

# **Afhandeling brieven, raadsvragen, aanvragen, vergunningen, meldingen, klachten en bezwaarschriften**

Rapport van de rekenkamercommissie Albrandswaard

Albrandswaard, november 2007



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	5
<b>1 Toelichting op het onderzoek</b>	7
1.1 Aanleiding en doel onderzoek	7
1.2 Onderzoeksvragen, methode en werkwijze	7
1.3 Relevante organisatieonderdelen	8
1.4 Leeswijzer	9
<b>2 Bevindingen</b>	11
2.1 De bevindingen samengevat	11
2.2 De bevindingen gerelateerd aan de onderzoeksvragen	14
<b>3 Conclusie en aanbevelingen</b>	17
<b>4 Het normenkader</b>	21
<b>5 De Praktijk</b>	23
5.1 De behandeling van inkomende brieven en post	23
5.2 De behandeling van raadvragen	24
5.3 De behandeling van subsidieaanvragen	25
5.4 De behandeling van bouwvergunningen	26
5.5 De behandeling van aanvragen Leerlingenvervoer	28
5.6 De behandeling van aanvragen WWB en WMO	28
5.7 De behandeling van meldingen bij het meldpunt	29
5.8 De behandeling van bezwaarschriften	30
5.9 De behandeling van klachten	31
5.10 De verantwoording aan de gemeenteraad	32
5.11 De website	33
<b>Reactie van het College van B&amp;W</b>	34
<b>Nawoord van de Rekenkamercommissie</b>	39



## Voorwoord

Dit eerste onderzoek van de rekenkamercommissie Albrandswaard richt zich op de behandeling door de gemeente van de ingekomen stukken, in de ruimste zin. Het gaat niet alleen om brieven en post van burgers, maar ook om meldingen, klachten en aanvragen. Ook ingekomen vragen van de leden van de gemeenteraad aan het bestuur komen aan de orde. In het onderzoek staat de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en ondernemers centraal. Zij hebben baat bij een goede kwaliteit van dienstverlening van de gemeente. In het kader van dit onderzoek gaat het vooral om procedures. Ook als deze volledig op orde zijn, kunnen incidenten zoals die zich in het verleden hebben voorgedaan het beeld van de burger opeens negatief beïnvloeden.

De rekenkamercommissie heeft bij het vergaren van onderzoeksgegevens en bij de gevoerde gesprekken goede medewerking ondervonden van leidinggevenden en uitvoerende ambtenaren van Albrandswaard. Dit verheugt de commissie. Zij is van mening dat alleen met het vingertje wijzen niet helpt om tot verbeteringen te komen. Wel het voeren van een constructieve dialoog met degenen die de verbeteringen kunnen realiseren.

In dit rapport komen de nodige te verbeteren punten aan de orde. De belangrijkste conclusie van de rekenkamercommissie is dat het binnen de gemeente Albrandswaard ontbreekt aan goede gestructureerde sturingsinformatie op de ingekomen stukken. De gemeente laat mogelijkheden van de huidige systemen om te sturen onbenut. De behandeling van stukken en de voortgangsbewaking wordt thans voor wat betreft de wijze van invulling teveel overgelaten aan de individuele ambtenaren cq afdelingen. Gelukkig heeft de commissie in de gevoerde gesprekken bij de ambtenaren, naast een vaak krappe personele bezetting, een groot verantwoordelijkheidsbesef aangetroffen.



# 1 Toelichting op het onderzoek

## 1.1 Aanleiding en doel onderzoek

Ten behoeve van de opstelling van het onderzoeksprogramma 2007 van de Rekenkamercommissie Albrandswaard is input verkregen van raadsleden, ambtenaren en bestuurders van de gemeente. De doorlooptijd en tijdige afhandeling van schriftelijke vragen van raadsleden, brieven, aanvragen, vergunningen, meldingen, klachten en bezwaren is daarbij meerdere malen naar voren gekomen als onderwerp dat hoog in de belangstelling staat. De rekenkamercommissie stelt zich ten doel om in ieder geval twee onderzoeken per jaar te verrichten. Eén onderzoek gericht op het bereiken van verbeteringen ten behoeve van de raad en één onderzoek gericht op verbeteringen ten behoeve van de burger en/of ondernemer van Albrandswaard. Dit relatief kleine onderzoek past in de doelstelling om tot verbeteringen in de dienstverlening aan burger en/of ondernemers te komen. Daar het begrip dienstverlening ruim is opgevat, is ook de interne dienstverlening nl. de snelheid en de tijdigheid van de beantwoording van schriftelijke raadvragen meegenomen.

## 1.2 Onderzoeksvragen, methode en werkwijze

Het doel van de rekenkamercommissie Albrandswaard is het geven van inzicht aan de gemeenteraad over de tijdigheid waarmee de gemeente inkomende post en vragen van de raad afhandelt. Het onderzoek richt zich specifiek op de tijdigheid en volledigheid van afhandeling van brieven, bouw aanvragen, subsidieaanvragen, aanvragen leerlingvervoer, aanvragen WWB en WMO, bezwaren en klachten, alsmede de schriftelijke raadvragen.

Het gaat dus niet om onderzoek naar de inhoudelijke juistheid van genomen besluiten en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen met in achtneming van de beginselen van de Awb, maar gaat het om de kwaliteit van dienstverlening van de gemeente Albrandswaard.

De rekenkamercommissie vat in het verband van dit onderzoek het begrip dienstverlening ruim op en betreft ook de interne dienstverlening erbij, namelijk de tijdige afhandeling van de schriftelijke vragen van de raad.

De kwaliteit wordt geconcretiseerd in:

- de tijdigheid waarmee de vraag wordt afgedaan,
- de helderheid voor burger of ondernemer over de goede ontvangst
- het eenvoudig kunnen doen van navraag over de voortgang
- het correct volgen van procedures en gebruiken van systemen
- de wijze van sturing.

De kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening via de balie wordt reeds periodiek gemonitord en is in dit onderzoek niet meegenomen. De dienstverlening via de balie werd recent gewaardeerd met een dikke 8. In het (KIBI)rapport staat de afhandelingstijd op de 5<sup>e</sup> plaats van de top-5 van het verbeterpotentieel.

De rekenkamercommissie heeft het onderzoek geconcretiseerd in de volgende onderzoeksvragen:

1. Zijn de procedures en (postregistratie)systemen voor de bewaking op voortgang en controle op afhandelingstermijnen adequaat. Wordt in voldoende mate gestuurd op een correcte toepassing van procedures en systemen?

2. Worden raadvragen, aanvragen, brieven, meldingen, klachten en bezwaren van burgers binnen de daarvoor gestelde (wettelijke dan wel interne) termijnen en voorschriften afgehandeld?
3. Ontvangen de burgers na schriftelijke aanvragen en brieven een ontvangstbevestiging en wordt duidelijk aangegeven hoe navraag kan worden gedaan over de afhandeling?
4. Zijn er (publieke) servicenormen vastgesteld?
5. Worden ingekomen schriftelijke raadvragen binnen de voorgeschreven termijnen afgehandeld?
6. Wordt er door het bestuur over de tijdigheid van afhandeling voldoende gestructureerd verantwoording afgelegd aan de raad?

Zoals gebruikelijk bij rekenkameronderzoeken is de onderzoekssystematiek gebaseerd op vergelijking van de uitvoeringspraktijk met vastgestelde normen. Deze normen kunnen zijn gegeven in externe wet- of regelgeving, zijn door de gemeente zelf opgesteld of kunnen ook worden ontleend aan de beginselen van behoorlijk bestuur (zie hoofdstuk 4).

De directie, leidinggevenden en verantwoordelijke ambtenaren zijn ten behoeve van het onderzoek geïnterviewd. Daarnaast hebben zij informatie verstrekt op basis waarvan dit onderzoeksrapport is opgesteld. De geleverde informatie is vervolgens geanalyseerd tegen de achtergrond van het door de rekenkamercommissie gehanteerde normenkader.

### **1.3 Relevante organisatieonderdelen**

De ambtelijke organisatie van Albrandswaard bestaat uit een viertal klantgroepen, die voor dit onderzoek relevant zijn:

- A Bij de Klantgroep Bestuur: de afhandeling de subsidieaanvragen
- B Bij de Klantgroep Inwoners, Bedrijven en Instellingen: de afhandeling van bouwen, wonen, leerlingenvervoer, vergunningen APV, kap etc.;
- C Bij de Klantgroep Gebruikers Openbare Ruimte: de afhandeling van meldingen inzake de buitenruimte (team Uitvoering);
- D Bij de Klantgroep Interne Klant: de registratie van alle inkomende post en mail, de voorbereiding van de behandeling van de schriftelijke raadvragen (team FAZA) en de afhandeling van bezwaar, beroep en klachten (team A&A).

De uitvoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is door middel van een gemeenschappelijke regeling ondergebracht bij de gemeentelijke Sociale Dienst in Ridderkerk.

## **1.4 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 zijn de bevindingen kort samengevat van de diverse onderzochte onderwerpen. De bevindingen zijn vervolgens in verband gebracht met de onderzoeksvragen zoals die zijn weergegeven in paragraaf 1.2.

Hoofdstuk 3 bevat de door de rekenkamercommissie getrokken conclusies en aanbevelingen en is het meest relevant voor de bestuurlijke behandeling.

Het daarop volgende hoofdstuk 4: Normenkader geeft weer aan welke normen de rekenkamer de bevindingen heeft getoetst. Per onderwerp wordt dit vervolgens in hoofdstuk 5 uitgewerkt in de praktijkparagrafen.



## 2 Bevindingen

### 2.1 De bevindingen samengevat

<b>Brieven en post</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Door het ontbreken van centraal georganiseerde sturingsinformatie is er zowel op het directie- als op het afdelingsniveau geen goed zicht op afhandeling van de binnengekomen post.</li><li>• Van de mogelijkheden die het huidige DIV-systeem DOCMAN biedt, wordt geen gebruik gemaakt terwijl hierin toch basisfuncties als centrale voortgangsbewaking en – overzichten beschikbaar zijn. Het ontbreken hiervan heeft tot gevolg dat de diverse afdelingen ieder voor zich en op eigen wijze overzichten maken en bijhouden.</li><li>• Voor het realiseren van verbeteringen is alle aandacht gericht op het implementeren van het project Andere Overheid.</li><li>• Vanwege het ontbreken van een centraal bewakingsmechanisme kan niet worden vastgesteld of brieven volledig en tijdig worden afgehandeld.</li></ul>
<b>Schriftelijke Raadsragen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De gescheiden bewaking van de afhandeling van de raadsragen door de griffie en door het bestuur verhindert het verkrijgen van een eenduidig overzicht over de stand van de afhandeling van de schriftelijke raadsragen. De griffie heeft als eerst ontvangende partij het voortouw en heeft voor zichzelf de zaken op orde. De gescheiden werkwijze van griffie en bestuur heeft het risico dat er vragen tussen wal en schip kunnen vallen en er geen tijdige beantwoording plaatsvindt. De aantallen geregistreerde vragen over eenzelfde periode verschillen tussen griffie en bestuur.</li><li>• Sinds medio dit jaar wordt aan de tijdige afhandeling van de raadsragen door het bestuur op het bestuurssecretariaat veel aandacht besteed. De bewaking van de tijdigheid en continuïteit van de afhandeling van raadsragen valt of staat met de persoonlijke inzet en aandacht van een medewerkster van het bestuurssecretariaat. De persoonlijke werkwijze maakt het afhandelingsproces kwetsbaar.</li><li>• De afspraken met de griffie verdelen het proces in stukken waardoor het risico bestaat dat het antwoord op de schriftelijke vraag de raadsleden later bereikt dan de verwachte 4 wekentermijn.</li><li>• Een overall sluitend overzicht van de fases van afhandeling is niet aanwezig.</li></ul>
<b>Subsidieaanvragen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ook hier valt of staat de bewaking van de tijdigheid en continuïteit van de afhandeling van de subsidieaanvragen met de persoonlijke inzet en aandacht van de verantwoordelijk medewerkster. De afdeling heeft voor het behouden van het overzicht zelf een Excel-applicatie ontwikkeld. De persoonlijke werkwijze maakt het afhandelingsproces kwetsbaar.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In het onderzoek is naar voren gekomen dat alleen bekende aanvragers geattendeerd worden op de nieuwe aanvraagronde.</li> <li>• Uit het verstrekte overzicht 2006 blijkt dat een tijdige afhandeling heeft plaatsgevonden.</li> <li>• Het vastleggen en openbaar maken van beleidscriteria voor toekenning/afwijzing bevordert de rechtszekerheid en de transparantie van het behandelingsproces. Bij de beoordeling voor afwijzing of toekenning van subsidieaanvragen, vooral op de gebieden cultuur en sociale cohesie, kan onvoldoende worden afgewogen of verstrekking van de subsidie het beoogde doel dient.</li> </ul>
<b>Bouwvergunningen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen voor bouwvergunningen worden binnen de gestelde termijnen afgehandeld.</li> <li>• Met de invoering van het systeem BWT4all wordt een verdere verbeterslag gemaakt in de professionalisering van het afhandelingsproces van de aanvragen voor bouwvergunningen. Voorheen werd het proces bewaakt met eigen ontwikkelde Excel-sheets, nu wordt deze functie door het systeem overgenomen. De nieuwe applicaties maken in toenemende mate mogelijk dat burgers en bedrijven de stand van zaken van de afhandeling kunnen volgen. Deze ontwikkeling wordt toegejuicht.</li> <li>• De voorgenomen actualisering van de bestemmingsplannen zal het aantal vrijstellingsprocedures in de toekomst gaan beperken.</li> </ul>
<b>Aanvragen Leerlingenvervoer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanvragen Leerlingenvervoer worden op een andere afdeling afgehandeld dan op de afdeling waar de beleidsmatige verantwoordelijkheid ligt. Dit heeft een historische achtergrond.</li> <li>• Op de afhandelingstermijn is niets aan te merken.</li> <li>• Bij één medewerkster is al het werk ondergebracht. De situatie is daarmee wel kwetsbaar.</li> </ul>
<b>Aanvragen WWB/WMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verantwoordingsrapportage over de prestatie-indicatoren die in de gemeenschappelijke regeling met Ridderkerk zijn overeengekomen is door het ontbreken van voldoende geregistreerde gegevens onvolledig.</li> <li>• Afhandelingstermijnen krijgen geringe aandacht. Uit de interne controlerapporten blijkt wel dat hier nog verbeterpunten zijn.</li> <li>• Hoewel dit buiten het bestek van dit onderzoek valt, blijkt uit de wel aanwezige informatie, dat afgesproken uitstroomdoelstellingen niet worden gehaald.</li> </ul>
<b>Meldingen via meldpunt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de tijdige en volledige afhandeling van de meldingen van burgers is geen volledig zicht. In de wijze waarop nu de procedure is georganiseerd, valt of staat het verkrijgen van overzicht met de terugmelding van de ambtenaren over de afhandeling aan het meldpunt. In de praktijk wordt dit geregeld nagelaten.</li> <li>• De managementrapportage bevat geen informatie over % binnen en buiten de norm afgehandelde meldingen. Met de huidige software is dit ook niet te produceren.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verantwoordelijk functionaris hoopt tot een structurele verbetering van de procedure en informatie-uitwisseling met de burger te komen via internet met het project Andere Overheid.</li> <li>• Het rappelleren van ambtenaren op tijdige afwikkeling geschiedt nu per telefoon of email. De burger heeft er geen zicht op hoever het met zijn of haar melding staat.</li> </ul>
<b>Bezwaarschriften</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De bewaking en tijdige afhandeling van de bezwaarschriften valt of staat met de inzet van de verantwoordelijke juridisch medewerkster.</li> <li>• Hoewel dit niet uit overzichten kon worden vastgesteld, worden uiterste termijnen volgens de afdeling zelf geregeld overschreden.</li> <li>• De resultaten van de bezwaarschriftafhandeling en het kenbaar maken waarom een oorspronkelijk genomen besluit wordt herzien, kan een belangrijke input vormen voor het inzetten van een kwalitatief verbetertraject binnen de organisatie. Helaas is voor het laatst over het jaar 2004 een jaarverslag opgesteld.</li> </ul>
<b>Klachten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal klachten per jaar is zeer beperkt. Afhandeling lukt veelal door het voeren van een bemiddelingsgesprek.</li> <li>• Daar geen burgerjaarverslag is opgesteld, is de gemeenteraad niet over het resultaat van de klachtafhandeling geïnformeerd.</li> </ul>

## 2.2 De bevindingen gerelateerd aan de onderzoeksvragen

2.2.a Zijn de procedures en (postregistratie)systemen voor de bewaking op voortgang en controle op afhandelingstermijnen adequaat? Wordt in voldoende mate gestuurd op een correcte toepassing van procedures en systemen?

<b>product</b>	<b>score</b>	<b>toelichting</b>
<i>brieven en post</i>	--	<i>geen sluitende controle op afhandeling</i>
<i>raadvragen</i>	--	<i>overzichten van griffie en bestuur sluiten niet op elkaar aan</i>
<i>Subsidie-aanvragen</i>	- / +	<i>sinds 2007 op afdelingsniveau goede bewaking, beleidscriteria ontbreken</i>
<i>bouwvergunningen</i>	++	<i>sinds invoering nieuw systeem afhandeling in de greep</i>
<i>LLV-aanvragen</i>	- / +	<i>individueel goed geregeld, echter kwetsbaar</i>
<i>WWB/WMO</i>	--	<i>managementinformatie is onvolledig</i>
<i>meldingen</i>	- / +	<i>procedures meldpunt zelf op orde, terugkoppelingsmechanismen niet adequaat</i>
<i>bezwaarschriften</i>	--	<i>overzicht niet te krijgen door krappe personele bezetting</i>
<i>klachten</i>	+ / -	<i>bejegeningklachten veelal door bemiddeling opgelost, geen terugkoppeling aan raad</i>

**Antwoord:**

De administratieve organisatie betreffende een sluitende voortgangsadministratie van ingekomen stukken is niet adequaat en voor verbetering vatbaar. Centrale sturingsinformatie ontbreekt waardoor sturing alleen op het afdelingsniveau of op onderdelen kan plaatsvinden.

2.2.b Worden raadvragen, aanvragen, brieven, meldingen, klachten en bezwaren van burgers binnen de daarvoor gestelde (wettelijke dan wel interne) termijnen en voorschriften afgehandeld?

<b>product</b>	<b>score</b>	<b>toelichting</b>
<i>brieven en post</i>	--	<i>niet vast te stellen, geen sluitende controle mogelijk</i>
<i>raadvragen</i>	+ / -	<i>sinds 2007 meeste op tijd, kans op misverstanden</i>
<i>Subsidie-aanvragen</i>	++	<i>geen overschrijdingen of achterstanden</i>
<i>bouwvergunningen</i>	++	<i>geen overschrijdingen of achterstanden</i>
<i>LLV-aanvragen</i>	++	<i>geen overschrijdingen</i>
<i>WWB/WMO</i>	--	<i>niet verantwoord in managementrapportage</i>
<i>meldingen</i>	--	<i>niet vast te stellen, geen sluitende controle</i>
<i>bezwaarschriften</i>	--	<i>door capaciteitstekort achterstand</i>
<i>klachten</i>	+-	<i>geringe aantallen, geen achterstand</i>

**Antwoord:**

De vraag kan niet voor alle onderdelen worden beantwoord vanwege de niet sluitende registratie. Daar waar dit wel kan worden vastgesteld, is het beeld positief.

2.2.c Ontvangen de burgers na schriftelijke aanvragen en brieven een ontvangstbevestiging en wordt duidelijk aangegeven hoe navraag kan worden gedaan over de afhandeling?

<b>product</b>	<b>score</b>	<b>toelichting</b>
<i>brieven en post</i>	- / +	<i>ieder ontvangt bevestiging, echter bij doorzending kans op fouten</i>
<i>raadvragen</i>	+	<i>griffie bevestigt doorzending</i>
<i>subsidie-aanvragen</i>	+	<i>afdeling verzendt bevestiging</i>
<i>bouwvergunningen</i>	+	<i>afdeling verzendt bevestiging</i>
<i>LLV-aanvragen</i>	+	<i>afdeling verzendt bevestiging</i>
<i>WWB/WMO</i>	+	<i>in werkproces CWI</i>
<i>meldingen</i>	--	<i>geen bevestiging melding</i>
<i>bezwaarschriften</i>	+	<i>afdeling verzendt bevestiging</i>
<i>klachten</i>	+	<i>afdeling verzendt bevestiging</i>

**Antwoord:**

*Over het algemeen worden ontvangstbevestigingen gestuurd. Het Meldpunt heeft veel contacten met de burger. Daar is echter niet voorzien in het sturen van een bevestiging van de melding (eventueel alleen op verzoek) met de termijn waarop de gemeente ernaar streeft de melding af te (laten) handelen.*

2.2.d Zijn er publieke servicenormen vastgesteld?

*Een generiek kwaliteitshandvest voor dienstverlening is niet aanwezig. Burgers en ondernemers kunnen de gemeente niet afrekenen op publiekgestelde kwaliteitsnormen.*

2.2.e Worden ingekomen schriftelijke raadvragen binnen de voorgeschreven termijnen afgehandeld?

*Sinds dit jaar is er op het bestuurssecretariaat een stringenter bewaking ingesteld en wordt de correcte 4 weken termijn aangehouden. Zowel de griffie als het bestuur bewaken de termijnen. Ieder met eigen overzichten en definities. Er bestaat hierdoor risico dat schriftelijke vragen tussen wal en schip kunnen vallen.*

2.2.f Wordt er door het bestuur over de tijdigheid van afhandeling voldoende gestructureerd verantwoording afgelegd aan de raad?

*Voertuig voor de verantwoording aan de raad zou het burgerjaarverslag moeten zijn. Voor het jaar 2006 is dit niet opgemaakt. Voor het jaar 2005 had het burgerjaarverslag een zeer minimale inhoud. Wel publiceert de gemeente periodiek de resultaten van klanttevredenheidsonderzoek (het zogenaamde KIBI-onderzoek).*



### 3 Conclusie en aanbevelingen

Bij het overzien van de bevindingen die bij dit onderzoek naar voren zijn gekomen, is de conclusie dat een goed gestructureerd en centraal inzicht over alle zaken die met het directe contact tussen burger, ondernemer en de gemeente Albrandswaard te maken hebben ontbreekt.

De verantwoordelijkheid voor de tijdige afhandeling is bij de vakafdelingen en individuele ambtenaren neergelegd. Ondanks de vaak krappe personeelsformatie<sup>1</sup> is er vooral op de behandeling van aanvragen voor wat betreft de termijnoverschrijding weinig aan te merken. Voor het overige vertoont de tijdigheid van afhandeling een genuanceerd beeld. Veel gehoord is tijdens het onderzoek dat voor een structurele verbetering van de procesbeheersing en de communicatie met de burger de hoop is gevestigd op het project Andere Overheid. Het project zou tot verbetering van de administratieve discipline moeten leiden. De implementatie van de nieuwe werkwijze zal vanwege de uniformiteit en de transparantie van de verantwoordelijkheidsstelling voor de ambtenaren een grote (cultuur)verandering met zich meebrengen.

Een voordeel voor de burger bij de vernieuwing en daarmee het webbased werken is dat de burger in de toekomst via het internet de voortgang van zijn aanvragen en brieven zal kunnen volgen. Met het digitaal volgen van de voortgang van bouwaanvragen is al een begin gemaakt.

In het rapport “Consequenties en aanpak Andere Overheid<sup>2</sup>” dat de basis vormt voor het veranderproject van Albrandswaard wordt geconstateerd dat invoering van “de andere overheid” jaren tijd zal vergen en fasering bij de invoering (blz. 4: hoofdstuk Consequenties) noodzakelijk is. Er wordt in het rapport gewezen op het feit dat medewerkers bij invoering van het project anders moeten gaan denken en anders moeten gaan werken. De transitie zal jaren vergen.

Ook wordt geconstateerd dat er in de huidige situatie bij Albrandswaard in brede zin te weinig kennis over de consequenties van het concept “andere overheid” is, de consequenties nog niet in beleid zijn vertaald en dat de cultuur nog niet “rijp” is voor de andere overheid.

Dit document is geschreven in 2006, maar uit de bevindingen van dit onderzoek blijkt dat deze constatering nog actueel is. Het concept Andere Overheid gaat uit van uniformiteit van processen, (meta)data, volledige transparantie van verantwoordelijkheden, actieve interactie met de burger via internet, efficiency en administratieve lastenvermindering en eenmalige gegevensverzameling en meervoudig gebruik. Als dit concept wordt afgezet tegen de huidige situatie waar de ambtenaren ieder op eigen wijze het werk organiseren en bewaken is de afstand tussen heden en toekomst erg groot.

Een fasering is derhalve niet alleen noodzakelijk bij de invoering van alle noodzakelijke technische veranderingen, maar zeker ook bij de verandering van cultuur en werkwijze binnen de gemeente Albrandswaard. Hieraan wordt verder in het hierboven genoemde document helaas ternauwernood aandacht besteed.

De rekenkamercommissie is gelet op het voorgaande van mening dat dit proces niet moet worden afgewacht en dat binnen de bestaande mogelijkheden al moet worden gestart met het versterken van de centrale sturing, het werken binnen centrale kaders en de vergroting van de administratieve discipline. In het andere geval zal er voor de kortere termijn te weinig van verbeteringen merkbaar zijn. Teveel verbeteringen afhankelijk maken van het project “Andere Overheid” is volgens de rekenkamercommissie geen optie.

---

<sup>1</sup> Zie rapport TMOP

<sup>2</sup> Februari 2006, Rapport van Marco van der Mei

### **Aanbeveling 1**

Wacht niet met procesverbetering, centrale sturing en bewaking en uniformering werkwijzen tot de invoering van nieuwe grote systemen die voortvloeien uit het project Andere Overheid, maar start nu al met de verbetering van de procedures rond de afhandeling van brieven, aanvragen en meldingen en ontwerp processen die ook binnen de huidige mogelijkheden knelpunten oplossen. Cruciaal onderdeel daarbij is de cultuurverandering die tot doel heeft dat de organisatie gaat wennen aan de verplichting tot werken binnen centrale kaders, een belangrijke taak voor het management die niet geregeld is en wordt met de invoering van nieuwe applicaties.

### **Aanbeveling 2**

Start een proces van denken van 'buiten naar binnen'. Uit dit onderzoek komt naar voren dat nauwelijks gebruik wordt gemaakt van feedback-mechanismen om tot kwaliteitsverbetering te komen. De rekenkamercommissie is van mening, dat informatie over termijnoverschrijding of de afhandeling van bezwaarschriften en klachten waardevol is om van te leren. Door het serieus nemen van een burgerjaarverslag kan het kwaliteitsbewustzijn van de organisatie een impuls krijgen. In het burgerjaarverslag legt de gemeente immers verantwoording af aan burgers, ondernemers en de gemeenteraad. Dit leidt tot de concrete aanbeveling (net als 56 andere gemeenten) mee te doen aan de jaarlijkse competitie voor het beste burgerjaarverslag en aan de geleverde prestaties ruimschoots aandacht te besteden in de gemeenteraad en de lokale media.

### **Aanbeveling 3**

Formuleer (SMART) servicenormen en doelstellingen waaraan de dienstverlening naar burger en ondernemer moet voldoen. Draag uit naar de burger en ondernemer welke kwaliteit dienstverlening de gemeente wil bereiken, wat de normen zijn en waar burger recht op heeft. Zorg ook dat de gemeente Albrandswaard in de dienstverlening afrekenbaar is. Sommige gemeenten maken al een begin met het terugbetalen van leges of betalen een boete bij termijnoverschrijding.

Concreet: stel een kwaliteitshandvest op waarin de gemeente de belofte aan de burger van de gemeente vastlegt over te leveren dienstverleningsprestaties.

Deze aanbeveling anticipeert op de wet Wolfsen/Luchteveld die in 2009 van kracht wordt en waar termijnoverschrijding kan leiden tot een dwangsom cq boete.

## **Aanbeveling 4**

Voer organisatiegericht de volgende aanbevelingen uit:

### **FAZA/DIV:**

- anticipeer op de eisen waaraan de organisatie ook na invoering van nieuwe systemen moet voldoen. Deze zullen immers ook gevoed moeten kunnen worden; maak voor een sluitende controle op de tijdige afdoening van inkomende post gebruik van de mogelijkheden die het huidige systeem al biedt, voer rappellijsten in, produceer afdoeningsoverzichten;

### **Griffie/Bestuurssecretariaat:**

- rapporteer periodiek aan de raad met één gezamenlijk overzicht van griffie en College over de afdoeningsdata van raadvragen om te bevorderen dat gevoel en werkelijkheid over beantwoording van raadvragen dichterbij elkaar komen;

### **Subsidies:**

- geef in lokale media meer ruchtbaarheid aan de start van nieuwe subsidierondes en bevorder de transparantie van de besluitvorming door de beleidscriteria voor toekenning en afwijzing duidelijk in de subsidieverordening op te nemen;

### **Bouwen en Wonen:**

- geef uitvoering aan de voornemens de oude bestemmingsplannen te actualiseren;
- geef uitvoering aan het voornemen een ondersteunende applicatie aan te schaffen die de aan de leidinggevende management- en stuurinformatie verschaft;

### **Leerlingenvervoer:**

- aanbevolen wordt in het vervolg ontvangstbevestigingen te verzenden;

### **Meldpunt:**

- maak een sluitend systeem voor terugmelding aan de burger dat meldingen buitenruimte cq klachten zijn opgevolgd en afgedaan;
- overweeg om net als andere gemeenten de burger te vragen of deze een bevestiging van een ingekomen melding/klacht bij het meldpunt wenst en geef daarop dan aan wie verantwoordelijk is voor de afdoening en wat de streeftermijn is;

### **Bezwaarschriften:**

- verbeter de managementinformatie en schenk aandacht aan de achterstand;
- maak een jaarverslag van de bezwaarbehandeling op

### **Directie:**

- ontwikkel standaard centrale managementinformatie en verbeter de centrale sturing op de tijdige en kwalitatieve afdoening van de inkomende aanvragen, meldingen, brieven etc.;

### **Samenwerkingsverband:**

- verbeter de managementinformatie behorend bij de prestatie-indicatoren die in de gemeenschappelijke regeling met Ridderkerk betreffende de uitvoering van de WWB/WMO zijn overeengekomen; maak aparte afspraken over informatie betreffende te behalen termijnen van behandeling aanvragen WWB en WMO;
- neem actie op het niet behalen van uitstroombestemmingen WWB zoals blijkt uit de managementrapportage 1<sup>e</sup> helft 2007;

### **Bestuur:**

- maak jaarverslagen op van de afhandeling van bezwaarschriften en klachten en gebruik de resultaten als kwaliteitsimpuls;
- verbeter de gemeentelijke website;
- stel in het vervolg een burgerjaarverslag op en communiceer hierover actief naar de burger;
- gebruik het burgerjaarverslag en de daarin gemelde resultaten om het kwaliteitsdenken in de organisatie te stimuleren.



## **4 Het normenkader**

### **De Awb-norm**

Procedurele en andere normen die voor de behandeling van aanvragen gelden, zijn grotendeels neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De Awb verschaft hiermee een generiek normenkader voor het verkeer tussen burgers en een bestuursorgaan.

Verskillende beginselen van behoorlijk bestuur die voorheen vooral een plaats hadden in de jurisprudentie zijn inmiddels in de Awb vastgelegd.

In het kader van dit onderzoek is vooral de Awb-norm relevant dat de gemeente binnen redelijke termijn moet beslissen. Deze norm geldt wanneer een specifieke wettelijke termijn ontbreekt. De redelijke termijn is in ieder geval overschreden wanneer niet binnen 8 weken na de aanvraag is besloten of een onderbouwde reden tot vertraging is gegeven. Als in specifieke wetten geen uitzondering is gemaakt, geldt de 8 weken-termijn als norm waarbinnen op een aanvraag moet zijn besloten.

Om de tijdigheid te kunnen toetsen zijn de materiële normen van belang die zijn gegeven in de respectievelijke wetten waarop aanvragen van burgers betrekking hebben. Het is mogelijk op lokaal niveau eigen aanvullende procedurele en materiële normen te stellen.

### **Afhandelingsnorm raadsragen**

Het reglement van orde van de gemeenteraad van 14 maart 2002 bepaalt in art. 41 dat schriftelijke raadsragen binnen 4 weken moeten zijn beantwoord.

Mondelinge vragen dienen 48 uur voor de raadsvergadering te worden ingediend en worden in dezelfde vergadering beantwoord. (art 42)

### **Afhandelingsnorm subsidies**

Als kader voor de behandeling van subsidieaanvragen geldt de Algemene Subsidieverordening Albrandswaard. Deze is vastgesteld door de raad op 13 februari 2006. De verordening bepaalt dat aanvragen voor 1 april voorafgaand aan het subsidiejaar moeten worden ingediend, waarbij er mogelijkheid is van gemotiveerd uitstel tot 1 juni. De verordening bepaalt dat de gemeente de subsidie bij beschikking verleent voorafgaand aan het jaar waarop de aanvraag betrekking heeft. Voor 1 april van het jaar volgend op het subsidiejaar dient de aanvrager de noodzakelijke documenten te overleggen om de subsidie definitief te kunnen vaststellen. Als de aanvrager ook een accountantsverklaring moet overleggen, is de termijn 1 juni.

Relevante normen in het verband van dit onderzoek zijn dus de datum van 1 april voor de ontvangst, de datum van 1 januari waarop de beschikking moet zijn verzonden en de data 1 april en 1 juni waarop de verantwoordingsbescheiden moeten zijn ingeleverd.

### **Afhandelingsnorm bouwvergunningen**

Voor de aanvraag van een bouwvergunning zijn de termijnen van de Woningwet van kracht. Voor een lichte bouwvergunning geldt een termijn van 6 weken en voor een reguliere bouwvergunning een termijn van 12 weken. Ook voor elk van de fasen van de gefaseerde bouwvergunning geldt een termijn van 6 weken. Indien B&W er niet in slagen binnen deze termijn een beslissing op de bouwvergunning te nemen, wordt de vergunning van rechtswege verstrekt. Aanvragen die in strijd zijn met het bestemmingsplan komen echter nooit van rechtswege tot stand. Bij verouderde bestemmingsplannen zullen vaak vrijstellingsprocedures gevolgd moeten worden. Bij Albrandswaard zullen de meeste "oude" bestemmingsplannen binnenkort worden herzien.

De standaard Bouwverordening van de VNG is door Albrandswaard overgenomen. Er zijn geen eigen aanvullingen. Termijnen zijn voor de afhandeling: standaard 12 weken; de termijn voor lichte vergunningen zonder ontheffing is 6 weken.

### **Afhandelingsnorm aanvragen leerlingenvervoer**

In de verordening leerlingenvervoer d.d. 29 mei 2006 is vastgelegd dat de aanvraag voor een vervoersvoorziening voor 1 juni voorafgaand aan het schooljaar moet zijn ingediend. Binnen 8 weken na ontvangst (art. 5 lid 5) dient, indien de aanvraag volledig is, door het College te worden beslist. Er kan hooguit met 4 weken worden verdaagd.

### **Afhandelingsnorm meldingen van burgers**

Per categorie melding zijn de normtijden uitgebreid en gedetailleerd vastgelegd. De gemeente onderscheidt 13 categorieën van soorten meldingen en klachten van burgers en ondernemers. Afhankelijk van de aard van de melding is de norm 1 werkdag of dezelfde dag tot 4 maanden bij een melding over een noodzakelijk geachte snelheidsremmer. Uit de normenlijst spreekt de ambitie van een snelle afwikkeling.

### **Afhandelingsnorm WWB en WMO**

Op een bijstandsaanvraag volgens de WWB en een aanvraag WMO dient binnen acht weken te worden beslist. Op de aanvraag om als zelfstandige bijstand te ontvangen moet binnen dertien weken worden beslist, of binnen 26 weken bij verlenging van de eerste beslistermijn. In het beleidsplan 2007- 2008 (Gemeenschappelijke regeling art. 5) zijn prestatieindicatoren uitgewerkt waaraan de doelmatigheid van de uitvoering van de WWB kan worden afgemeten. Het betreft hier indicatoren op het gebied van uitstroom naar werk of alternatieven daarvoor en indicatoren die reïntegratie in het arbeidsproces moeten bevorderen. In het afhandelingsproces van aanvragen hebben de gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard met het CWI een Serviceniveau Overeenkomst afgesloten. Hierin is met uitzondering van de IOAZ (inkomensvoorziening voor oudere en arbeidsongeschikte zelfstandigen) geregeld (in art 3.2) dat uiterlijk binnen 8 werkdagen het dossier door CWI aan de gemeente wordt overgedragen.

### **Afhandelingsnorm bezwaarschriften**

De verordening inzake de behandeling van bezwaar- en beroepschriften is voor het laatst herzien op 23 september 2002.

De normstelling voor de termijn bij behandeling door de commissie is cf. art 7:10 lid 1 Awb: 10 weken met een verdagingsmogelijkheid van 4 weken, totaal dus 14 weken. Dit heeft te maken met het feit dat er een externe commissie is benoemd. (artikel 7:13 Awb)

De normstelling bij het horen namens het orgaan dat het besluit eerder heeft genomen (B&W) is 6 weken met een verdagingsmogelijkheid van 4 weken, totaal dus 10 weken. Door de komst van nieuwe wetgeving (Wetsvoorstel dwangsom bij niet tijdig beslissen) zal waarschijnlijk na 1 januari 2009 een sanctie (opleggen dwangsom) op de overschrijding van de termijn komen te staan.

### **Afhandelingsnorm klachten**

De Verordening interne klachtenbehandeling is op 8 juli 2002 door de raad vastgesteld. Klachten kunnen betrekking hebben op de behandeling van een bepaalde kwestie of op de wijze van behandeling door een ambtenaar of een bestuurder. De norm is dat de klager binnen een week bevestiging krijgt dat de klacht in behandeling is genomen. Binnen zes weken behoort er een brief te volgen met het oordeel van de gemeente over de klacht.

## Hoofdstuk 5 De Praktijk

### 5.1 De behandeling van inkomende brieven en post

Alle inkomende post wordt op één centraal punt ontvangen en geregistreerd, te weten bij de afdeling Facilitaire zaken (DIV). Voor de wijze van briefbehandeling zijn procesbeschrijvingen aanwezig. Deze zijn echter niet actueel gehouden en vormen geen leidraad voor het handelen. De reden daarvoor is dat alle energie is gericht op het voorgenomen vernieuwings- en verbeteringstraject "Andere Overheid". Aan het optimaliseren van de huidige gebruiksmogelijkheden van het huidige systeem te weten DOCMAN wordt op dit moment geen aandacht meer besteed.

Inkomende post zoals brieven en aanvragen over bouwen, wonen en subsidies stuurt DIV direct door naar de betreffende vakafdelingen. Deze zijn zelf geheel verantwoordelijk voor de verzending van ontvangstbevestigingen en de bewaking van de maximale afhandelingstermijn. Burgemeestersbrieven zendt DIV (wanneer deze duidelijk voor de burgemeester qualitate qua zijn bedoeld) ongeopend door naar het bestuurssecretariaat. Brieven aan de burgemeester die zijn geadresseerd in zijn hoedanigheid van voorzitter van raad, komen soms niet goed terecht. Het onderscheid tussen de beide functies is soms moeilijk te maken: voorzitter van de raad en burgemeester.

Op de binnengekomen post voor de gemeenteraad zet DIV een stempel om daarmee aan te duiden dat er een ontvangstbevestiging is gestuurd. De griffier zendt (indien van toepassing) de brieven door naar de 6 fractievoorzitters. Burgers en ondernemers ontvangen ook bericht van de griffie als deze hun brief doorstuurt aan de raad. Per jaar gaat het om hoogstens 40 burgerbrieven aan de raad en over het algemeen krijgt de burger binnen een week antwoord hoe de afhandeling gaat plaatsvinden. In een eigen applicatie van de griffie bewaakt de griffiemedewerker de voortgang van de afhandeling van de post van de griffie en raad.

Aanvragen voor een vergunning dan wel een ontheffing inzake de APV boekt DIV alleen in. Na afhandeling vindt eveneens registratie plaats. De verantwoordelijke afdeling Bouwen en Wonen die de aanvragen voor bouwvergunningen afhandelt, bewaakt zelf de reactietermijnen.

Van alle andere binnenkomende post, stuurt DIV een ontvangstbevestiging met de naam van het team/behandelend ambtenaar. DIV is verder niet verantwoordelijk voor de verdere bewaking van de procedure. Ook interne doorzendingen van ambtenaren onderling gaan buiten DIV om. Ten aanzien van de bewaking van de tijdige en volledige beantwoording van brieven heeft DIV geen rol.

### Procesbeheersing

De ambtenaren van de vakafdelingen zijn zelf geheel verantwoordelijk voor de termijnbewaking. DIV verricht, zoals hiervoor opgemerkt, geen taak in de procesbewaking en genereert geen centrale managementinformatie waarmee de voortgang van afhandeling is te volgen. De sturing op de afhandelingsnormen is geen taak voor DIV, maar wordt door de afzonderlijke afdelingen verricht.

Het huidig DIV-systeem biedt wel de mogelijkheid voor rappellijsten. Hiervan wordt geen gebruik gemaakt. De reden hiervoor is dat men met het oog op het Programma Andere Overheid (voorheen Loket 2000) niet tweemaal wil veranderen.

Nu gaan optimaliseren terwijl straks de huidige systemen vervangen zouden moeten worden, acht de directie niet efficiënt. Inmiddels werkt DIV toch aan een verbeterplan. De personele bezetting van DIV belemmert echter het nemen van grote stappen.

Eerste prioriteit van het hoofd DIV in de verbeteringslag is om organisatiebreed overzicht te gaan krijgen over voortgang en afhandeling door middel van het alsnog werken met rappelijsten en het genereren van managementinformatie. Een concreet voorstel is nog in de maak. De bedoeling is om alle verschillende voortgangsoverzichtjes die afdelingen ieder voor zich gebruiken, overbodig te maken.

Deze eerste verbeteringslag kan DIV binnen de huidige configuratie uitvoeren. Verdergaande verbeteringen zoals de koppeling met de basisregistraties zullen investeringen vergen. Webbased werken met de backoffice-applicaties en daarmee het administratieve contact met de burger verbeteren is nu niet mogelijk.

De ambities die Albrandswaard wil realiseren zijn in het visiedocument Andere Overheid niet uitgewerkt in een concreet stappenplan.

Kleine verbeteringen per afdeling worden wel doorgevoerd als deze passen binnen het grotere geheel. Voor de afdeling Bezwaarschriften is bij voorbeeld sinds kort de applicatie Perfectview aangeschaft waarmee de afdeling de managementinfo over de bezwaarafhandeling kan verbeteren.

## **5.2 De behandeling van raadvragen**

### **Proces**

De procedure met betrekking tot schriftelijke raadvragen start met het indienen (meestal per mail) van de vraag door een raadslid bij de griffie. Raadsleden maken zelf niet altijd duidelijk of zij een schriftelijke of een mondelinge beantwoording wensen. Dit onderscheid is van belang voor de behandeling. Mondelinge vragen zijn conform het reglement van orde gebonden aan een deadline (donderdagmiddag voor de volgende raad), schriftelijke vragen kunnen dagelijks worden ingediend en dienen binnen 4 weken beantwoord te zijn. Als het raadslid niet duidelijk de bedoeling aangeeft, ook niet bij navraag, dan maakt de griffier de keuze. Dit kan mogelijk veroorzaken dat het raadslid teleurgesteld wordt.

Indien de procedure van een schriftelijke vraag wordt gevolgd, stuurt de griffie altijd een ontvangstbevestiging waaruit blijkt dat de vraag is doorgezonden naar het College. De vraag wordt tevens geregistreerd in het eigen bewakingssysteem van de griffie.

Uiterlijk elke vrijdag is alle binnengekomen post weggewerkt. Er kunnen zich dus enkele dagen vertraging in de doorzending voordoen.

Het secretariaat van het team Bestuur bewaakt de tijdige afdoening van de schriftelijke vragen van de raad door het bestuur. De procedure voor de bewaking is in juni 2007 in een korte beschrijving vastgelegd. Daarnaast is er een werkinstructie opgesteld, waarin gedetailleerd is beschreven welke werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd. Het bestuur houdt sinds juni 4 weken aan als fatale termijn. Tot juni 2007 werd abusievelijk 6 weken als termijn aangehouden. Daar de teller gaat lopen tussen het moment dat de griffie de vraag ontvangt en doorzendt kunnen er enige dagen kunnen zitten tot de ontvangst door het bestuurssecretariaat is overschrijding van de termijn mogelijk. Hetzelfde doet zich voor aan het eind van het behandelingsproces.

Alle beantwoorde schriftelijke vragen worden op de website van de gemeente gepubliceerd en als ingekomen stuk voor de raad behandeld. Naar keuze van de raad vindt eventueel openbare behandeling van de beantwoording plaats.

### **Dubbele procesbewaking**

De griffie en bij het bestuurssecretariaat houden ieder op eigen wijze een eigen samengesteld overzicht bij. De griffier verklaart dit vanuit de duale verhoudingen en de gescheiden verantwoordelijkheden. De griffie wil het in ieder geval voor het eigen deel goed geregeld hebben. De griffier vindt het wenselijk als er binnen de gemeente één overzicht zou zijn, mits de griffie als verlengstuk van de raad hierbij de lead zou hebben.

De 2 bewakingsoverzichten sluiten nu niet op elkaar aan. Verschillen in interpretatie, het anders benoemen van de onderwerpen en verschillen in wijze van registratie zijn hiervan de oorzaak. In de periode 1 januari tot 10 september 2007 bevat het overzicht van de griffie 49 raadsvragen die zijn geregistreerd. Het bewakingsoverzicht van het bestuurssecretariaat bevat over dezelfde periode 28 vragen.

Bij het bestuurssecretariaat is een medewerkster (organiek Facilitaire Zaken) persoonlijk belast met de bewaking van de termijnen van het bestuur. Zij werkt daarbij nauw samen met de gemeentesecretaris cq loco-secretaris. Zij gebruikt geen geautomatiseerd systeem voor registratie van de raadsvragen. Het visueel doorlopen van de binnengekomen vragen met daarop de datum is de methode van bewaking.

De continuïteit van de bewaking is geregeld door het maken van werkafspraken met de collega-secretarissen.

### **Kwantitatieve gegevens**

Daar sinds 2007 de touwtjes goed zijn aangetrokken bij het bestuurssecretariaat zijn er daar over de eerdere jaren geen overzichten beschikbaar. Bij de griffie is dat wel het geval. Uit de vergelijking van de 2 overzichten van griffie en bestuur over het jaar 2007 blijkt zoals hiervoor toegelicht, dat er andere volgordes en andere interpretaties van onderwerpen worden gehanteerd.

## **5.3 De behandeling van subsidieaanvragen**

### **Proces**

Binnen de betreffende afdeling is een procesbeschrijving opgesteld waarin van maand tot maand is te volgen welke stappen genomen moeten worden. De beschrijving heeft geen formele status.

Ten behoeve van de uniformiteit in de afhandeling werkt de gemeente met één subsidieaanvraagformulier. Sinds 1 januari 2007 is de procedure voor afhandeling van alle subsidieaanvragen bij één medewerkster neergelegd. De verschillen in werkwijze die er voorheen waren doordat meerdere medewerkers de procedure uitvoerden, komen daardoor niet meer voor.

De procedure verloopt als volgt: in februari attendeert de afdeling Subsidies bekende subsidieaanvragers erop dat zij voor 1 april de aanvragen voor het komende subsidiejaar moeten indienen. Na ontvangst van de aanvragen stuurt de afdeling direct een ontvangstbevestiging met daarop aangegeven naam en telefoonnummer van het behandelend team. De medewerkster van de afdeling Subsidies checkt vervolgens de aanvraag op volledigheid van gegevens en documenten en rappelleert eventueel per brief. Daarna volgt in november de raadsbehandeling. Voor 1 januari hebben alle aanvragers een beslissing in de bus.

Na afloop van het subsidiejaar verloopt de verantwoordingsprocedure vlot. Alleen grote organisaties als de GGD of de Bibliotheek dienen een accountantsverklaring bij te voegen. Er wordt binnen de termijnen (1 april zonder en 1 juni met accountantsverklaring) aangeleverd. Tot heden is het niet voorgekomen dat de afdeling Subsidies een terugbetalingsprocedure moest opstarten.

Bezwaren komen nauwelijks voor. Er heeft zich in het verleden één incident voorgedaan met de verlenging van een subsidie voor een kerkelijke instelling. De bezwaarafhandeling loopt nog.

## **Ontbreken beleidsregels**

Vanuit de afdeling Subsidies zelf is aangegeven dat zij een voorstel tot herziening van de Verordening in het najaar zal via het college zal voorleggen aan de gemeenteraad.

1. Redenen voor de herziening zijn:  
er ontbreken vooral voor cultuur (in mindere mate voor sport) beleidregels voor de beoordeling van de aanvragen; de interpretatieruimte voor de behandelaars is te ruim. De subsidieaanvragen kunnen inhoudelijk alleen worden getoetst aan de vigerende subsidieverordening. Hierin staan objectieve criteria genoemd zoals het minimum aantal leden, ingezetenschap van de gemeente en de formele vereisten waaraan de aanvrager moet voldoen om voor subsidie in aanmerking te komen. Op gebieden als cultuur en sociale cohesie ontbreekt subsidiebeleid waarmee de afdeling Subsidies goed inhoudelijk kan afwegen of de toekenning van de subsidie meetbaar bijdraagt aan het doel dat daarmee wordt beoogd. Ook geldt dit voor situaties waar verenigingen van buiten de gemeentegrenzen aanvragen doen, omdat zij Albrandswaardse leden hebben. De noodzaak van de vaststelling van een meer uitgewerkt subsidiebeleid wordt dus alom gevoeld;
2. voor aanvragen die soms onvermijdelijk na 1 april worden gedaan, dient nu een lange b&w-uitzonderingsprocedure te worden gevolgd; dit zou soepeler geregeld kunnen worden;
3. de gehele procedure moet nu ook voor hele kleine aanvragen worden gevolgd; dit kan minder bureaucratisch worden geregeld.

## **Procesbewaking**

De beleidsmedewerker die de subsidieaanvragen afhandelt, is geheel zelf verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling van de aanvragen. Hij/zij bewaakt ook zelf de voortgang van afhandeling aan de hand van het Excel-overzicht en signaleert op eigen initiatief of er problemen zijn. De Excelbestand leveren geen managementinformatie. Dientengevolge reageert de teammanager alleen op signalen. Op de afdeling is recent een nieuwe leidinggevende (a.i.) aangetreden. Formeel is de leidinggevende verantwoordelijk, maar deze beschikt niet over eigen periodieke managementinformatie waarmee de voortgang te volgen is. De checks and balances in het proces zijn dus onvoldoende aanwezig.

Het oorspronkelijke voornemen om te investeren in een nieuw subsidiesysteem waarmee de gehele procedure beter en structureel wordt ondersteund, is van de baan. De geringe omvang van het aantal aanvragen rechtvaardigt geen grote investeringen.

## **Kwantitatieve gegevens**

In het jaar 2006 zijn 59 subsidieaanvragen gehonoreerd. 11 aanvragen zijn kort na 1 april geregistreerd. In november 2006 is de totale verzameling aanvragen naar raad gestuurd ter vaststelling ten behoeve van de begroting. Voor uitbetaling zijn de toegekende subsidies zijn de besluiten in december naar de afdeling Financiën gezonden.

## **5.4 De behandeling van bouwvergunningen**

### **Proces**

Alle vergunningen op het gebied van bouwen en wonen (milieu, bouwen, APV, grondverkoop, kappen e.d.) zijn bij de afdeling Bouwen en Wonen ondergebracht. Sinds 1 januari 2007 ondersteunt een nieuw aangekochte geautomatiseerde applicatie van het

bedrijf Centric: BWT4all het volledige werkproces. Het werkproces is hierin geprogrammeerd en bevat veel interne controles. Volgende stappen in het afhandelingsproces van een aanvraag kunnen alleen worden gezet als de vorige geheel zijn afgerond. Het systeem produceert de (standaard)brieven of gaat dat doen en berekent de leges automatisch op basis van de vastgestelde legesverordening.

Tot 1 januari 2007 werd de voortgang van afhandeling bijgehouden in een excelbestand en was de vrijheid van de individuele plantoetsers erg groot. De toetsers bewaakten toen zelf de termijnen. Deze bewakingsfunctie is nu door het systeem overgenomen.

Na ontvangst van de bouwaanvraag produceert het systeem de ontvangstbevestiging. In de brief staat vermeld waar en bij wie navraag kan worden gedaan over de voortgang. Er zit hooguit enkele dagen tussen de aanvraag en de brief.

Het is de bedoeling dat de burger vanaf 2008 de voortgang van de afhandeling via het internet kan volgen.

### **Procesbewaking**

De verantwoordelijkheid voor de termijnbewaking ligt nu bij de individuele plantoetsers daarbij ondersteund door "het systeem". De teammanager heeft vrije toegang tot ieders workload en kan vaststellen waar kritische grenzen worden bereikt.

Voor management- en stuurinformatie uit het systeem moet de afdeling nog een applicatie aankopen en inrichten. Op dit moment wordt geen enkele aanvraag volgens de geïnterviewden buiten de maximale termijn afgehandeld.

### **Kwantitatieve gegevens**

Tot 1 januari 2007 vormde een exceltoepassing de basis voor de bewaking van de voortgang. Uit de overzichten is op te maken dat in het peiljaar 2006 77 lichte bouwaanvragen (zonder vrijstellingsprocedure) zijn afgehandeld; 3 bouwvergunningen zijn geweigerd en 3 ingetrokken. Behalve in slechts één incidentele kwestie, zijn alle aanvragen binnen de gestelde normtijd afgehandeld.

Voor de aanvragen van een bouwvergunning waar wel vrijstelling ingevolge art. 19, lid 3 WRO nodig is, is uit de vergelijking van 130 data met betrekking tot de binnenkomst aanvraag en de verzending van de beschikking op te maken dat de gemiddelde afhandelingstijd 11 weken belooft. Er wordt derhalve binnen de maximale termijn van 12 weken gebleven.

Vanwege het verband tussen de ouderdom van een bestemmingsplan en de noodzaak tot een vrijstelling ingevolge de WRO is in het kader van dit onderzoek ook gekeken naar de stand van zaken op dit gebied.

Voor Albrandswaard gelden 48 bestemmingsplannen waarvan de oudste in 1958 door de Raad is vastgesteld.

6 oudere bestemmingsplannen worden opgenomen in het nieuwe bestemmingsplan "Rhoondorp" waarvan recentelijk de uitgangspunten in de raad zijn besproken.

3 oudere bestemmingsplannen worden opgenomen in het nieuwe bestemmingsplan "Buytenland" waarvan het voorontwerp begin 2008 klaar zal zijn.

4 oudere bestemmingsplannen bestrijken het gebied rond en langs de Groene Kruisweg. Zodra over dit gebied een visie is opgesteld zullen ook deze bestemmingsplannen worden herzien. Na voltooiing van deze herzieningen zal Albrandswaard weer over een up to date verzameling bestemmingsplannen beschikken.

## **5.5 De behandeling van aanvragen Leerlingenvervoer**

### **Proces**

Min of meer als vreemde eend in de bijt handelt de afdeling Bouwen en Wonen ook de aanvragen Leerlingenvervoer (LLV) af. De beleidsmatige verantwoordelijkheid ligt bij de afdeling Subsidies.

De door de raad vastgestelde Verordening LLV is de basis voor de behandeling van de aanvragen, waarin ook de termijn (8 weken) is genoemd. Het schooljaar en niet het kalenderjaar is uitgangspunt voor de vergoeding. Bezwaren zijn tot op heden niet ingediend, maar, uit het oogpunt van functiescheiding, zou een juridisch medewerker deze moeten behandelen.

### **Procesbewaking**

De applicatie LL4all ondersteunt het gehele proces. Dit systeem maakt ook de (standaard)brieven aan waarin de aanvrager kan lezen welk team de aanvraag behandelt. Aanvragers LLV ontvangen niet direct een ontvangstbevestiging.

De werkzaamheden LLV zijn bij één administratief medewerkster ondergebracht.

### **Kwantitatieve gegevens**

Voor het schooljaar 2006 zijn 66 aanvragen leerlingenvervoer gehonoreerd. 19 aanvragen zijn kort na de uiterste aanvraagtermijn van 1 juni binnengekomen. Daartegenover staat dat alle beschikkingen voor de aanvang van het schooljaar zijn verzonden. Hetzelfde beeld geldt voor de 17 aanvragen die betrekking hebben op een openbaar vervoersvergoeding. In het jaar 2006 zijn 5 aanvragen afgewezen waarop geen bezwaren zijn binnengekomen.

## **5.6 De behandeling van aanvragen WWB en WMO**

### **Proces**

Sinds 1 januari 2007 heeft de gemeente Albrandswaard de uitvoerende werkzaamheden op het gebied van de WWB en de WMO uitbesteed. Dit is vastgelegd in een gemeenschappelijke regeling met Ridderkerk. (besluit 2006/3549). Albrandswaard houdt de beleidsverantwoordelijkheid. De ambtenaren van Ridderkerk houden spreekuur op de lokatie gemeentehuis Poortugaal.

De gemeente Ridderkerk ondersteunt het gehele uitvoeringsproces met de applicatie GWS4all. In het systeem zijn de procesbeschrijvingen verwerkt.

In de praktijk van de aanvraagbehandeling wordt de volgende procedure gevolgd: de klant meldt zich bij CWI voor een afspraak, een afspraak is binnen 2 á 3 werkdagen mogelijk, het CWI geeft alle formulieren en bescheiden mee aan de klant, de klant is zelf verantwoordelijk voor het maken van de afspraak voor de aanvraag WWB.

Burgers van Albrandswaard worden bij calamiteiten en spoedkwesties op dezelfde wijze direct geholpen als de inwoners van Ridderkerk. Via de gemeentelijke balie/telefoon is de gemeente ook buiten werktijden bereikbaar. Er is geen protocol opgesteld over hoe te handelen bij calamiteiten zoals huisuitzetting.

## **Procesbewaking**

De afdeling Interne Controle van de gemeente Ridderkerk controleert stelselmatig de uitvoering van de WWB en de WMO. Hiervoor is door Ridderkerk en Albrandswaard een jaarplan 'interne controle 2007' vastgesteld. Er vindt steekproefsgewijze controle plaats. De rapporten van de steekproeven over jan/febr 2007 en maart/april 2007 hebben voornamelijk betrekking op de rechtmatigheid van de verstrekte uitkeringen. Sinds 2007 vinden echter ook procescontroles plaats. De wethouders van de beide gemeenten komen periodiek bijeen om gemaakte afspraken rond de samenwerking te evalueren.

## **Kwantitatieve gegevens**

Albrandswaard kent ca. 250 WWB-klanten. Over de uitvoering van de WWB en de WMO stelt Ridderkerk voor de twee gemeenten een gezamenlijke managementrapportage op. Uit deze rapportage over de eerste helft van 2007 blijkt dat de benodigde gegevens voor de meeste overeengekomen prestatie-indicatoren ontbreken. Daar waar dat wel mogelijk is blijkt dat de afgesproken prestaties niet worden behaald. Te weinig cliënten stromen uit naar werk. In het kader van dit onderzoek is op te merken dat geen indicatoren over te behalen termijnen zijn overeengekomen.

Uit het interne controlerapport blijkt hier wel een verbeterpunt. In 25% van de gecontroleerde aanvragen is er een afwijking vastgesteld tussen de datum van melding bij het CWI (= datum aanvraag) en de uiteindelijke beschikking. In de managementrapportage is één zinsnede te vinden over de termijnen te vinden: namelijk dat wettelijke afhandelingstermijnen worden gehaald, incidenten daargelaten.

Over de aanvragen WMO (de huishoudelijke hulp valt niet onder de regeling) vindt over de termijnen van afhandeling in de managementrapportage geen verantwoording plaats.

## **Bezwaren WWB en WMO**

Voor Albrandswaard zijn in de eerste twee kwartalen 10 bezwaarschriften binnengekomen. Van de afgehandelde bezwaren waren er 4 ongegrond verklaard, 1 ingetrokken en 1 gegrond. De gemiddelde doorlooptijd van de bezwaarafhandeling bij Albrandswaard is 11 weken.

## **5.7 De behandeling van meldingen van burgers en ondernemers**

### **Proces**

Bij het meldpunt van de gemeente kunnen de burgers en ondernemers allerlei soorten klachten kwijt: van de loszittende stoeptegels, slingerend vuil tot jongerenoverlast. Burgers en ondernemers kunnen 7 x 24 u telefonische meldingen doen. Buiten kantooruren is er een bandje. Voor calamiteiten is er een piketdienst geregeld. De werkprocessen zijn gedetailleerd beschreven. Alle meldingen van burgers en ondernemers komen binnen op het centrale meldpunt dat gedurende reguliere werktijden wordt bemenst door 2 parttime medewerksters (totaal 1,44 FTE). Eén medewerkster is in het algemeen beschikbaar voor de telefoon. Buiten de reguliere werktijd is er een piketdienst voor de oplossing van spoedkwesities. Het meldpunt fungeert ten opzichte van de burger en ondernemer als eerste aanspreekpunt maar ook als doorgeefluik.

Alle meldingen worden geregistreerd in een sterk gedateerde geautomatiseerde applicatie (2001) ten behoeve van de voortgangsbewaking en de totalisering van meldingscategorieën. Elke melding wordt vastgelegd op een registratieformulier (overhandigd) waarop de aard van de melding, de datum van binnenkomst, gegevens melder en de verantwoordelijk ambtenaar voor de afhandeling worden vastgelegd.

Meldingen die nu via de gemeentesite binnenkomen worden op dezelfde wijze behandeld als de telefonische meldingen.

Niet alle meldingen worden door de gemeente zelf afgehandeld. Storingen aan de verlichting zijn uitbesteed aan Citytec, overlast jongeren aan het jongerenwerk, ouderen- en gehandicaptenvervoer aan Bustax en sinds kort gebouwenbeheer aan de Fa. Breijer.

De gemeente betreft de melder zelf op dit moment niet actief in het proces. Zij stuurt geen ontvangstbevestiging aan de melder met de daarop de datum van ontvangst en de tijd waarop de gemeente ernaar streeft om de melding af te doen. Ook feedback naar de melder waarin men kan laten weten of de melding naar tevredenheid is afgehandeld is vanwege de krappe personele capaciteit niet sluitend georganiseerd. De medewerkers van het Service Team Openbare Ruimte hebben wel de opdracht om altijd even aan te bellen bij de melder met de vraag of de klacht naar tevredenheid is uitgevoerd. Andere afhandelaars zullen bij de afhandeling van een melding vanwege het werken in de nabijheid van de melder ook vaak contact hebben.

Er zijn binnen het directieteam afspraken gemaakt om het meldpunt vanaf 1 januari 2008 in het reguliere klanttevredenheidsonderzoek te gaan opnemen.

### **Procesbewaking**

De procedure valt of staat met de terugmelding aan het meldpunt door de behandelend ambtenaar. Als de behandelend ambtenaar de terugmelding nalaat of als de melding niet snel genoeg wordt opgepakt dan rest het meldpunt niet anders dan rappelleren. In het managementteam zijn er recent weer afspraken gemaakt om de discipline van sommige ambtenaren te verbeteren. Als positieve stimulans reikt het meldpunt zelfs zelfgebakken appeltaart uit aan degene die zich het best aan de terugmeldingsprocedure houdt.

### **Kwantitatieve gegevens**

2x per jaar wordt er een managementrapportage opgesteld. De rapportage geeft een overzicht van de soorten meldingen en bevat verbetervoorstellen. Het aantal meldingen vertoont, met pieken en dalen (2005), een stijgende trend van 2002: 1366 naar 2006: 3934. De meldingen rond Schoon en Net in 2006: 1433 vormen het grootste aandeel.

Van de 3934 meldingen stonden in het geleverd overzicht met als peildatum 7 februari 2007 nog 106 meldingen open.

## **5.8 De behandeling van bezwaarschriften**

### **Proces**

Er is een gedetailleerde actuele procedurebeschrijving voor de afhandeling van de bezwaarschriften aanwezig.

De Verordening inzake de behandeling van bezwaar- en beroepschriften d.d. 23 september 2002 vormt het kader voor de wijze van behandeling. De advisering van bezwaarschriften vindt door 2 kamers plaats. Voor bezwaarschriften met betrekking besluiten, betreffende a- de heffing en invordering van gemeentelijke belastingen, als bedoeld in de Gemeentewet en besluiten, betreffende onder andere

b- de toekenning, wijziging en intrekking van uitkeringen in het kader van de sociale wetgeving en besluiten, betreffende de waardebeoordeling van onroerende zaken als bedoeld in de Wet Waardering Onroerende Zaken is de commissie niet bevoegd (art. 2, lid 3b) .

In zaken zoals genoemd onder (b) hoort de wethouder zelf de appellant conform de mogelijkheid die de AWB hiervoor biedt. Bezwaren (a) worden door de heffingsambtenaar en

door het SVHW (samenwerkingsverband voor vastgoedinfo en waardebeoordeling) afgehandeld.

Het voornemen bestaat om het horen en adviseren inzake de sociale uitkeringen te gaan wijzigen. Daar Ridderkerk de afhandeling van sociale uitkeringen uitvoert zal de bezwaarschriftencommissie van Ridderkerk deze taak gaan uitvoeren.

Het proces van afhandeling van bezwaarschriften wordt uitgevoerd, begeleid en ondersteund door een juridische medewerkster. Zij heeft daarbij sinds kort enige administratieve ondersteuning. Iedere appellant ontvangt een ontvangstbevestiging met informatie over de gang van zaken.

### **Procesbewaking**

De afhandeling wordt bijgehouden en bewaakt d.m.v. een in eigen beheer vervaardigde excelsheet.

### **Kwantitatieve gegevens**

Ten tijde van het onderzoek waren kwantitatieve gegevens over 2006 niet voorhanden. Voor het laatst is er over het jaar 2004 een jaarverslag over de bezwaarschriftenbehandeling en de resultaten opgesteld. De verantwoordelijke functionaris houdt wel alle gegevens bij en het is de bedoeling alsnog een verslag over 2006 op te stellen.

Uit de beschikbare gegevens zal (volgens informatie van de afdeling zelf) blijken dat er vaak sprake is van termijnoverschrijding. Personeelstekort en gebrekkige systeemondersteuning zijn hiervoor de belangrijkste oorzaken. Er wordt gewerkt aan een verbeterplan. Ook hier hoopt men dat het project "Andere Overheid" soulaas zal bieden.

## **5.9 De behandeling van klachten**

### **Proces**

De klachtencoördinator is werkzaam bij het team Adviseurs en Administratie, onderdeel Juridische Zaken. Met de indiensttreding van een nieuwe collega per 1 oktober 2007 heeft de gemeente ook een plaatsvervangend klachtencoördinator.

Voor de behandeling van de klachten is er een klachtenprotocol en zijn meldings-, afdoenings- en registratieformulieren ontwikkeld. Het streven is erop gericht om klachten d.m.v. bemiddeling op informele wijze naar tevredenheid op te lossen. Dit lukt bijna altijd. Volgens het protocol dient de klachtencoördinator per kwartaal de ingediende klachten aan het MT te rapporteren. Ook zou jaarlijks een jaarverslag dienen te worden opgesteld. Daar geen burgerjaarverslag over het jaar 2006 is opgesteld, heeft er ook op geen enkele wijze terugkoppeling naar de raad plaatsgevonden.

### **Procesbewaking**

De klachtencoördinator bewaakt het proces. Bij deze functionaris is ook het verzorgen van de jaarlijkse rapportage en de publicatie van de klachtenbehandeling op basis van kwartaalrapportages neergelegd.

De klachtencoördinator meldt structurele fouten aan de verantwoordelijk leidinggevende. Over de afhandeling rapporteert hij in het werkoverleg JZ of in het stafoverleg met de burgemeester.

## Kwantitatieve gegevens

In het oog moet worden gehouden dat het hier uitsluitend gaat om bejegingsklachten over ambtenaren en bestuurders, niet om de losse stoeptegels o.i.d. Het aantal klachten is zeer beperkt, zo'n 4 á 5 per jaar. Op dit moment is geen enkele klacht in behandeling.

### 5.10 De verantwoording aan de raad

Over de kwaliteit van dienstverlening is voor het laatst in het jaar 2005 door de gemeente Albrandswaard een burgerjaarverslag 2005 gepubliceerd. De opzet hiervan was minimaal.

Over het jaar 2006 is geen burgerjaarverslag opgesteld. Behalve de constatering dat er voor dit jaar geen verbeterdoelstelling is vastgesteld of verantwoording is afgelegd, wordt met het uitblijven van een verslag gehandeld in strijd met artikel 170 van de gemeentewet.

De rekenkamercommissie is van mening dat het publiceren van een burgerjaarverslag en een jaarlijkse bespreking door de gemeenteraad van de geboekte resultaten van de gemeentelijke dienstverlening op alle aspecten een vereiste is. Het burgerjaarverslag kan bovendien als een uitstekend communicatiemiddel met de burger worden ingezet en de betrokkenheid van burger bij het gemeentelijk functioneren bevorderen. Albrandswaard maakt van deze mogelijkheid geen gebruik.

### Artikel 170 Gemeentewet luidt als volgt:

#### 1.

De burgemeester ziet toe op:

- a.** een tijdige voorbereiding, vaststelling en uitvoering van het gemeentelijk beleid en van de daaruit voortvloeiende besluiten, alsmede op een goede afstemming tussen degenen die bij die voorbereiding, vaststelling en uitvoering zijn betrokken;
- b.** een goede samenwerking van de gemeente met andere gemeenten en andere overheden;
- c.** de kwaliteit van procedures op het vlak van burgerparticipatie;
- d.** een zorgvuldige behandeling van bezwaarschriften;
- e.** een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.

#### 2.

De burgemeester brengt tegelijk met de in **artikel 197\*** bedoelde stukken een burgerjaarverslag uit, waarin hij in ieder geval rapporteert over:

- a.** de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening;
- b.** zijn bevindingen over het eerste lid, onder c.

#### 3.

De burgemeester bevordert overigens een goede behartiging van de gemeentelijke aangelegenheden.

NB. Art 197 betreft het overleggen van een jaarverslag over het begrotingsjaar en verwijst naar art. 213a waarin wordt gesteld dat het College gehouden is periodiek onderzoek te verrichten naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het gevoerde bestuur.

## 5.11 De website

In het verlengde van deze vorenstaande opmerking over het kunnen verbeteren van de communicatie met de burger passen enige opmerkingen over de website van Albrandswaard.

Bij het onderzoek kwam naar voren dat het verordeningenregister van de gemeente niet up-to-date en volledig is. De verantwoordelijke managers moeten met een nieuwe of herziene verordening zelf het initiatief tot publicatie nemen. Als zij dit nalaten, zijn nieuwe of gewijzigde verordeningen door burgers en ondernemers niet in te zien. De verantwoordelijkheid voor publicatie is niet structureel op een centraal punt in de organisatie ondergebracht.

Ook inhoudelijk vallen er steken op de site. Teksten worden door een extern bureau geïnitieerd en niet eerst ter fiattering aan de ambtelijk deskundigen voorgelegd. Bij bestuursrechtelijke geschillen wordt bij voorbeeld verwezen naar verplichte juridische bijstand, terwijl de burger dit ook kosteloos zelf kan doen.

Rekenkamercommissie Albrandswaard  
t.a.v. de voorzitter mr. N. van Eck  
p/a G. Gijzenorffen  
Franckstraat 102  
2901 RD Capelle aan den IJssel

## **Reactie van College van B&W**

30 november 2007  
Concept rapportage rekenkamercommissie  
Mevr. C.H. Kruyt  
010 506 17 07  
t.kruyt@albrandswaard.nl  
1  
2007/4646

Geachte heer van Eck,

De eerste gedegen concept rapportage van de rekenkamercommissie met als thema afhandeling brieven, raadvragen, aanvragen, vergunningen, meldingen, klachten en bezwaarschriften is door ons ontvangen. Uiteraard is de rapportage zorgvuldig bestudeerd zowel de bevindingen als de conclusies en aanbevelingen. Het onderwerp van uw onderzoek is ook voor ons een belangrijk item in het kader van de verbetering van de dienstverlening aan onze klanten.

Onze conclusie is dat de rapportage voor ons vele herkenbare verbeterpunten vermeldt. Op veel van de door u genoemde verbeterpunten en aanbevelingen zijn en worden in de organisatie stappen gezet voor de verbetering van de dienstverlening aan onze klanten.

Alvorens in te gaan op de inhoud van de rapportage plaatsen wij eerst een tweetal procedurele opmerkingen ten aanzien van de agendering van het rapport op een politieke markt of raadsvergadering en de reactietermijn.

De agendatechnische afstemming vindt uiteraard plaats met de gemeenteraad. Ten aanzien van de vastgestelde reactietermijn merken wij op dat de gegeven termijn van 14 dagen kort is en moeilijk inpasbaar is in onze besluitvormingsprocedure. Wij verzoeken de rekenkamercommissie, zeker bij complexe rapportages, hiermee rekening te houden.

Onze reactie is verdeeld in een reactie op de inhoud van hetgeen in de beschrijving van de organisatie en gevolgde procedures is opgenomen en een reactie op de door u geformuleerde conclusies en aanbevelingen.

## **A. Reactie op de bevindingen**

De inhoudelijke reactie wordt per paragraaf aangegeven.

- Paragraaf 2.1 Schriftelijke raadvragen  
Het proces is ingebed in de taken van het secretariaat. In totaliteit is er wel sprake van continuïteit.

- Paragraaf 2.2a. Bezwaarschriften  
Het overzicht is in handen gesteld van de rekenkamercommissie. Het overzicht is derhalve wel voorhanden, alleen biedt het huidige systeem geen mogelijkheden tot bewaking van termijnen en voortgang.
  
- Paragraaf 5.5 de behandeling van aanvragen Leerlingenvervoer  
Het aantal aanvragen is niet juist. Een deel van de aanvragen is niet meegenomen (18 aanvragen).  
Het programma is wel aangeschaft maar moet nog geïmplementeerd worden. Op dit moment wordt een Excel bestand gehanteerd. Er werd geen ontvangstbevestiging verstuurd omdat de meeste aanvragen binnen twee weken werden afgehandeld. Inmiddels is ingevoerd dat er een ontvangstbevestiging wordt verstuurd.
  
- Paragraaf 5.7 De behandeling van meldingen van burgers en ondernemers  
In januari van dit jaar zijn er met de behandelaars van de meldingen in bijzijn van de direct leidinggevenden afspraken gemaakt over het feit dat er contact is met de melder. Degene die de melding afwikkelt heeft contact met de melder over het afwikkelen van de melding.
  
- Paragraaf 5.9 De behandeling van klachten  
Het gaat niet "vooral" om bejegeningklachten, maar "uitsluitend" om bejegeningklachten

## B. Reactie geformuleerde conclusies en aanbevelingen

### Aanbeveling 1

De bevindingen ten aanzien van het traject andere overheid zijn nog gebaseerd op een notitie van 2006. Uiteraard is er sprake van een gefaseerde invoering van de andere overheid en aanverwante cultuur- en organisatieaanpassingen.

Op een aantal van de gestelde verbeterpunten wordt al wel met technische ondersteuning ingestoken:

- Postregistratie en bewaking
- Nieuw systeem beroep en bezwaarschriften
- Programma van eisen nieuwe website
- Uitwerking nieuwe website
- Organisatorische inbedding website ( m.n. actuele informatie)

Ten aanzien van de gefaseerde invoering heeft de rekenkamer in de bevindingen het cultuurtraject dat al enkele jaren geleden in gang is gezet waarbij klantgerichtheid, samenwerken en kwaliteit centraal staan niet meegenomen. Er zijn diverse instrumenten ingevoerd ( w.o. competentie management ) en trainingen gevolgd in de afgelopen jaren van management development training tot burgerparticipatie. Tevens is door het ontstaan van vacatures een gericht personeelsbeleid gevoerd op een aantal strategische posities binnen de gemeente, bij FAZA en communicatie. Er liggen voorstellen klaar, zie derde kwartaalrapportage, om projectgroepen te bemensen met eigen personeelsleden en tijdelijke versterking ( ten laste van vacaturegelden). Deze tijdelijke versterking richt zich met name op het gebruikmaken van de mogelijkheden van het Docmansysteem . De tweede fase is het overgaan naar een nieuw postregistratiesysteem. De conclusie van de rekenkamercommissie kan in die zin niet geheel onderschreven worden.

Wat op korte termijn ook gepland staat is het opstellen van een protocol voor de afdoeningstermijnen van inkomende brieven en e-mail verkeer.

De technische ondersteuning is echter essentieel om dit traject te begeleiden. Indien het advies van de rekenkamercommissie gevolgd wordt leidt dit tot een behoorlijke inspanning op de korte termijn. Voor beide methoden van aanpak geldt dat invoering van een andere werkwijze tijd, geld en menskracht kost. Gelet op de beperkingen in de gegeven situatie kan helaas het proces niet in een stroomversnelling worden gebracht, tenzij er structureel wijzigingen worden aangebracht in de beschikbare middelen.

Gelet op bovenstaande kan de aanbeveling 1 niet geheel worden onderschreven. Wij zijn al gestart met een cultuurveranderingstraject en er wordt nagedacht over organisatorische wijzigingen. Ook zonder de techniek er direct bij te betrekken, dat is de inhoud van uw aanbeveling, is ook menskracht, tijd en geld nodig. Gezien de ingeslagen weg zou opteren voor het vastleggen van bepaalde processen en een protocol voor brieven, aanvragen en meldingen en e-mail verkeer passen en op redelijk korte termijn ingevoerd kunnen worden. Het sturen op deze processen moet echter wel ondersteund worden door technische hulpmiddelen.

## Aanbeveling 2

Gelet op de personele bezetting is bewust gekozen om te kiezen voor het niet meer opstellen van een burgerjaarverslag. De situatie is niet op dusdanige wijze verbeterd dat dit nu wel in de werkvoorraad in te passen is, althans niet zonder het maken van andere keuzes. Wij opteren voor het opnemen van een beperkt burgerjaarverslag in de jaarrekening.

## Aanbeveling 3

Het vastleggen van een kwaliteitshandvest lijkt een goed idee dat zeker navolging verdient. Binnen de bestaande formatie kunnen wij in het tweede kwartaal van 2008 een kwaliteitshandvest opstellen.

## Aanbeveling 4

Ten aanzien van de opmerkingen per onderdeel merken wij het volgende op ;

- FAZA/DIV  
Dit is inmiddels besloten en wordt in gang gezet.
- Griffie/bestuursecretariaat  
Dit kan in overleg met de griffier worden opgepakt en worden geadministreerd in het postregistratiesysteem van de organisatie.
- Subsidies  
De voorgestelde verbeteringen worden in gang gezet ten aanzien van het vastleggen en transparant maken van beleidscriteria.
- Bouwen en wonen  
Hier zal een plan van aanpak voor moeten worden gemaakt. Op zich is dit een valide punt, nut en noodzaak van deze inhaalslag worden erkend en onderkend. De formatie is hier wel een kritische factor. Welke aanvullende middelen eventueel noodzakelijk zijn zal uit het plan van aanpak blijken.
- Leerlingen vervoer  
Er worden inmiddels ontvangstbevestigingen verzonden.
- Meldpunt  
Dit onderdeel wordt uitgewerkt in het kader van andere overheid en verdere invulling van het huidige systeem.
- Bezwaarschriften  
Inmiddels is een nieuwe applicatie aangeschaft en zal er beter kunnen worden gestuurd op termijnen en is de mogelijkheid om managementinformatie te leveren ook geïncorporeerd.
- Directie  
Het invullen van standaard managementinformatie is een item in het concept werkplan 2008- 2009 van de gemeentesecretaris en de adjunct-gemeentesecretaris en aan de hand van een dergelijk dashboard kan de centrale sturing ook daadwerkelijk verbeteren.
- Samenwerkingsverband  
Met de gemeente Ridderkerk zal in het kader van de gemeenschappelijke regeling op deze punten actie worden ondernomen. Inmiddels heeft bestuurlijk en ambtelijk overleg plaatsgevonden waarin deze problematiek is aangekaart.

➤ Bestuur

Jaarverslag bezwaarschriften wordt wederom in ere hersteld

De verbetering van de gemeentelijke website en de organisatorische inbedding is door middel van de projectgroep in gang gezet. Indien wordt overgegaan tot het opstellen van een burgerjaarverslag is een aanvullend budget hiervoor noodzakelijk om dit extern te laten opstellen.

Onze conclusie ten aanzien van de door u geformuleerde bevindingen, conclusies en aanbevelingen is dat er een belangrijke verbetering gemaakt kan worden door de aanbevelingen en bevindingen om te zetten in concrete acties en op de ingeslagen weg door te gaan voor wat betreft invulling geven aan de verbeteropgave “andere overheid”.

Hoogachtend,  
het college van de gemeente Albrandswaard,  
de loco-secretaris,                      de burgemeester,

C.H. Kruyt

mr. H.M. Bergmann

## **Nawoord van de rekenkamercommissie** (reactie op brief College)

In de tijdig ontvangen reactie van het College van B&W is aangegeven dat op veel van de genoemde verbeterpunten actie is of zal worden ondernomen. Dit verheugt de rekenkamercommissie zeer. Het ontbreken van de personele capaciteit of het ontbreken van financiële middelen beperkt het bestuur echter in het op korte termijn verwerklijken van de gegeven adviezen. Het woord is nu aan de gemeenteraad van Albrandswaard om te bepalen of het bestuur opdracht krijgt, eventueel door herprioritering of door het beschikbaar stellen van extra financiële middelen, de gedane aanbevelingen (vooral waar het betreft de verbeter slag op het gebied van de centrale binnenkomende en uitgaande postregistratie) toch versneld tot uitvoering te brengen.

Uit de bestuurlijke reactie blijkt dat vele door de rekenkamercommissie genoemde verbeteringen in gang zijn gezet of dat er voornemens zijn om deze in gang te zetten. Vele punten worden naar de toekomst doorgeschoven en verbeteringen worden afhankelijk gemaakt van de vernieuwing van de technische hulpmiddelen. De rekenkamercommissie is echter van mening dat er ook binnen de huidige configuratie al veel bereikt kan worden. Daarbij beveelt de rekenkamercommissie aan dat de geadviseerde verbeterstappen door het bestuur in een duidelijke verbeteragenda inclusief termijnen worden samengevat zodat het traject van verbetering voor de gemeenteraad goed is te volgen. Een halfjaarlijkse rapportage aan de gemeenteraad over de voortgang, met een afschrift aan de rekenkamercommissie (eventueel gekoppeld aan de P&C-cyclus), maakt het verbeterproces transparant en concreet.

### **Standpunt aanbeveling 1:**

Daar het hier een in hoofdzaak een kort onderzoek naar de uitvoering van procedures betreft is door de rekenkamercommissie meer accent gelegd op operationele sturing en leidinggeven dan op het meer kwalitatieve houding- en cultuurtraject op het gebied van dienstverlening. De rekenkamercommissie vraagt vanwege de aanbeveling om meer tot werken binnen centrale kaders te komen en de noodzaak hieraan direct leiding te geven, aandacht voor de verandering voor de ambtenaren die dit met zich mee zal brengen.

### **Standpunt aanbeveling 2:**

De rekenkamercommissie wijst er nogmaals op dat het niet uitbrengen van een burgerjaarverslag in strijd is met de wet.

### **Standpunt aanbeveling 3 en 4:**

Zie de hiervoor gegeven aanbeveling tot vastlegging van de gedane toezeggingen in een verbeteragenda of spoorboekje.

De reactie op de bevindingen heeft de commissie aanleiding gegeven het uitgebrachte rapport m.b.t. de punten 2.2a en 5.9 te corrigeren:

2.1: de commissie wijst op de kwetsbaarheid, geen wijziging.

2.2a: het op 270907 ontvangen overzicht van de bezwaarschriften was niet volledig ingevuld, geen wijziging;

5.5: de 18 aanvragen openbaar vervoer zijn niet meegeteld, cijfer is gecorrigeerd;

5.7: contact met de melder over de afdoening blijft hiermee een individuele kwestie, geen wijziging;

5.9: het woord 'vooral' is vervangen door 'uitsluitend', is gecorrigeerd.

Betreffende de korte gegeven reactietermijn merkt de Rekenkamercommissie dat dit samenhangt met het streven om nog in het jaar 2007 tot aanbidding aan de gemeenteraad te komen. Bij meer complexe rapportages zal met de opmerking over de bestuurlijke planning in de toekomst rekening worden gehouden.