

Rapport


Gegarandeerd geregistreerd?


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

December 2008

Drs. A.C.C. Hubens

AHA DATA
ONDERZOEKEN / PROJECTEN

 Oude Engelseweg 25
5222 AB Den Bosch

 073-6230120

 06-17418733

 www.ahadata.nl

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. INLEIDING.....	1
1.1 ACHTERGROND.....	1
1.2 DOELSTELLING.....	1
1.2a <i>Onderzoeksvragen</i>	2
1.3 NORMENKADER.....	3
1.4 ONDERZOEKSAANPAK.....	3
HOOFDSTUK 2. BELEID.....	5
2.1 LANDELIJK BELEIDSKADER.....	5
2.2 GEMEENTELIJK BELEIDSKADER.....	5
2.2a <i>Beschrijving beleidskader</i>	6
2.2b <i>Toets beleidskader</i>	7
2.2c <i>Beschrijving onderbouwing en borging beleid</i>	7
2.3 AFSLUITEND.....	8
HOOFDSTUK 3. AFHANDELING BRIEVEN.....	9
3.1 INRICHTING PROCES.....	9
3.2 STEEKPROEF.....	11
3.3 TIJDIGHEID.....	12
3.4 VOLLEDIGHEID.....	14
3.5 BEJEGENING.....	15
3.6 AFSLUITEND.....	16
HOOFDSTUK 4. SAMENVATTING EN CONCLUSIES.....	19
4.1 SAMENVATTING EN CONCLUSIES.....	19
4.1a <i>Conclusies over het beleid</i>	19
4.1b <i>Conclusies over de afhandeling van brieven</i>	20
4.2 AANBEVELINGEN.....	20
BIJLAGE 1 LITERATUUR.....	23
BIJLAGE 2 NORMENKADER.....	25
BIJLAGE 3. SCOREFORMULIER STEEKPROEF.....	27
BIJLAGE 4. GEINTERVIEWDE PERSONEN.....	33
BIJLAGE 5 VERANTWOORDING STEEKPROEF.....	35

TABELLEN

<i>Tabel 1.</i>	<i>Kenmerken van de steekproef.</i>	<i>12</i>
<i>Tabel 2.</i>	<i>Overzicht van tijdige afhandeling naar sector in de steekproef.</i>	<i>13</i>
<i>Tabel 3.</i>	<i>Overzicht van tijdige afhandeling naar typen brieven in de steekproef.</i>	<i>13</i>
<i>Tabel 4.</i>	<i>Tijdsduur van afhandeling in de steekproef.</i>	<i>13</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 rekenkamercommissie heeft in zijn vergadering van 31 maart 2008 besloten om een onderzoek te verrichten naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van een onderdeel van de publieke dienstverlening van de gemeente Kerkrade.

Dienstverlening aan de inwoners is een kernactiviteit. In dit kader wordt de gemeente gezien als een leverancier van producten en diensten en de inwoner als klant. Deze contacten bepalen vaak sterk het beeld dat inwoners van hun gemeente hebben. Tegen deze achtergrond is een onderzoek naar (een onderdeel) van de publieke dienstverlening maatschappelijk relevant en kan een oordeel worden gevormd omtrent de klantgerichtheid van (een onderdeel) van de publieke dienstverlening.

In de begroting 2008 wordt in de paragraaf bedrijfsvoering vermeld, dat in het najaar 2007 een werkgroep in het leven is geroepen met de opdracht de toekomstige ontwikkelingen van de dienstverlening in de meest brede zin van het woord te informeren en voorstellen te doen. Nadat het begrip dienstverlening is omschreven en de kaders waarbinnen de werkgroep zal opereren zijn vastgesteld, zal de werkgroep voorstellen uitbrengen met betrekking tot de digitale dienstverlening, telefonie, de fysieke klantafhandeling en de dienstverlening op papier. Het betreft derhalve een integraal dienstverleningsconcept voor de gemeente Kerkrade. Met voornoemde opdracht aan de werkgroep komt de publieke dienstverlening ook op de politieke en bestuurlijke agenda te staan.

De rekenkamercommissie realiseert zich dat de publieke dienstverlening van een gemeente een groot aantal activiteiten betreft. Voorts is de telefonische bereikbaarheid reeds onderwerp van onderzoek, hiervoor wordt verwezen naar het schrijven van wethouder Terpstra. Gelet op het vorenstaande heeft de rekenkamercommissie besloten het onderzoek af te bakenen en te richten op de afhandeling van brieven, faxen en e-mails van particulieren. Een kwalitatief goede briefafhandeling is, als aspect van kwaliteit van dienstverlening, van belang om het vertrouwen van de burger in de lokale overheid te behouden.

1.2 DOELSTELLING

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

1.2a Onderzoeksvragen

Om deze doelstelling te kunnen realiseren staan de volgende twee onderzoeksvragen centraal:

- 1. Op welke wijze is de kwaliteit van de publieke dienstverlening in de gemeente Kerkrade gewaarborgd?**
- 2. Hoe vond in het eerste half jaar van 2008 de afhandeling van brieven, faxen en e-mails van particulieren plaats en in hoeverre voldoet de behandeling van de brieven aan wettelijke en andere redelijkerwijs te stellen normen en aan de eigen kwaliteitsnormen van de gemeente?**

De gekozen afbakening van het te onderzoeken onderwerp heeft tot gevolg dat zowel het beleid als de uitvoering in beeld worden gebracht.

De centrale vragen worden uitgewerkt in de volgende vijftien deelvragen:

Beleid

1. Is er centraal gemeentelijk beleid voor de kwaliteit van de dienstverlening?
2. Welke procedures en systemen zijn ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen?
3. Welke instrumenten (bv. klanttevredenheidsonderzoeken) zijn ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren?
4. Wat is er gedaan met de resultaten en/of aanbevelingen uit deze monitor-instrumenten?
5. Hoe ver is de werkgroep gevorderd met de ontwikkeling van het dienstverleningsconcept?

Inventarisatie briefafhandeling

6. Hoeveel brieven (inclusief faxen en e-mails), onderverdeeld naar de verschillende categorieën heeft Kerkrade in het eerste half jaar van 2008 ontvangen?
7. 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.
8. Hoe is de behandeling van brieven in de praktijk georganiseerd?
9. Welke procedures en systemen worden bij de behandeling toegepast?
10. Welke servicenormen zijn geformuleerd voor de behandeling van brieven?

Toetsing afhandeling brieven

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

1.3 NORMENKADER

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

De normen zijn op te delen in vier categorieën:

- normen ten aanzien van de kwaliteit van het beleidskader publieke dienstverlening;
- normen ten aanzien van de tijdigheid van de afhandeling van brieven;
- normen ten aanzien van de volledigheid van de beantwoording van brieven;
- normen ten aanzien van de bejegening in brieven.

Kort samengevat zijn de normen dat de gemeente Kerkrade een goed beleidskader dient te hebben ten aanzien van publieke dienstverlening. Bovendien dienen burgers op tijd een antwoord te krijgen, dat inhoudelijk op orde is en netjes behandeld dient te worden. Deze normen zijn verder uitgewerkt in bijlage 2.

1.4 ONDERZOEKSAANPAK

Eerst is nagegaan welke beleidskaders er in Kerkrade aanwezig zijn, alsmede het landelijke wet- en regelgevingskader en zijn deze geanalyseerd. Dit staat beschreven in hoofdstuk 2. Voor een overzicht van de bestudeerde beleidsstukken zie bijlage 1.

Vervolgens is het proces in beeld gebracht van de afhandeling van brieven, waarbij eerst informatie is verzameld middels deskresearch en interviews met betrokken ambtenaren (zie bijlage 4). Daarna zijn 60 digitale briefdossiers geselecteerd, waarvan het grootste deel behoort tot de overige categorie (35 stuks), daarnaast ook 12 aanvragen, 9 bezwaarschriften en 4 klachtbrieven. Deze dossiers zijn getoetst aan de normen (zie bijlage 2). De selectie is beperkt tot brieven van particulieren, dat wil zeggen burgers, bedrijven, verenigingen of stichtingen. Brieven afkomstig van andere overheden zijn niet geselecteerd. De dossierstudie staat beschreven in hoofdstuk 3 en het scoreformulier van de steekproef bevindt zich in bijlage 3.

Het rapport wordt in hoofdstuk 4 afgesloten met de belangrijkste conclusies, gevolgd door de aanbevelingen.

HOOFDSTUK 2. BELEID

Dit hoofdstuk wordt eerst ingeleid met het landelijk beleidskader. Vervolgens wordt in de tweede paragraaf ingegaan op het beleid in de gemeente Kerkrade voor publieke dienstverlening en in hoeverre dit aansluit bij het landelijke kader. Ook wordt het beleidskader getoetst aan de normen en wordt aandacht besteed aan de procedures en systemen die worden ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en te monitoren. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een korte samenvatting.

2.1 LANDELIJK BELEIDSKADER

In het kader van het actieprogramma ‘Andere Overheid’ is door de VNG-Commissie Gemeentelijke Dienstverlening (ook wel de Commissie Jorritsma genoemd) de nota ‘Publieke Dienstverlening, professionele gemeenten, visie op dienstverlening tot 2015’ opgesteld in 2005. Deze nota schetst een bestuurlijke agenda voor publieke dienstverlening voor de komende 10 jaar. Deze agenda is samengevat in de volgende 3 actiepunten:

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

De eerste twee actiepunten zijn uitgewerkt in de handreiking ‘Gemeente heeft Antwoord ©’ in 2007 gezamenlijk opgesteld door de VDP, VNG en CCO. Antwoord © is een concept waarmee gemeente het overheidsloket wordt door middel van een klantcontactcentrum. Het klantcontactcentrum van de gemeente wordt gezien als het unieke portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners.

2.2 GEMEENTELIJK BELEIDSKADER

In deze paragraaf wordt het gemeentelijk beleidskader beschreven en getoetst. Ten aanzien van het beleidskader rond publieke dienstverlening zijn de volgende normen vastgesteld.

- De doelstellingen dienen SMRT te zijn verwoord. Dit betekent dat zij specifiek, meetbaar, realistisch en tijdsgebonden dienen te zijn.
- Het beleid moet inhoudelijk consistent zijn. Dit betreft zowel de consistentie tussen eventuele verschillende beleidsdocumenten als de consistentie met de in de Programmabegroting geformuleerde doelstellingen.
- Het beleid omvat alle publieke dienstverlening van de gemeente, niet slechts één of enkele aspect(en) daarvan.
- Het beleid is gebaseerd op een analyse van de stand van zaken omtrent de kwaliteit van de dienstverlening en eventuele knelpunten en voorziet in regelmatige monitoring van kwaliteit, bijvoorbeeld in de vorm van klanttevredenheidsonderzoeken. Indien nodig wordt aan de hand van evaluaties het beleid aangepast.

2.2a Beschrijving beleidskader

In deze subparagraaf wordt kort de inhoud beschreven van het Collegeprogramma, Programmabegrotingen, informatiebeleidsplan en dienstverleningsvisies.

Collegeprogramma 2006-2010

Het Collegeprogramma 2006-2010 stelt dat het optimaliseren van de dienstverlening een permanent punt van aandacht is waarbij de klant centraal staat. De dienstverlening moet voldoen aan de kernbegrippen: snel, toegankelijk, goed en goedkoop en een vriendelijke bejegening.

Ook wordt prioriteit gegeven aan het lopende Project Dienstverlening. Centraal staat hierbij de gemeente als toegangspoort tot de hele overheid, waarvoor cultuur- en organisatieveranderingen noodzakelijk zijn. Er is specifieke aandacht voor de activiteiten van Parkstad Limburg in relatie tot het bedrijfsleven.

De Programmabegrotingen

In de paragraaf Bedrijfsvoering van de Programmabegroting 2008 wordt verwezen naar de werkgroep, die in het najaar van 2007 is opgericht om in te kunnen spelen op de toekomstige ontwikkelingen van de Dienstverlening. Deze werkgroep moet gaan komen met voorstellen. In de Programmabegroting van 2009 wordt hier wederom naar verwezen. Tevens wordt toegevoegd de implementatie van het meerjarige informatiebeleidsplan en specifiek verwezen naar de digitale dienstverlening dat deze conform het programma 'Andere Overheid' moet zijn.

In het Programma Bestuur en Bedrijfsvoering worden de doelen, de prestatie-indicatoren en de concrete acties en projecten vermeld om het doel te bereiken. Opvallend is dat het optimaliseren van de publieke dienstverlening niet als doel staat omschreven in de beide Programmabegrotingen. Wel wordt ingegaan op burgerzaken, waarbij men de score wil verbeteren, met name bij de huwelijksaangifte- en voltrekking en het stimuleren van het digitale loket. De prestatie-indicatoren die men hiervoor gebruikt zijn klanttevredenheids- en burgeronderzoeken. In 2008 staan geen concrete acties of projecten opgenomen ten aanzien van de dienstverlening. In 2009 wordt als concrete actie genoemd dat men vanuit ICT met prioriteit gaat werken aan de invoering van de gemeentelijke dienstverlening in aansluiting op het programma "De gemeente geeft antwoord". Hierbij wordt ook melding gemaakt van een verplicht klantcontactcentrum.

Voorstel voor een nieuw dienstverleningsconcept voor de gemeente Kerkrade

In 1998 heeft een deelprojectgroep, in het kader van de herhuisvesting van de gemeentelijke organisatie, het dienstverleningsconcept uitgewerkt. Aangezien dit document tot aan de vaststelling van de nieuwe dienstverleningsvisie nog geldig is wordt hier kort op ingegaan. In dit voorstel komt de dienstverlening aan bod via de centrale publieksbalie, namelijk alle diensten dienen geclusterd aangeboden te worden via vijf loketten (Informatie- en snelloket, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en leefomgeving, Werk en inkomen en Zorg). Andere vormen van publieke dienstverlening (telefonie, postafhandeling) worden in dit voorstel niet uitgewerkt, wel wordt gesteld dat goede informatie- en communicatietechnologie van belang is.

Informatiebeleidsplan 2007-2010

In 2007 is het informatiebeleidsplan vastgesteld. Hierin is de missie vastgelegd dat in 2012 de gemeente Kerkrade een voorbeeldfunctie in de regio heeft op het gebied van integrale dienstverlening aan haar inwoners, bedrijven en instellingen. Externe ontwikkelingen (zoals programma 'Andere Overheid' en advies van commissie Jorritsma), maar ook interne-, technische- en ict-ontwikkelingen zijn meegenomen in het beleidsplan. Om het plan in de praktijk te brengen is een lijst van projecten opgenomen.

Dienstverleningsontwerp, verschillende klanten, verschillende aanpak

De werkgroep dienstverlening komt tot de volgende visie:

‘De gemeente Kerkrade geeft burgers en bedrijven het gevoel welkom te zijn en biedt oplossingen op maat aan waarbij zoveel mogelijk de keuzevrijheid van de klant, ten aanzien van het dienstverleningskanaal centraal staat. Iedere medewerker is zich hiervan bewust en handelt dienovereenkomstig.’

In 2015 moet er sprake zijn een sterk gedigitaliseerde, kwalitatief hoogwaardige en klantgerichte publieke dienstverlening. De werkwijze zal bestaan uit een burgerservicecode en een klantcontactcentrum waarbij verschillende klantgroepen worden onderscheiden. Alle vormen van publieke dienstverlening worden in het ontwerp beschreven.

2.2b Toets beleidskader

De doelstellingen in de Programmabegrotingen zijn onvoldoende SMRT geformuleerd. Ten eerste zijn ze niet specifiek geformuleerd. Namelijk de dienstverlening moet geoptimaliseerd worden en de projectgroep moet hiervoor met voorstellen komen. Onduidelijk is waartoe de voorstellen moeten leiden en wat de kaders zijn. Ten tweede is het niet meetbaar en tijdgebonden omdat geen tijdstippen worden aangegeven wanneer het doel bereikt dient te zijn. Doordat de doelen dus vrij vaag zijn omschreven kan ook niet worden getoetst of het realistisch is.

De prestatie-indicatoren in de Programmabegroting zijn wel SMRT geformuleerd.

Het Informatiebeleidsplan en het Dienstverleningsontwerp bevatten wel SMRT geformuleerde doelstellingen, deze zijn specifiek, meetbaar, realistisch en tijdgebonden.

Het Collegeprogramma is niet geheel consistent met de Programmabegrotingen. In het Collegeprogramma wordt aangegeven dat publieke dienstverlening prioriteit heeft terwijl dit nauwelijks wordt uitgewerkt in de Programmabegroting met concrete acties of projecten (er wordt slechts ingezoomd op een detail huwelijksaangifte- en voltrekking van burgerzaken en beperking van de wachttijden). Ook zijn de projecten met betrekking tot publieke dienstverlening onvolledig omdat andere aspecten van de fysieke of telefonische dienstverlening niet aan bod komen in de Programmabegroting. Er wordt wel ingegaan op de digitale dienstverlening.

Het Collegeprogramma, Informatiebeleidsplan en Dienstverleningsontwerp zijn wel consistent. Ook komen in de laatste twee documenten alle aspecten van publieke dienstverlening aan bod en is het beleid gebaseerd op een analyse van de stand van zaken omtrent de kwaliteit van de huidige dienstverlening.

Opvallend is dat de gemeente Kerkrade géén kwaliteitshandvest of servicenormen heeft opgesteld ten aanzien van de publieke dienstverlening. Servicenormen – ook wel garanties of handvesten genoemd - zijn beloften over de dienstverlening. Beloften richting een burger over wat de organisatie minimaal gaat waarmaken. Bijvoorbeeld: ‘U mag van ons verwachten dat u binnen twee dagen een reactie op uw aanvraag in huis hebt’. Met servicenormen laat een organisatie zien waarvoor zij staat en wat er verwacht mag worden. Servicenormen zijn er voor de duidelijkheid. Duidelijkheid naar de burger over de te verwachte prestatie, duidelijkheid naar de organisatie over waar de organisatie voor staat.

2.2c Beschrijving onderbouwing en borging beleid

In deze subparagraaf wordt kort beschreven welke bronnen de gemeente Kerkrade gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren om te kunnen bepalen op welke terreinen het beleid dient te worden aangepast.

Benchmarking Publiekszaken

In 2008 heeft de gemeente Kerkrade meegedaan aan het balie- en telefonisch klanttevredenheids-onderzoek van de benchmarking Publiekszaken. Voor de centrale publieksbalie geven bezoekers gemiddeld een 8,0 en klanten met telefonisch contact geven gemiddeld een 7,5. Hiermee scoort Kerkrade hoog ten opzichte van andere deelnemende gemeente in dezelfde grootteklasse.

Burgerjaarverslagen

Jaarlijks publiceert Kerkrade het burgerjaarverslag met cijfers over wettelijke afhandelingstermijn van diverse gemeentelijke producten (hierover volgt meer in paragraaf 3.3). Ook wordt ingegaan op het aantal bezwaarschriften en de wachttijden aan de publieksbalie. Aangezien geen servicenormen zijn opgesteld is het onduidelijk waaraan gerefereerd wordt.

Jaarrekening 2007

In de jaarrekening wordt het aantal afgehandelde bezwaarschriften genoemd en de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening (gem. 6,8) en tevredenheid over laatste contact (gem. 7,5). Deze cijfers zijn afkomstig uit het **Burgeronderzoek parkstad Limburg 2007**. Ook worden cijfers gegeven met betrekking tot de tevredenheid over de procedure van huwelijken, die een zeer goede beoordeling krijgen.

2.3 AFSLUITEND

Het beleid met betrekking tot de publieke dienstverlening is in Kerkrade volop in ontwikkeling. In het Collegeprogramma wordt gesteld dat het project Dienstverlening prioriteit krijgt. Tot op heden is dit nog nauwelijks vertaald in concrete acties. Wel is het zo dat de beleidstukken Informatiebeleidsplan en Dienstverleningsontwerp die vrij recent zijn een goed uitgangspunt vormen om de kwaliteit van de publieke dienstverlening daadwerkelijk op een hoger plan te tillen..

Tot op heden ontbreken echter concrete SMRT geformuleerde acties en projecten in de Programmabegrotingen, dit is vooral een gemiste kans voor de begroting van 2009. Dit is noodzakelijk om de verschillende beleidsstukken consistent met elkaar te houden.

Alle aspecten van publieke dienstverlening komen tot uiting in het Informatiebeleidsplan en het Dienstverleningsontwerp. Echter in de Programmabegroting wordt slechts een enkel detail eruit gelicht en ook het Collegeprogramma is verre van volledig ten aanzien van alle vormen van publieke dienstverlening.

In Kerkrade zijn voldoende monitorinstrumenten, denk aan Burgeronderzoek Parkstad, Benchmarking Publiekszaken en Burgerjaarverslagen, aanwezig om te kunnen bepalen waar de dienstverlening op moet worden aangepast. Het is wel zo dat servicenormen ontbreken. Deze zijn van toegevoegde waarde om beter te kunnen meten en vooral ook om de resultaten uit de tevredenheidsonderzoeken beter te kunnen toepassen in een verbetering van de dienstverlening, waar het natuurlijk uiteindelijk om te doen is.

Bovendien scheppen servicenormen duidelijkheid naar de burgers en zeker zo belangrijk ook naar de gemeente zelf. Met servicenormen laat de organisatie zien dat zij haar omgeving serieus neemt en het onderstreept een duidelijke visie op de kwaliteit van de publieke dienstverlening.

HOOFDSTUK 3. AFHANDELING BRIEVEN

In dit hoofdstuk komt de registratie en afhandeling van brieven, faxen en e-mails aan de orde. In de eerste paragraaf wordt beschreven hoe het proces van registratie en afhandeling verloopt. In de tweede paragraaf komt de gemaakte selectie van digitale brievendossiers aan bod. In de derde, vierde en vijfde paragraaf wordt ingegaan op de bevindingen over deze digitale briefdossiers.

3.1 INRICHTING PROCES

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

Registratieregels

De regels die gelden voor wat wel of niet geregistreerd moet worden staan vermeld in de nota 'zakelijk postverkeer', hierin wordt gesteld dat:

- *in principe alle aan de gemeente geadresseerde post (incl. persoonlijke en vertrouwelijke post) centraal dient te worden geopend en indien nodig geregistreerd*
- *het management moet kunnen beschikken over hanteerbare postprocedures en overzichten uit Corsa (het softwarepakket waarin post & archiefstukken worden geregistreerd) om te kunnen dienen als sturingsinstrument ten behoeve van de tijdige afhandeling van binnenkomende post.*

Deze regels zijn op 29 juni 2005 door het college vastgesteld met hierbij de aantekening:

'Het college stemt in met de gedragslijn betreft post gericht aan de gemeente c.q. de ambtelijke organisatie. De bestuurspost dient echter op basis van privé/persoonlijk/vertrouwelijk gericht aan leden van het college als zodanig (ongeopend) te worden behandeld. Collegeleden beoordelen zelf in hoeverre tot registratie moet worden overgegaan c.q. in overleg met het bestuurssecretariaat/vakafdeling dan wel DIV.'

Kortom de regel is dat alle post centraal geopend en in principe geregistreerd wordt, met uitzondering van de post gericht aan collegeleden met de opdruk 'persoonlijk' dan wel 'vertrouwelijk'.

Op welke wijze geregistreerd dient te worden was voorheen vastgelegd in het Posthandboek en nu in de DIV-productencatalogus. Deze catalogus bestaat uit een omschrijving hoe 342 producten geregistreerd dienen te worden en welke sector het betreft.

Registratiesysteem Corsa

Sinds 2001 wordt het softwarepakket Corsa gebruikt voor de verblijfsplaats-, voortgangsadministratie en afdoeningsbewaking van zowel inkomende -, interne - als uitgaande post. Alle inkomende post- en faxstukken komen centraal binnen bij de Servicedesk die de post open maken en een dagstempel van ontvangst geven en een splitsing maken tussen rechtstreeks door te versturen post naar de diverse diensten/afdelingen (denk hierbij aan reclamedrukwerk, brochures, ed) en de te registreren post. De te registreren post gaat door naar cluster DIVA, waar het eerst door de kwaliteitsmedewerker post wordt beoordeeld. Vervolgens wordt het geregistreerd door één van de medewerkers post, archief en bibliotheek en digitaal door geleid naar het betreffende etagesecretariaat. De bijbehorende interne en uitgaande poststukken worden vervolgens geregistreerd door het etagesecretariaat. Het archiefexemplaar van een uitgaand poststuk wordt doorgezonden naar het cluster DIVA, die het scant en archiveert.

Het komt incidenteel voor dat medewerkers van de Servicedesk poststukken ten onrechte rechtstreeks doorleiden naar het betreffende secretariaat of persoon, waardoor de post niet geregistreerd wordt. De ontvanger bepaalt dan zelf of het poststuk alsnog geregistreerd dient te worden. Anders krijgt DIVA het poststuk alleen te zien wanneer het is afgehandeld ter archivering wordt aangeboden. Registratie gebeurt dan pas achteraf.

De e-mails verzonden naar het algemene e-mail adres (gemeentehuis@kerkrade.nl) komen rechtstreeks binnen bij de cluster DIVA en worden dus ook direct geregistreerd. De e-mails worden op de dezelfde wijze als de post verwerkt en digitaal doorgestuurd naar het betreffende secretariaat. Echter er bestaat geen zicht op de e-mails rechtstreeks verzonden naar medewerkers dan is de

ontvanger zelf verantwoordelijk of zij dit ter registratie aanbieden bij de cluster DIVA. Het voornemen bestaat om een pilot te starten om de registratie door medewerkers zelf te vereenvoudigen en automatiseren zodat zij met één knop het registratieproces in werking zetten. Nu dient dit handmatig te gebeuren door een e-mail of een geprint exemplaar te versturen naar de cluster DIVA.

Per jaar komen circa 15.000 brieven binnen verdeeld over de vier sectoren Stad, Bestuursdienst, Samenleving, Sociale Zaken en Welzijn (SoZaWe). De meeste brieven komen binnen bij de sector Stad. Het aantal ingekomen brieven bij afdeling SoZaWe is beperkt omdat gewerkt wordt met een andere procesapplicaties voor de aanvragen bij deze afdelingen (de zogenoemde cliëntenpost) waarin het gehele dossier verwerkt kan worden. De uitgaande post van de cliëntenpost wordt wel in Corsa geregistreerd, maar niet gescand, dit vanwege eventuele rechterlijke gevolgen zoals bijvoorbeeld bezwaar en beroep. Voor wat betreft de overige post (zakenpost) wordt bij SoZaWe ook gewerkt met het registratiesysteem Corsa. Dit geldt eveneens voor de afdeling WMO, hier vindt ook registratie plaats van de cliëntenpost in eigen procesapplicatie en de zakenpost in Corsa. Er zijn plannen om de WMO procesapplicatie te koppelen aan het registratiesysteem Corsa.

Bij registratie worden de originele poststukken numeriek opgeborgen in ordners in afwachting van afhandeling en archivering. Het verdere werkproces vindt vervolgens grotendeels digitaal plaats.

Wanneer de zaak is afgehandeld volgt ordening en verwerking in het archief.

Corsa kan ook worden gebruikt om de voortgang in het werkproces en de afdoening van de post te monitoren en eventueel bij te sturen. Bij de gemeente Kerkrade is het postregistratiesysteem Corsa zodanig ingericht dat een standaard afhandelingstermijn van 28 werkdagen wordt gehanteerd. Elke brievenaar krijgt eenzelfde ontvangstbevestiging uit Corsa met de volgende standaardtekst:

“Geachte heer, mevrouw,

Hiermee bevestigen wij de ontvangst van uw brief d.d....., inzake

In onze postregistratie hebben wij uw brief geboekt onder nummer Wij verzoeken u bij eventuele volgende correspondentie welke op dit schrijven betrekking heeft bovenstaand registratienummer te vermelden. U zult zo spoedig mogelijk bericht ontvangen, dan wel informatie krijgen over de behandeling van uw schrijven. Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben ingelicht.

Namens burgemeester en wethouders.”

Er wordt dus geen termijn van afhandeling in de ontvangstbevestiging genoemd, wel wordt aangegeven dat het spoedig zal zijn. Medewerkers ontvagen via Corsa een e-mail als ze een poststuk langer dan 28 werkdagen in behandeling hebben. De medewerker ontvangt daarna wekelijks een rappelmail tot dat het stuk is afgehandeld. Tevens ontvangen medewerkers iedere drie maanden een rappelijst van de werkvoorraad (de nog openstaande dossiers).

Bovenstaande leidt ertoe dat in de praktijk niet altijd sprake is van een correcte tijdige afhandeling van het briefverkeer. Ook biedt de algemene ontvangstbevestiging de ontvanger weinig houvast. Het management onderkende deze problemen ook al in 2005. Vandaar dat toentertijd in de sector Stad een pilot is uitgevoerd. In deze pilot krijgen brievenaars een op maat gesneden ontvangstbevestiging en wordt de behandelend medewerker erop gewezen wanneer de precieze termijn van afhandeling overschreden wordt en krijgt de brievenaar een tussentijdse berichtgeving over de stand van zaken van het ingediende verzoek. Uit de rapportage over deze pilot blijkt dat dit meerdere voordelen bood. Ten eerste worden brievenaars op een klantvriendelijke manier benaderd. Ten tweede krijgt het management meer inzicht in be- en afhandeling van brieven, de werklast en de doorlooptijden. Ten derde worden medewerkers nog effectiever aangesproken op hun verantwoordelijkheid voor tijdige afhandeling. Deze pilot heeft tot op heden geen navolging gehad, het is onduidelijk waarom dit niet het geval is.

Klachten

De raad heeft in haar vergadering van 29 juni 2005 gekozen voor de instelling van een gemeentelijke ombudscommissie, te weten de klachtenkamer van de Centrale Bezwaarschriften- en Klachtencommissie (CBC). Op de gemeentelijk website staat het volgende vermeld over klachten:

“Ook de gemeente Kerkrade kent een Klachtenregeling. Wanneer u een klacht heeft over producten, diensten of personeel van de gemeente Kerkrade, dan kunt u deze klacht melden.

Klachten kunt u zowel mondeling als schriftelijk indienen. Een mondeling ingediende klacht handelen wij meestal informeel en in principe mondeling af en registreren wij niet. Wanneer u een uitgebreider onderzoek wilt, dan kunt u uw klacht het best schriftelijk indienen. Een schriftelijke klacht kunt u indienen bij de Sectordirecteur.

Een schriftelijke klacht moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- u moet uw naam en adres vermelden;*
- de brief moet door u ondertekend zijn;*
- u dient een omschrijving te geven van de gedraging waartegen u de klacht indient.*

Een klacht nemen wij niet in behandeling wanneer:

- deze gaat over algemeen gemeentelijk beleid,*
- of over algemeen verbindende voorschriften,*
- of over gebeurtenissen waarbij de gemeente of de sector geen rol heeft gespeeld,*
- de schriftelijke klacht niet voldoet aan de voorwaarden voor het indienen van schriftelijke klachten en u geen gebruik heeft gemaakt van de u schriftelijk geboden gelegenheid deze onvolkomenheid binnen 2 weken te herstellen;*
- de gedraging waarover de klacht gaat langer dan 1 jaar voor het indienen van het klaagschrift heeft plaatsgevonden.*

Wanneer wij uw klacht niet in behandeling kunnen nemen dan krijgt u zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 4 weken nadat wij de klacht hebben ontvangen, bericht hiervan.”

3.2 STEEKPROEF

Bij de cluster DIVA zijn uit het registratiesysteem overzichten per sector opgevraagd van alle ingekomen poststukken voor het eerste half jaar van 2008. Dat waren er in totaal 7.486. Uit deze brieven zijn a-select 60 gescande inkomende brieven met bijbehorende poststukken (interne -, uitgaande -) geselecteerd. Deze steekproef van 60 digitale briefdossiers is nader onderzocht. Omdat de huidige werkwijze al sinds 2001 in gebruik is en hierin ook alle documenten ingescand en opgeslagen worden zijn uitsluitend de digitale dossiers onderzocht. Dit betekent dat de papieren dossiers in dit onderzoek niet zijn meegenomen. Ook zijn in dit onderzoek niet meegenomen de aanvragen van SoZaWe en WMO omdat deze geregistreerd worden in een eigen procesapplicatie.

Bij de selectie van brieven is een evenwichtige spreiding over de vier verschillende sectoren, soorten brieven, type kanaal en soort schrijver beoogd, dit staat weergegeven in de volgende tabel.

Tabel 1. Kenmerken van de steekproef.

	Brieven 1 ^e half jaar 2008		Steekproef	
	aantal	percentage	aantal	percentage
Sector				
Stad	2.903	39%	18	30%
Bestuursdienst	2.278	30%	17	28%
Samenleving	1.966	26%	16	27%
SoZaWe	339	5%	9	15%
Totaal	7.486	100%	60	100%
Kanaal				
brief	6.948	93%	48	80%
fax	323	4%	5	8%
e-mail	208	3%	7	12%
Totaal	7.479	100%	60	100%
Soort brieven	n.b.			
aanvragen			12	20%
bezwaarschriften			9	15%
klachten			4	7%
overig			35	58%
Totaal			60	100%
Soort schrijver	n.b.			
Bedrijven			22	37%
Individuele burgers			21	35%
Verenigingen of stichtingen			17	28%
Totaal			60	100%

Uit de tabel kan worden afgelezen dat in de steekproef alle kenmerken aan bod komen en voor zover bekend ook overeenkomen met de kenmerken van alle inkomende brieven van het eerste half jaar van 2008.

Wordt gekeken naar de omvang van de briefdossiers dan bestaat het grootste deel (63%) van de briefdossiers slechts uit één brief en 37% bestaat uit twee of meer brieven.

Ten aanzien van de in de volgende paragrafen gepresenteerde resultaten dient een voorbehoud gemaakt te worden. Op basis van de omvang (60 stuks) van de gehanteerde steekproef kunnen slechts statistisch verantwoorde uitspraken gedaan worden over de gehele populatie en niet over verschillen tussen subcategorieën briefdossiers, bijvoorbeeld tussen e-mails, faxen en reguliere brieven of tussen brieven van verschillende sectoren. Waar in dit hoofdstuk verschillen tussen categorieën briefdossiers in de steekproef worden opgemerkt, dient dit geïnterpreteerd te worden als indicatief en kunnen daar geen harde conclusies aan worden verbonden.

3.3 TIJDIGHEID

De norm in dit onderzoek is dat de ingekomen post binnen een week wordt geregistreerd. De afspraak die geldt bij DIVA is dat de registratie zelfs binnen één dag na ontvangst dient plaats te vinden. In de meeste gevallen (90%) blijkt dit ook het geval te zijn, meestal zelfs op de dag zelf of een dag later. Echter in 10% van de gevallen wordt de post te laat geregistreerd, dit komt voor bij alle sectoren, kanalen, type brieven en soorten schrijvers.

Indien een ontvangstbevestiging wordt verstuurd vanuit DIVA is dit in bijna alle gevallen tijdig, slechts één keer in deze steekproef komt het voor dat het niet tijdig verstuurd is en dit betreft dan 5% van de gevallen. In het Burgerjaarverslag van 2007 staat vermeld dat 100% van de ontvangstbevestigingen binnen twee werkdagen wordt afgehandeld. Dit beeld wordt dus niet geheel bevestigd door deze steekproef, maar het neemt niet weg dat in ieder geval 95% van de ontvangstbevestigingen tijdig worden verstuurd.

De norm in deze toets is dat bezwaarschriften, klachten en aanvragen binnen 10 weken afgehandeld dienen te worden en alle overige brieven binnen de termijn van 8 weken. Het blijkt dat de meerderheid (63%) van de ingekomen brieven tijdig wordt afgehandeld en ruim een derde deel (37%) van de brieven niet. Wat betreft gebruikt kanaal of soorten schrijvers kan geen verschil worden vastgesteld. Wel zijn er opmerkelijke verschillen tussen de sectoren en de type brieven te constateren, hierbij moet wel vermeld worden dat dit een indicatie betreft omdat de aantallen te klein zijn. De cijfers worden gegeven in de volgende twee tabellen.

Tabel 2. Overzicht van tijdige afhandeling naar sector in de steekproef.

Sector	aantal		rijpercentage		totaal	
	tijdig	niet- tijdig	tijdig	niet-tijdig	aantal	perc.
Bestuur	13	4	76%	24%	17	100%
Samenleving	6	10	38%	62%	16	100%
SoZaWe	6	3	67%	33%	9	100%
Stad	13	5	72%	28%	18	100%
Totaal	38	22	63%	37%	60	100%

Opvallend is dat bij de sector Samenleving slechts 38% van de briefdossiers tijdig is behandeld en de meerderheid (62%) wordt dus niet tijdig afgehandeld.

In het Burgerjaarverslag van 2007 worden cijfers gegeven over tijdige afhandeling binnen de wettelijke termijn voor de sector SoZaWe en sector Stad.

Bij de sector SoZaWe wordt 65% van de aanvragen bijzondere bijstand tijdig verwerkt en 81% van de aanvragen levensonderhoud. In deze steekproef betreft dit andersoortige brieven (2 bezwaarschriften, 1 klacht en 6 overige) hierin bevinden zich dus geen aanvragen omdat deze ook niet geregistreerd worden in Corsa.

Bij de sector Stad wordt 97% van de bouw- en sloopvergunningen binnen de wettelijke termijn behandeld. De aanvraag van deze vergunningen betreft slechts een klein aandeel van alle ingekomen brieven (circa 5-10%) en dit is dan ook geen getrouwe afspiegeling van de gehele sector Stad. De steekproef vormt dan ook een meer getrouwe afspiegeling van de sector Stad, waarbij dus circa driekwart (72%) van alle ingekomen brieven tijdig wordt afgehandeld.

Bij de sector Bestuur wordt eveneens driekwart (76%) van de brieven tijdig afgehandeld.

Tabel 3. Overzicht van tijdige afhandeling naar typen brieven in de steekproef.

Type brief	aantal		rijpercentage		totaal	
	tijdig	niet- tijdig	tijdig	niet-tijdig	aantal	perc.
Aanvraag	10	2	83%	17%	12	100%
Bezwaarschrift	4	5	44%	56%	9	100%
Klacht	2	2	50%	50%	4	100%
Overig	22	13	63%	37%	35	100%
	38	22	63%	37%	60	100%

De aantallen zijn te klein om er harde conclusies aan te verbinden, maar het lijkt erop dat de meerderheid van aanvragen (83%) tijdig wordt verwerkt en dat het veel minder het geval is voor bezwaarschriften (44%) en klachten (50%). Voor overige brieven (63%) geldt het voor een kleine meerderheid.

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

Tabel 4. Tijdsduur van afhandeling in de steekproef.

Duur van afhandeling	aantal	kolompercentage
----------------------	--------	-----------------

2 weken of minder	22	36%
3 – 6 weken	10	17%
7 – 10 weken	6	10%
meer dan 10 weken	11	18%
nog niet afgehandeld	11	18%
Totaal	60	100%

Uit de tabel kan worden afgelezen dat een derde deel (36%) van de ingekomen brieven zeer snel wordt afgehandeld. Daarentegen duurt de afhandeling van brieven een derde deel (36%) van de gevallen te lang, waarvan zelfs de helft nu nog niet is afgehandeld, dit moet dan al langer dan vijf maanden zijn. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat in Corsa niets is aangetroffen van tussenberichten of telefonische contacten. Ervan uitgaande dat Corsa de leidende systematiek waarin in alles geregistreerd wordt had dit wel moeten.

3.4 VOLLEDIGHEID

De norm is dat alle ingekomen post, met uitzondering van folders, geregistreerd dient te worden in Corsa. 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 aan collegeleden rechtstreeks kan gaan naar de betreffende persoon zodat deze persoon zelf verantwoordelijk wordt gesteld om het te registreren. Ten tweede omdat, zoals hiervoor is geconstateerd, een tiende deel van de post te laat aangeboden wordt voor registratie en dit doet vermoeden dat soms helemaal niet wordt geregistreerd.

De norm is dat alle ingekomen brieven een algemene ontvangstbevestiging ontvangen. Het blijkt dat een derde deel (32%) van de ingekomen brieven een algemene ontvangstbevestiging uit de postregistratie Corsa vanuit DIVA ontvangen. Daarnaast betreft een kwart (25%) van de ingekomen brieven bezwaarschriften en verzoeken aan Financiën en wordt een ontvangstbevestiging verstuurd door respectievelijk de secretariaten van de bezwaarschriftencommissie (CBC) en de afdeling Financiën. Dit wordt echter niet geregistreerd in het postregistratiesysteem en kon daarom ook niet getoetst worden, maar aangenomen wordt dat dit wel het geval is geweest.

Blijft over 43%, waarvan onduidelijk is of deze brieven een ontvangstbevestiging hebben gekregen. De schatting is dat een klein deel hiervan een ontvangstbevestiging heeft gekregen vanuit de betreffende afdeling, echter bij het grootste deel van de ingekomen brieven is waarschijnlijk geen ontvangstbevestiging verstuurd. Dit komt voor bij alle sectoren, alle kanalen en soorten schrijvers. Hiermee wordt dus duidelijk niet voldaan aan de norm om een algemene ontvangstbevestiging te versturen bij alle ingekomen brieven, aangezien naar schatting dit bij een derde deel van de brieven niet het geval is.

In de steekproef zijn in de digitale dossiers van Corsa geen verdagingsberichten aangetroffen terwijl dit wel had moeten bij een derde deel van de briefdossiers die niet tijdig zijn afgehandeld. Het is wel mogelijk dat er verdagingsberichten zijn verstuurd maar dat deze niet geregistreerd zijn in Corsa en dus ook niet meegenomen konden worden in de toets.

De norm is dat het digitale dossier compleet moet zijn, dat wil zeggen dat alle gerelateerde poststukken zich daarin moeten bevinden. Opvallende uitkomst is dat slechts de helft (45%) van de afgehandelde dossiers compleet zijn en de andere helft (55%) dus niet. In deze dossiers ontbreekt voor het grootste deel de inhoudelijke reactie, die naar we mogen aannemen wel verstuurd is, maar niet geregistreerd is en dus ook niet gescand. Dit komt voor bij alle sectoren, typen kanalen en soorten schrijvers. Afwijkend hierin is de sector SoZaWe waarbij het scannen op verzoek van de sector niet plaatsvindt, maar wel de uitgaande reactie wordt geregistreerd. Bij de andere sectoren is onduidelijk waarom de uitgaande reactie niet geregistreerd wordt en dus ook niet gescand. In een klein aantal gevallen zijn de dossiers niet compleet omdat niet bekend is waar het bij hoort of is het dossier ingeboekt onder twee nummers.

Van de afgehandelde dossiers waarin ook een inhoudelijke reactie beoordeeld kon worden bevatten alle uitgaande brieven een volledig antwoord, met uitzondering van één brief die uitgebreider had kunnen ingaan op de vraagstelling van de briefschrijver, dat was correcter geweest.

3.5 BEJEGENING

In totaal is 20 keer de inhoudelijke reactie beoordeeld op bejegening, waarbij onderscheid wordt gemaakt naar taalgebruik, toegankelijkheid, fatsoen, klantgerichte en integrale benadering. Hierbij dient vermeld te worden dat van de sector SoZaWe maar 1 uitgaande brief is beoordeeld omdat deze in de meeste gevallen niet gescand worden.

Taalgebruik

Bij driekwart van de brieven wordt de burger in zeer begrijpelijke bewoordingen geïnformeerd over de afhandeling van zijn brief. Bij een kwart van de brieven (6 van de 20) is het voor de burger veel minder begrijpelijk. In deze brieven wordt gebruik gemaakt van formeel ambtelijk taalgebruik (bijvoorbeeld wetteksten worden letterlijk herhaald terwijl die zich ook al in de bijlage bevinden) en van onnodig lange zinnen.

Hieronder treft u een voorbeeld aan zoals aangetroffen in deze steekproef:

“door u is verzocht ontheffing te verlenen van het verbod, vervat in artikel 3, lid 1, sub a van de Drank- en Horecawet, tot het verstrekken van ZWAK-ALCOHOLISCHE DRANK voor gebruik ter plaatse, ten behoeve van het Klonekonkour, op dinsdag 5 februari 2008 van 12.00 uur tot 20.00 uur op de Markt in Kerkrade-Centrum.”

Hier had de gemeente ook kunnen schrijven: “U krijgt voor het Klonekonkour een ontheffing voor het verstrekken van ZWAK-ALCOHOLISCHE DRANK (artikel 3.1a Drank- en Horecawet). Deze ontheffing is geldig op dinsdag 5 februari 2008 van 12.00 uur tot 20.00 uur op de Markt in Kerkrade-Centrum.”

De reacties van de gemeente zijn doorgaans in correct Nederlands gesteld. In de steekproef is één uitgaande brief (5%) aangetroffen waarin het taalgebruik niet juist was. In deze brief bevond zich 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 één uitgaande brief ontbrak de naam van de behandeld ambtenaar. Maar over het algemeen is de gemeente dus goed te benaderen en weet de burger waar hij zich verder kan laten informeren.

De persoonlijke benadering heeft betrekking op de aanhef, is deze direct aan de persoon gericht en of de brief persoonlijk is ondertekend. In alle inhoudelijke reacties van de gemeente wordt gebruik gemaakt van een persoonlijke benadering. Zo is de aanhef persoonlijk. Slechts in één geval wordt een burger aangeschreven met het ietwat onpersoonlijk overkomende “*Geachte heer/mevrouw*”, maar in dit geval valt uit de oorspronkelijke brief ook niet af te leiden wie de briefschrijver was.

De brieven worden doorgaans ondertekend door het betreffende afdelingshoofd en soms namens het college en de secretaris. Vaak eindigt de brief met een passage: “*Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*”

Fatsoen

Alle uitgaande brieven voldoen aan de fatsoensnormen. De briefschrijver wordt met u aangesproken en zijn naam wordt correct gespeld. Tevens is er sprake van een hoffelijke behandeling. De enige opmerking die gemaakt kan worden is dat één van de uitgaande brieven er minder verzorgd uitzag omdat handmatig een typefout is verbeterd, maar alle andere brieven zagen er verzorgd uit.

Klantgerichte en integrale benadering

In het normenkader is als één van de belangrijkste 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 excuses overgebracht voor de te late beantwoording.

Een goed voorbeeld in de steekproef hiervan is onderstaand citaat:

“Het college heeft uw brieven dd. inzake de in Kerkrade met aandacht gelezen. Alvorens in te gaan op de inhoud willen wij u onze welgemeende excuses overbrengen voor het feit, dat beantwoording vanaf de binnenkomst van uw eerste brief (geregistreerd op) ruim zes weken op zich heeft laten wachten. Dat past zeker niet in ons beleid om de burger snel en correct te antwoorden. Bovendien past het niet bij de werkwijze en de betrokkenheid van de behandelend ambtenaar. Ook hij verontschuldigt zich voor de vertraagde beantwoording. Uit uw brieven maken wij op, dat u niet zomaar een vaste bezoeker van de en ook een kenner van de waarde daarvan bent. U heeft, zo wordt ons bij navraag bij bestuur en directie van de verzekerd, de voorbije jaren veel betekenis voor de gehad en verdient alleen daarom al grote waardering en een extra zorgvuldige behandeling van uw brieven.”

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.

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 één brief waarin een integrale benadering veel beter was geweest. In deze brief wordt geen inleving getoond voor het probleem en de brieveschrijver in het ongewisse wordt gelaten over het vervolg. Kortom in die gevallen waarin een integrale benadering gewenst is gebeurt dit ook meestal.

3.6 AFSLUITEND

De registratie van ingekomen brieven en het versturen van ontvangstbevestigingen is bijna altijd tijdig. Daarentegen is de afhandeling van brieven bij een derde deel niet tijdig. Dit komt in verhouding vaker voor bij de sector Samenleving en bij bezwaarschriften en klachten.

Incidenteel komt het voor dat ingekomen post niet wordt geregistreerd. Opmerkelijk is dat naar schatting bij een derde deel van de ingekomen brieven geen algemene ontvangstbevestiging wordt verstuurd. Ook zijn nergens verdagingsberichten aangetroffen terwijl dit wel had moeten bij een derde deel van de briefdossiers. Het is onduidelijk of dit komt doordat ontvangstbevestigingen en verdagingsberichten niet volledig geregistreerd worden in Corsa of omdat het werkelijk niet gebeurt.

Slechts de helft van de afgehandelde digitale briefdossiers is compleet. Bij de andere helft ontbraken de gerelateerde poststukken, met name de uitgaande inhoudelijke reactie van de gemeente kon niet worden aangetroffen in het digitale dossier van Corsa.

Het taalgebruik in de uitgaande brieven van de gemeente is bij driekwart begrijpelijk. Daarentegen is bij een kwart van de uitgaande brieven sprake van formeel ambtelijk taalgebruik en onnodig lange zinnen. Bijna alle brieven zijn in correct Nederlands gesteld, zijn verzorgd en voldoen aan de fatsoensnormen.

De toegankelijkheid van de ambtenaren en de gemeente is goed te noemen in de brieven.

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 4. SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In dit hoofdstuk worden in de eerste paragraaf de belangrijkste resultaten uit dit onderzoek over het beleid en over de afhandeling van brieven gegeven. Tenslotte worden in de tweede paragraaf aanbevelingen gegeven om het beleid te versterken en de kwaliteit van de afhandeling van brieven te verhogen.

4.1 SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Het onderzoek richtte zich op de dienstverlening van de gemeente waarbij burgers, bedrijven, verenigingen en stichtingen als vragende partij naar de gemeente optreden.

De twee hoofdvragen van het onderzoek waren:

1. Op welke wijze is de kwaliteit van de publieke dienstverlening in de gemeente Kerkrade gewaarborgd?
2. Hoe vond in het eerste half jaar van 2008 de afhandeling van brieven, faxen en e-mails van particulieren plaats en in hoeverre voldoet de behandeling van de brieven aan wettelijke en andere redelijkerwijs te stellen normen en aan de eigen kwaliteitsnormen van de gemeente?

1.1a Conclusies over het beleid

Het beleidskader van de gemeente is onderzocht en er is getoetst of het beleid consistent, volledig, onderbouwd en geborgd is en of de doelstelling van het beleid SMART zijn verwoord. De belangrijkste conclusies zijn:

Publieke dienstverlening is sterk in ontwikkeling

In de gemeente Kerkrade is het beleid rond publieke dienstverlening sterk in ontwikkeling. In het Collegeprogramma 2006-2010 en in de Programmabegrotingen krijgt het Project Dienstverlening prioriteit. Het Informatiebeleidsplan en het Dienstverleningsontwerp zijn ambitieus en vormen een goed uitgangspunt om de kwaliteit van de dienstverlening te versterken.

Versterking dienstverlening is een proces van lange adem

Op basis van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat de versterking van de dienstverlening tijd blijkt te kosten. De inmiddels gezette stappen van de gemeente vereisen nog belangrijke vervolgstappen en acties. In de Programmabegrotingen zijn tot nu toe slechts enkele doelstellingen opgenomen die alleen een relatie hebben met de verbetering van de burgerzaken en digitale dienstverlening. Deze doelstellingen zijn te beperkt om te zorgen voor een verbetering van alle vormen van publieke dienstverlening. Bovendien zouden de doelstelling in de Programmabegroting SMRT geformuleerd moeten worden. Ook komen deze doelstellingen nog niet voort uit de nu vastgestelde overkoepelende visie op de totale dienstverlening in het Informatiebeleidsplan en het Dienstverleningsontwerp, waarin wel alle aspecten een rol krijgen.

Tot nu toe zijn er geen specifieke servicenormen voor de publieke dienstverlening geformuleerd.

Voldoende monitorinstrumenten maar het ontbreekt nog aan eigen referentiekader

Het is van belang om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren. De gemeente doet dit door middel van deelname aan verschillende onderzoeken (Benchmarking publiekszaken, Burgeronderzoek parkstad Limburg). Maar er is nog geen sprake van (centrale) systematische meting/rapportering op alle doelstellingen of nog beter op uitgewerkte servicenormen.

Gemeten resultaten op dienstverlening overwegend positief

Uit de benchmarking Publiekszaken blijkt dat de burger in 2007 over het algemeen te spreken was over de dienstverlening van de centrale Publieksbalie en over de telefonische contacten. En ook de resultaten uit het Burgeronderzoek Parkstad zijn positief te noemen.

4.1b Conclusies over de afhandeling van brieven

Het deelonderzoek naar de afhandeling van brieven, faxen en e-mails is een manier om te toetsen hoe de dienstverlening in de praktijk is. Er is een steekproef van 60 digitale briefdossiers getrokken, evenwichtig verspreid over de vier sectoren, soorten brieven, type kanaal en soorten schrijvers. Deze steekproef is nader onderzocht. In het digitale dossier zijn alle oorspronkelijke brieven en inhoudelijke reactie beoordeeld op de aspecten tijdigheid, volledigheid en bejegening. De belangrijkste conclusies zijn:

Derde deel van brieven niet tijdig beantwoord

Indien ontvangstbevestigingen worden verstuurd is dit in de meeste gevallen tijdig, echter bij een derde deel wordt waarschijnlijk niets verstuurd en dit is dan ook zeker niet tijdig. Ook zijn nergens verdagingsberichten aangetroffen bij de te laat afgehandelde of onafgehandelde digitale dossiers in Corsa. Het blijkt namelijk dat bij een derde deel van de brieven de afhandelingstermijn niet gehaald wordt en zelfs sterk wordt overschreden. Als er dan ook nog géén verdagingsbericht wordt verstuurd is dit een ernstige tekortkoming in de dienstverlening naar burgers toe.

Helft van digitale briefdossiers incompleet

De helft van de bestudeerde briefdossiers is onvolledig in die zin dat de uitgaande brief van de gemeente ontbreekt in het registratiesysteem Corsa. De registratie van uitgaande brieven dient in gang te worden gezet door de medewerkers van de etagesecretariaten. Blijkbaar is men hier nog onvoldoende mee bekend, vandaar de titel van dit rapport: 'Registreren moet je leren'. Het betekent feitelijk wel dat als een burger een brief stuurt waarin hij verwijst naar een brief die hij van de gemeente Kerkrade heeft ontvangen in 2008, er een gerede kans is dat de gemeente de betreffende brief niet kan terugvinden. Dit is een ernstige zaak te noemen.

Inhoudelijke beantwoording en bejegening adequaat

Het merendeel van de vragen in de brieven van burgers en bedrijven is volledig beantwoord door de gemeente Kerkrade. De gemeente is ook goed benaderbaar: naam en doorkiesnummer van de behandelende ambtenaar staan altijd vermeld op de brieven.

Het taalgebruik in de brieven van de gemeente Kerkrade is vriendelijk, persoonlijk gericht en doorgaans correct. Een groot aantal dossiers zijn aangetroffen die een goed voorbeeld vormen van klantgericht werken. Gevallen waarin de ambtenaar begrip toont voor de situatie van de burger of waarin de ambtenaar net een extra service verleent waar niet om gevraagd was. Niettemin werden ook enkele gevallen aangetroffen waarin de burger onnodig lang heeft moeten wachten op een antwoord zonder dat hiervoor excuses worden aangeboden. Ook is het taalgebruik bij een kwart van de brieven erg formeel en wordt gebruik gemaakt van onnodige lange zinnen waardoor het voor de burger minder begrijpelijk is.

4.2 AANBEVELINGEN

De gemeente Kerkrade is sterk bezig met de ontwikkeling van het beleid rond publieke dienstverlening. Een integrale visie op publieke dienstverlening is neer gelegd in het Dienstverleningsontwerp. De ambities van de gemeente Kerkrade op het terrein van dienstverlening zijn al goed te noemen. De volgende aanbevelingen zouden een verdere positieve bijdrage aan de ontwikkeling van de publieke dienstverlening kunnen leveren:

Systeem van kwaliteitszorg:

- a. Formuleer SMRT-doelstellingen voor dienstverlening in de Programmabegroting.
- b. Breng focus en samenhang aan in de doelstellingen uit het Dienstverleningsontwerp door een projectorganisatie in te richten die het stappenplan gaat ontwikkelen.
- c. Maak het stappenplan zo concreet mogelijk en maak de realisatie daarvan inzet tot een jaarlijks debat met de gemeenteraad.

-
- d. Zorg voor een directe koppeling met het Burgerjaarverslag.
 - e. Monitor op systematische wijze de voortgang en richt het primaire proces zo in dat de informatie daaruit op een eenvoudige wijze is te genereren.
 - f. Ontwikkel servicenormen en betrek bij de ontwikkeling de organisatie zodat optimale bekendheid en draagvlak ontstaat.
 - g. Maak een lid van het managementteam expliciet verantwoordelijk voor de agendering en rapportering over de voortgang van de verbeteringen.

Afhandeling van brieven:

- a. Zorg voor een tijdige afhandeling en beantwoording van brieven, maar daarbij optimaal gebruik van de rappel mogelijkheden die het postregistratiesysteem Corsa kan bieden aan medewerkers.
- b. Verstuur direct vanuit het postregistratiesysteem Corsa op maat gesneden ontvangstbevestigingen en verdagingsberichten waarin de termijn van afhandeling, cq verdaging vermeld wordt.
- c. Zorg voor een goede en volledige digitale dossiervorming in het postregistratiesysteem Corsa, van belang is vooral om altijd de uitgaande inhoudelijke reactie(s) van de gemeente te registreren en te koppelen aan de voorgaande ingekomen brief(ven). De medewerkers van de etagesecretariaten dienen hierop gewezen te worden.
- d. Formuleer servicenormen voor de afhandeling van post (sluit aan bij de correspondentiewijzer van de Nationale Ombudsman) en rapporteer over de realisatie daarvan in het Burgerjaarverslag.
- e. Maak de uitgaande brieven zo begrijpelijk mogelijk, vermijd vooral onnodig formeel taalgebruik en lange zinnen.

BIJLAGE 1 LITERATUUR

Stukken gemeente Kerkrade:

- Alle ballen verzamelen, Informatiebeleidsplan 2007-2010
- Begroting 2008
- Begroting 2009
- Burgerjaarverslag 2007
- Collegeprogramma 2006-2010
- Jaarrekening 2007
- Najaarsnota 2008
- Nota zakelijk postverkeer 2005
- Perspectief voor Parkstad, Beleidsplan Parkstad Limburg 2007-2010
- Rapportage op maat: klanttevredenheidsonderzoek 2008
- Route naar resultaat, jaarplan Parkstad Limburg 2008
- Verordening behandeling bezwaarschriften en externe klachten 2006
- Verschillende klanten, verschillende aanpak, Dienstverleningsontwerp 2008-12-11
- Voorjaarsnota 2008
- Voorstel voor een nieuw dienstverleningsconcept, 1998
- DIV-productencatalogus
- Posthandboek
- Notitie 'Aanzet om aantal rondom post te verbeteren', 2003
- Notitie 'Kwaliteitsverbetering registratie: ontvangstbevestigingen', 2003
- Notitie 'Procedures rondom post', 2007
- Notitie 'Informatie inzake post ten behoeve van College van Burgemeester en Wethouders
- Notitie 'Overzicht afspraken tussen Servicedesk en DIV, 2004
- Notitie 'Evaluatie afspraken tussen Servicedesk en DIV, 2004

Overige bronnen:

- Archiefwet 1995
- Commissie Gemeentelijke Dienstverlening / Commissie Jorritsma (2005), Publieke dienstverlening, professionele gemeenten, VNG, Den Haag
- 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.
- VDP, VNG en CCO (2007), Gemeente heeft Antwoord ©, Het klantcontactcentrum van gemeenten als frontoffice voor de hele overheid, Utrecht.

BIJLAGE 2 NORMENKADER

Algemene normen ten aanzien van het beleid:

1. SMART

Specifiek: Het beleid en de daarin gestelde doelen dienen direct gerelateerd te zijn aan het beleidsterrein en dusdanig te zijn geformuleerd dat meerdere interpretaties niet mogelijk zijn.

Meetbaar: Het beleid en de daarin gestelde doelen dienen heldere indicatoren te bevatten, op basis waarvan controle mogelijk is.

Realistisch: De doelen dienen dusdanig te worden geformuleerd dat het aannemelijk is dat deze binnen de gestelde termijnen en budgetten behaald worden.

Tiidsgebonden: Er dienen heldere begin- en einddata te zijn geformuleerd.

2. **Consistentie:** Het beleid is inhoudelijk consistent. Dit betreft zowel de consistentie tussen eventuele verschillende beleidsdocumenten als de consistentie met de in de Programmabegroting geformuleerde doelstellingen. Naast de kwaliteit van de zelfstandige documenten worden, wanneer aanwezig, de diverse documenten geanalyseerd op de onderlinge consistentie
3. **Volledig/omvattend:** Het beleid omvat alle publieke dienstverlening van de gemeente.
4. **Onderhouden en geborgd:** Het beleid is gebaseerd op een analyse van de stand van zaken omtrent de kwaliteit van de dienstverlening en eventuele knelpunten. Het beleid voorziet in regelmatige monitoring van kwaliteit, bijvoorbeeld in de vorm van klanttevredenheidsonderzoeken en wordt aan de hand van evaluaties indien nodig aangepast.

Normen ten aanzien van volledigheid van afhandeling brieven

5. Alle ingekomen post, muv folders, wordt geregistreerd en gescand.
6. Bij alle ingekomen post dient een ontvangstbevestiging van algemene aard verstuurd te worden, die bestaat uit:
 - datum ontvangst
 - onderwerp
 - registratienummer
 - termijn van afhandeling (is op dit moment geen regel in Kerkrade, is wel op getoetst)
7. Indien afhandeling niet mogelijk is binnen aangegeven termijn dan moet verdagingbericht bevatten:
 - reden vertraging vermelden
 - nieuwe termijn aangeven of motiveren als die niet te geven is
8. Digitaal dossier moet zowel de inkomende brief, als uitgaande brief en bijbehorende nota of andere bijlagen gescand (alle gerelateerde poststukken) bevatten.
9. De vraag van de brievenfchrijver wordt volledig beantwoord.

Normen ten aanzien van tijdigheid van de afhandeling van brieven

10. Binnen een week na ontvangst wordt de ingekomen post geregistreerd en gescand.
11. Binnen een week na ontvangst wordt een ontvangstbevestiging verstuurd.
12. Bezwaarschriften en klachten afhandelen binnen een termijn van 10 weken (Awb)
13. Aanvragen en afhandelen binnen specifieke wettelijke termijn, als die ontbreekt binnen redelijke termijn van 8 weken (Awb).
14. Alle overige brieven afhandelen binnen redelijke termijn van 8 weken.

Normen ten aanzien van bejegening

15. **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).

-
16. **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).
 17. **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”).
 18. **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.
 19. **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. SCOREFORMULIER STEEKPROEF

Nr	Kanaal	Kenmerken brief		n	Registratie	Tijdigheid		Afhandeling
		Afzender	Type brief			OVB	IHR	
Bestuur								
1	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
2	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	nvt	Ja
3	Brief	Vereniging of Stichting	Klacht	1	Ja	Ja	nvt	Nee
4	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Nee	nvt	Ja
5	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
6	E-mail	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
7	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
8	Brief	Bedrijf	Aanvraag	3	Ja	Ja	Nee	Ja
9	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Nee	Ja	Ja
10	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	1	Ja	Nee	nvt	Ja
11	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
12	Brief	Bedrijf	Aanvraag	1	Ja	Nee	nvt	Ja
13	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Nee	Ja	Ja
14	E-mail	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Nee
15	E-mail	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
16	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Nee	Nee	Nee
17	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Nee
Samenleving								
18	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	1	Ja	Nee	nvt	Nee
19	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	3	Ja	Nee	Nee	Ja
20	E-mail	Vereniging of Stichting	Overig	3	Nee	Nee	Nee	Nee
21	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Nee	Ja	Nee	Ja
22	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	3	Ja	Ja	Nee	Nee
23	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
24	fax	Individuele burger	Klacht	1	Ja	Nee	nvt	Nee
25	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Ja	Ja
26	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
27	E-mail	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Nee
28	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Nee
29	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Nee
30	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	1	Ja	Ja	nvt	Nee
31	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Ja	nvt	Nee
32	Brief	Bedrijf	Aanvraag	3	Ja	Ja	Nee	Nee
33	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja

Nr	Kanaal	Kenmerken brief		n	Registratie	Tijdigheid		Afhandeling
		Afzender	Type brief			OVB	IHR	
Sozawe								
34	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Nee
35	fax	Bedrijf	Bezwaarschrift	3	Ja	Nee	Nee	Ja
36	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	3	Nee	Nee	Ja	Ja
37	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
38	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
39	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
40	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Nee
41	Brief	Individuele burger	Klacht	1	Nee	Ja	Ja	Ja
42	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	1	Ja	Nee	Nee	Nee
Stad								
43	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Ja	Nee	Ja
44	fax	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
45	fax	Individuele burger	Overig	4	Ja	Nee	Nee	Nee
46	fax	Vereniging of Stichting	Aanvraag	1	Ja	Ja	nvt	Ja
47	E-mail	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
48	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
49	Brief	Individuele burger	Klacht	2	Ja	Ja	Nee	Ja
50	Brief	Individuele burger	Aanvraag	3	Ja	Ja	Nee	Ja
51	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
52	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Nee	nvt	Ja
53	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Ja
54	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	1	Ja	Nee	nvt	Nee
55	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Nee	Ja	Ja
56	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	3	Ja	Ja	Nee	Nee
57	E-mail	Bedrijf	Aanvraag	1	Ja	Ja	nvt	Ja
58	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Nee	Nee
59	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	nvt	Nee
60	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Nee	Ja	Ja

Nr	Kanaal	Kenmerken brief		n	Afgehandeld	Volledigheid		Dos. compl.
		Afzender	Type brief			OVB verst.	IHR verst.	
Bestuur								
1	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Ja
2	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Nee	Nee
3	Brief	Vereniging of Stichting	Klacht	1	Nee	Ja	Nee	Nee
4	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
5	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
6	E-mail	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
7	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
8	Brief	Bedrijf	Aanvraag	3	Ja	Ja	Ja	Ja
9	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Nee	Ja	Ja
10	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	1	Ja	Nee	Nee	Nee
11	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
12	Brief	Bedrijf	Aanvraag	1	Ja	Nee	Nee	Nee
13	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Nee	Ja	Ja
14	E-mail	Bedrijf	Overig	1	Nee	Nee	Nee	Nee
15	E-mail	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
16	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	2	Ja	Nee	Ja	Ja
17	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
Samenleving								
18	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	1	Nee	Nee	Nee	Nee
19	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	3	Ja	Ja	Ja	Nee
20	E-mail	Vereniging of Stichting	Overig	3	Ja	Nee	Ja	Ja
21	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
22	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	3	Ja	Ja	Ja	Ja
23	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Ja
24	fax	Individuele burger	Klacht	1	Nee	Nee	Nee	Nee
25	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Ja	Nee
26	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
27	E-mail	Individuele burger	Overig	1	Nee	Nee	Nee	Nee
28	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Nee	Nee	Nee	Nee
29	Brief	Bedrijf	Overig	1	Nee	Nee	Nee	Nee
30	Brief	Vereniging of Stichting	Aanvraag	1	Nee	Ja	Nee	Nee
31	Brief	Individuele burger	Overig	1	Nee	Ja	Nee	Nee
32	Brief	Bedrijf	Aanvraag	3	Ja	Ja	Ja	Ja

Nr	Kanaal	Kenmerken brief		n	Afgehandeld	Volledigheid		Dos. compl.
		Afzender	Type brief			OVB verst.	IHR verst.	
33	Brief	Bedrijf	Aanvraag	2	Ja	Ja	Ja	Ja
Sozawe								
34	Brief	Bedrijf	Overig	1	Nee	Nee	Nee	Nee
35	fax	Bedrijf	Bezwaarschrift	3	Ja	Nee	Ja	Nee
36	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	3	Ja	Nee	Ja	Ja
37	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
38	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
39	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Ja
40	Brief	Individuele burger	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Ja
41	Brief	Individuele burger	Klacht	1	Ja	Ja	Ja	Nee
42	Brief	Bedrijf	Bezwaarschrift	1	Ja	Nee	Ja	Nee
Stad								
43	Brief	Individuele burger	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Ja
44	fax	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
45	fax	Individuele burger	Overig	4	Ja	Nee	Ja	Ja
46	fax	Vereniging of Stichting	Aanvraag	1	Ja	Ja	Nee	Ja
47	E-mail	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
48	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
49	Brief	Individuele burger	Klacht	2	Ja	Ja	Ja	Ja
50	Brief	Individuele burger	Aanvraag	3	Ja	Ja	Ja	Ja
51	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
52	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
53	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
54	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	1	Nee	Nee	Nee	Nee
55	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Nee	Ja	Ja
56	Brief	Individuele burger	Bezwaarschrift	3	Ja	Ja	Ja	Nee
57	E-mail	Bedrijf	Aanvraag	1	Ja	Ja	Nee	Nee
58	Brief	Vereniging of Stichting	Overig	2	Ja	Ja	Ja	Nee
59	Brief	Bedrijf	Overig	1	Ja	Nee	Nee	Nee
60	Brief	Bedrijf	Overig	2	Ja	Nee	Ja	Ja

Nr	Type brief	Begrijp- elijkheid	Correct Ned	Ver- zorgd	Bejegening			Fatsoen	Persoon lijk	Klant- gericht
					Inte- graal	Toegang	Afsluit- ing			
Bestuur										
8	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee
13	Bezwaarschrift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
9	Bezwaarschrift	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee
16	Bezwaarschrift	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
Samenleving										
33	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
32	Aanvraag	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
26	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
19	Aanvraag	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee
21	Aanvraag	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
22	Overig	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
20	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Sozawe										
36	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Stad										
50	Aanvraag	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
56	Bezwaarschrift	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
49	Klacht	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
60	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
45	Overig	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
43	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
58	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
55	Overig	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja

BIJLAGE 4. GEINTERVIEWDE PERSONEN

- M. Kockelkoren, gemeente-archivaris/clusterleider documentaire informatievoorziening&archief
- E. Hanneman, kwaliteitsmedewerker post, applicatiebeheerder Corsa
- G. Jansen, assistent-archivaris, applicatiebeheerder Corsa
- M. Kohlen, hoofd afdeling F&I, voorzitter werkgroep publieke dienstverlening
- W. Terpstra, wethouder Burgerbelangen
- R. Kalfics, senior medewerker informatievoorziening
- R. Stijns, directeur sector SoZaWe

BIJLAGE 5 VERANTWOORDING STEEKPROEF

Verantwoording wijze van steekproeftrekking

De gemeente Kerkrade hanteert het Documentmanagementsysteem Corsa. In Corsa zijn documenten gestructureerd opgeslagen. Via een zoekopdracht kunnen selecties gemaakt worden uit de documenten in dit registratiesysteem. Bij de cluster DIVA zijn uit het registratiesysteem overzichten per sector opgevraagd van alle ingekomen poststukken voor het eerste half jaar van 2008. Dat waren er in totaal 7.486. Uit deze brieven zijn a-select 60 inkomende brieven met bijbehorende poststukken (interne -, uitgaande -) geselecteerd. Deze steekproef van 60 digitale briefdossiers is nader onderzocht. Omdat de huidige werkwijze al sinds 2001 in gebruik is en hierin ook alle documenten ingescand en opgeslagen worden zijn uitsluitend de digitale dossiers onderzocht.

Bij de selectie van brieven is een evenwichtige spreiding over de vier verschillende sectoren, soorten brieven, type kanaal en soort schrijver beoogd, dit staat weergegeven in de volgende tabel.

	Brieven 1 ^e half jaar 2008		Steekproef	
	aantal	percentage	aantal	percentage
Sector				
Stad	2.903	39%	18	30%
Bestuursdienst	2.278	30%	17	28%
Samenleving	1.966	26%	16	27%
SoZaWe	339	5%	9	15%
Totaal	7.486	100%	60	100%
Kanaal				
brief	6.948	93%	48	80%
fax	323	4%	5	8%
e-mail	208	3%	7	12%
Totaal	7.479	100%	60	100%
Soort brieven	n.b.			
aanvragen			12	20%
bezwaarschriften			9	15%
klachten			4	7%
overig			35	58%
Totaal			60	100%
Soort schrijver	n.b.			
Bedrijven			22	37%
Individuele burgers			21	35%
Verenigingen of stichtingen			17	28%
Totaal			60	100%

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 Kerkrade in de eerste helft van 2008 bevat echter 7.486 brieven, faxen en e-mails.

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

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

In deze onderzoeksopzet is gekozen voor een steekproefomvang van 60, zodat minimaal een betrouwbaarheid van 95 procent en een nauwkeurigheid van 10 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 20 cases groot is. Dat is nog boven de minimaal benodigde steekproefomvang voor het betrouwbaarheidsniveau van 90%, maar ligt onder de grens voor 95% betrouwbaarheid.

Wat betekent dit nu voor de onderzoeksresultaten?

Uit het onderzoek blijkt dat 37% van de cases uit deze steekproef niet tijdig beantwoord is, dan weten we in principe met 90% zekerheid dat in de gehele populatie het aandeel niet tijdig beantwoorde brieven tussen de 27% en 47% ligt.

De hierboven genoemde marges van 90% en 95% betrouwbaarheid en 5% en 10% foutenmarge zijn gangbaar in de statistiek, waarbij 90% betrouwbaarheid en 10% foutenmarge als minimum aanvaardbaar beschouwd worden.

Deze cijfers moeten wel met enige voorzichtigheid gehanteerd worden aangezien niet alle kenmerken van de populatie bekend zijn.

Een belangrijke beperking tot slot is dat het genoemde betrouwbaarheidspercentage en de foutenmarge alleen geldt voor uitspraken over de gehele populatie. Dit betekent dat op basis van deze steekproefomvang geen statistisch verantwoorde uitspraken kunnen worden gedaan over verschillen tussen categorieën briefdossiers, bijvoorbeeld tussen emails en reguliere brieven of tussen brieven van verschillende sectoren.