

Quick scan Burgerbrieven

Inhoudsopgave

| | |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| Conclusies en aanbevelingen | 3 |
| Samenvatting en conclusies | 3 |
| Aanbevelingen | 4 |
| 1 Inleiding | 6 |
| 2 Burgerbrieven: aantallen | 6 |
| 3 Klachten | 6 |
| 4 Opzet onderzoek | 7 |
| Onderzoeksvraag | 7 |
| Afbakening onderzoek | 8 |
| Methode | 8 |
| 5 Afhandeling van burgerbrieven: de vastgestelde procedure | 8 |
| 6 De praktijk: de gemeentelijke organisatie | 9 |
| 7 De praktijk: ervaringen van briefschrijvers | 10 |

Conclusies en aanbevelingen

Samenvatting en conclusies

De Rekenkamercommissie heeft naar aanleiding van klachten van burgers over de afhandeling van brieven onderzoek gedaan naar de afhandeling van brieven door de gemeente. Het onderzoek moest antwoord geven op de volgende vraag:

Wat is de oorzaak van de klachten van burgers over de afhandeling van brieven door de gemeente Haarlem?

Uit het onderzoek blijkt dat er een geschreven procedure voor de afhandeling van burgerbrieven bestaat en dat die voor een belangrijk deel ook naar behoren werkt. Het feit dat ruim 90 procent van de geregistreerde brieven tijdig wordt beantwoord, is daarvan een bewijs. De oorzaak van klachten van burgers over de afhandeling van brieven door de gemeente Haarlem is tweeledig.

Aan de ene kant blijft de gemeente soms in gebreke doordat de procedure voor de afhandeling van brieven niet altijd (volledig) wordt gevolgd. Uit de vraaggesprekken met medewerkers van bureau DIV¹, de afdelingssecretariaten, leidinggevend en ambtenaren blijkt namelijk dat men niet altijd gebruik maakt van de bestaande instrumenten en systemen om de correspondentie netjes af te handelen. Een deel van de medewerkers is zelfs niet op de hoogte van (het bestaan van) de formele procedure. Als gevolg hiervan worden sommige brieven niet op tijd behandeld en verloopt de administratie van de afhandeling niet altijd foutloos.

Aan de andere kant blijkt dat burgers in sommige gevallen meer van de gemeente verwachten dan is vastgelegd in de procedure voor het beantwoorden van brieven, en wellicht ook meer dan van de gemeente redelijkerwijs kan worden verwacht. De inventarisatie van klachten van belangvertegenwoordigers laat zien dat de ontevredenheid niet alleen komt doordat brieven niet worden beantwoord, maar ook samenhangen met de traagheid van de beantwoording en het gebrek aan kwaliteit van het antwoord.

Ontevredenheid over niet of te traag beantwoorde brieven

Als brieven niet of te traag (dwz niet binnen de vastgestelde termijn van 8 weken) worden beantwoord, dan wijst dat op een falen van de procedures. Dat kan worden verbeterd door de richtlijnen strakker te handhaven. De problemen doen zich vooral voor in het traject na de registratie: er worden niet altijd ontvangstbevestigingen verstuurd waarin een duidelijke termijn van afdoening wordt vermeld, er worden geen of weinig tussenberichten verstuurd als brieven niet binnen de termijn kunnen worden beantwoord, de behandelende ambtenaren administreren de afhandeling van brieven soms niet of niet zorgvuldig genoeg en leidinggevend hanteren de rapelijsten niet altijd even effectief.

Naast gebrekkige handhaving van en tekortkomingen in de bestaande procedures, lijken burgers soms hogere verwachtingen te hebben over de termijn waarbinnen brieven kunnen worden beantwoord. In sommige gevallen is dat volgens de Rekenkamercommissie niet ten onrechte. Burgers die in een brief een – in hun ogen – eenvoudige vraag stellen of die een brief schrijven over een onderwerp waarbij spoed is geboden kunnen met enig recht de

¹ DIV staat voor Documentaire Informatievoorziening. De bureaus DIV voeren alle werkzaamheden uit die zijn verbonden aan de ontvangst, opening, selectie en distributie van alle ontvangen stukken

standaard afdoeningstermijn van 8 weken te lang vinden. Dit soort problemen kunnen alleen worden opgelost door een aanpassingen van de richtlijnen

Ontevredenheid over de kwaliteit van het antwoord

Op basis van het onderzoek is het moeilijk te beoordelen of de klachten van burgers over de kwaliteit van beantwoording terecht zijn. Het is natuurlijk mogelijk dat klacht van een burger over de kwaliteit samenhangen met teleurstelling over de mate waarin de gemeente oplossingen kan bieden voor de problemen die brieven schrijven burger ervaart. Aan de andere kant is het wel zo dat in de procedure geen instrumenten zijn opgenomen om de inhoudelijke kwaliteit te waarborgen.

Nader onderzoek

De rekenkamercommissie is van mening dat naar aanleiding van de bevindingen van deze *quick scan* nader onderzoek niet nodig is.

Aanbevelingen

Uit het bovenstaande blijkt dat er op een aantal punten mogelijkheden bestaan om met relatief kleine ingrepen het proces van de beantwoording van burgerbrieven te verbeteren en een deel van de ontevredenheid bij de brieven schrijvende burgers weg te nemen.

Ten eerste een opmerking over de bestaande procedure. Het is verassend en teleurstellend te moeten constateren dat op zijn minst een aantal belangrijke voorstellen uit het *Plan van Aanpak Correspondentie* niet zijn uitgevoerd. Deze voorstellen waren bedoeld om eerder geconstateerde tekortkomingen in de procedure (zoals de lengte van de afdoeningstermijn en het niet versturen van ontvangstbevestigingen) weg te nemen. De rekenkamercommissie beveelt aan de uitvoering van het Plan van Aanpak Correspondentie te evalueren en waar nodig steviger in te zetten op de in het plan aangekondigde verbeteracties.

Vervolgens beveelt de rekenkamercommissie ook aan om proactiever te werken om ontevredenheid te voorkomen bij burgers over de termijn waarop zij antwoord op hun brieven krijgen. De periode 8 weken is geen minimale maar een maximale termijn. Leidinggevenden moeten het belang van een tijdige en zorgvuldige afhandeling van burgerbrieven levend houden bij hun medewerkers. Om dit te bereiken is het belangrijk dat medewerkers regelmatig worden geïnformeerd over de procedure en dat er toezicht wordt uitgeoefend op het gebruik van die procedure. Uit het onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat leidinggevenden voortvarender gebruik kunnen en moeten maken van rapelijsten (waarop brieven staan die al hadden moeten worden beantwoord) of – beter nog – signaleringslijsten (waarop brieven staan waarvan de beantwoordingstermijn nog niet is verstreken). Te overwegen valt om hierbij gebruik te maken van een geautomatiseerd signaleringssysteem

Ten slotte doet de Rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen die erop gericht zijn de burgers van de stad beter te bedienen door het aanscherpen van de richtlijnen:

Ten eerste is het de vraag of het in alle gevallen nodig is een afdoeningstermijn van 8 weken te hanteren. De rekenkamercommissie stelt voor om differentiatie aan te brengen in de ontvangen brieven, zodat brieven die snel kunnen of moeten worden beantwoord 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.

Ten tweede pleit de rekenkamercommissie ervoor om consequent ontvangstbevestiging te sturen en daarin duidelijk te communiceren over wat de brieven-schrijver 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. Meer concreet: als er bijvoorbeeld op de betrokken afdeling veel brieven worden ontvangen waardoor er een achterstand bestaat of als de beantwoording van een brief nader onderzoek door een dienst of een uitspraak van het bestuur vereist, dient de afzender daarvan in de ontvangstbevestiging op de hoogte te worden gesteld.

Ten derde beveelt de rekenkamercommissie aan om tijdig een tussenbericht te versturen 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.

Ten vierde moet uit oogpunt van efficiëntie worden overwogen om 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. Ten slotte moet er meer aandacht 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. De rekenkamercommissie beveelt aan om een verzameling van voorbeeldbrieven te maken waarop minder ervaren ambtenaren op kunnen terugvallen.

1 Inleiding

De Haarlemse rekenkamer onderscheidt drie soorten onderzoek: grote onderzoeken (uitvoerig onderzoek naar door de commissie gekozen onderwerpen), het jaarlijkse onderzoek naar de jaarrekening van de gemeente en de zogenaamde quick-scans. Quick-scans zijn korte onderzoeken naar een door de commissie gekozen onderwerp. Dergelijke onderzoeken zijn gezien de omvang ervan verkennend en kwalitatief van aard. Indien de uitkomsten van een quick scan daartoe aanleiding geven, kan de rekenkamer besluiten nader onderzoek in te stellen.

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).

Voor u ligt een – door de Rekenkamercommissie opgestelde - verkorte versie van het verslag van het onderzoek. Het complete verslag van het onderzoek is op te vragen bij de rekenkamercommissie.

2 Burgerbrieven: aantallen

Jaarlijks ontvangt de gemeente Haarlem vele duizenden brieven. Het aantal stijgt: in 2005 zijn er bijna 30.000 inkomende brieven geregistreerd tegenover ruim 20.000 in 2001. Alleen brieven waarop een antwoord wordt verwacht of waarop actie moet worden ondernomen, worden geregistreerd. Het werkelijke aantal brieven dat aan de gemeente is geadresseerd, ligt volgens schattingen van de medewerkers van bureau DIV zeker twee keer zo hoog als de hierboven genoemde 30.000.

De reden voor de grote toename van het aantal geregistreerde documenten is volgens de medewerkers van bureau DIV dat er enerzijds in absolute aantallen meer post binnenkomt, en er anderzijds meer stukken worden geregistreerd. Burgers worden steeds mondiger waardoor zij sneller in de pen klimmen als zij opmerkingen, aanmerkingen of suggesties hebben voor de gemeente. Daarbij maakt de intrede van de e-mail de drempel lager om initiatief te nemen de gemeente aan te schrijven.

De sector Stedelijke Ontwikkeling is met bijna 8000 brieven (2005) de grootste ontvanger van burgerbrieven, op de voet gevolgd door de sectoren Stadsbeheer (ruim 7000) en Publieksdienst (6500).

3 Klachten

Onder de burgers van onze gemeente blijkt het beeld te bestaan dat brieven niet, onvoldoende of te laat worden beantwoord. In het verleden is de afhandeling van burgerbrieven verschillende malen aan de orde gesteld. Zo heeft de raad in juli 1999 vragen aan het college

gesteld over de vrij grote regelmaat waarmee men klachten ontving van burgers en organisaties over het niet beantwoorden van brieven door de gemeente. De reactie van het college was dat de klachten over de onbeantwoorde brieven onjuist waren: de brieven waren wel degelijk behandeld en afgedaan of nog in behandeling. In 2001 komt de gebrekkige afhandeling van burgerbrieven opnieuw in de raad aan de orde als blijkt dat dit een rol heeft gespeeld bij het besluit van de wijkraad Garenkokerskwartier om zijn activiteiten te beëindigen.

Ondanks het opstellen van een intersectoraal projectplan voor het verbeteren van de afhandeling van de correspondentie met de inwoners van Haarlem (2001) bestaat nog steeds het beeld dat brieven niet, onvoldoende of te laat worden beantwoord: nog steeds worden ambtenaren, raadsleden en wethouders door burgers en belangenvertegenwoordigers aangesproken op het niet, onvoldoende of niet op tijd beantwoorden van hun brieven door de gemeente. Dit blijkt ook uit het feit dat een groot deel van de klachten die binnenkomen bij de klachtcoördinatoren van de gemeentelijke sectoren betrekking hebben op de afhandeling van brieven. Onduidelijk is of de klachten terecht zijn en de kwaliteit van de briefafhandeling door de gemeente daadwerkelijk te wensen overlaat.

4 Opzet onderzoek

Onderzoeksvraag

De Rekenkamercommissie heeft naar aanleiding van de hiervoor beschreven klachten van burgers over de afhandeling van brieven onderzoek gedaan naar de afhandeling van brieven door de gemeente. Het onderzoek moest antwoord geven op de volgende vraag:

- *Wat is de oorzaak van de klachten van burgers over de afhandeling van brieven door de gemeente Haarlem?*

Om de oorzaak van de klachten van burgers te bepalen, is zowel aandacht besteed aan de interne organisatie van de gemeente als aan de mogelijke klagers. Het is enerzijds mogelijk dat de gemeente te weinig aandacht heeft voor en te weinig controle uitoefent op de beantwoording van brieven waardoor deze niet, te laat, of onvoldoende worden beantwoord. Anderzijds is het denkbaar dat burgers te hoge verwachtingen hebben van de afhandeling van brieven door de gemeente en ontevreden zijn omdat de gemeente Haarlem niet aan die te hoge verwachtingen voldoet.

Om tot een antwoord te komen op de onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- *Bestaat er een vaste, beschreven procedure voor de afhandeling van brieven binnen de gemeente Haarlem?*
- *Welke procedure volgen medewerkers van de gemeente Haarlem in de praktijk?*
- *Welke verwachtingen hebben burgers over de afhandeling van brieven door de gemeente Haarlem?*

In de eerste fase van het onderzoek is bekeken of er een vastgestelde procedure voor de afhandeling van post bestaat en zo ja, of deze wordt gevolgd door de medewerkers van de gemeente. Na de analyse van de procedure van de afhandeling van brieven zijn de verwachtingen en klachten van burgers in kaart gebracht. Door vervolgens deze verwachtingen en klachten af te zetten tegen de voorgeschreven en gevolgde procedures worden uiteindelijk mogelijke oorzaken van de klachten aangewezen.

Afbakening onderzoek

Het onderzoek naar de afhandeling van brieven is gericht op brieven die per post, per fax en per e-mail worden gestuurd aan de gemeente, aan een of meerdere sector(en) binnen de gemeente, een of meerdere afdeling(en), een ambtenaar/ ambtenaren, een raadslid/ raadsleden, een wethouder/wethouders en/of de burgemeester. Het gaat om brieven die niet zijn aan te merken als aanvragen, bezwaarschriften of klaagschriften, omdat daarvoor wettelijk vastgestelde regels bestaan voor de termijn van afdoening. Het onderzoek richt zich in hoofdzaak op de sectoren en afdelingen die brieven met vragen en opmerkingen van burgers afhandelen.

Methode

Het onderzoek heeft zich in de eerste plaats gericht op de interne organisatie van de gemeente. Om de procedure van de afhandeling van brieven in kaart te brengen, zijn gesprekken gevoerd met medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de registratie, verspreiding en archivering van post van de verschillende sectoren. De gesprekken moesten onder andere meer duidelijkheid geven over de gehandhaafde procedures en eventuele verschillen tussen de sectoren. Binnen de sectoren is een aantal afdelingssecretariaten telefonisch benaderd met vragen over de procedure die wordt gevolgd om de ingekomen post te verspreiden onder de verantwoordelijke ambtenaren. Tevens is gekeken naar de rol die afdelingssecretariaten spelen bij de controle op de beantwoording van brieven. Ook zijn verschillende sectordirecteuren, afdelingshoofden, bureauhoofden en klachtencoördinatoren telefonisch of per mail benaderd met een aantal vragen over de controle op de beantwoording van brieven. Tot slot is een aantal ambtenaren telefonisch of per mail benaderd om hun ervaringen met de beantwoording van brieven in kaart te brengen.

Na de analyse van de interne organisatie is aandacht besteed aan de ervaringen van briefschrijvers met de afhandeling van hun brieven door de gemeente. Door de klachten over de afhandeling in kaart te brengen, kon worden gekeken of deze in verband konden worden gebracht met de geldende procedure en de uitvoering daarvan. Vanwege het karakter van het onderzoek – een *quick scan* is bedoeld als een korte verkenning en niet als een diepgravend onderzoek met kwantitatieve dataverzameling - is afgezien van een grootschalig onderzoek onder Haarlemse burgers naar hun ervaringen als brieven-schrijvers. In plaats daarvan zijn belangenvertegenwoordigers benaderd, die regelmatig contact hebben met de gemeente en dus ook veel ervaring hebben met de wijze waarop brieven worden afgehandeld. De op deze manier verzamelde informatie is indicatief van karakter: er wordt inzicht geboden in de soorten problemen dat zich voordoen. In totaal zijn vijfendertig wijkraden aangeschreven met het verzoek een korte vragenlijst in te vullen. Naast de wijkraden zijn de welzijnsstichting Radius en de winkeliersvereniging City Haarlem benaderd met een vragenlijst.

5 Afhandeling van burgerbrieven: de vastgestelde procedure

De procedure van de afhandeling van post door de gemeente is vastgelegd in het document *Loop der Brieven* (2001) en is aangevuld door het *Plan van Aanpak Correspondentie* (2004). De procedure wordt hieronder beknopt weergegeven.

Binnen de gemeente wordt volgens *Loop der Brieven* een termijn van acht weken aangehouden voor het beantwoorden van brieven waarvoor geen wettelijke termijn is vastgelegd. In het *Plan van Aanpak Correspondentie* wordt een termijn van 6 weken voorgesteld. Brieven, faxen en e-mail worden in principe gelijk behandeld. Brieven komen via de bodedienst bij bureau DIV de organisatie binnen. Bureau DIV beoordeelt aan de hand

van vastgestelde registratieargumenten of de brief *geregistreerd* moet worden en of een *ontvangstbevestiging* wordt gestuurd.

Registratie: Brieven waarop een antwoord wordt verwacht of naar aanleiding waarvan actie moet worden genomen, moeten worden geregistreerd. De registratie van brieven maakt het mogelijk gegevens op te vragen over onder andere de afdeling en de ambtenaar die de brief in behandeling heeft, de datum waarop een brief is binnengekomen en de termijn waarbinnen een brief moet worden beantwoord. De registratie van brieven maakt het bovendien mogelijk te voorkomen dat brieven onbeantwoord blijven.

Ontvangstbevestiging: Over de regels met betrekking tot het sturen van ontvangstbevestigingen is *Loop der Brieven* niet volledig. Schrijvers van brieven aan burgemeester en/of wethouders krijgen een ontvangstbevestiging, net als burgers die een klacht indienen over een gemeentelijk bestuursorgaan of over inspraak en burgers die een bezwaarschrift indienen tegen een besluit van de burgemeester, het college van B&W of de raad. Ontvangstbevestigingen voor ‘gewone’ burgerbrieven worden in *Loop der brieven* niet voorgeschreven. In het *Plan van Aanpak Correspondentie* wordt voorgesteld om een ontvangstbevestiging naar de klant te sturen, waarin de te volgen procedure en de afdoeningstermijn wordt vermeld.

Het gebruik van signaleringslijsten (een lijst van brieven die nog niet zijn afgedaan, maar waarvan de termijn van afdoening nog niet is verlopen) en rappellijsten (brieven die nog niet zijn afgedaan en waarvan de termijn van afdoening is verlopen) maakt het mogelijk te termijn van afdoening te bewaken. De informatie over onbeantwoorde brieven wordt door bureau DIV geleverd aan leidinggevenden die de lijsten controleren. Naast de snelheid van beantwoording moeten leidinggevenden de kwaliteit van de inhoud van uitgaande brieven controleren.

De medewerker die een brief in behandeling heeft is in alle gevallen in eerste instantie verantwoordelijk voor een correcte beantwoording. Wanneer bijvoorbeeld de termijn waarbinnen een brief moet worden beantwoord niet gehaald kan worden, is het aan de behandelend ambtenaar om een tussenbericht naar de brieveschrijver te sturen.

6 De praktijk: de gemeentelijke organisatie

Op basis van interviews die in het kader van dit onderzoek zijn gehouden met verschillende afdelingen kan worden gesteld dat de meeste medewerkers bekend zijn met de procedure en dat gemeentebreed gebruik wordt gemaakt van het programma om brieven te registreren. Toch blijkt dat er relatief veel medewerkers zijn die zich niet altijd committeren aan de bestaande instrumenten en systemen ten aanzien van de correspondentie. Bovendien blijkt een deel van de medewerkers niet op de hoogte zijn van de procedures.

Zoals eerder is aangegeven, wordt hooguit de helft van alle ontvangen brieven geregistreerd. In 2005 is in 43 procent van de gevallen na registratie een ontvangstbevestiging naar de afzender gestuurd, wat een stijging betekent ten opzichte van de jaren daarvoor, toen ongeveer een derde van de afzenders een bevestiging ontving. De ontvangstbevestigingen worden verstuurd door bureau DIV, dat zelf bepaalt of bevestiging nodig is. Bij de sector Publieksdienst worden de ontvangstbevestigingen op de afdeling zelf verstuurd. In de ontvangstbevestigingen worden in ieder geval de afdeling, de afdoeningstermijn en een telefoonnummer van bureau DIV vermeld.

Uit het rapport Documentregistratie DocMan 1998-2003 blijkt dat in de periode 2001-2003 steeds ruim 90 procent van de geregistreerde brieven is afgedaan. Bureau DIV draait op verzoek signaleringslijsten en rappellijsten uit voor de afdelingen. Signaleringslijsten worden vrijwel niet gebruikt; rappellijsten worden wel uitgedraaid, maar niet altijd even effectief gebruikt.

Aan de ene kant blijken er soms brieven ten onrechte op rappellijsten te staan: ze zijn beantwoord, maar niet ter archivering aangeboden en dus formeel niet afgedaan. Bovendien komt het voor dat brieven telefonisch zijn afgehandeld of dat ze zijn overgeboekt naar een andere afdeling zonder dat dit is doorgevoerd in de administratie. Aan de andere kant worden rappellijsten niet bij alle afdelingen op regelmatige basis aangeleverd en gecontroleerd. Bovendien worden medewerkers die brieven niet binnen de afdoeningstermijn beantwoorden hierover niet altijd door hun leidinggevenden aangesproken. Het gebruik van rappellijsten is dan ook geen verzekering dat brieven binnen een redelijke termijn worden beantwoord.

Naast de geconstateerde gebreken in het gebruik van rappellijsten is bij sommige afdelingen de grote hoeveelheid burgerbrieven die wordt ontvangen een oorzaak van de te late beantwoording. Daarnaast komt het uiteraard voor dat gewacht moet worden op een besluit van het bestuur van de gemeente om een brief te kunnen beantwoorden.

Opvallend is verder dat B&W in januari 2004 het *Plan van Aanpak Correspondentie* weliswaar heeft vastgesteld en het AMT opdracht heeft gegeven voor uitvoering zorg te dragen, maar dat de voorstellen uit het plan blijkbaar niet (volledig) tot uitvoering zijn gekomen. Zo wordt bij het inschrijven van een brief in het systeem nog steeds automatisch een uiterste datum van afhandeling gegenereerd die 8 weken na ontvangst ligt, terwijl het *Plan van Aanpak Correspondentie* in een termijn van 6 weken voorziet. Bovendien blijkt dat er ook na januari 2004 nog steeds niet standaard een ontvangstbevestiging wordt gestuurd; in het *Plan van Aanpak* wordt voorgesteld dit in alle gevallen te doen.

7 De praktijk: ervaringen van briefschrijvers

De belangenvertegenwoordigers die hebben meegewerkt aan het onderzoek zijn overwegend ontevreden met de afhandeling van brieven door de gemeente. Dit heeft deels te maken met de gang van zaken rond de ontvangstbevestiging, maar vooral met de snelheid van beantwoording en de inhoud van het antwoord.

Uit de ontvangen reacties ontstaat de indruk dat er meestal een ontvangstbevestiging wordt ontvangen, waarin over het algemeen het registratienummer van de brief wordt aangegeven. In veel gevallen wordt in de ontvangstbevestiging informatie gegeven over de behandeld ambtenaar. Met de informatie over de afdoeningstermijn lijkt het minder goed gesteld: slechts de helft van de respondenten zegt hierover in de ontvangstbevestiging te zijn geïnformeerd.

Veel respondenten geven desgevraagd aan dat hun brieven niet binnen de in de ontvangstbevestiging genoemde termijn werden beantwoord. Uit de reacties van de briefschrijvers blijkt dat de snelheid van de beantwoording van brieven een belangrijke oorzaak is voor hun ontevredenheid rondom de afhandeling van brieven door de gemeente. Een aantal schrijvers vindt de gehandhaafde termijn van 8 weken al te lang. Een opmerking die een paar keer wordt gemaakt is dat men het op prijs zou stellen als de gemeente tussendoor zou berichten over de voortgang van de beantwoording van de brief.

Wanneer een antwoord wordt ontvangen, vindt men dat vaak niet bevredigend. Het antwoord op brieven wordt te weinig doelgericht, oplossingsgericht en resultaatgericht genoemd. De briefschrijvers voelen zich daardoor niet serieus genomen door de gemeente.