor verbetering vatbaar, maar dit geldt met name voor de afdeling Inwonerszaken en in mindere mate voor de afdeling Financiën en P&C, zoals te zien is in de volgende tabel.

Tabel 13. Overzicht van persoonlijke aanhef uitgaande brieven naar afdeling in de steekproef.

Afdeling	aantal		rijpercentage		totaal	
	compleet	niet	compleet	niet	aantal	kolomperc.
Financiën en P&C	15	5	75%	25%	20	27%

Inwonerszaken	7	11	39%	61%	18	24%
ROER	7	0	100%	0%	7	9%
Ruimte Beheer	15	2	88%	12%	17	23%
VVH	13	0	100%	0%	13	17%
Totaal	57	18	76%	24%	75	100%

Nadere analyse laat zien dat vooral de persoonlijke aanhef ontbreekt in een antwoord op een aanvraag van een vereniging of stichting bij de afdeling Inwonerszaken. Doch ook hier is het mogelijk om persoonlijk de voorzitter, secretaris of penningmeester van de betreffende vereniging of stichting aan te spreken.

Fatsoen

Nagenoeg alle uitgaande brieven (96%) voldoen aan de fatsoensnormen en ook is de meerderheid (82%) van de brieven verzorgd te noemen. De briefschrijver wordt met u aangesproken en zijn naam wordt correct gespeld. Ook is er sprake van een hoffelijke behandeling. Wat betreft de verzorging van de brieven komt het herhaaldelijk voor dat het kenmerk van de brief ontbreekt en zoals eerder gezegd de persoonlijke benadering ontbreekt, wat toch ook een minder verzorgde indruk geeft. Ook zien de e-mails er veel minder verzorgd uit.

Klantgerichte en integrale benadering

In het normenkader is als één van de kenmerken van klantgerichtheid genoemd het tonen van empathie c.q. inleving in de klant. Bij de helft van de brieven is hiervan sprake en wordt er meegedacht met de burger en worden er bijvoorbeeld excuses overgebracht voor de te late beantwoording.

De andere helft van de brieven is veelal op een zakelijke, neutrale toon gesteld. Dit is dus niet per definitie als slecht te kwalificeren, maar het is wel minder klantgericht te noemen. Zo was er een brief waarin sprake was van een geval van overlijden. Men had mogen verwachten dat de antwoordbrief wat inlevender en persoonlijker opgesteld was dan nu het geval was.

Ook in gevallen waarin men begrip toont voor de burger komt het voor dat de inhoud van de brief een voor de burger onwenselijke situatie met zich meebrengt. Bijvoorbeeld indien een aanvraag wordt afgewezen of indien de gemeente eigenlijk niets aan het probleem kan doen. In dat geval blijft de burger zitten met de vraag hoe hij nu verder moet. Een integrale benadering houdt in dat de gemeente in het antwoord al anticipeert op een mogelijke vervolgvraag. In de steekproef geldt dat bij de helft van de brieven sprake is van een integrale benadering. Bij de andere helft was een integrale benadering vaak niet noodzakelijk, met uitzondering van een aantal brieven waarin een integrale benadering beter was geweest. In deze brieven leeft de steller zich niet in, in het probleem of de vraag van de briefschrijver en mag de briefschrijver het verder zelf nalezen en wordt deze niet meer op de hoogte gehouden of wordt de briefschrijver niet duidelijk gemaakt hoe wel mogelijk is om bijvoorbeeld subsidie te ontvangen. Echter in de meeste gevallen waarin een integrale benadering gewenst is, vindt deze ook plaats.

2.6 AFSLUITEND

De registratieregels staan beschreven in het Handboek DIV. In het handboek wordt veel aandacht geschonken aan de inkomende post en het belang van registratie, dit is goed geregeld. Maar er is weinig aandacht voor de uitgaande post, met name ontbreekt het belang van het relateren van de uitgaande brief aan de inkomende brief zodat een volledig dossier beschikbaar opgebouwd kan worden. De standaard ontvangstbevestiging die de gemeente Maasgouw verstuurd is niet zo klantvriendelijk omdat geen afdoeningstermijn wordt genoemd. Ook binnen de organisatie is er weinig aandacht voor en service vanuit Decos voor het handhaven van de afdoeningstermijnen, er wordt bijvoorbeeld niet gewerkt met signaleringssysteem.

De registratie van ingekomen brieven en ook het versturen van ontvangstbevestigingen is in de praktijk bijna altijd tijdig. Alhoewel er wel een verwisseling van data heeft plaats gevonden bij de verzendingsdatum van de ontvangstbevestiging in het registratiesysteem.

Bij de gemeente Maasgouw heeft ruim een kwart van de burgers geen tijdige inhoudelijke reactie gekregen op een ingezonden brief. In geen van deze gevallen is er een geregistreerd verdagings- of tussenbericht aangetroffen.

De registratieprocedure voor wat betreft het afhandelen van brieven functioneert slecht. Namelijk driekwart van de dossiers zijn niet tijdig afgehandeld in Decos en gedeponneerd in het archief. Daarvan stond de helft zelfs nog open ten tijde van het onderzoek (oktober 2009), terwijl al wel een inhoudelijke reactie was gegeven en het dossier dus afgehandeld had kunnen worden.

Incidenteel komt het voor dat een ingekomen brief niet wordt geregistreerd. Deze gevallen zijn echter te verwaarlozen. Ontvangstbevestigingen worden in bijna alle gevallen verstuurd en geregistreerd en hiermee wordt dus aan de norm voldaan. Daarentegen worden veel uitgaande brieven niet geregistreerd in Decos. Dit maakt ook dat 39% van de digitale briefdossiers in Decos onvolledig is, de uitgaande brief ontbreekt of andere relevante stukken ontbreken. Dit komt het meest voor bij de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling, Economie en Recreatie en bij de categorie brief 'overigen'.

In de meeste gevallen wordt de vraag van de briefschrijver volledig beantwoord. Bij driekwart van de brieven wordt de burger ook in begrijpelijke bewoordingen geïnformeerd. Daarentegen is bij een kwart van de uitgaande brieven sprake van formeel ambtelijk taalgebruik en onnodig lange zinnen. Opmerkelijk is dat dit het meeste voorkomt bij brieven gericht aan individuele burgers.

Bijna alle uitgaande brieven van de gemeente Maasgouw zijn in correct Nederlands gesteld, zijn verzorgd en voldoen aan de fatsoensnormen. Dit geldt in veel mindere mate voor de uitgaande e-mails die informeel waren opgesteld en een slordige indruk gaven door onder andere taalfouten.

De toegankelijkheid van de ambtenaren en de gemeente in zijn algemeenheid is goed te noemen in de brieven. Echter de persoonlijke aanhef zou vaker gehanteerd kunnen worden. De aanhef is in een kwart van de gevallen onpersoonlijk en dit komt het meeste voor bij de afdeling Inwonerszaken.

De helft van de uitgaande brieven is zeer klantgericht te noemen, de andere helft moet meer gezien worden als zakelijk en neutraal en dus minder klantgericht. In die gevallen waar een integrale benadering gewenst is, gebeurt dit ook meestal.

HOOFDSTUK 3. RESULTATEN BOUWVERGUNNINGEN

In dit hoofdstuk komen de resultaten van het onderzoek naar de registratie van bouwvergunningen in Provas aan bod. In de eerste paragraaf wordt beschreven hoe het proces van registratie en afhandeling in de praktijk verloopt en wat de regels zijn. In de tweede paragraaf komt de gemaakte selectie van onderzochte casussen aan bod. In de derde paragraaf worden de bevindingen gegeven aan de hand van het dossieronderzoek.

3.1 INRICHTING PROCES

Na ontvangst van een bouwvergunningaanvraag, via de VROM-site is hiervoor een standaardformulier te downloaden, wordt de aanvraag geregistreerd in het systeem ProVAS2000. Tegelijkertijd wordt er een 'papieren' of een fysiek dossier aangemaakt. Vervolgens wordt de ontvankelijkheidstoets uitgevoerd waarin wordt gekeken of de aanvraag volledig is. Vaak moeten er nog stukken door de aanvrager worden nagezonden. De datum waarop alles aanwezig is, is de ontvankelijkheidsdatum en de ingangsdatum voor de termijn van 6 of 12 weken voor het verlenen van de vergunning, respectievelijk een lichte of reguliere vergunning. Vervolgens wordt nagegaan of het (ver-)bouwplan past binnen het bestemmingsplan en wordt (indien van toepassing) het plan voorgelegd aan de commissie welstand en worden de noodzakelijke adviezen ingewonnen (brandweer, ruimte). Ook vindt (indien van toepassing) een toetsing van de bouwkundige constructie plaats en wordt het planinhoudelijk getoetst. Dit alles leidt vervolgens tot een vergunning of een weigering daarvan, welke kenbaar gemaakt wordt aan de aanvrager en ook gepubliceerd wordt. Indien er geen bezwaar- of beroepprocedure wordt gestart, wordt de vergunning 6 weken na het besluit onherroepelijk.

Provas wordt gebruikt om de vergunningaanvragen te registreren en het proces van vergunningverlening te volgen, te bewaken en te documenteren. Elke vergunningaanvraag wordt geregistreerd in Provas en wordt voorzien van een uniek nummer. Vervolgens worden de deelstappen van de vergunningverlening in Provas doorlopen. Zo worden de resultaten van de bestemmingsplantoets, de welstand en dergelijke in Provas genoteerd. Uiteindelijk leidt het geheel tot een vergunning of een weigering daarvan. Ook dit soort beslispunten worden in Provas vastgelegd. Tenslotte kent Provas een termijnbewaking, gebaseerd op het moment van aanvragen en de wettelijke termijnen die voor de behandeling van een vergunning staan. Aan de hand van deze termijnbewaking kunnen vergunningprocedures geprioriteerd worden. Ook biedt deze vorm van registratie de mogelijkheid om, op beperkt niveau, managementinformatie te genereren.

Provas wordt gevoed door de bouwvergunningverleners. De mate waarin het programma gevuld wordt (bijvoorbeeld de hoeveelheid tekst in de memovelden of in het kladblok) varieert per medewerker. Afgesproken is dat iedereen minimaal de voortgang en resultaten van toetsingen in Provas vastlegt. Het fysieke dossier en Provas dienen met elkaar in evenwicht te zijn. Beide informatiebronnen bevatten gelijke informatie voor wat betreft voortgang. Het fysieke dossier is meer uitgebreid aangezien hier ook de correspondentie, tekeningen en dergelijke in zijn opgenomen. Provas kent geen mogelijkheid om deze documenten op te nemen.

De planning is om per 1 juli 2010 volledig over te gaan op Squit XO. Dit programma draait op dit moment al voor een aantal testgebruikers. Squit XO kan gezien worden als een doorontwikkelde versie van Provas: het bezit dezelfde eigenschappen en een groot aantal aanvullende mogelijkheden. Er zijn koppelingen met Decos mogelijk, zodat ook de documentstroom in het systeem opgezet en gevolgd kan worden.

Daarnaast is Squit XO een integraal systeem, het wordt gebruikt om alle vergunningen (dus niet alleen bouwvergunningen) te registreren. Bovendien voorziet SquitXO in betere mate in voortgangs- en managementinformatie, hetgeen het kwaliteitsniveau van vergunningverlening kan verhogen.

3.2 STEEKPROEF

Bij het team Vergunningen is een overzicht opgevraagd van de aanvragen bouwvergunningen in de periode 1 mei 2008 tot 1 mei 2009. In totaal waren er 157 bouwaanvragen geregistreerd en hiervan zijn er a-select 25 gekozen. In de volgende tabel staat de verdeling vermeld naar reguliere en lichte bouwvergunningen en naar soort schrijver.

Tabel 14. Kenmerken van de steekproef uit ProVAS2000.

	Brieven mei 08/09		Steekproef	
	aantal	percentage	aantal	percentage
Soort bouwvergunning				
Reguliere	117	75%	18	72%
Lichte	40	25%	7	28%
Totaal	157	100%	25	100%
Soort schrijver				
Bedrijven	47	30%	8	32%
Individuele burgers	102	65%	16	64%
Verenigingen of stichtingen	8	5%	1	4%
Totaal	157	100%	25	100%

De steekproef komt bij deze kenmerken overeen met het gehele bestand. Wel dient hierbij de opmerking geplaatst te worden dat het aantal van 25 aan de kleine kant is, vooral gelet op de kleine totale omvang van bouwvergunningen. De percentages moeten dan ook als indicatief beschouwd worden.

De opzet was in eerste instantie om de toets te laten samengaan met de andere 125 gekozen dossiers uit Decos. Dit bleek niet mogelijk omdat de registratiegegevens in Provas te weinig overeenkomen met de registratiegegevens in Decos. Om die redenen zijn dan ook tevens de fysieke dossiers van bouwvergunningen getoetst en wordt hierover apart gerapporteerd in deze paragraaf.

3.3 RESULTATEN

In deze paragraaf wordt eerst ingegaan op de tijdigheid van het verlenen van bouwvergunningen en de ontvangstbevestigingen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen eigen opgave, op basis van toets Provas en toets fysieke dossiers. Vervolgens komt de volledigheid van de fysieke dossiers en beantwoording van brieven aan bod. Tot slot wordt ingegaan op de bejegening van de aanvrager in de brieven.

Tijdigheid volgens eigen opgave gemeente Maasgouw

De wettelijke norm voor het verlenen van een reguliere bouwvergunning is een termijn van 12 weken en voor lichte bouwvergunningen een termijn van 6 weken. Na mogelijke toekenning is er nog een periode van 6 weken waarin bezwaar ingediend kan worden door betrokkenen voordat de vergunning of weigering definitief wordt.

In onderstaande tabel staat het totaal aantal vergunningen vermeld dat is aangevraagd en dat is verleend in de eerste helft van 2009. Hierbij moet opgemerkt worden dat aangevraagd en gegund beide over de periode 1 januari - 1 juli 2009 zijn bepaald en dat de vergunningverlening niet noodzakelijkerwijs in dezelfde periode als de aanvraag plaats heeft gevonden. De gegevens zijn aangeleverd door de gemeente Maasgouw en niet getoetst door de rekenkamercommissie. Alleen de 25 vergunningsaanvragen uit de steekproef zijn daadwerkelijk getoetst.

Tabel 15. Aantal bouwvergunningverleningen binnen de termijn in de eerste helft van 2009.

Soort bouwvergunning	Periode 1 ^e helft 2009		Binnen termijn	
	aangevraagd	gegund	aantal	rijpercentage
Reguliere	69	69	58	95%
Lichte	51	51	49	88%
Totaal	120	120	107	91%

Bron: gemeente Maasgouw, 15-10-2009.

In het dossieronderzoek van fysieke dossiers en Provas is op verschillende wijze getoetst in welke mate vergunningen tijdig zijn verleend. Dit is gedaan om ook inzicht te verschaffen in hoeverre het Provas de vergunningverlening volgt, bewaakt en juist documenteert.

Tijdigheid in fysieke dossiers

Op basis van de toekenningsbeschikkingen in de fysieke dossiers blijkt dat 10 van de 20 vergunningen (50%) binnen de termijn van 6 of 12 weken is toegekend en de andere helft is dus later of (nog) niet toegekend. Hierbij dient opgemerkt te worden dat er drie situaties mogelijk zijn waardoor de wettelijke termijn niet van toepassing is. Namelijk een ontheffingsprocedure indien het in strijd is met het bestemmingsplan, of het intrekken van de aanvraag door de aanvrager of een specifieke situatie waardoor de termijn niet van toepassing is. Bij controle door de afdeling blijkt dat 16% van de verleende vergunningen van rechtswege is verstrekt en dus de wettelijke termijn is overschreden.

De ontvangstbevestigingen zijn alleen in het fysieke dossier getoetst worden omdat hiervan geen registratie plaatsvindt in Provas. In de fysieke dossiers zijn 10 ontvangstbevestigingen aangetroffen van 23 aanvragen. Van deze tien ontvangstbevestigingen zijn er slechts twee tijdig verstuurd, dat wil zeggen binnen twee werkdagen. Dit betekent dat 80% van de ontvangstbevestigingen te laat is verstuurd naar de ontvanger, tussen de 4 en 12 dagen later dan de norm. Hierbij dient de opmerking te worden geplaatst dan het bij de aanvragen van bouwaanvragen niet goed mogelijk is om onmiddellijk een ontvangstbevestiging te versturen aangezien ingeschat moet worden of het een lichte of reguliere bouwvergunning betreft. Ook het aangeven van termijnen is lastig omdat eerst de ontvankelijkheidstoets (is alles volledig) moet worden uitgevoerd. Pas nadat de ontvankelijkheidstoets is uitgevoerd gaat de wettelijke termijn in, hierover zou meer duidelijkheid kunnen worden gegeven in de tekst van de ontvangstbevestiging richting de burger.

Tijdigheid in Provas

In Provas wordt de ontvankelijkheidsdatum en de toekenningsdatum geregistreerd. Op basis hiervan blijken slechts 3 van de 20 vergunningen (15%) de wettelijke termijnen te overschrijden. Soms staat echter in het Kladblok een andere toekenningsdatum vermeld. Ook staat eenmaal in het Kladblok vermeld dat er fictieve data zijn ingegeven omdat het anders niet kon worden ingevoerd. Dit betekent dus dat de registratiegegevens uit Provas op dit moment niet accuraat zijn en er derhalve ook geen betrouwbare managementinformatie opgeleverd kan worden uit Provas.

Daarnaast wordt ook in Provas de status van de vergunningen bij gehouden. Dan blijkt dat de helft (12 van de 25) de status heeft "Aanvraag is beschikt, wacht op onherroepelijk worden". Dit houdt in dat deze vergunningen zonder problemen zijn toegekend. Opvallend is wel dat er nog "wacht op onherroepelijk worden" vermeld staat, terwijl bij alle toekenningen de termijn van 6 weken bezwaar indienen al lang overschreden is. Dit houdt mogelijk in dat de definitieve status niet wordt bijgehouden of dat tegen alle vergunningen bezwaren zijn ingediend die nog lopen, hetgeen zeer onwaarschijnlijk is.

Een kwart van de vergunningen (28%) heeft de status "Aanvraag beschikt van Rechtswege, wacht op onherroepelijk worden". Dit houdt in dat deze vergunningen verleend moesten worden omdat de wettelijke termijn was overschreden.

Van de resterende 6 vergunningen waren de statussen verschillend: 2 vergunningen zijn ingetrokken door de aanvrager, 2 vergunningen wachten op een beslissing in een vrijstellingsprocedure, 1 vergunning is aangehouden en 1 vergunning is ingetrokken.

Samengevat kan gesteld worden dat volgens eigen opgave van de gemeente Maasgouw 91% van alle bouwvergunningen binnen de termijn wordt verleend en 9% niet. Terwijl op basis van de status van Provas blijkt dat een kwart van de bouwvergunningen te laat is toegekend omdat dit van rechtswege moest gebeuren. Op basis van het fysieke dossieronderzoek en de controle op de afdeling blijkt dat 16% binnen de termijn verleend te worden. Het is mogelijk dat deze steekproef niet geheel representatief omdat het aantal aan de kleine kant is. Maar dit neemt niet weg dat het aandeel van te laat verleende vergunningen in deze steekproef hoger is dan de officiële cijfers laten zien

De conclusie is derhalve gerechtvaardigd dat Provas geen betrouwbare informatie oplevert. Bovendien is het ook de vraag of het programma de bouwvergunningverleners op dit moment ondersteuning biedt in hun werkproces. Het is niet mogelijk om automatisch ontvangstbevestigingen te versturen vanuit Provas. Een andere opvallende bevinding is dat er rechts bovenin het scherm in rood een rappeldatum staat vermeld met het aantal dagen overschrijding. Niet duidelijk is waarop deze rappeldatum is gebaseerd. Het aantal dagen overschrijding blijft doortellen ook al is de vergunning toegekend en indien wordt gekeken naar het verschil tussen rappeldatum en toekenningsdatum dan zijn alle vergunningen binnen deze termijn toegekend. Terwijl hierboven is geconstateerd dat dit dus in veel gevallen niet het geval is.

Er is ook gekeken naar de overeenkomsten of verschillen tussen de data van aanvraag en toekenning in Provas en de data gevonden in het fysieke dossier. De datum van aanvraag blijkt in alle gevallen overeen te komen. Er kan niet gecontroleerd worden of er ook daadwerkelijk op die datum geregistreerd is in Provas. Dit zal soms met terugwerkende kracht gebeuren, hetgeen geen wenselijke situatie is.

De datum van toekenning uit Provas en de datum van de inhoudelijke reactie aan de aanvrager komt in de helft van de gevallen niet overeen met elkaar en in de andere helft van de gevallen wel. Dit wil in het laatste geval zeggen dat dit dezelfde dag of een dag later kenbaar is gemaakt aan de aanvrager. In de andere helft van de gevallen is dit veel later. Dit hangt voor een groot deel samen met het hierboven geconstateerde feit dat soms fictieve oftewel niet juiste gegevens worden ingevoerd, echter een deel van de reacties is ook echt één of twee weken te laat kenbaar gemaakt aan de aanvrager.

Volledigheid

Bij de bouwvergunningen is in de fysieke dossiers nagegaan of alle gerelateerde poststukken en notities aangaande de aanvraag aanwezig waren. Zoals hierboven al is vermeld ontbrak bij een groot aantal dossiers de ontvangstbevestiging, namelijk bij 13 van de 23 dossiers (56%). Volgens geïnterviewden wordt deze altijd verstuurd en niet bewaard in het archief omdat dit niet nodig geacht wordt. Ook zijn nergens tussen- of verdagingberichten aangetroffen in de dossiers, terwijl toch de helft van de vergunningen te laat zijn toegekend.

Indien we de ontvangstbevestigingen en verdagingberichten buiten beschouwing laten, dan blijkt toch nog 40% (10 van de 25) van de dossiers onvolledig te zijn. Twee dossiers konden überhaupt niet terug gevonden worden. Bij één dossier is het enige wat gevonden is, is een mededeling dat de publicatie van de vergunning in week 33 plaats heeft gevonden. Bij andere dossiers ontbreekt de aanvraag. Bij de incomplete dossiers ontbreekt in de meeste gevallen een of andere correspondentie die wel heeft plaatsgevonden hetgeen valt af te leiden uit de andere stukken. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de fysieke dossiers weinig consistent van opbouw en structuur waren.

Daarnaast is ook gekeken of de vraag van de briefschrijver volledig wordt beantwoord en alle relevante gegevens vermeld zijn. Dit blijkt slechts in de helft van de gevallen (55%) het geval te zijn en in de andere helft dus niet. Enkele voorbeelden van ontbrekende gegevens in de correspondentie zijn:

- Geen toelichting gegeven waarom de termijn is overschreden.
- Er worden geen of onjuiste data vermeld in de correspondentie.
- Bij drie verschillende personen inlichtingen op vragen.
- Een burger reageert zelf dat vanwege de overschrijding van de termijn hij de vergunning als van rechtswege is verleend beschouwd. Dit wordt dan weer door de afdeling bevestigd.

-
- Er wordt een verkeerd bedrag in de aanvraag vermeld dit wordt niet teruggekoppeld met de aanvrager.

Bejegening

De bejegening van de brieven bij bouwvergunningen is minder relevant omdat gewerkt wordt met standaardbrieven. Over het algemeen kan gesteld worden dat de bejegening goed te noemen is. Zo is slechts één brief aangetroffen die minder begrijpelijk was. De grote meerderheid (95%) was dus wel in begrijpelijk Nederlands opgesteld. Ook is in alle brieven sprake van correct Nederlands.

Ook zien de meeste brieven er verzorgd uit en is de toegankelijkheid van de ambtenaren ook goed en wordt de brief correct afgesloten.

Op basis van de toets van de diverse fysieke dossiers worden deze als minder persoonlijk en klantgericht beoordeeld. Dit hangt dan samen met de hierboven genoemde voorbeelden van onvolledige dossiers en ontbrekende gegevens in de correspondentie.

HOOFDSTUK 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden in de eerste paragraaf de belangrijkste resultaten uit dit onderzoek uiteengezet. Vervolgens worden in de tweede paragraaf aanbevelingen gegeven om de kwaliteit van de afhandeling van brieven te verhogen.

4.1 SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In dit onderzoek wordt de vraag beantwoord of de afhandeling van brieven, faxen en e-mails in de gemeente Maasgouw klantvriendelijk is. Het proces van afhandeling van brieven is geïnventariseerd en een normenkader is opgesteld op basis van de landelijke wettelijke eisen en de eigen kwaliteitsnormen van de gemeente. Vervolgens is een steekproef getrokken van 125 stuks uit alle geregistreerde ingekomen poststukken uit Decos Web Edition en van 25 stuks uit ProVAS2000 in de periode 1 mei 2008 tot 1 mei 2009 en deze zijn getoetst aan het normenkader.

Het proces van afhandeling van brieven staat beschreven in het Handboek DIV. De regels voor het behandelen en registreren van de inkomende post zijn helder en duidelijk. Dit geldt minder voor het registreren van de uitgaande post.

In de standaard ontvangstbevestiging die alle burgers van de gemeente Maasgouw ontvangen wordt geen afdoeningstermijn genoemd.

Binnen de gemeentelijke organisatie wordt ook niet gewerkt met geautomatiseerde signalerings- of rappelleringsystemen om de afdoeningstermijn beter te kunnen halen.

Tijdigheid

De registratie van de ingekomen brieven gebeurt in de gemeente Maasgouw bijna altijd tijdig. Ook worden de meeste ontvangstbevestigingen tijdig verstuurd. Dit geldt niet voor het versturen van de de ontvangstbevestigingen bij het aanvragen van een bouwvergunning, hiervan zijn de meeste later verstuurd dan de norm.

Uit dit onderzoek blijkt dat ruim een kwart van de burgers (28%) te laat een inhoudelijke reactie van de gemeente heeft gekregen op hun ingezonden brief.

Bovendien weten burgers niet wanneer zij bericht gaan ontvangen omdat hierover in de ontvangstbevestiging niets staat vermeld en tussentijdse berichtgeving niet heeft plaats gevonden.

Ook de tijdigheid wat betreft het afhandelen van stukken in Decos laat ernstig te wensen over, namelijk driekwart van de dossiers zijn niet tijdig afgehandeld in Decos en gedeponerd in het archief. Hiervan stond de helft zelfs nog open ten tijde van dit onderzoek. Op deze wijze kan er geen betrouwbare managementinformatie uit Decos worden gehaald.

Een achtste deel van de bouwvergunningen is niet binnen de wettelijke termijn verleend. Daarnaast zijn er grote verschillen tussen het papieren, fysieke dossier en de digitale registratie. Provas biedt ook weinig ondersteuning in het werkproces, er kunnen bijvoorbeeld geen automatische ontvangstbevestigingen worden aangemaakt en soms moeten fictieve data worden ingevoerd om het te kunnen registreren. Dit laatste betekent ook dat Provas geen betrouwbare managementinformatie oplevert.

In het kader van de wet Dwangsom die onlangs in werking is getreden, loopt de gemeente Maasgouw een behoorlijk financieel risico vanwege de overschrijdingen van afdoeningstermijnen. Ook doen zulke rechtszaken absoluut geen goed aan de reputatie van de gemeente.

Volledigheid

Het aantal gevallen waarbij een ingekomen brief niet geregistreerd is in Decos is klein te noemen. Ook worden ontvangstbevestigingen bijna altijd verstuurd en geregistreerd en hiermee wordt dus aan de norm voldaan.

Bij de bouwvergunningen worden ontvangstbevestigingen niet geregistreerd en is slechts in de helft van de gevallen in het papieren dossier een ontvangstbevestiging gevonden.

Uit het onderzoek komt naar voren dat veel uitgaande brieven niet geregistreerd worden in Decos. Dit maakt dat een groot deel van de digitale briefdossiers in Decos onvolledig is, de uitgaande brief ontbreekt of andere relevante stukken ontbreken. Dit komt het meest voor bij de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling, Economie en Recreatie en bij de categorie brief 'overigen'.

Bij de papieren dossiers van de bouwvergunningen blijkt ook een groot deel niet volledig te zijn en deze dossiers zijn ook weinig consistent van opbouw en structuur.

In de meeste gevallen wordt de vraag van de briefschrijver volledig beantwoord. Bij de bouwvergunningen is dit minder goed geregeld en zouden de toelichtingen beter kunnen.

Bejegening

Bij driekwart van de brieven wordt de burger in begrijpelijke bewoordingen geïnformeerd. Daarentegen is bij een kwart van de uitgaande brieven sprake van formeel ambtelijk taalgebruik en onnodig lange zinnen. Opvallend is dat dit het meeste voorkomt bij brieven gericht aan individuele burgers.

Bijna alle uitgaande brieven van de gemeente Maasgouw zijn in correct Nederlands gesteld, zijn verzorgd en voldoen aan de fatsoensnormen.

Dit geldt in veel mindere mate voor de uitgaande e-mails, deze waren informeel opgesteld en met taalfouten waardoor zij een slordige indruk gaven.

De toegankelijkheid van ambtenaren in de brieven is goed te noemen. Een persoonlijke aanhef voor de geadresseerde zou vaker gehanteerd mogen worden, dit is nu niet altijd het geval, met name bij de afdeling Inwonerszaken.

De helft van de uitgaande brieven is zeer klantgericht te noemen, de andere helft moet meer gezien worden als zakelijk en neutraal en is dus minder klantgericht. In die gevallen waar een integrale benadering gewenst is, gebeurt dit ook meestal.

4.2 AANBEVELINGEN

De volgende zeven aanbevelingen zijn geformuleerd ten aanzien van het afhandelen en registreren van alle brieven in de gemeente Maasgouw. Tot slot worden twee aanbevelingen gegeven over het afhandelen en registreren van bouwvergunningen.

1. Geef minimaal 80% van alle burgers tijdig een inhoudelijk antwoord

Op dit moment krijgt 72% van de burgers een inhoudelijk antwoord van de gemeente binnen de wettelijke termijn. Dit aandeel is lager dan de genoemde streefwaarde van 80% in de programmabegroting. Maar ook in het kader van de Wet Dwangsom en het vermijden van financiële - en reputatie schade voor de gemeente Maasgouw. De aandacht van het management hiervoor is van essentieel belang. Tevens kan er optimaal gebruik worden gemaakt van de signalerings- en rappelmogelijkheden die het postregistratiesysteem Decos kan bieden aan medewerkers. Indien de juiste afdoeningstermijn wordt gekoppeld aan het poststuk krijgt iedere medewerker bijvoorbeeld één week voor het verstrijken van een termijn een attendering en één dag na het verstrijken van de termijn een rappel.

2. Registreer en koppel uitgaande brieven aan het inkomende poststuk

Een deel van de uitgaande poststukken wordt helemaal niet geregistreerd en of wel geregistreerd maar niet gekoppeld aan het inkomend poststuk. Dit alles resulteert in onvolledige digitale dossiers. De kans dat een stuk nu kan worden terug gevonden is daardoor klein. Terwijl juist volledig digitale dossiers van onschatbare waarde zijn voor het opzoeken en naslaan van stukken. Hiervoor moeten eerst duidelijke regels worden opgesteld over hoe uitgaande poststuk behandeld moeten worden in het handboek DIV. Vervolgens zal het management ervoor moeten waken dat deze goed nageleefd worden en alle medewerkers overtuigd zijn van het belang van het koppelen/relateren van een uitgaande brief aan een inkomende brief.

3. Handel de poststukken tijdig af in Decos

Als een uitgaande poststuk verstuurd wordt en geen reactie meer wordt verwacht dient het te worden afgehandeld in Decos en gedeponereerd in het archief. Deze werkwijze wordt momenteel niet gehanteerd binnen de gemeente Maasgouw. Ook hiervoor moeten duidelijke regels opgesteld worden in het handboek DIV en zal het management zorg moeten dragen voor naleving. Allereerst is het nu wenselijk om een inhaalslag te maken en alle onterechte openstaande dossiers af te handelen. Wellicht is er een automatiserings-procedure mogelijk om deze inhaalslag hanteerbaar te maken en efficiënt uit te voeren.

4. Verstuur op maat gesneden ontvangstbevestigingen

De ontvangstbevestigingen bevatten nu geen afdoeningstermijn, de burger weet dus niet wanneer hij/zij antwoord mag verwachten. Indien de afdoeningstermijnen juist gekoppeld is aan het poststuk is het goed mogelijk om geautomatiseerde ontvangstbevestigingen met een afdoeningstermijn te maken en te versturen. Dit kan dan met recht klantvriendelijk genoemd worden.

5. Registreer en verstuur tussen-/verdagingberichten tijdig

In dit onderzoek zijn nergens verdagings- of tussenberichten aangetroffen terwijl toch een derde deel van de brieven niet tijdig is beantwoord. Het is mogelijk dat er tussentijds contact heeft plaatsgevonden maar dat dit niet geregistreerd is. Als de termijn niet gehaald kan worden is het noodzakelijk dat de burgers hierover geïnformeerd worden. Registratie hiervan is noodzakelijk indien er mogelijk een procedure volgt, bijvoorbeeld in het kader van de Wet Dwangsom.

6. Genereer meetgegevens ten aanzien van de servicenormen en communiceer hierover

Ten tijde van het onderzoek was niet duidelijk in hoeverre de gemeente Maasgouw haar eigen servicenormen haalt, hiervoor waren nauwelijks gegevens voorhanden. Indien de vijf voorgaande aanbevelingen worden opgevolgd, vooral ook een inhaalslag wordt gemaakt, is het relatief eenvoudig om uit Decos deze meetgegevens te genereren. Bovendien heeft het management deze gegevens nodig om het werkproces van het afhandelen van brieven te kunnen sturen. Het mes snijdt dus aan twee kanten om de registratie van Decos goed op orde te krijgen. Indien de meetgegevens voorhanden zijn publiceer en communiceer hier dan duidelijk over zowel naar de eigen medewerkers als naar de burgers.

7. Draag zorg voor begrijpelijke uitgaande correspondentie in correct Nederlands

Maak de uitgaande brieven zo begrijpelijk mogelijk voor burgers, vermijd vooral onnodig formeel taalgebruik en lange zinnen. Zie hiervoor ook de voorbeelden in paragraaf 2.5. Maar let er wel op dat de uitgaande e-mail niet te informeel wordt opgesteld en er sprake is van correct Nederlands.

8. Richt een degelijk werkproces in voor de registratie van bouwvergunningen

Op korte termijn wordt bij de afdeling bouwvergunningen overgeschakeld op een nieuw registratiesysteem Squit XO en derhalve hebben aanbevelingen ten aanzien van de registratie in Provas weinig nut. Bovendien zal Squit XO gekoppeld worden aan Decos, wat de rekenkamercommissie een zeer goede zaak vindt, hetgeen betekent dat bovenstaande aanbevelingen ook gelden voor de bouwvergunningen.

Dit neemt niet weg dat uit dit onderzoek duidelijk naar voren is gekomen dat het registreren van de aanvraag van bouwvergunningen omslachtig is en nauwelijks van toegevoegde waarde is voor de

medewerkers. In het nieuw in te richten werkproces in Squit XO moet de aandacht er ten eerste op gericht zijn dat alle gegevens voor medewerkers eenvoudig in te voeren zijn en dat hier ook strikt de hand aan wordt gehouden. Voorbeelden van gegevens die nu niet worden bijgehouden zijn wanneer de aanvraag geregistreerd wordt, wanneer de ontvangstbevestiging verstuurd wordt en wanneer de vergunning onherroepelijk is geworden. Ten tweede dient het registratiesysteem meerwaarde en ondersteuning te bieden aan het werkproces van de medewerkers. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan geautomatiseerde ontvangstbevestigingen, tussenberichten, signalering- en rappeleringsystemen.

9. Publiceer juiste cijfers over het aandeel van verleende bouwvergunningen binnen de termijn

De officieel gepubliceerde cijfers laten een heel ander beeld zien dat de resultaten uit deze steekproef. Enerzijds is het mogelijk dat de cijfers uit de steekproef vertekenen. Anderzijds hangt het waarschijnlijk samen met onjuiste gegevens die uit het registratiesysteem Provas zijn gegenereerd. Dit neemt niet weg dat het management verantwoordelijk voor het correct aanleveren van juiste gegevens, ook al zijn deze moeilijk te verkrijgen. Het is van groot belang dat er geen verkeerd beeld ontstaat waar uiteindelijk niemand mee gediend is. Immers alleen als een probleem gesignaleerd wordt kan er gericht actie op worden ondernomen.

BIJLAGE 1 LITERATUUR

Stukken gemeente Maasgouw:

- Handboek Documentaire Informatievoorziening (DIV), september 2008
- Handleiding Uitgaande brieven Decos
- Notitie Postbehandeling Gemeente maasgouw
- Burgerjaarverslag 2007 /2008
- Het Dienstverleningsconcept van de gemeente Maasgouw, Maasgouw heeft antwoord
- Jaarrekening 2008
- Richtlijn interne en externe klachtenprocedure, januari 2007
- Raadsinformatiebrief (RIB) mbt de invoering van de Wet Dwangsom dd. 20-10-2009

Overige bronnen:

- Binnenlands Bestuur (september 2009), Schrik voor de dwangsom
- Archiefwet 1995
- De Nationale Ombudsman (2006), Onderzoek uit eigen beweging naar behandeling van brieven van burgers door gemeenten, Den Haag.
- De Nationale Ombudsman (2006), Correspondentiewijzer, Den Haag.
- Rekenkamercommissie Zwijndrecht (2006), Van vraag tot antwoord.
- Jacques Necker (2008), Onderzoek publieke dienstverlening rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest, Utrecht.
- Rekenkamercommissie Gennep (2006), Stuifmail....?! Organisatie van communicatie.

BIJLAGE 2 NORMENKADER

Normen ten aanzien van volledigheid van afhandeling brieven

1. Alle ingekomen post, die voor registratie in aanmerking komen (zie Handboek Documentaire Informatievoorziening) worden geregistreerd en gescand in Decos Document Web-edition.
2. Bij alle ingekomen post dient een standaard ontvangstbevestiging verstuurd te worden, die bestaat uit:
 - datum ontvangst
 - onderwerp
 - registratienummer
 - termijn van afhandeling (is op dit moment (nog) geen regel in Maasgouw, wordt wel op getoetst)
3. Indien afhandeling niet mogelijk is binnen de wettelijke termijn dan moet verdagingbericht bevatten:
 - reden vertraging vermelden
 - nieuwe termijn aangeven of motiveren als die niet te geven is
4. In het fysieke dossier zijn alle gerelateerde poststukken/ notities en dergelijke aangaande de inkomende brief aanwezig.
5. In het digitale dossier van Decos Document Web-edition is in ieder geval de inkomende brief aanwezig, en idealiter ook de uitgaande brief en bijbehorende nota of andere bijlagen gescand (de gerelateerde poststukken).
6. De vraag van de brieveschrijver wordt volledig beantwoord.

Normen ten aanzien van tijdigheid van de afhandeling van brieven

7. De ingekomen post wordt dezelfde dag of de volgende werkdag geregistreerd en gescand.
8. Binnen 2 werkdagen na ontvangst wordt een ontvangstbevestiging verstuurd. (servicenormen Maasgouw)
9. Brieven afhandelen, dit wil zeggen een inhoudelijk antwoord geven binnen redelijk termijn van 8 weken, dit houdt in 56 dagen berekend vanaf registratiedatum. (servicenormen Maasgouw)
10. Bezwaarschriften en klachten afhandelen binnen een termijn van 10 weken, m.u.v. bezwaarschriften gemeentelijke belastingen afhandelen binnen een termijn van 52 weken. (Awb, servicenormen Maasgouw)
11. Aanvragen afhandelen volgens de volgende termijnen (Awb, servicenormen Maasgouw):
 - taxatieverslag binnen 2 weken;
 - kwijtschelding belasting voor laatste vervaldatum betaling;
 - aanvragen lichte bouwvergunning, verzoek welstandgoedkeuring binnen 6 weken;
 - aanvragen subsidie, bijstand, WMO, leerlingenvervoer binnen 8 weken;
 - aanvragen reguliere bouwvergunning, drank- en horecaverunning binnen 12 weken;
 - aanvragen milieuvergunningen binnen 26 weken;
 - overige aanvragen binnen redelijke termijn van 8 weken .

Normen ten aanzien van bejegening

12. **Begrijpelijkheid:** De burger wordt op begrijpelijke wijze geïnformeerd over de afhandeling van zijn brief. Complexe zaken worden helder uitgelegd. 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. (dus niet: "Overeenkomstig artikel 4 lid a van de Milieuverordening kunt u binnen een termijn van 14 dagen beroep aantekenen tegen deze beslissing" maar bijvoorbeeld zo: "U kunt binnen 14 dagen, dus uiterlijk op 3 mei 2007, beroep aantekenen tegen deze beslissing (Artikel 4.a. Milieuverordening).
13. **Correct Nederlands:** De brief is in correct en gewoon Nederlands geschreven. 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).

-
14. **Toegankelijkheid:** Dit houdt in dat de briefschrijver persoonlijk benaderd wordt (dus niet: Geachte heer/mevrouw, maar: Geachte heer Jansen). Ook de medewerker van de gemeente 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”).
 15. **Fatsoen:** De brief voldoet aan de fatsoensnormen. 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. De brief dient er verzorgd uit te zien.
 16. **Klantgericht en integrale benadering.** Dit houdt in dat 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.

BIJLAGE 3. GEINTERVIEWDE PERSONEN

- W. Bovée, teamcoördinator externe dienstverlening
- S. Stammen, Medewerkster Documentaire Informatie Voorziening (DIV)
- I. Linssen, teamcoördinator Vergunning en Veiligheid
- W. de Brouwer, adviseur informatiemanagement

BIJLAGE 4 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:

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

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 Maasgouw in de periode 1 mei 2008 – 1 mei 2009 bevat 3.017 brieven, faxen en e-mails.

Bovenstaande formule levert voor de verschillende betrouwbaarheids- en nauwkeurighedsniveaus de volgende waarden op voor de benodigde steekproefomvang:

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

In deze onderzoeksopzet is gekozen voor een steekproefomvang van 125, zodat minimaal een betrouwbaarheid van 95 procent en een foutenmarge van 5 procent verkregen wordt.

Echter in paragraaf 3.5 is de steekproefomvang kleiner omdat de inhoudelijke reactie vaak niet is aangetroffen. Dit betekent dat voor uitspraken over de bejegening van brieven door de gemeente de steekproef 75 cases groot is. Dat is nog boven de minimaal benodigde steekproefomvang voor het betrouwbaarheidsniveau van 95%.

Wat betekent dit nu voor de onderzoeksresultaten?

Uit het onderzoek blijkt dat 28% van de cases uit deze steekproef niet tijdig beantwoord is, dan weten we in principe met 95% zekerheid dat in de gehele populatie het aandeel niet tijdig beantwoorde brieven tussen de 22% en 33% ligt.

De hierboven genoemde marges van 90% en 95% betrouwbaarheid en 5% en 10% foutenmarge zijn gangbaar in de statistiek. 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.

BIJLAGE 5. SCOREFORMULIER STEEKPROEF

Financiën en P&C

Kenmerken brief				Tijdigheid				
Nr	Kanaal	Afzender	Type brief	n	Registratie	OVB	IHR	Afhandeling
4615	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7031	fax	Bedrijf	Bezwaarschrift	3	Ja	Ja	Ja	Nee
6350	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Nee
4877	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Nee	Nee	Nee	Nee
4707	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Nee
4674	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	2	Nee	Ja	Ja	Nee
6847	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Ja	Ja	Nee
5572	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7308	Brief	Bedrijf	Overig	4	Ja	Ja	Ja	Nee
6011	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Nee	Ja	Ja
5338	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Nee	Nee	Nee
4828	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Nee	Nee	Nee	Nee
4528	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Nee
4762	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Nee	Nee	Ja
5735	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Nee	Ja	Nee
5182	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Nee	Ja	Ja
7679	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	1	Ja	Ja	Ja	Ja
4650	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Nee	Ja	Ja
4548	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Nee	Ja	Ja	Nee
7737	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7575	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Nee
5035	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Nee
4573	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Ja	Ja	Ja
6521	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Nee

Inwonerszaken

Kenmerken brief				Tijdigheid			Afhandeling	
Nr	Kanaal	Afzender	Type brief	n	Registratie	OVB		IHR
5083	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Nee	Ja	Nee
6241	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
5399	Brief	Vereniging of Stichting	Bezwaarschrift	3	Ja	Nee	Nee	Ja
6469	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	3	Ja	Ja	Nee	Nee
6880	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Nee	Nee
4852	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	6	Ja	Ja	Ja	Nee
6272	Brief	Vereniging of Stichting	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Nee	Nee
5601	Brief	Individuele burger	Aanvraag	1	Ja	Ja	Nee	Nee
7734	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7717	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7657	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	3	Ja	Ja	Ja	Ja
7639	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7616	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7583	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7524	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5891	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
7480	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5936	E-mail	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
7377	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5768	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Nee	Nee
7319	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7247	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7076	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Nee	Nee

Ruimte Beheer

Kenmerken brief					Tijdigheid			
Nr	Kanaal	Afzender	Type brief	n	Registratie	OVB	IHR	Afhandeling
5083	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Nee	Ja	Nee
6241	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
5399	Brief	Vereniging of Stichting	Bezwaarschrift	3	Ja	Nee	Nee	Ja
6469	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	3	Ja	Ja	Nee	Nee
6880	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Nee	Nee
4852	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	6	Ja	Ja	Ja	Nee
6272	Brief	Vereniging of Stichting	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Nee	Nee
5601	Brief	Individuele burger	Aanvraag	1	Ja	Ja	Ja	Nee
7734	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7717	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7657	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	3	Ja	Ja	Ja	Ja
7639	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7616	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7583	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7524	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5891	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
7480	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5936	E-mail	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
7377	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5768	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Nee	Nee
7319	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7247	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7076	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Nee	Nee

Ruimtelijke ontwikkeling, Economie en Recreatie

Kenmerken brief					Tijdigheid			
Nr	Kanaal	Afzender	Type brief	n	Registratie	OVB	IHR	Afhandeling
5192	E-mail	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
4918	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
4819	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Nee	Ja	Ja
5003	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5296	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5579	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5407	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Nee	Nee
6143	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
6709	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	1	Ja	Ja	Nee	Nee
6787	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Nee	Nee	Ja
6571	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Nee	Ja	Ja
6971	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Nee	Nee
5673	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	1	Ja	Ja	Nee	Nee
6379	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Nee	Nee
7045	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Ja	Nee	Nee
6273	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Ja	Nee	Nee
6243	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
6530	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Nee
6016	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5742	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
7355	E-mail	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5893	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7507	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
7169	E-mail	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5836	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee

Veiligheid, Vergunning en Handhaving Decos

Kenmerken brief					Tijdigheid			
Nr	Kanaal	Afzender	Type brief	n	Registratie	OVB	IHR	Afhandeling
7380	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7626	E-mail	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Ja	Ja
6891	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Ja	Ja
7129	fax	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7008	Brief	Bedrijf	Aanvraag	4	Ja	Ja	Ja	Nee
4789	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	4	Ja	Nee	Ja	Ja
4893	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Nee	Ja	Nee
7242	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7467	Brief	Individuele burger	Klacht	2	Ja	Ja	Ja	Nee
5333	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Ja	Nee	Nee
5646	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Nee	Ja	Nee
5758	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Ja
5875	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5541	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
5447	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	6	Ja	Nee	Nee	Nee
6563	fax	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
6109	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	1	Ja	Ja	Nee	Nee
6778	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Nee
5215	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Nee	Nee	Nee
6323	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	Ja	Ja
6457	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5050	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja
6199	Brief	Bedrijf	Aanvraag	0	Ja	Nee	Ja	Ja
6681	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Nee	Ja	Nee
6010	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee

Financiën en P&C

Kenmerken brief					Volledigheid			
Nr	Kanaal	Afzender	Type brief	n	Afgehandeld	OVB verst.	IHR verst.	Dos. compl.
4615	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Nee	Ja	Ja	Ja
7031	fax	Bedrijf	Bezwaarschrift	3	Nee	Ja	Ja	Nee
6350	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	2	Nee	Ja	Ja	Ja
4877	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Nee
4707	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Nee	Ja	Ja	Ja
4674	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Ja
6847	Brief	Individuele burger	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Ja
5572	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7308	Brief	Bedrijf	Overig	4	Nee	Ja	Ja	Ja
6011	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5338	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja
4828	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
4528	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Ja
4762	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5735	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Nee	Ja	Ja	Ja
5182	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7679	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	1	Ja	Ja	Nee	Nee
4650	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
4548	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7737	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7575	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5035	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Nee	Ja	Ja	Nee
4573	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Ja	Ja	Nee
6521	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Nee	Ja	Ja	Ja

Inwonerszaken

Kenmerken brief

Volledigheid

Nr	Kanaal	Afzender	Type brief	n	Afgehandeld	OVB verst.	IHR verst.	Dos. compl.
5083	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
6241	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
5399	Brief	Vereniging of Stichting	Bezwaarschrift	3	Ja	Ja	Nee	Nee
6469	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	3	Nee	Ja	Ja	Nee
6880	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja
4852	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	6	Nee	Ja	Ja	Ja
6272	Brief	Vereniging of Stichting	Bezwaarschrift	2	Ja	Ja	Ja	Nee
5601	Brief	Individuele burger	Aanvraag	1	Nee	Ja	Ja	Nee
7734	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7717	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7657	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	3	Ja	Ja	Ja	Nee
7639	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7616	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Nee	Ja
7583	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7524	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5891	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
7480	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5936	E-mail	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
7377	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5768	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7319	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7247	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7076	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Nee	Ja	Ja	Nee

Ruimte Beheer

Kenmerken brief					Volledigheid			
Nr	Kanaal	Afzender	Type brief	n	Afgehandeld	OVB verst.	IHR verst.	Dos. compl.
6086	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
5555	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Ja
6250	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5973	Brief	Bedrijf	Overig	3	Ja	Ja	Ja	Ja
5449	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Nee	Ja	Ja	Ja
5256	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5332	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Nee
6152	E-mail	Individuele burger	Klacht	1	Nee	Nee	Ja	Nee
7624	Brief	Bedrijf	Aanvraag	3	Nee	Ja	Ja	Ja
7381	fax	Bedrijf	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Nee
4653	fax	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7275	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	5	Nee	Ja	Ja	Ja
7131	Brief	Bedrijf	Overig	4	Ja	Nee	Ja	Nee
4772	Brief	Individuele burger	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Nee
7016	Brief	Individuele burger	Overig	3	Nee	Ja	Ja	Ja
6894	fax	Bedrijf	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Ja
6815	Brief	Bedrijf	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Ja
6719	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Ja	Nee
5696	E-mail	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Ja	Nee
4934	E-mail	Bedrijf	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Ja
6612	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5049	E-mail	Individuele burger	Overig	5	Nee	Ja	Ja	Ja
6475	Brief	Bedrijf	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Nee
5117	Brief	Bedrijf	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Ja
6371	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja

Ruimtelijke ontwikkeling, Economie en Recreatie

Kenmerken brief					Volledigheid			
Nr	Kanaal	Afzender	Type brief	n	Afgehandeld	OVB verst.	IHR verst.	Dos. compl.
5192	E-mail	Bedrijf	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
4918	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
4819	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Nee
5003	Brief	Bedrijf	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
5296	Brief	Bedrijf	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
5579	Brief	Bedrijf	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Ja
5407	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Nee	Ja	Ja	Nee
6143	Brief	Individuele burger	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
6709	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	1	Nee	Ja	Nee	Nee
6787	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Nee	Ja
6571	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Nee	Ja	Ja
6971	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Ja
5673	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	1	Nee	Ja	Nee	Nee
6379	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Ja
7045	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Nee	Ja	Ja	Ja
6273	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Nee	Ja	Ja	Ja
6243	Brief	Bedrijf	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
6530	Brief	Bedrijf	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Ja
6016	Brief	Bedrijf	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
5742	Brief	Individuele burger	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Ja
7355	E-mail	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
5893	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Nee	Ja	Ja	Ja
7507	Brief	Bedrijf	Overig	1	Nee	Nee	Nee	Nee
7169	E-mail	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Ja	Ja	Nee
5836	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee

Veiligheid, Vergunning en Handhaving Decos

Kenmerken brief					Volledigheid			
Nr	Kanaal	Afzender	Type brief	n	Afgehandeld	OVB verst.	IHR verst.	Dos. compl.
7380	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7626	E-mail	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Ja	Nee
6891	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Ja	Nee
7129	fax	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7008	Brief	Bedrijf	Aanvraag	4	Nee	Ja	Ja	Ja
4789	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	4	Ja	Ja	Ja	Nee
4893	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Nee
7242	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
7467	Brief	Individuele burger	Klacht	2	Nee	Ja	Ja	Ja
5333	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5646	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
5758	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Nee
5875	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
5541	Brief	Individuele burger	Overig	1	Nee	Nee	Nee	Ja
5447	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	6	Ja	Ja	Ja	Ja
6563	fax	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
6109	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	1	Nee	Ja	Nee	Ja
6778	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Nee	Ja	Ja	Ja
5215	Brief	Individuele burger	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Nee
6323	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Ja	Nee	Ja
6457	Brief	Individuele burger	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
5050	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja
6199	Brief	Bedrijf	Aanvraag	0	Ja	Ja	Ja	Nee
6681	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja
6010	Brief	Individuele burger	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee

Financiën en P&C

Nr	Type brief	Bejegening								
		Begrijp- elijkheid	Correct Ned	Ver- zorgd	Inte- graal	Toegang	Afsluit- ing	Fatsoen	Persoon lijk	Klant- gericht
4877	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6011	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
4828	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
4762	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
4650	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
7575	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
7031	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6350	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
4674	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
5735	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5572	Bezwaarschrift	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
4548	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
4707	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5035	Bezwaarschrift	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
6521	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
7737	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
4615	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
4528	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
7308	Overig	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
4573	Overig	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
5338	Overig	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
5182	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee

Inwonerszaken

Nr	Type brief	Bejegening								
		Begrijp- elijkheid	Correct Ned	Ver- zorgd	Inte- graal	Toegang	Afsluit- ing	Fatsoen	Persoon lijk	Klant- gericht
5768	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
5601	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
7734	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
5083	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
7076	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
7639	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
7480	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
7583	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
7377	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
7319	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
7247	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
7524	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
7657	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
7717	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
4852	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
6272	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6880	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6469	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Ruimte Beheer

Nr	Type brief	Bejegening								
		Begrijp- elijkheid	Correct Ned	Ver- zorgd	Inte- graal	Toegang	Afsluit- ing	Fatsoen	Persoon lijk	Klant- gericht
7624	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5449	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6152	Klacht	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
5332	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
5117	Overig	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
5973	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
4934	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5696	Overig	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
6371	Overig	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
7381	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6475	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6815	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
7131	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
6719	Overig	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
6894	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6612	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5049	Overig	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
7016	Overig	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
4772	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
7275	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
4653	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
5555	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Ruimtelijke ontwikkeling, Economie en Recreatie

Nr	Type brief	Bejegening								
		Begrijp- elijkheid	Correct Ned	Ver- zorgd	Inte- graal	Toegang	Afsluit- ing	Fatsoen	Persoon lijk	Klant- gericht
6273	Aanvraag	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
7045	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5407	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
4819	Overig	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
6571	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
6530	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
7169	Overig	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
6379	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5893	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6971	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Veiligheid, Vergunning en Handhaving Decos

Nr	Type brief	Bejegening								
		Begrijp- elijkheid	Correct Ned	Ver- zorgd	Inte- graal	Toegang	Afsluit- ing	Fatsoen	Persoon lijk	Klant- gericht
6199	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
7008	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6563	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
7129	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6778	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
7242	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
5215	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
5646	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee
5447	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
4789	Bezwaarschrift	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
7467	Klacht	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5050	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
5333	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
6891	Overig	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
7626	Overig	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
4893	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
7380	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
6681	Overig	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee