



Rekenkamercommissie gemeente Beemster, Graft-De Rijk, Schermer en Zeevang

Quickscan naar afhandeltermijnen van brieven en aanvragen

Definitief rapport

23 januari 2012



Rekenkamercommissie gemeente Beemster, Graft-De Rijk, Schermer en Zeevang

Quickscan naar afhandeltermijnen van brieven en aanvragen

In 2010 heeft de Rekenkamercommissie navraag gedaan in hoeverre de deelnemende gemeenten beschikken over een protocol voor de afhandeling van inkomende brieven en verzoeken en of er servicenormen zijn geformuleerd.

Gebleken is dat hieraan nog op verschillende wijze wordt gewerkt, reden waarom de commissie heeft besloten een zgn. quickscan te doen naar de wijze van afhandeling van ingekomen verzoeken. De uitkomst van deze quickscan kan dan dienen als nulmeting. Na implementatie van kwaliteits- of servicenormen kan naderhand opnieuw gekeken worden of de ingezette interne richtlijnen/protocollen ook zichtbaar effect hebben voor burgers.

Opzet quickscan

Van iedere gemeente is een opgave gevraagd van de laatste 100 ingekomen brieven en verzoeken voorafgaand aan 1 oktober 2010. Hieruit is per gemeente een aselechte steekproef genomen van ongeveer 25 brieven of verzoeken, die aan een quickscan zijn onderworpen. Bij deze quickscan zijn zoveel mogelijk de betreffende dossiers geraadpleegd en heeft, waar dat mogelijk en wenselijk was een interview plaatsgevonden met de verzoeker.

De onderzoeksvragen waren gericht op:

- De ontvangstbevestiging
- De waardering van de cliënt over de tijdigheid van afhandeling
- De waardering van de cliënt van de kwaliteit van afhandeling

Verloop van het proces

Het beschikbaar krijgen van vorengenoemde overzichten heeft bij de gemeenten Graft-De Rijk en Schermer veel tijd gevergd. Beemster en Zeevang echter hebben zeer snel een overzicht gegenereerd uit hun document managementsysteem.

Uit de overzichten zijn aselekt per gemeente ongeveer 25 dossiers geselecteerd. De aanlevering van de geselecteerde dossiers verschilde sterk per gemeente; enkele gemeenten verstrekten afschriften van de betreffende stukken; andere gemeenten verzamelden de betreffende dossiers voor zoveel mogelijk en gaven die op de secretarie ter inzage.

Voor het dossieronderzoek is de volgende verdeling aangehouden:

De commissieleden van Beemster onderzoeken dossiers van Schermer
De commissieleden van Graft-De Rijk onderzoeken dossiers van Beemster
De commissieleden van Schermer onderzoeken dossiers van Zeevang
De commissieleden van Zeevang onderzoeken dossiers van Graft-De Rijk.

De afronding van de quickscan heeft al met al lang geduurd. Hiervoor zijn meerdere redenen aan te voeren:

- Het beschikbaar krijgen van de overzichten
- Na selectie van dossiers het beschikbaar krijgen van de dossiers
- De beperkte beschikbare tijd van de commissieleden om de werkzaamheden uit te voeren
- Wijziging in de samenstelling van de commissie en in een individueel geval gezondheidsredenen
- Het bereiken van de betreffende burgers
- De frequentie van vergaderen van de commissie

Bevindingen algemeen

Allereerst moet worden gesteld dat deze quickscan slechts een globale indruk kan geven van de wijze waarop verzoeken aan de gemeente worden afgehandeld. De 100 ingekomen registraties waren zeer divers en betroffen niet alleen verzoeken van burgers, maar ook post van bijvoorbeeld officiële instanties. Ook aan de omvang van de selectie, die soms om genoemde reden niet verder is onderzocht, kunnen geen harde conclusies worden verbonden. De waardering van de burger wordt vaak zeer subjectief beïnvloed door het uiteindelijke resultaat. Behandelende ambtenaren, c.q. bestuurders zijn niet gehoord om eventueel een kanttekening te plaatsen bij de reacties van de burgers. Hoewel dit de objectiviteit van de quickscan minder maakt, zijn de resultaten voldoende om die ter kennis te brengen.

Bevindingen m.b.t. Beemster

Van de onderzochte dossiers is in de meeste gevallen een ontvangstbevestiging verstuurd. Vaak duurde dat langer dan een week. De afhandeling vond in meer dan de helft van de gevallen binnen 2 maanden plaats. Als waarderingscijfer werd een 7 gegeven.

Met betrekking tot de kwaliteit gaven de respondenten aan dat de brieven begrijpelijk en volledig zijn, met een gemiddelde waardering van een 8.

Bevindingen m.b.t. Graft-De Rijk

De afronding van de dossiers van Graft-De Rijk heeft ernstige vertraging opgelopen vanwege gezondheidsredenen en het vertrek van een commissielid. Door het tijdsverloop als gevolg hiervan wisten burgers niet in alle gevallen een exact antwoord geven op de vragen. Hierdoor kan geen conclusie worden getrokken met betrekking tot de tijdigheid van afhandeling. Overigens werd door de mensen die wel werden bereikt als waarderingscijfers voor de tijdigheid toch een 7 gegeven. Het hangt ook erg van het onderwerp af om de vraag van tijdigheid te kunnen beantwoorden.

Overwegend werd de kwaliteit als goed gekwalificeerd, maar werd wel aangegeven dat brieven korter en duidelijker mogen, met minder ambtelijk taalgebruik. Als cijfer werd evengoed een ruime 8 genoteerd.

Bevindingen m.b.t. Schermer

Door de aselecte steekproef bij Schermer konden maar enkele burgers worden geraadpleegd. In alle onderzochte gevallen werd veelal binnen enkele dagen een ontvangstbevestiging gestuurd. Ook bij dit onderzoek is vastgesteld dat de afhandeling per onderwerp erg verschillend is, maar de tijdigheid wordt toch gewaardeerd met een 7.

Van de brieven wordt aangegeven dat deze overzichtelijk en kernachtig geformuleerd zijn. Hierbij is niet aangegeven dat de inhoud korter had gekund en evenmin zijn klachten gehoord over ambtelijk taalgebruik.

Het waarderingscijfer voor de kwaliteit van de afhandeling kwam op een 7. Aangetekend wordt dat dit een gewogen gemiddelde is; één zeer negatieve reactie met een onevenredig laag cijfer en het hoogste cijfer zijn uit de berekening gelaten. De negatieve reactie betrof een burger die aangaf dat de gemeente zeer slecht en onprofessioneel met de burgers omgaat. Gezien het beperkte aantal onderzochte dossiers mocht dit lage cijfer niet de doorslag geven voor de uiteindelijke gemiddelde waardering.

Bevindingen m.b.t. Zeevang

In nagenoeg alle onderzochte gevallen is een ontvangstbevestiging verzonden. Door de onderzoekers is niet vastgelegd binnen welke termijn deze gemiddeld werd verzonden. De meeste onderzochte brieven zijn binnen een maand afgehandeld en de beleving is dat dit tijdig was getuige het waarderingscijfer van een 7.

De waardering voor de kwaliteit van de brieven was ook hier goed te noemen. Slechts in een enkel geval werd aangegeven dat het antwoord wel wat korter kon. Het waarderingscijfer werd bij Zeevang ernstig beïnvloed door één zeer negatieve reactie. Door de gemeenteraad was bij de afweging van de betrokken belangen, anders dan de ingediende zienswijze toch besloten medewerking te verlenen aan een bouwplan. Echter was er bij de onderzochte gevallen ook sprake van een zeer hoog cijfer voor een per mail verstuurd opdrachtbevestiging. Ook hier is een gewogen gemiddelde berekend en vastgesteld op een ruime 7.

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen bij het onderzoek en de ontvangen reacties doet de rekenkamercommissie de volgende aanbevelingen:

- Betere vastlegging van de voortgang van afhandeling in dossiers
- Vastleggen in dossier dat zaken langs andere weg zijn afgehandeld, bijvoorbeeld telefonisch of per mail, of dat het verzoek praktisch is afgehandeld door bijvoorbeeld gemeentewerken (losliggende stoeptegels/overhangende tak)
- Betere bewaking van tijdige afhandeling van brieven
- Eenvoudige onderwerpen gelijk afhandelen. Nu worden deze vaak vertraagd door complexe zaken, waardoor onnodig wachttijden ontstaan
- Goede communicatie over de voortgang van afhandeling
- Meer afhandelen per mail; dit gaat veel sneller en is goedkoper
- Ambtelijk goed laten informeren over lokale situatie
- Aandacht blijven besteden aan leesbaarheid en begrijpelijkheid van brieven
- Afspraken die tijdens bijvoorbeeld een openbare zitting worden gemaakt goed vastleggen, zodat de afdoening daarvan bewaakt kan worden
- Vastleggen in kwaliteitsnormen wat de burger van de gemeente mag verwachten en dit ook algemeen bekend maken.

De commissieleden zijn bij de onderzoeken verrast door de diversiteit van de vragen en onderwerpen die bij de gemeente worden ingediend. Vastgesteld is dat in veel gevallen de dienstverlening van de ambtenaren ver gaat, om te voorkomen dat de burger van het ene

naar het andere loket wordt gestuurd. Dit kan tot gevolg hebben dat afdoening van andere zaken langer duurt. De resultaten van de quickscan stemmen de commissie tot tevredenheid.

Tenslotte spreekt de Rekenkamercommissie dank uit aan alle ambtenaren van de vier gemeenten die hebben meegewerkt om deze quickscan mogelijk te maken.

Bijlagen:

- Brief 15 november 2010 aan gemeentesecretarissen over voorgenomen quickscan.
- Onderzoeksvragen
- Brief 20 september 2011 aan colleges van B&W over concept-rapport
- Brief 22 september 2011 met zienswijze van B&W Beemster
- Brief 2 november 2011 met zienswijze van B&W Zeevang
- Brief 8 januari 2012 met reactie op zienswijze van B&W Zeevang
- Brief 23 september 2011 met zienswijze van B&W Schermer
- Brief 8 januari 2012 met reactie op zienswijze B&W Schermer
- Brief 9 februari 2012 met zienswijze van B&W Graft-De Rijk



Rekenkamercommissie gemeente Beemster, Graft-De Rijp, Schermer en Zeevang

Aan:
De gemeentesecretarissen van
Beemster, Graft-De Rijp,
Schermer en Zeevang

*Uw kenmerk
Uw brief van
Ons kenmerk
Behandeld door
Doorkiesnummer
Datum
Datum verzending
Onderwerp
Bijlage(n)*

15 november 2010

Geachte dames/heren,

De Rekenkamer heeft via de griffiers verzocht op te geven of de gemeenten een protocol hebben voor het afhandelen van ingekomen post en of er servicenormen zijn geformuleerd. Alleen de gemeente Beemster heeft hierop geantwoord.

Uit dit antwoord heeft de rekenkamercommissie begrepen dat het onderwerp momenteel volop in de belangstelling staat, maar dat nog veel in ontwikkeling is.

Daarom is besloten eerst een quick scan te doen naar de wijze van afhandeling van ingekomen verzoeken bij de gemeenten in de periode voorafgaand aan 1 oktober jl. en de uitkomst hiervan te beschouwen als een zgn. nulmeting. Na implementatie van kwaliteits- of servicenormen zou naderhand eens opnieuw gekeken kunnen worden of de ingezette interne richtlijnen/protocollen ook zichtbaar effect hebben voor burgers.

Om deze quickscan uit te voeren wil de rekenkamercommissie graag beschikken over een overzicht per gemeente van de laatste 100 ontvangen brieven/verzoeken/aanvragen, ingekomen vóór 1 oktober 2010. Dit overzicht zou moeten aangeven de datum van ontvangst, de afzender en het onderwerp van de brief/het verzoek/de aanvraag. Voor zover dit is geregistreerd kunnen ook via de email of telefonisch ontvangen verzoeken aan de gemeente deel uitmaken van het overzicht.

De commissie is voornemens uit deze overzichten per gemeente minimaal 20 gevallen (a-select) te selecteren en naar de afhandeling hiervan eerst een klein dossieronderzoek te doen en daarna de betrokken burgers te bevragen hoe zij de afhandeling hebben ervaren.

De rekenkamercommissie moet zich nog beraden op welke wijze de geselecteerde burgers kunnen worden benaderd. Een suggestie is om via de website van de gemeenten bekend te maken dat de rekenkamercommissie een dergelijk onderzoek uitvoert en langs die weg medewerking vraagt om hieraan deel te nemen.

De eerder gestelde vraag naar het bestaan van interne protocollen en/of kwaliteitsnormen wordt hierbij voorlopig ingetrokken. Informatie hierover zal op een later tijdstip worden opgevraagd.

Graag ontvangen wij van u een reactie op welke termijn wij het gevraagde overzicht tegemoet mogen zien.

Hoogachtend,

De Rekenkamercommissie,
Namens de voorzitter,
w.g.

H. Jager, secretaris

- Gemeente
- Beemster
 - Graft-De Rijp
 - Schermer
 - Zeevang

Het interview betreft een:

- aanvraag, bijvoorbeeld voor vergunning
- verzoek om inlichtingen
- klacht over gedraging van een ambtenaar of bestuurder
- bezwaarschrift tegen een besluit van de gemeente
- Anders, namelijk (hieronder invullen)

De eerste vragen gaan over de tijdigheid, dus of de brief op tijd is afgehandeld.

1. Heeft u naar aanleiding van uw brief een ontvangstbevestiging ontvangen?

- ja
 - nee
 - weet niet/geen antwoord
- binnen
- enkele dagen
 - een week
 - meer dan een week

2. Hoeveel tijd zat er ongeveer tussen uw vraag en de inhoudelijke reactie van de gemeente?

- minder dan een maand
- tussen één en twee maanden
- meer dan twee maanden

3. Vindt u dat de gemeente u tijdig een antwoord op uw vraag, klacht, bezwaar of verzoek heeft gegeven?

- ja
- nee
- weet niet/geen antwoord

4. Kunt u een rapportcijfer geven voor de behandeling van uw brief door de gemeente (terwijl u uw tevredenheid over het inhoudelijke antwoord en de kwaliteit van de brief buiten beschouwing laat)?

Mijn rapportcijfer voor de tijdige behandeling van de brief is:

5. Heeft u opmerkingen over de behandeling van uw brief door de gemeente of heeft u suggesties voor verbetering?

Hieronder reactie weergeven:

De volgende vragen gaan over de kwaliteit van de antwoordbrief. Kruis aan eens / beetje mee eens / oneens

		eens	beetje eens	oneens
Begrijpelijk	De brief is overzichtelijk vormgegeven			
	De brief is bondig en kernachtig geschreven			
	De boodschap in de brief kan ook veel korter en duidelijker geschreven worden			
	De brief bevat veel ambtelijk taalgebruik			
	De brief bevat te veel lange zinnen			
	De brief is ingewikkeld geschreven			
	De brief bevat (vak-)termen die ik niet begrijp			
Volledig	De brief geeft een goed antwoord op mijn vraag/verzoek/klacht/bezwaar			
	De brief bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen die ik kan nemen			
	De brief bevat de contactgegevens van de behandelend ambtenaar die ik bij vragen of onduidelijkheden kan benaderen			

7. Mijn rapportcijfer voor de kwaliteit van de brief is:

8. Heeft u opmerkingen over de kwaliteit van de brief van de gemeente of heeft u suggesties voor verbetering?

Dit was de laatste vraag. Wij danken u hartelijk voor uw medewerking.
De uitkomst van het onderzoek zal na gereedkoming aan u worden toegestuurd en via de website van de gemeente worden bekendgemaakt.



Rekenkamercommissie gemeente Beemster, Graft-De Rijk, Schermer en Zeevang

Aan het college van
Burgemeester en wethouders van
Beemster, Graft De Rijk, Schermer en Zeevang

Uw kenmerk
Uw brief van
Ons kenmerk
Behandeld door
Doorkiesnummer
Datum 20 september 2011
Datum verzending
Onderwerp Conceptonderzoeksrapport
Bijlage(n)

Geacht college,

Bijgaand sturen wij u het conceptonderzoeksrapport met bevindingen van de rekenkamercommissie met betrekking tot afhandeltermijnen van brieven en aanvragen. Een hiertoe ingestelde quickscan is onlangs afgerond en conform artikel 10, lid 8 van de Verordening gemeentelijke rekenkamercommissie stellen wij u in de gelegenheid om binnen drie weken uw zienswijze op het conceptrapport aan de commissie kenbaar te maken. Na verwerking van de zienswijzen zal de commissie het rapport definitief vaststellen en aan de gemeenteraad bekend maken.

Met belangstelling zien wij uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet en hoogachtend,

De rekenkamercommissie voornoemd,
de voorzitter,
w.g.

Jos S.C.M.Louter

de secretaris,
w.g.

Hielke Jager

Rekenkamercommissie gemeente
Beemster, Graft-De Rijk, Schermer en Zeevang
Zwanebloemlaan 2
1474 RG OOSTHUIZEN

07 OKT. 2011

VERZONDEN

DATUM:

7 oktober 2011

BIJLAGE(N):

UW BRIEF VAN:

22 september 2011

ONS KENMERK:

/5997

UW CONTACT:

M.Timmerman

Onderwerp: Conceptonderzoeksrapport

Geachte heer/mevrouw,

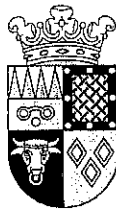
De concept rapportage geeft ons geen aanleiding tot aan en/of opmerkingen.

Wij zien met belangstelling een afschrift van de definitieve rapportage tegemoet.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Beemster
namens dezen,

M: Timmerman
hoofd sector Bedrijfsondersteuning





VERZONDEN 4 NOV 2011

Oosthuizen, 2 november 2011

Rekenkamercommissie gemeente Beemster,
Graft-de Rijk, Schermer en Zeevang
Zwanebloemlaan 2
1474 RG OOSTHUIZEN

Uw brief van: 23 september 2011

Uw kenmerk:

Ons kenmerk: / 5393

Bijlagen:

Kopie naar:

Beh. ambtenaar: J.M.H. Bakker

Doorkiesnr.: 0299 409427

Onderwerp: Concept onderzoeksrapport afhandeltermijn
brieven

Geachte heer Jager,

Onze zienswijze op uw onderzoeksrapport is als volgt:

Algemeen:

Schijnbaar is de inwoner van onze gemeente gewend aan onze snelle afhandeling van brieven. Wij handelen – volgens uw onderzoek – de meeste brieven af binnen één maand. In twee van de andere gemeenten is de afhandelingstermijn twee maanden. De waardering van de burger is zowel in Zeevang als voor die twee andere gemeenten gelijk; namelijk een 7.

Specifiek uw aanbevelingen:Postadres:
Postbus 1
1474 ZG
Oosthuizen

1. Betere vastlegging van de voortgang van afhandeling in dossiers.
Als hiermee wordt bedoeld dat er aantekening moet worden gemaakt van gepleegde telefoontjes of verstuurdde mailtjes over de voortgang, kunnen we ons hier – vanzelfsprekend – in volgen.

Bezoekadres:
Raadhuisstraat 24
Oosthuizen

2. Vastleggen in dossier dat zaken langs andere weg zijn afgehandeld.
Akkoord; dit zou in DECOS gedaan moeten worden.

Telefoon:
0299-409409

3. Betere bewaking van tijdige afhandeling van brieven.
De vakambtenaar is verantwoordelijk; de coördinator ontvangt elke week een overzicht uit DECOS van documenten die nog niet zijn afgehandeld. Bij beschreven werkprocessen in DECOS worden de concrete afhandelingstermijnen genoemd en kan er gericht op worden gestuurd.

Fax:
0299-409429Internet:
www.zeevang.nl

4. Eenvoudige onderwerpen gelijk afhandelen.
In onze richtlijnen is verwoord dat dit soort onderwerpen binnen 2 werkdagen moeten zijn afgehandeld.

E-mail:
gemeente@
zeevang.nl

5. Meer afhandelen per mail.
Dit is op zich juist, maar formele berichten mogen niet via de mail worden verstuurd.

Betalingen:
Postbank 106151
B.N.G. 285010182

6. Ambtelijk goed laten informeren over lokale situatie
Dit wordt niet begrepen



7. Aandacht besteden aan leesbaarheid en begrijpelijkheid van de brieven

We hebben een ambtelijke werkgroep verbetering schriftelijke dienstverlening in het leven geroepen waarin dit aan de orde komt. Deze werkgroep kwam 28 oktober jl. voor de eerste keer bij elkaar.

8. Afspraken die bijv. op een zitting worden gemaakt, goed vastleggen

Dit is een goede suggestie; aandacht hiervoor zal worden gevraagd binnen de organisatie

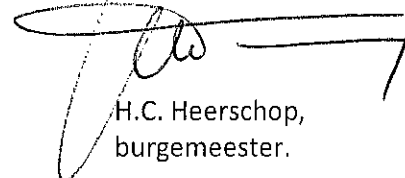
9. Kwaliteitsnormen vastleggen

Ons college heeft op 25 oktober jl het Kwaliteitshandvest vastgesteld. Een dezer dagen wordt deze geïmplementeerd binnen onze organisatie. Dit handvest kent naast algemene normen ook vakspecifieke normen van afhandeling.

Wij vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zeggen u tenslotte toe ons voordeel te doen met enkele van de door u genoemde aanbevelingen.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Zeevang,


H.C.P. van Duivenvoorde,
secretaris.


H.C. Heerschop,
burgemeester.





Rekenkamercommissie gemeente Beemster, Graft-De Rijp, Schermer en Zeevang

Aan het college van
Burgemeester en wethouders van
Zeevang
Postbus 1
1474 ZG Oosthuizen

Uw kenmerk /5393
Uw brief van 2 november 2011
Ons kenmerk
Behandeld door
Doorkiesnummer
Datum 8 januari 2012
Datum verzending
Onderwerp zienswijze m.b.t. conceptonderzoeksrapport
Bijlage(n)

Geacht college,

Met uw bovenaangehaalde brief heeft u ons uw zienswijze gestuurd met betrekking tot het concept-rapport afhandeltermijnen van brieven en aanvragen. Vooruitlopend op de toezending van het definitieve rapport reageren wij nog even op uw opmerking onder punt 6.

De aanbeveling in het rapport: 'ambtelijk goed laten informeren over de lokale situatie' betrof niet specifiek uw gemeente, maar is zo opgenomen vanwege een praktijksituatie in een andere gemeente, waarbij de afhandeling onnodig lang had geduurd, als gevolg van een onjuiste ambtelijke inschatting van de lokale situatie.

Gezien het bredere belang heeft de commissie gemeend dit item als algemene aanbeveling in het rapport op te nemen.

Met belangstelling heeft de commissie overigens kennis genomen van uw inhoudelijke reactie op het concept-rapport.

De rekenkamercommissie voornoemd,
de voorzitter,
w.g.

de secretaris,
w.g.

Jos S.C.M. Louter

Hielke Jager



Gemeente Schermer

Rekenkamercommissie gemeente Beemster,
Graft-De Rijk, Schermer en Zeevang
p/a dhr. Louter
Zwanebloemlaan 2
1474 RG Oosthuizen

<i>Uw kenmerk</i>	23 september 2011
<i>Uw brief van</i>	201101868
<i>Ons kenmerk</i>	A.M.A. Rook
<i>Behandeld door</i>	072-5037325
<i>Doorkiesnummer</i>	Conceptonderzoeksrapport
<i>Onderwerp</i>	-
<i>Bijlage(n)</i>	15 november 2011
<i>Datum</i>	15 november 2011
<i>Datum verzending</i>	

Geachte heer Louter,

Naar aanleiding van uw bevindingen en aanbevelingen van het concept onderzoeksrapport m.b.t. de afhandelingstermijnen van brieven en aanvragen hebben wij de volgende opmerkingen:

a. De behandeling van post en e-mail krijgt op korte termijn meer aandacht. Momenteel zijn wij bezig met het upgraden van ons postregistratiesysteem. De procedures voor post en e-mail worden herzien. Verwacht wordt dat dit de voortgang en afhandeling van brieven en aanvragen aanzienlijk zal versnellen en vereenvoudigen.

b. Voor afhandeling via e-mail moet deze weg expliciet gekozen worden door het College van burgemeester en wethouders op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht. Na de upgrade van het postregistratiesysteem en de wijziging van de procedures zal formele communicatie via e-mail wellicht tot de mogelijkheden gaan behoren.

Overigens is het niet zo dat degenen die via de mail een verzoek of klacht indienen daardoor eerder antwoord krijgen. Voor iedereen gelden dezelfde rechten en afhandelingstermijnen onafhankelijk van de wijze van communiceren.

In uw rapport met aanbevelingen stelt u dat eenvoudige aanvragen vaak vertraagd worden door complexe zaken. Wij ontvangen graag een voorbeeld van zo'n zaak.

Hoogachtend,


Burgemeester en wethouders van Schermer,

De secretaris,

P. Schooten

De burgemeester,

P.G. Moeijes

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P.G. Moeijes', written in a cursive style. The signature is positioned to the right of the printed name 'P.G. Moeijes'.



Rekenkamercommissie gemeente Beemster, Graft-De Rijk, Schermer en Zeevang

Aan het college van
Burgemeester en wethouders van
Schermer
Postbus 2
1840 AA Stompvoren

Uw kenmerk 201101868
Uw brief van 15 november 2011
Ons kenmerk
Behandeld door
Doorkiesnummer
Datum 8 januari 2012
Datum verzending
Onderwerp zienswijze m.b.t. conceptonderzoeksrapport
Bijlage(n)

Geacht college,

Met uw bovenaangehaalde brief heeft u ons uw zienswijze gestuurd met betrekking tot het concept-rapport afhandeltermijnen van brieven en aanvragen.

Vooruitlopend op de toezending van het definitieve rapport reageren wij nog even op uw vraag om een voorbeeld dat eenvoudige aanvragen vaak worden vertraagd door complexere zaken.

Deze aanbeveling in het rapport: 'ambtelijk goed laten informeren over de lokale situatie' betrof niet specifiek uw gemeente, maar is zo opgenomen vanwege een constatering in een andere gemeente, dat een eenvoudig te beantwoorden verzoek, onnodig lang was opgehouden, omdat prioriteit was gegeven aan complexere zaken, die meer tijd vroegen. De aanbeveling is zo te lezen, dat bij binnenkomst van brieven al direct een afweging wordt gemaakt welke brieven direct zijn af te handelen en dat dit dan ook gebeurt, alvorens de overige post af te handelen.

Gezien het bredere belang heeft de commissie gemeend dit item als algemene aanbeveling in het rapport op te nemen.

Met belangstelling heeft de commissie overigens kennis genomen van uw inhoudelijke reactie op het concept-rapport.

De rekenkamercommissie voornoemd,
de voorzitter,
w.g.

de secretaris,
w.g.

Jos S.C.M.Louter

Hielke Jager



GEMEENTE GRAFT - DE RIJP

Aan de Rekenkamercommissie van de
gemeente Beemster, Graft-De Rijk, Schermer en Zeevang
p/a/ Zwanebloemlaan 2
1474 RG OOSTHUIZEN

uw brief
20 september 2011

ons kenmerk
201101894

Voor informatie
K. Dijknga

Datum
9 februari 2012

Onderwerp:
Concept onderzoeksrapport

VERZONDEN - 9 FEB 2012

Geachte Commissieleden,

Als reactie op de aanbevelingen die uw Commissie doet op de quickscan naar afhandeltermijnen van brieven en verzoeken 2010, wil het college van de gemeente Graft-De Rijk haar zienswijze geven. Het college deelt de conclusie van de Commissie "de afhandeltijd van brieven duurde gemiddeld langer dan 2 maanden" niet. De hiervoor gestelde criteria dat aanvragers niet meer precies wisten welke afhandeltijd er geweest was of dat de aanvrager niet te bereiken was, kan niet automatisch leiden tot de door de Commissie gestelde conclusie.

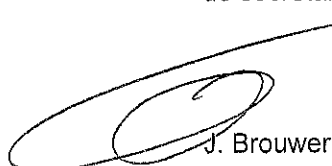
Met betrekking tot uw aanbevelingen is het college zich bewust van de noodzaak voor goede voortgang en afhandeling van brieven en de zorgvuldige en volledige inrichting van dossiers. Het college heeft op 2 december 2008 ingestemd met de uitgangspunten van de notitie Dienstverlening gemeente Graft-De Rijk. Ook heeft het college op 6 oktober 2009 de uitwerkingsnotitie "briefafhandeling" vastgesteld.

In deze notities zijn regels vastgelegd m.b.t. voortgang en afdoening van brieven en termijnen voor afdoening. Ook regels voor de verzending van ontvangstbevestigingen zijn in deze notities vastgelegd. Deze stukken zijn, via het archief, ter inzage. Het college zal er op toezien dat de gestelde regels worden nageleefd.

De aankomende periode zullen wij het Document managing systeem verder optimaliseren om de voortgang en afhandeling van brieven te monitoren. Ook zullen wij blijvend aandacht besteden aan het schrijven van brieven aan burgers en bedrijven op een moderne en bondige manier.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Graft-De Rijk,
de secretaris, de burgemeester,


J. Brouwer


H.R. Oosterop-van Leussen