

Raadsstuk 177/2006  
Sector/afdeling Rekenkamercommissie  
Onderwerp **Quick scan Burgerbrieven**

Aan de Raad der gemeente Haarlem

### **Inleiding**

De Rekenkamer heeft in de vorm van een *quick scan* onderzoek gedaan naar de afhandeling van Burgerbrieven door de gemeente. Directe aanleiding hiertoe is het feit dat burgers en belangenvertegenwoordigers zich geregeld bij ambtenaren, wethouders en raadsleden beklagen over het niet, onvoldoende of niet op tijd beantwoorden van brieven die zij aan de gemeente sturen. Het onderzoek moest vooral inzicht bieden in de oorzaken van die klachten.

Het onderzoek is tussen december 2005 en april 2006 uitgevoerd door Wendy van der Linden als stageproject in het kader van haar studie Communicatiewetenschap aan de Universiteit van Amsterdam. De begeleiding vanuit de rekenkamercommissie was in handen van Jan de Ridder (ten tijde van de uitvoering van het onderzoek lid van de Rekenkamercommissie; met ingang van de nieuwe raadsperiode voorzitter van de Rekenkamercommissie) en Martin Vos (secretaris van de Rekenkamercommissie).

Het rapport is op 30 augustus j.l. voor een reactie voorgelegd aan het college van B&W, dat conform de geldende verordening vier weken de tijd heeft gekregen om een reactie op te stellen. Deze termijn is verstreken zonder dat er een reactie is ontvangen, waarna de Rekenkamercommissie het rapport openbaar heeft gemaakt. De reactie van het college is tot op heden niet ontvangen.

### **Aanbevelingen RKC**

De aanbevelingen die de RKC in het rapport heeft geformuleerd worden hieronder weergegeven.

- De uitvoering van het Plan van Aanpak Correspondentie moet worden geëvalueerd en waar nodig moet steviger worden ingezet op de in het plan aangekondigde verbeteracties.
- Er moet proactiever worden gewerkt om ontevredenheid te voorkomen bij burgers over de termijn waarop zij antwoord op hun brieven krijgen. Hiertoe moeten medewerkers regelmatig worden geïnformeerd over de procedure – waarbij benadrukt dient te worden dat de termijn van 8 weken een maximum is - en moet er toezicht worden uitgeoefend op het gebruik van die procedure. Te overwegen valt om hierbij gebruik te maken van een geautomatiseerd signaleringssysteem.
- Er dient differentiatie te worden aangebracht in de ontvangen brieven, zodat brieven die snel kunnen of moeten worden beantwoord ruim binnen de huidige standaardtermijn van 8 weken worden afgehandeld. Hiertoe moeten die brieven voorrang krijgen boven brieven waarvan de beantwoording meer tijd gaat kosten. Dit zou kunnen worden vormgegeven door brieven direct

door te sturen naar de desbetreffende afdeling om die afdeling per omgaande via een gestructureerd (elektronisch) formulier te laten kiezen uit verschillende afhandelingstermijnen. Daarnaast zou om de burgers adequaat te kunnen informeren op hetzelfde formulier ook gekozen moeten worden uit verschillende argumenten voor bepaalde termijnen.

- Ontvangstbevestiging dienen consequent te worden verstuurd. In de bevestiging moet duidelijk zijn opgenomen wat de brievenaar kan verwachten. Naast naam en nummer van de behandelend ambtenaar moet de afzender in het kort uiteengezet krijgen welke route de brief zal gaan volgen en waarom de behandeling wellicht langer kan duren dan verwacht.
- Er dient tijdig een tussenbericht te worden verstuurd indien de toegezegde beantwoordingstermijn niet wordt gehaald. In het tussenbericht dient uiteen te worden gezet waarom de termijn niet is gehaald en moet een nieuwe uiterste beantwoordingdatum worden genoemd.
- Overwogen moet worden om uit oogpunt van efficiëntie zoveel mogelijk correspondentie per e-mail te laten plaatsvinden, zodat het logistieke deel van de afhandeling in grote mate geautomatiseerd kan gebeuren. Om dit mogelijk te maken zullen de Haarlemse burgers moeten worden aangespoord hun brieven zoveel mogelijk via e-mail aan te leveren.
- Er dient meer aandacht te worden besteed aan de kwaliteit van de beantwoording. Het antwoord op brieven moet concreet zijn zonder al te veel jargon en ambtelijk taalgebruik en daarnaast klantgericht, oplossingsgericht en resultaatgericht zijn. Aan te bevelen is om een verzameling van voorbeeldbrieven te maken waarop minder ervaren ambtenaren kunnen terugvallen.

#### **Advies aan de raad**

De Rekenkamercommissie stelt u voor, gezien het onderzoeksrapport Quick scan Burgerbrieven en de bijbehorende aanbevelingen te besluiten om de aanbevelingen bij het onderzoek 'Quick scan Burgerbrieven' in hun geheel over te nemen, en het College te verzoeken deze aanbevelingen zo spoedig mogelijk uit te voeren.

Rekenkamercommissie,  
de secretaris,  
M. Vos

de voorzitter,  
J.A. de Ridder

De Raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van de Rekenkamercommissie naar aanleiding van het onderzoek 'Quick scan Burgerbrieven';

Gezien het onderzoeksrapport en de bijbehorende aanbevelingen;

Besluit:

1. de aanbevelingen bij het onderzoek 'Quick scan Burgerbrieven' in hun geheel over te nemen;
2. het college van burgemeester en wethouders te vragen de aanbevelingen zo spoedig mogelijk uit te voeren.

Gedaan in de vergadering van 19 oktober 2006.

De griffier,

De voorzitter,