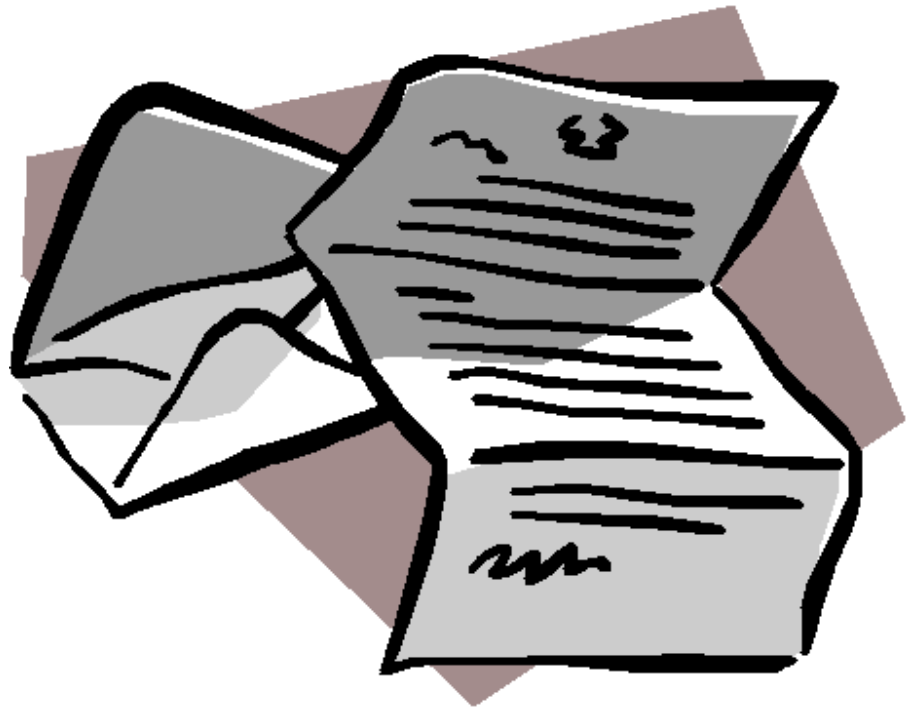


April 2016

VERSNEL EN VERBETER #BRIEVEN AAN #BURGERS



Rekenkamercommissie Valkenswaard

Drs. Jan van den Heuvel

Drs. Angelique Hubens

Drs. Stefan de Kort MHA

VERSNEL EN VERBETER #BRIEVEN AAN #BURGERS

**Onderzoek naar schriftelijke en digitale klantcontacten
tussen de burger en de gemeente Valkenswaard**

INHOUDSOPGAVE

0. Bestuurlijke samenvatting	1
Essenties	1
Aanbevelingen	3
1. Inleiding.....	5
2. Inrichting proces.....	7
2.1. Post en e-mail afhandeling	7
2.2. Sociale media en burgervragen.....	9
2.3. Voortgangsbewaking	10
2.4. Meetinstrumenten en rapportages.....	10
2.5. Totale omvang en steekproef	12
3. Toets van post en email.....	15
3.1 Volledigheid	15
3.2 Tijdigheid	16
3.3 Bejegening	17
4. Toets burgervragen sociale media	20
4.1 Volledigheid en tijdigheid.....	20
4.2 Bejegening	20
5. Reactie van College B en W	22
6. Nawoord rekenkamercommissie	24
Bijlage 1 Bronnen.....	25
Bijlage 2 Normenkader	26
Bijlage 3 Verantwoording omvang steekproef	28

0. BESTUURLIJKE SAMENVATTING

Burgers mogen van de gemeente Valkenswaard een snelle en efficiënte dienstverlening verwachten. De schriftelijke klantcontacten zijn een belangrijk onderdeel van deze gemeentelijke dienstverlening en ook de raad hecht hier groot belang aan. Vandaar dat de rekenkamercommissie dit onderwerp heeft opgenomen in haar onderzoeksprogramma.

In dit onderzoek wordt de vraag beantwoord of de afhandeling van brieven, faxen en e-mails en burgervragen op de sociale media in de gemeente Valkenswaard volledig, tijdig en klantvriendelijk is. Het proces van afhandeling van post en de omgang met sociale media is geïnventariseerd. Er is een normenkader opgesteld op basis van de landelijke wettelijke eisen en de eigen kwaliteitsnormen van de gemeente. Er is een steekproef getrokken uit het documentmanagementsysteem Verseon omdat dit algemeen wordt toegepast in de hele organisatie naast soms nog specifieke vakapplicaties. De beoordeling is dus gebaseerd op de digitale dossiers uit Verseon. In het geval van onvolledige dossiers in Verseon was er de mogelijkheid om dossiers aan te vullen. Deze aanvulling is in de beoordeling meegenomen. Daarnaast is er een steekproef getrokken uit de aangeleverde data van Facebook en Twitter voor de beoordeling over sociale media.

Hieronder worden in de bestuurlijke samenvatting de essenties en aanbevelingen van de rekenkamercommissie weergegeven. In cursief is hierbij de essentie per onderdeel weergegeven, waarna een korte toelichting/onderbouwing volgt, voor de aanbevelingen is hetzelfde stramien gevolgd.

ESSENTIES

Beleidsdocumenten, regels en procedures

Er zijn heldere documenten, regels en procedures voor de afhandeling van de post vastgesteld.

Het Programma Dienstverlening is het overkoepelend beleidsdocument. De belangrijkste doelen zijn: de burger centraal, procesgeoriënteerd en digitaal werken met een optimale informatiedeling. Digitale coaches worden ingezet om deze doelen te bereiken.

Voor de afhandeling van post en e-mail is het Protocol postbehandeling van oktober 2015 leidend. Daarnaast zijn er nog een aantal andere algemene documenten beschikbaar die voor medewerkers helpend zijn bij het afhandelen en behandelen voor de post. Hierin staat helder uiteen gezet wanneer postzaken geregistreerd moeten worden.

Het documentmanagementsysteem Verseon is een belangrijk monitor- en controle-instrument.

Voor de voortgangsbewaking worden periodieke managementrapportages met signaleringslijsten en rappellijsten gemaakt. Dit kan ook worden afgelezen uit de werkvoorraad van Verseon. Het gebruik van de lijsten en de werkvoorraad is wisselend per organisatieonderdeel. Binnen de organisatie staat de voortgangsbewaking momenteel hoog op de agenda. Onlangs, in december 2015, is er een nieuw voorstel aangenomen in het Management Overleg waarin de digitale coaches actief toezicht houden op de werkvoorraad.

Gebruik van documentmanagementsysteem Verseon

Registratie is nagenoeg volledig en tijdig.

Nagenoeg alle ingekomen brieven worden nog op dezelfde of volgende werkdag geregistreerd. Incidenteel kan het voorkomen dat dit niet of later gebeurt. Vooral bij e-mails vraagt het om de persoonlijk attentie van de medewerker.

De helft van de digitale postdossiers zijn onvolledig.

Het meest voorkomend is dat de hele uitgaande brief in het digitale dossier van Verseon ontbreekt. Ook komt het voor dat alleen een sjabloon of conceptbrief is opgenomen, waardoor het officiële bewijsstuk ontbreekt. Deze uitgaande brieven kunnen zich mogelijk in de digitale vakapplicaties of in het papieren dossier bevinden. Dit neemt niet weg dat volgens het Protocol postbehandeling bij het inkomende poststuk ook altijd de verdere correspondentie (ontvangstbevestigingen, interne documenten en antwoordbrieven) geregistreerd dient te worden.

Daarnaast wordt lang niet altijd gebruik gemaakt van het notievelid om relevante informatie zoals telefoongesprekken of mondelinge afspraken met betrekking tot een postzaak op te nemen. Door dit alles gaat veel van functionaliteit van Verseon verloren, zoals zicht op de overschrijdingen en het kunnen nazoeken van documenten.

Afhandelingstermijnen

De gemeente Valkenswaard heeft servicenormen over afhandelingstermijnen.

De norm is dat 85% van de ingekomen brieven binnen de wettelijke termijnen moet worden afgehandeld en 100% een ontvangstbevestiging krijgt als er binnen 14 dagen geen inhoudelijke reactie is geweest. In hoeverre deze normen gehaald werden in het verleden is onduidelijk, omdat er geen representatieve metingen beschikbaar waren.

De servicenormen over de afhandelingstermijn wordt niet gehaald: een vijfde tot een derde deel van de burgers krijgt te laat antwoord.

Uit Verseon blijkt dat 32% van de postzaken buiten de termijn is afgehandeld en 68% binnen de termijn. Uit de steekproef komt een gunstiger beeld naar voren, namelijk 78% van de ingekomen brieven wordt tijdig beantwoord. Hierbij is gekeken naar de daadwerkelijke afhandeling. Niettemin voldoet ook dit niet aan de eigen servicenorm.

Raadsoverzichten over afhandelingstermijnen hebben geen toegevoegde waarde.

Van februari tot augustus 2015 zijn er over de afhandeling van de postzaken maandelijks overzichten verstrekt aan de raad. De fractievoorzitters zijn bekend met deze overzichten, maar halen er weinig informatie uit, zo blijkt uit de interviews. Zij geven aan dat een jaarlijkse verantwoording, bijvoorbeeld opgenomen in de programmabegroting/jaarrekening, voldoende informatie biedt over de afhandeling van postzaken.

Behandelingsduur en behandelwijze van brieven onduidelijk voor burgers.

Bij de registratie van een inkomend poststuk wordt automatisch een algemene ontvangstbevestiging verstuurd, waarin zijn opgenomen de datum van ontvangst, het kenmerk en telefoonnummer voor nadere informatie, echter de behandelingsduur en behandelwijze ontbreken meestal. Bij een derde deel zijn de ontvangstbevestigingen volledig en geven zij ook informatie over de behandelingsduur en behandelwijze aan burger. Dit geldt vooral voor het team Financieel Beheer en belastingen. De organisatie heeft het voornemen om de afhandelingstermijnen van de verschillende zaakprocessen beter in kaart te brengen.

In de steekproef is slechts één verdagingsbericht aangetroffen.

Bejegening van burgers in uitgaande brieven

Er zijn duidelijke richtlijnen voor de bejegening van burgers in schriftelijke correspondentie.

Dit staat beschreven in de Schrijfwijzer gemeente Valkenswaard van januari 2014 en de bijbehorende checklist Goed Geschreven. In de steekproef is getoetst in hoeverre wordt voldaan aan deze richtlijnen.

Vrijwel alle brieven voldoen aan de normen in de zin van verzorgd, respectvol, opgesteld in correct Nederlands en zijn correct afgesloten.

Niet alle brieven voldoen aan de norm toegankelijkheid ambtenaar en een persoonlijke benadering.

Bij een kwart van de brieven ontbreekt een naam, emailadres of telefoonnummer van de behandelend ambtenaar, zodat de burger niet weet waar hij terecht kan voor aanvullende vragen. Brieven bevatten in de helft van de gevallen een persoonlijke aanhef, waarbij individuele burgers vaker persoonlijk worden aangesproken dan bedrijven, verenigingen of stichtingen.

Een deel van de brieven voldoet niet aan de norm begrijpelijk, klantgericht en integraal.

De meerderheid van de brieven is in begrijpelijke bewoordingen opgesteld. Echter bij een derde deel is het taalgebruik wollig, worden te lange zinnen gebruikt en worden onterecht ambtelijke en antieke woorden gebruikt. Deze brieven zijn duidelijk niet geschreven volgens de richtlijnen uit de Schrijfwijzer.

Bij de grote meerderheid van de uitgaande brieven van de gemeente wordt de vraag van de burger volledig beantwoord. Bij een klein deel van de brieven is dit niet het geval. De brief is dan meestal vanuit het perspectief van de gemeente geschreven en niet vanuit het perspectief van de burger. Bij de helft van de brieven is dit nadrukkelijk wel het geval. De brieven zijn dan gekwalificeerd als klantgericht en integraal. Er wordt begrip getoond voor burgers en daadwerkelijk ingegaan op het probleem van de burger en een mogelijke oplossing aangeboden. De andere helft van de brieven is op een zakelijke en neutrale toon gesteld.

Sociale media

Er is algemeen beleid en de gemeente is actief op sociale media.

Het document Beleid sociale media gemeente Valkenswaard van november 2012 is leidend voor de omgang met sociale media. De belangrijkste boodschap in het document is logisch handelen vanuit goed ambtenaarschap. De gemeente Valkenswaard is aanwezig op Twitter en Facebook. Het afgelopen half jaar zijn hier circa 350 vragen door individuele burgers gesteld, welke zijn afgehandeld door het team Communicatie. Sinds oktober 2015 wordt het gebruik van de sociale media gemonitord en loopt er een evaluatie.

De servicenorm om binnen één werkdag een eerste reactie te geven wordt gehaald.

Uit de steekproef blijkt dat nagenoeg alle burgers binnen een werkdag een eerste reactie krijgen. Dit beeld zien we bevestigd bij het onderzoek Open Gemeenten waaraan gemeente Valkenswaard heeft deelgenomen en positief scoort.

Niet alle reacties van de gemeente beantwoorden de vraag van de burger volledig op sociale media.

In driekwart van gevallen is de vraag van de burger volledig beantwoord, echter bij een kwart van de burgers niet. Meestal is er dan wel tijdig een eerste reactie gegeven, maar is verzuimd dit te laten opvolgen door een inhoudelijke reactie op de sociale media. Het is mogelijk dat het antwoord op de vraag telefonisch of per mail inhoudelijk is toegelicht.

De bejegening van burgers op de sociale media is goed te noemen en voldoet aan de normen.

De antwoorden zijn begrijpelijk en in correct Nederlands opgesteld. Dit moet in het licht worden gezien van het taalgebruik wat mogelijk is en wat meestal gehanteerd wordt. Facebook is persoonlijker van aard en toon dan Twitter. Bij Twitter is de toon zakelijker, voor iedereen toegankelijk en kunnen een beperkt aantal tekens worden gebruikt. Ook wordt de burger zo veel als mogelijk persoonlijk aangeschreven en is de behandeld ambtenaar herkenbaar aan zijn initialen. Tenslotte wordt er over het geheel genomen goed ingegaan op de vragen van burgers en zijn de antwoorden klantgericht te noemen.

Vertegenwoordigers van de raad zijn (nog) weinig bekend met sociale media.

De verwachting is dat de fysieke post zal afnemen met de generatie die hiervan gebruik maakt. Dit houdt in dat gebruik van e-mail en sociale media, ook op het gebied van burgervragen aan de gemeente, zal toenemen. Opvallende bevinding in dit onderzoek is dat de vertegenwoordigers van de raad (nog) weinig gebruik maken van sociale media. Zij vinden de sociale media te vluchtig en vooral te gebruiken als zendingkanaal met eenrichtingverkeer. Terwijl de praktijk nu al is dat de gemeente met burgers op een snelle manier communiceert en vragen beantwoordt via sociale media.

AANBEVELINGEN

1. College en ambtelijke organisatie geef minimaal 85% van alle burgers tijdig antwoord

Op dit moment krijgt 68-78% van de burgers tijdig een antwoordbrief van de gemeente. Tijdig wil zeggen binnen de wettelijke termijn. Dit aandeel is lager dan de genoemde streefwaarde van 85% in de programmabegroting. Ook in het kader van het vermijden van financiële – (Wet Dwangsom) en reputatieschade voor de gemeente Valkenswaard verdient het stevige en blijvende aandacht van het management. Overigens staat dit momenteel al hoog op de agenda door de actieve rol die digitale coaches hebben bij het bewaken van de overschrijdingen in Verseon. In die zin wordt de aanbeveling al serieus door de ambtelijke organisatie opgevolgd.

2. Ambtelijke organisatie maak beter gebruik van het documentmanagementsysteem

De helft van de digitale postdossiers in het generieke documentmanagementsysteem Verseon zijn onvolledig. Dit komt doordat het gebruik en de positie van Verseon verschillend is per team. Het uniform gebruiken van het documentmanagementsysteem in de hele organisatie ligt voor de hand. Volledige digitale postdossiers kunnen van grote waarde zijn voor het opzoeken en naslaan van stukken door medewerkers. De kans dat nu verdere correspondentie zoals ontvangstbevestigingen, interne documenten en antwoordbrieven behorende bij de inkomende brief kunnen worden terug gevonden in Verseon is te klein. Hiervoor is het van groot belang dat alle stukken geregistreerd worden en de dossiers volledig zijn. De digitale coaches kunnen hierin een belangrijke rol gaan vervullen. Door het documentmanagementsysteem optimaal en professioneel te gebruiken kan de kwaliteit van de dienstverlening omhoog en zullen burgers sneller en efficiënter geholpen worden.

3. Raad en college monitor op de essenties van dienstverlening

Vorig jaar zijn er tijdelijk maandelijks overzichten over de afhandeling van postzaken verstrekt aan de raad. Zowel voor de raad, als voor het college heeft dit geen toegevoegde waarde gehad. Het is zeker wel van belang voor het college om de feitelijke termijnen periodiek te monitoren en bij overschrijdingen in te grijpen. De raad dient vanuit zijn sturende en controlerende taak te monitoren op de hoofdpunten en niet op detailniveau. Eenmaal per jaar een volledige interpretatie van de feitelijke termijnen, bijvoorbeeld in de begroting/jaarrekening, volstaat.

4. Raad wees je bewust van de rol van sociale media in de communicatie met burgers

Uit de interviews blijkt dat niet alle raadsleden zich bewust zijn van de rol die sociale media nu al spelen bij het beantwoorden van burgervragen. De verwachting is dat het gebruik van sociale media, ook op het gebied van burgervragen aan de gemeente, zal blijven toenemen. Ook de raad zou hier een meer actieve rol in kunnen spelen, zeker ook in de rol van volksvertegenwoordiger. Op deze wijze kan op een snelle en eenvoudige wijze actief gecommuniceerd worden met burgers en wordt de potentie van dit medium beter benut. Dat gebeurt nu nog (te) weinig door de raad.

5. College en ambtelijke organisatie ontwikkel sociale media verder in de organisatie

De afhandeling van burgervragen gebeurt nu door het team Communicatie en dat gaat goed. De afhandelingstermijnen en de bejegening naar burgers toe zijn voor het grootste deel op orde. Aandachtspunt is dat een eerste snelle reactie niet wordt opgevolgd door een inhoudelijke reactie. Het gevaar dreigt dat als het aantal burgervragen op sociale media toeneemt, en die verwachting is er, dat dit niet gedragen wordt door de hele organisatie. Wees hierop voorbereid door de beantwoording van burgervragen een structurele plaats in de organisatie te geven. Blijf daarnaast de prestaties van de gemeente op de sociale media monitoren en leg hierover jaarlijks verantwoording af aan de raad in de begroting/jaarrekening.

6. Ambtelijke organisatie geef duidelijkheid over behandelingsduur en behandelwijze

De ontvangstbevestigingen bevatten nu vaak geen behandelwijze en geen behandelingsduur, de burger weet dus niet hoe en wanneer hij/zij antwoord mag verwachten. Indien de afhandelingstermijn juist gekoppeld is aan het poststuk, is het goed mogelijk om geautomatiseerde ontvangstbevestigingen met een behandelwijze en behandelingsduur te maken en te versturen. Dit kan dan met recht klantvriendelijk genoemd worden.

In dit onderzoek is slecht eenmaal een verdagingsbericht aangetroffen, terwijl toch een groot deel van de brieven niet tijdig is beantwoord. Het is mogelijk dat er tussentijds contact heeft plaatsgevonden, maar dat dit niet geregistreerd is. Als de termijn niet gehaald kan worden, is het noodzakelijk dat de burgers hierover geïnformeerd worden.

7. Ambtelijke organisatie pas de Schrijfwijzer en Checklist Goed Geschreven scherper toe

Maak de uitgaande brieven zo begrijpelijk mogelijk voor burgers, vermijd vooral onnodig formeel taalgebruik en lange zinnen. Schrijf vanuit het perspectief van de burger en gebruik altijd een persoonlijke aanhef. Zorg er ook voor dat de behandelend medewerker goed bereikbaar is voor de burger. De documenten: Schrijfwijzer Valkenswaard en Checklist Goed Geschreven bieden hiervoor uitstekende handvaten. Gebruik deze dan ook.

1. INLEIDING

In het coalitieprogramma “Voortgang door continuïteit” wordt gesteld dat burgers van de gemeente kunnen verwachten dat deze zorgt voor een snelle, efficiënte en gastvrije dienstverlening.

Ook bij de raad komt dit thema regelmatig in vragende zin aan de orde, zoals in februari 2015. Toen is er vanuit de raad het verzoek geweest om maandelijks een overzicht te verstrekken over de poststukken en de status van afhandeling. Het onderwerp ‘de beantwoording en reacties op vragen van burgers’ wordt als thema van onderzoek breed gedragen. Het is een belangrijk onderdeel in de gemeentelijke dienstverlening aan de burgers, waaraan door de raad groot belang wordt gehecht. Van daar dat het door de rekenkamercommissie is opgenomen in het onderzoeksprogramma. De uitkomsten van een dergelijk onderzoek kunnen aanbevelingen opleveren voor een (nog) betere dienstverlening aan de burger. Tevens ondersteunt dit onderzoek de toezichthoudende en controlerende rol van de raad.

Gekozen is voor het onderdeel schriftelijke klantcontacten. Het gaat om de wijze waarop de gemeente brieven, e-mails en faxen afhandelt. Ook wordt bekeken hoe de gemeente omgaat met burgervragen op de sociale media zoals Twitter en Facebook. In hoeverre geeft de gemeente een tijdig en volledig antwoord op vragen van burgers. Hierbij wordt het begrip burger breed opgevat, namelijk zowel individuele burgers als bedrijven, maar ook verenigingen, stichtingen of overheidsorganen die de burger vertegenwoordigen in de gemeente Valkenswaard. Hoe burgers dit zelf ervaren is in dit onderzoek niet meegenomen. Wel wordt meegenomen hoe de raad omgaat met de maandelijks overzichten over de poststukken en de status van afhandeling.

Doelstelling

Het onderzoek heeft als doel om de wijze waarop de gemeente de kwaliteit van een onderdeel van de dienstverlening aanstuurt en organiseert in beeld te brengen en te beoordelen. Als onderdeel van de dienstverlening is gekozen voor schriftelijke klantcontacten. Dit is geformuleerd in de volgende doelstelling van het onderzoek:

Inzicht verkrijgen in de kwaliteit van de schriftelijke en digitale klantcontacten in de gemeente Valkenswaard om op deze wijze bij te dragen aan de verbetering van de kwaliteit van de publieke dienstverlening.

Onderzoeksvragen

Om deze doelstelling te kunnen realiseren staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

- 1. Hoe vindt de afhandeling en beantwoording van schriftelijke vragen van burgers plaats en in hoeverre voldoet deze aan wettelijke – en eigen kwaliteitsnormen van de gemeente?**

De centrale vraag is uitgewerkt in de volgende tien deelvragen:

Inventarisatie beleid en afhandeling van schriftelijke burgervragen

1. Welke regels/procedures zijn door de gemeenteraad, het college van B en W en de ambtelijke organisatie gesteld ten aanzien van:
 - Post en emailregistratie;
 - Omgang met sociale media;
 - Voortgangsbewaking/ doorlooptijden
2. Hoe is de behandeling in de praktijk georganiseerd, gelet op de regels en procedures?
3. Welke servicenormen zijn geformuleerd voor de behandeling van brieven en omgang met sociale media?
4. In hoeverre voldoet de afhandeling van burgervragen binnen de gemeente Valkenswaard aan de feitelijke en gewenste termijnen volgens het registratiesysteem?
5. In hoeverre voldoen de maandelijks aan de raad verstrekte overzichten van poststukken en de status van afhandeling aan de controlerende rol van raadsleden?

Toetsing afhandeling schriftelijke burgervragen

6. In hoeverre wordt van het bestaande postregistratie- en bewakingsstelsel gebruik gemaakt bij de afhandeling van brieven, mail, twitter- en facebookvragen?
7. Worden ontvangstbevestigingen verzonden en wordt daarin de loop van de behandeling geschetst?
8. Voldoet de afhandeling van burgervragen aan de wettelijke termijnen en overige redelijkerwijs te stellen eisen?
9. Voldoet de afhandeling van brieven aan de door de gemeente zelf gestelde normen?

Normenkader

Om te kunnen beoordelen of de gemeente Valkenswaard de kwaliteit van een onderdeel van de publieke dienstverlening gewaarborgd heeft, zal het betreffende beleid aan een aantal normen moeten voldoen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van normen die afkomstig zijn van de rijksoverheid en de gemeente zelf. Het zijn normen waarvan, voor een kwalitatief goede publieke dienstverlening, redelijkerwijs verwacht mag worden dat ze in acht worden genomen.

De normen zijn op te delen in drie categorieën:

- Normen ten aanzien van de volledigheid in de beantwoording van burgervragen;
- Normen ten aanzien van de tijdigheid van de afhandeling van burgervragen;
- Normen ten aanzien van de bejegening in de beantwoording van burgervragen.

Onderzoeksrapport en opbouw notitie

Het onderzoek is gestart met een inventarisatie van het proces van de afhandeling van brieven en e-mails in de gemeente Valkenswaard. Tevens is geanalyseerd hoe burgervragen op de sociale media worden beantwoord. Deze informatie is verzameld door bestudering van de documenten en interviews met betrokken ambtenaren en met de fractievoorzitters, zie hiervoor bijlage 1.

Aan de hand van lokale documenten zoals Protocol postbehandeling, Beleid sociale media en Schrijfwijzer gemeente Valkenswaard is het normenkader verder ingevuld. Voor de uitwerking van de normen zie bijlage 2.

De uitwerking van de documentanalyse en uitkomsten van de interviews zijn beschreven in hoofdstuk 2.

Vervolgens is een aselecte steekproef van 135 stuks getrokken uit alle geregistreerde ingekomen poststukken in de periode 1 februari – 1 augustus 2015 in het systeem Verseon. De postzaken zijn evenwichtig verspreid over de vijf grootste teams. Vervolgens is een aselecte steekproef van 135 stuks getrokken uit alle geregistreerde ingekomen poststukken in de periode 1 februari – 1 augustus 2015 in het systeem Verseon. De postzaken zijn evenwichtig verspreid over de vijf grootste teams. Een aantal teams verwerkt de poststukken zowel in Verseon als in vakapplicaties. Ook wordt bij sommige teams naast de digitale dossiervorming in Verseon gebruik gemaakt van analoge, fysieke dossiers. In dit onderzoek is het generieke documentmanagementsysteem Verseon de basis en zijn specifieke vakapplicaties en fysieke dossiervorming niet direct meegenomen in de beoordeling. Daarnaast is een aselecte steekproef van 50 burgervragen getrokken uit de sociale media: Twitter en Facebook. In totaal was het mogelijk om 178 burgervragen te toetsen aan het normenkader. Deze twee toetsen staan beschreven in hoofdstuk 3 voor brieven, e-mails en faxen en in hoofdstuk 4 voor de burgervragen op sociale media.

Nadat de toets is afgerond zijn de eerste bevindingen besproken met de verantwoordelijk wethouder en manager Dienstverlening. Vervolgens is een volledig rapport opgesteld inclusief een bestuurlijke samenvatting met daarin de essenties en aanbevelingen. Dit volledige rapport is voorgelegd aan de ambtelijke organisatie voor een check of feitelijke onjuistheden en aan het college van B en W voor een bestuurlijke reactie. De feitelijke onjuistheden zijn verwerkt in het rapport en de bestuurlijke reactie van het college is integraal opgenomen in hoofdstuk 5. Het rapport wordt in hoofdstuk 6 afgesloten met een nawoord van de rekenkamercommissie.

2. INRICHTING PROCES

In dit hoofdstuk worden de eerste vijf onderzoeksvragen beantwoord op basis van een documenten-analyse en interviews met betrokkenen. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op de afhandeling en registratie van post en e-mail. In de tweede paragraaf wordt behandeld hoe de gemeente Valkenswaard omgaat met de sociale media in relatie tot het beantwoorden van burgersvragen. De derde paragraaf zoomt in op de voortgangsbewaking. De vierde paragraaf behandelt de service-normen en welke meetinstrumenten en rapportages de gemeente hanteert om de kwaliteit te waarborgen. Tot slot wordt in de vijfde paragraaf een beeld geschetst van de totale omvang van brieven van burgers aan de gemeente en de grootte van de steekproef.

Alvorens in te gaan op de diverse onderwerpen besteden we kort aandacht aan het overkoepelende Programma Dienstverlening 2011-2015. Hierin zijn de volgende doelstellingen opgenomen:

Ten eerste dat de burger centraal dient te staan en dat het verwachte resultaat voor de burger leidend is in alle werkprocessen. Uitgangspunt is dat de teams zelf verantwoordelijk zijn en de regie hiervoor ligt bij het Management Overleg (MO). Het klantcontactcentrum speelt een bijzondere rol, omdat zij veel contacten onderhouden met burgers maar de doelstelling geldt even zo goed voor de ander teams.

Ten tweede digitaal werken. Op dit gebied gebeurt er al veel binnen de organisatie. Veel aanvragen zijn al digitaal mogelijk voor de burger. Ook in de organisatie is er veel aandacht voor digitaal werken. Per team werken er één of twee digitale coaches. Naast hun eigen functie zijn digitale coaches 120 uur per jaar beschikbaar voor het stroomlijnen van de digitale processen, het verder uitrollen van digitaal werken en het helpen van medewerkers om digitaal te werken,

Ten derde een optimale informatiedeling, hiervan is de planning verschoven. Op dit moment is er nog geen functionerend MID-office waardoor systemen onvoldoende aan elkaar zijn gekoppeld. De voorkant en achterkant zijn op orde maar de benodigde applicatie om deze aan elkaar te koppelen ontbreekt. Dit is voorzien in 2016, waarmee de afhandeling van schriftelijke klantcontacten verbeterd kan worden en daarmee ook, naar verwachting, de dienstverlening aan burgers.

2.1. POST EN E-MAIL AFHANDELING

De regels en procedures voor het afhandelen van de post en e-mail zijn vastgelegd in het Protocol postbehandeling van oktober 2015. In de recente versie van 2015 zijn er minimale wijzigingen geweest ten opzichte van het originele protocol van november 2010. Dit houdt in dat het nu geldende Protocol al lange tijd van kracht is. In 2010 is het postproces kritisch bekeken en is er in het bijzonder op gelet om voor de burger een snelle en efficiënte afhandeling te garanderen. Daarnaast is aandacht gevraagd voor de doorlooptijden in het proces en de distributie van poststukken naar de juiste behandelaar. Bij de uitvoering van hun werkzaamheden zijn de medewerkers verplicht om de in het Protocol postbehandeling gestelde processen en regels te volgen.

Volgens het Protocol is registratie in Verseon verplicht als het aan de volgende criteria voldoet:

1. *Indien naar aanleiding van het document een antwoord of actie wordt verwacht;*
2. *Indien het poststuk een fatale (wettelijke) afdoeningstermijn heeft;*
3. *Indien het van belang is om te weten dat het poststuk ontvangen is en wat de voortgang en de verblijfplaats van het stuk is (ter beoordeling door medewerker postkamer);*
4. *Indien bij de afdoening bestuurlijke en/of financiële belangen zijn gemoeid;*
5. *Indien het poststuk gericht is aan de gemeenteraad (tenzij het onder de noemer reclame, tijdschriften en of losbladige uitgaven valt);*
6. *Indien een poststuk geregistreerd is, wordt de verdere correspondentie (ontvangstbevestigingen, interne documenten en antwoordbrieven) ook geregistreerd;*

Er hoeft niet te geregistreerd te worden in de volgende gevallen:

- 1. Poststukken welke elders in de organisatie geregistreerd worden. (geen dubbele registraties)
Dit zijn: aanvragen bijstandsuitkeringen, aanvragen in kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), invalidenparkeerkaarten, omgevingsvergunningen, licht(mast)-reclamevergunningen, sollicitatiebrieven, kabinetsstukken, vergunningen, begraafplaats (grafrechten).*
- 2. Reclamefolders, tijdschriften, losbladige uitgaven, facturen, bankafschriften, offertes, inschrijvingen en orderbevestigingen.*
- 3. (ingebonden) rapporten. Van de behandelaar wordt verwacht dat deze zorgt voor een digitaal exemplaar t.b.v. registratie en archivering. Begeleidende brieven worden wel geregistreerd.*

Voor wat betreft e-mail staat in het Protocol postbehandeling: *“Het is de verantwoordelijkheid van de ontvangende medewerker om te beoordelen of het emailbericht geregistreerd dient te worden. Bij twijfel dient contact te worden opgenomen met DIV.”* Het is dus afhankelijk van de inschatting van de medewerker of email geregistreerd wordt. Een deel van de e-mail komt binnen op het centrale gemeentelijke e-mailadres, maar een deel komt rechtstreeks binnen bij de e-mailadressen van de medewerkers.

In de interne openbare internetomgeving Valkie Talkie zijn, naast het bovengenoemde Protocol, nog andere actuele documenten terug te vinden over het werken met Verseon en het registreren en afhandelen van post, zoals een gebruikershandleiding, Verseon tips en trucs en Postinstructie voor de ingekomen post. De digitale coaches spelen een belangrijke rol om medewerkers te helpen bij het digitaal zaakgericht werken en het gebruiken van het documentmanagementsysteem Verseon.

Hoofddoelen van registratie zijn om inzicht te hebben in voortgang en verblijfplaats van een document en ook als bewijs dat een document daadwerkelijk is ontvangen. Bij het team Documentaire Informatievoorziening (DIV) wordt gewerkt volgens het Protocol. (Bijna) alle ingekomen post komt hier centraal binnen. DIV scant en registreert post, die daarvoor in aanmerking komt, in Verseon. Vanuit het DIV wordt ook direct een algemene ontvangstbevestiging verzonden aan de burger. De postbeheerder van het team zet de zaak door naar de behandelend medewerker. Vanuit de werkvoorraad pakt de medewerker de zaak op. De teams handelen zelf de postzaken af en zijn verantwoordelijk voor het ordentelijk registreren.

Wel is het zo dat iedere dag alle geregistreerde stukken door het team DIV worden gecontroleerd. Dit betreft alle geregistreerde documenten en zaken, dus ook interne voorstellen en uitgaande brieven. Met de komst van zaakgericht, digitaal werken is de rol van DIV veranderd. Vanaf de registratie van een nieuwe zaak start onmiddellijk de opbouw van het digitale dossier. Medewerkers kunnen zelf nieuwe documenten toevoegen en vormen op deze manier zelf hun dossier. DIV heeft nu vooral een ondersteunende en controlerende rol.

Bij DIV bestaat de indruk dat over het algemeen redelijk goed met Verseon wordt gewerkt door medewerkers. In april 2014 is de overschakeling gemaakt van het documentmanagementsysteem Corsa naar Verseon, omdat de gemeente Valkenswaard digitaal zaakgericht wilde gaan werken. De implementatie is gestart met het registreren van een deel van de ingekomen post om bij de invoering van de MID-office in 2016 over te gaan naar volledige dossiervorming in Verseon.

Overigens wordt opgemerkt dat als niet goed geregistreerd wordt in Verseon, de burger toch goed geholpen kan zijn. Er kan bijvoorbeeld uitgebreid telefonisch contact of overleg zijn geweest met de burger. Ook zijn er wel eens technische storingen geweest, waardoor het niet mogelijk was om een uitgaande brief te maken in Verseon en te registreren. Ook is het zo dat een documentmanagementsysteem niet geschikt is voor kleine klantcontacten of korte vragen. Het documentmanagementsysteem Verseon is een belangrijk monitor- en controle-instrument om na te gaan of zaken goed zijn afgehandeld en verlopen. Bovendien is registratie noodzakelijk voor een overheidsorganisatie, omdat zij verplicht is de onder hen berustende archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren. Dit kan overigens ook analoog in papieren dossiers.

De bejegening naar burgers in brieven en e-mails staan omschreven in de Schrijfwijzer gemeente Valkenswaard van januari 2014, ook terug te vinden in Valkie Talkie. Hierin staat informatie opgenomen over spelling en taalgebruik om correct Nederlands te gebruiken. Ook staat er een lijst van antieke woorden gegeven, welke in de communicatie naar burgers verboden zijn. Er worden tips gegeven over het schrijven van brieven. De stelregel is: in een leesbare brief is de afstand tussen spreektaal en schrijftaal zo klein mogelijk. Dit kan onder andere bereikt worden door de kern van een zin vooraan te zetten, actieve zinnen en daadkrachtige taal te gebruiken, te formuleren vanuit het perspectief van de lezer en respectvol te schrijven. Ook worden er tips voor het schrijven van e-mails gegeven, die net zo zorgvuldig opgesteld dienen te worden als een brief. Bij de schrijfwijzer hoort de checklist Goed Geschreven, waarin deze zaken afgevinkt kunnen worden. Deze twee documenten zijn gebruikt voor de normen over de bejegening in brieven en e-mails. Onduidelijk is in hoeverre deze documenten bekend zijn en gebruikt worden door de medewerkers van de gemeente.

2.2 SOCIALE MEDIA EN BURGERVERAGEN

In het document 'Beleid sociale media gemeente Valkenswaard' van november 2012 worden de kenmerken van sociale media uiteengezet en hoe gemeente Valkenswaard als afzender aan de slag kan gaan met sociale media. Ook worden er richtlijnen gegeven voor ambtenaren. De gemeente Valkenswaard hanteert in de communicatie op sociale media door de raad, college en ambtelijke organisatie geen strikte regels, zo wordt gesteld door de medewerkers van het team Communicatie. Het is vooral logisch handelen vanuit goed ambtenaarschap. In het beleid zijn een aantal punten op een rij gezet, waar werknemers van de gemeente op kunnen letten bij de communicatie naar burgers toe op de sociale media. Zo wordt er aandacht gevraagd voor de snelheid waarmee informatie zich kan verspreiden, waardoor zowel de negatieve als ook de positieve impact groot kan zijn. Echter, er wordt ook gesteld dat er geen wezenlijk verschil is tussen traditioneel gebruik van offline en online communicatiemiddelen. De hoofdrichtlijn is: 'Wees een goed ambtenaar'.

De gemeente Valkenswaard is actief op Twitter en Facebook, omdat dit tot op heden veruit de meest populaire middelen zijn om online te communiceren met burgers. Sociale media lijken een steeds belangrijkere rol te krijgen bij het beantwoorden van korte burgervragen. Het lijkt erop dat bewoners en ondernemers de gemeente op sociale media beter weten te vinden. De verwachting van het team Communicatie is dat de traditionele post een gestage en langzame dood sterft, tezamen met de generatie die hiervan gebruik maakt. Immers de jongere generatie schrijft geen brief meer.

Tot op heden is het bovengenoemde beleidsdocument de leidraad. Inmiddels zijn er nieuwe ervaringen opgedaan met sociale media, en daarom loopt er op dit moment een evaluatie. Hierin wordt kritisch gekeken naar het huidige online gedrag en waar de gemeente Valkenswaard naar toe zou willen: integrale communicatie waarbij 'online' communicatie niet langer een 'apart middel' is, maar gezien wordt als volwaardig onderdeel in elk communicatieplan. Wanneer nodig zal er nieuw beleid worden gemaakt en zal dit worden vastgesteld door de raad.

De afhandeling van burgervragen op sociale media gebeurt nu altijd via het team Communicatie. Wellicht dat in de toekomst het klantcontactcentrum verantwoordelijk wordt voor de afhandeling van de burgervraag op sociale media. Bij het team Communicatie wordt de burgervraag eerst gescreend: betreft het een algemene of een persoonlijke vraag of beide. Vervolgens wordt bekeken of het team Communicatie de vraag zelf kan beantwoorden, of dat contact moet worden opgenomen met het vakteam. Bij persoonlijke vragen wordt altijd contact opgenomen met het vakteam. Binnen één werkdag start de conversatie, dit kan een eerste reactie zijn en hoeft nog niet het volledige antwoord te zijn. De verdere afhandeling kan verder gebeuren via de sociale media, telefonisch of via een afspraak.

De eerste reactie verloopt via het team Communicatie omdat zij meer ervaring hebben met de verschillende media. Zo zijn er duidelijk verschillen tussen het medium Facebook en Twitter. Op Facebook gaat het meer om zaken als human interest, overlast of wegwerkzaamheden, evenementen en dergelijke. Terwijl op Twitter de berichtgeving wat zakelijker is. Hier gaat het om actualiteiten, persberichten, raadsvergaderingen, en dergelijke. Bovendien ben je op Twitter sterk

gebonden aan het beperkt aantal tekens dat ook enige vaardigheid vraagt. Indien op Twitter persoonlijk wordt gereageerd (via Direct Message of DM) is het wel mogelijk om uitgebreider te reageren. Het team Communicatie is bewust bezig met het online bereiken van burgers en probeert zo snel en accuraat mogelijk te reageren.

2.3. VOORTGANGSBEWAKING

In het Protocol postbehandeling staat opgenomen dat de directie samen met de teammanagers verantwoordelijk is voor de voortgang en afdoening van stukken. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de periodieke managementrapportages. Dit zijn signaleringslijsten (2 weken voor streefdatum) en rappelijsten (streefdatum verstreken). Ook kan de teammanager via de werkvoorraad in Verseon zien welke zaken er bij zijn team en per medewerker open staan. In het Protocol wordt geadviseerd om dit wekelijks te doen. Van de medewerkers wordt een taakvolwassen houding verwacht, aldus het protocol. Uit de interviews blijkt dat managers en medewerkers hier verschillend mee omgaan. Er zijn tal van initiatieven geweest om de afhandeling van de post te verbeteren. Bijvoorbeeld: presentatie in Management Overleg (MO) om de teammanagers te informeren, teams zijn bezocht voor uitleg aan de medewerkers, de postafhandeling is opgenomen in de voortgangsgesprekken directie/teammanagers etcetera.

Ook is er recent, in december 2015, een nieuw voorstel aangenomen in het MO. Het doel van dit voorstel is: *'De medewerkers ondersteunen om, in het kader van een goede dienstverlening, zaken correct en tijdig af te handelen en tevens de medewerker te leren om bij dreigende overschrijdingen met adequate oplossingen te komen. In plaats van het rondsturen van lijsten om de teams te blijven prikkelen zaken tijdig af te handelen, wordt de digitale coach van het team ingezet om de medewerkers binnen hun eigen team meer bewustwording bij te brengen voor dit proces. Tevens is de doelstelling dat medewerkers het tijdig afhandelen van zaken als een vanzelfsprekendheid zien.'* De digitale coaches gaan dus actief toezicht houden op de werkvoorraad van hun team. Bij een dreigende overschrijding gaat de digitale coach samen met de behandeld medewerker op zoek naar een oplossing. Er blijkt vaak nog onwetendheid bij de medewerkers te zijn over doorlooptijden en Verseon. De digitale coach kan hierbij helpen. Het komende jaar wordt iedere drie maanden geëvalueerd of dit heeft geleid tot verbeteringen. Het moet een continu verbeteringsproces worden waarvan nu de eerste stap is om de termijnen van de postafhandeling te verbeteren. De volgende stap is de kwaliteit in de vorm van volledige dossiers en de bejegening naar burgers toe.

Op dit moment is de organisatie bezig met een inventarisatie van afhandelingstermijnen van de verschillende zaakprocessen. Indien van alle zaakprocessen de afhandelingstermijnen en de redelijke termijn bekend zijn, zou dit ook in de ontvangstbevestiging vermeld kunnen worden. Bij sommige processen heb je meer tijd nodig dan de redelijke termijn van 8 weken die de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) stelt. Zo neemt bijvoorbeeld de verkoop van restgrond 4 maanden in beslag, terwijl een uittreksel van het KCC binnen 5 dagen afgehandeld kan worden. Hierop dient het systeem ingericht en aangepast te worden. In de meeste gevallen wordt een algemene ontvangstbevestiging door DIV verstuurd, met daarin opgenomen kenmerk, datum ontvangstbrief en telefoonnummer van het KCC waar nadere informatie kan worden opgevraagd.

2.4. MEETINSTRUMENTEN EN RAPPORTAGES

In deze paragraaf wordt ingegaan op de meetinstrumenten voor post en email waarbij specifiek wordt stil gestaan bij de overzichten voor de raad. Tot slot wordt ingegaan op de meetinstrumenten voor de sociale media.

Post en e-mail

De gemeente Valkenswaard hanteert de volgende servicenormen over tijdigheid:

- 85% binnen de vastgestelde wettelijke termijn van ingekomen brieven/faxen/e-mails
- 100% ontvangstbevestiging van ingekomen brieven/faxen/ e-mails binnen 14 dagen, tenzij er een inhoudelijke reactie is verstuurd.

Het is bij servicenormen of prestatie-indicatoren belangrijk dat de resultaten meetbaar en vergelijkbaar moeten zijn. Dit is nu nog niet altijd het geval, zo lezen we terug in de begroting van 2016, aangezien er geen representatieve meting beschikbaar was over de realisatie van 2014 over de afgehandelde poststukken binnen de termijn. Dit werd veroorzaakt door opstartproblemen bij de ingebruikname van het systeem Verseon in april 2014.

Ook de metingen uit de burgerjaarverslagen zijn onduidelijk en geven geen eenduidige interpretatie over het behalen van de servicenormen. Ter illustratie: in het burgerjaarverslag van 2013/2014 staat dat in 2014 90% van de poststukken is afgehandeld binnen de vastgestelde termijn en in 2013 85%. Dit terwijl in het burgerjaarverslag van 2012 staat dat in 2011 en 2012 slechts 43/44% binnen de streefdatum is afgehandeld. Onduidelijk is in hoeverre de twee servicenormen zijn behaald in de afgelopen jaren en wat gemeten is.

Een ander meetinstrument is: 'Waarstaatjegemeente'. Deze tool is door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) opnieuw ingericht. Dit ziet er nu uit als een dashboard en biedt meer vergelijkingsmogelijkheden per thema. Echter door de aangebrachte wijzigingen in de indeling kunnen eigen resultaten niet meer worden kunnen vergeleken met voorgaande jaren. Vergelijking met andere gemeenten kan nog wel. Uit de burgerpeiling 2015 blijkt dat de gemeente Valkenswaard gemiddeld een 6,7 scoort tegenover gemiddeld een 6,9 voor gemeenten in vergelijkbare stedelijkheidsklasse.

In december 2014 heeft de gemeente Valkenswaard meegedaan aan de benchmark Publiekszaken. Dit onderzoek toetst de gemeentelijke dienstverlening op verschillende onderdelen, de gemeente Valkenswaard scoort hier de derde plaats van beste gemeenten. Het onderdeel post en e-mail is niet of nauwelijks gemeten in deze benchmark. Er is uitsluitend gemeten in hoeverre binnen drie dagen een ontvangstbevestiging is verstuurd, hierop scoorde Valkenswaard 100% bij de post. Bij e-mail is dit niet gemeten.

Maandelijkse overzichten voor de raad

In februari 2015 is de vraag gesteld vanuit de raad om voor een half jaar maandelijks een overzicht te verstrekken over geregistreerde poststukken en de status van afhandeling. Deze vraag was gesteld vanuit de controlerende rol van de raad, zodat het college er actief op gaat monitoren en sturen. Bij een deel van de raad komen er signalen binnen dat een deel van de brieven niet geregistreerd wordt en/of dat burgers te laat of geen antwoord krijgen. De ambitie zou hoger moeten liggen; de gemeente zou moeten streven naar 100% tijdige en volledige afhandeling. Dit wordt niet door alle fracties gedeeld, anderen zijn van mening dat het naar behoren gaat en er altijd verbeteringen mogelijk zijn.

In totaal zijn er in de periode 1 februari – 1 augustus 2.195 geregistreerde postzaken, waarvan volgens opgave door DIV 34% buiten de termijn is afgehandeld. Zie hiervoor ook paragraaf 3.2 tijdigheid in tabel 5.

Het blijkt dat de fracties bekend zijn met de raadsoverzichten over de status van afhandeling, maar zij halen er geen of weinig informatie uit. Er zijn ook geen inhoudelijke vragen gesteld aan het college of de ambtelijke organisatie over deze overzichten. Uit de telefonische interviews blijkt dat raadsleden de verstrekte overzichten van weinig toegevoegde waarde vinden. Een jaarlijks overzicht over de afhandeling van postzaken opgenomen in bijvoorbeeld de programmabegroting is veel geschikter, zo wordt opgemerkt door de raadsleden.

Sociale media

De servicenorm voor sociale media is om binnen één werkdag te reageren op vragen van burgers, aan deze norm wordt voldaan. Dit kan gemeten worden aan de hand van het onderzoek 'Open gemeenten' waaraan de gemeente Valkenswaard in 2015 heeft meegedaan. De analyse van het Twitter-account van Valkenswaard laat zien dat de gemiddelde reactiesnelheid 27 uur. Bovendien ligt het gemiddeld iets hoger dan gemeenten van vergelijkbare grootte. Dit geldt ook voor de overige gemeten resultaten zoals % volgers, % accounts. Voor de inzet voor sociale media heeft Valkenswaard zichzelf een voldoende (6) gegeven. Met andere woorden: men ziet nog potentieel voor verbetering.

Sinds oktober 2015 is de gemeente Valkenswaard actief haar sociale media aan het monitoren, dit bevindt zich in de experimenteerfase met een halfjaarlijkse proefperiode. Het is nu al waardevol gebleken bij de discussie over vluchtelingen. Er kan goed inzicht worden verkregen in de sentimenten die er leven onder de bevolking, de gemeente kan hier vervolgens op inspelen.

Aan de fractievoorzitters is ook de vraag gesteld hoe zij vinden dat de gemeente Valkenswaard omgaat met de beantwoording van burgersvragen op sociale media zoals Facebook en Twitter. Deze vraag bleek voor een groot deel van de geïnterviewden lastig te beantwoorden, omdat zij daar zelf weinig of geen ervaring mee hebben. Slechts één raadslid kon de vraag beantwoorden en merkte op de indruk te hebben dat de gemeente Valkenswaard snel reageert op sociale media en de burgemeester hierin het goede voorbeeld geeft. Als raadsleden er al ervaring mee hebben, dan zien zij sociale media vooral als eenrichtingsverkeer, als een zendingskanaal en niet om het gesprek met burgers aan te gaan. De voorkeur wordt gegeven aan schriftelijke communicatie, omdat er dan officiële bewijsstukken zijn. De sociale media vinden zij te vluchtig. Door het team Communicatie wordt ook opgemerkt dat raadsleden nog weinig gebruik maken van sociale media in hun contacten met burgers.

2.5. TOTALE OMVANG EN STEEKPROEF

Jaarlijks worden meer dan 5.000 vragen door burgers gesteld aan de gemeente Valkenswaard. In 2015 zijn er circa 4.500 brieven, e-mails en faxen geregistreerd in het documentmanagementsysteem Verseon. Een klein deel hiervan zijn ook interne stukken, bijvoorbeeld vragen vanuit de raad. Daarnaast zijn er in 2015 circa 700 burgersvragen gesteld via de sociale media: Facebook en Twitter. Voor Facebook is niet precies bekend hoe groot het aantal burgersvragen is. Hiervoor is een schatting gemaakt door uit te gaan van een gemiddelde van vijf berichten per week die de gemeente Valkenswaard zendt, waarop gemiddeld twee burgersvragen per bericht binnenkomen.

Uit het systeem Verseon is een aselechte steekproef van 135 stuks getrokken. De zaken zijn getrokken uit de vijf grootste teams en de teams waar het meeste contact is met burgers.

Tabel 1. Verdeling van de steekproef naar de verschillende teams.

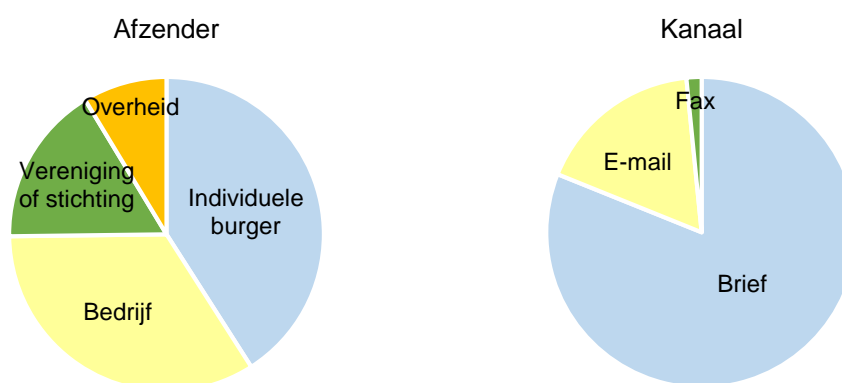
Teams	Postzaken feb – juli 2015		Steekproef aantal
	aantal	perc.	
Klantcontactcentrum (KCC)	829	38%	25
Financieel beheer en belastingen	496	23%	25
Ruimte en economie	327	15%	25
Vergunning, toezicht en handhaving	184	8%	25
Zorg, welzijn en onderwijs	82	4%	25
Beheer openbare ruimte	45	2%	10
Andere kleine teams (15 stuks)	232	11%	0
Totaal	2.195	100%	135

In deze periode is de organisatie anders ingericht en zijn er naamswijzigingen geweest bij sommige teams. Deze zijn in de tabel gegroepeerd. Bij het Klantcontactcentrum (KCC) behoort ook het team Klantcontact burgers. Het team Klantcontact omgeving hoort bij Vergunning, toezicht en handhaving. Onder het team Ruimte en economie is verstaan het voormalige team Ruimtelijke ontwikkeling en economie, dit zijn nu de teams Ruimtelijk beleid en projecten en Sociaal economisch beleid. De andere kleine teams betreffen: Advies en managementondersteuning, bestuurssecretariaat, centrum muziek en dans, documentaire informatievoorziening, facilitair bedrijf, informatisering & automatisering, juridische zaken, kabinetszaken, personeel en organisaties, post en archiefzaken, raad, sport, strategie, VTH veiligheid en werk & inkomen. Deze teams zijn, vanwege de kleine aantallen, niet meegenomen.

Een klein deel van de afzenders (8 stuks) bleek een intern poststuk te zijn of te behoren bij een andere zaak, vandaar dat deze postzaken niet verder zijn meegenomen. Dit heeft geen gevolgen voor de representativiteit.

Vier tiende deel van de brieven (41%) zijn afkomstig van individuele burgers, een derde deel van bedrijven (34%) en bijna een vijfde deel van verenigingen of stichting (17%). Ook is nog een klein deel afkomstig van andere overheidsorganen zoals bijvoorbeeld andere gemeenten, justitie of politie. Hiermee kunnen de verschillende groeperingen goed in beeld worden gebracht. Dit is zichtbaar gemaakt in de volgende figuur.

Figuur 1. Kenmerken van de steekproef naar afzender en kanaal.



Het grootste deel van de steekproef (81%) betreft traditionele post en zo'n 17% betreft e-mail. Fax komt nog slechts bij uitzondering voor.

Bijna driekwart van de postzaken (70%) zijn verzoeken of aanvragen aan de gemeente. Een kwart tot een derde deel betreft bezwaren, een verzoek in het kader van Wet openbaarheid bestuur (WOB) of het in gebreke stellen hiervan of klachten.

Van de gestelde burgervragen op de Facebookpagina en het Twitter account is een aselechte steekproef van 50 stuks getrokken.

Tabel 2. Verdeling van de steekproef naar sociale mediavorm.

Teams	Digitaal juli – dec 2015		Steekproef
	aantal	perc.	Aantal
Facebook	± 260	70%	29
Twitter	109	30%	21
Totaal	± 369	100%	50

In vergelijking met het totaal aantal vragen wordt een vijfde deel via de sociale media afgehandeld. De verwachting is dat het aantal burgervragen op sociale media de komende jaren gaat toenemen.

De burgervragen op de sociale media zijn divers van aard, alhoewel opvalt dat een groot deel getypeerd kan worden als klachten (36%), 40% zijn vragen en een kwart (24%) als overig.

Er is ook beoordeeld in hoeverre de burgervragen positief, neutraal dan wel negatief geladen zijn door de burger. Dit is hier genoemd de vraagkleur. We zien dan dat circa 40% neutraal is van de burgervragen, 38% negatief en 22% positief. Hierbij is er een verschil tussen Facebook en Twitter, dit is zichtbaar in de volgende figuur.

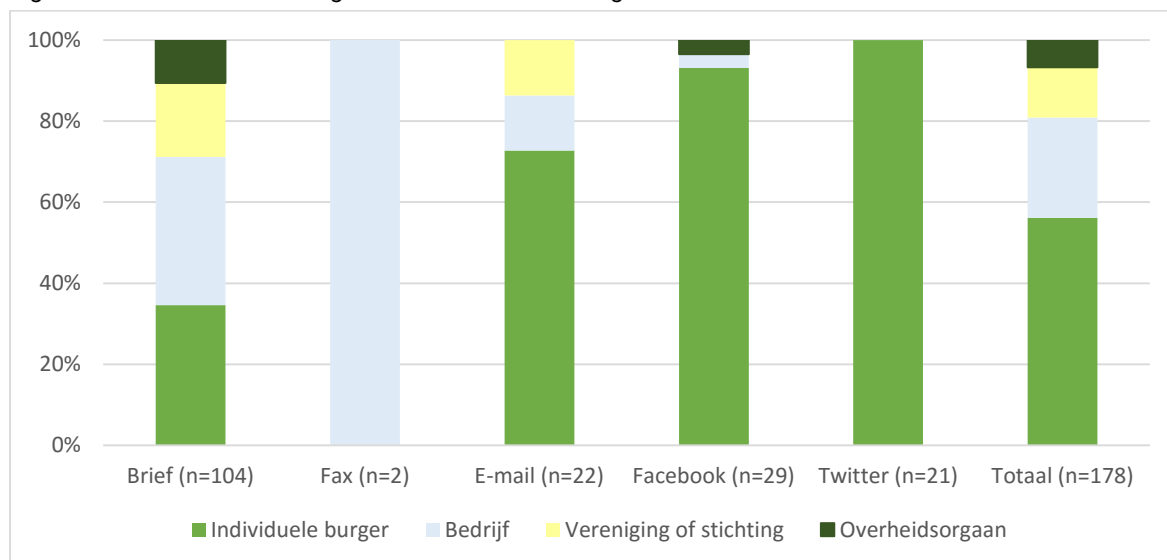
Figuur 2. Verdeling naar vraagkleur van burgervragen op sociale media.



Op Twitter is het aandeel positief geladen burgervragen kleiner dan op Facebook,

Ook zijn er verschillen naar soort afzender. Deze zijn vooral opvallend als we onderscheid maken naar de verschillende gebruikte kanalen, afgebeeld in de volgende figuur.

Figuur 3. Procentuele verdeling van soort afzender naar gebruikt kanaal.



De figuur maakt zichtbaar dat bij de traditionele brieven maar een derde deel afkomstig is van individuele burgers. Terwijl bij e-mails driekwart afkomstig is van individuele burgers. En op Facebook en Twitter zijn het nagenoeg alleen individuele burgers. Bedrijven, verenigingen of stichtingen of overheidsorganen maken nog nauwelijks gebruik van deze nieuwe digitale kanalen.

3. TOETS VAN POST EN EMAIL

In dit hoofdstuk worden de schriftelijke burgervragen via post en e-mail getoetst aan het normenkader (zie bijlage 2). In de eerste paragraaf komt de volledigheid aan bod (normen in 1 tot en met 5). In de tweede paragraaf komt de tijdigheid aan bod (normen 6 tot en met 9). De derde paragraaf tenslotte gaat over de bejegening (normen 10 tot en met 16).

3.1 VOLLEDIGHEID

In deze paragraaf komt aan bod in hoeverre alle post geregistreerd wordt en in welke mate de digitale postdossiers volledig zijn. Ook wordt behandeld in hoeverre ontvangstbevestigingen en verdagingsberichten zijn verstuurd en volledig zijn.

Alles registreren

De norm is dat alle ingekomen post, die voor registratie in aanmerking komt, geregistreerd wordt, zie hiervoor ook paragraaf 2.1 waarin geciteerd wordt uit het Protocol postbehandeling. Het is niet mogelijk om te toetsen of er ingekomen post en e-mail is, die niet geregistreerd is, terwijl dit wel geregistreerd had moeten worden. Echter op basis van de interviews en de bevindingen uit deze toets kan geconcludeerd worden dat het incidenteel voorkomt dat ingekomen post niet wordt geregistreerd. In de steekproef komt het voor dat een ingekomen brief geregistreerd wordt op het hetzelfde tijdstip als de uitgaande brief. Ook hebben we eerder vastgesteld dat niet alle e-mails centraal binnen komen waardoor het afhankelijk is van de medewerker of de e-mail geregistreerd wordt. In de steekproef wordt 10% van de zaken te laat aangeboden voor registratie, dit doet vermoeden dat het kan voorkomen dat niet geregistreerd wordt, terwijl dit wel had moeten.

Digitale postdossiers

De norm is dat het digitale postdossier in Verseon in ieder geval de ingekomen brief en uitgaande brief bevat en idealiter ook alle gerelateerde poststukken of notities aangaande de ingekomen brief aanwezig zijn. Het blijkt dat maar de helft (51%) van de postdossiers volledig is. Het komt bij alle teams voor dat de dossiers in Verseon onvolledig zijn. De teams Zorg, welzijn en onderwijs en Vergunning, toezicht en handhaving hebben relatief de meeste onvolledige dossiers. De verklaring hiervoor is dat deze teams tevens gebruik maken van vakapplicaties waar mogelijk de poststukken zich bevinden. Dit neemt niet weg dat volgens het Protocol postbehandeling bij het inkomende poststuk in Verseon ook altijd de verdere correspondentie zoals de ontvangstbevestigingen, interne documenten en antwoordbrieven geregistreerd dienen te worden. Dit is dus maar voor de helft van digitale postdossiers in Verseon het geval.

Tabel 3. Volledig zijn van digitale postdossiers in Verseon.

	wel	niet	aantal
Digitale postdossiers	51%	49%	127

Het meest voorkomende probleem van incomplete digitale dossiers is dat de gehele uitgaande brief ontbreekt, terwijl deze er wel had moeten zijn. Dit geldt voor een derde deel van de steekproef. Ook komt het voor dat alleen de conceptbrief of een sjabloon aanwezig is in het dossier. Hierdoor ontbreekt het officiële bewijsstuk en is ook onduidelijk wanneer de uitgaande brief verzonden is. Daarnaast wordt weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheid om notities te maken, die kort het telefoongesprek of mondeling overleg weergeven. Soms is hierin wel opgenomen dat het in een vakapplicatie is verwerkt. Het onvolledig zijn van de digitale postdossiers maakt duidelijk dat nog niet optimaal gebruik wordt gemaakt van het documentmanagementsysteem Verseon binnen de gemeente Valkenswaard.

Ontvangstbevestigingen en verdagingsberichten

In het voorgaande hoofdstuk hebben we gelezen dat de ontvangstbevestigingen automatisch worden verstuurd indien geregistreerd wordt. In de steekproef blijkt dit bij minder dan de helft (46%) van de zaken waar te zijn, in de andere helft (54%) zijn geen ontvangstbevestigingen verstuurd die in Verseon geregistreerd zijn.

Echter als norm is gehanteerd dat alleen een ontvangstbevestiging verstuurd hoeft te worden indien binnen 14 dagen geen inhoudelijke reactie is gegeven. Dan blijkt dat bij 69% van de postzaken wel een ontvangstbevestiging is verstuurd, maar bij een derde deel (31%) niet. Dit is met name het geval bij de teams: Ruimte en economie, Vergunning, toezicht en handhaving en Zorg, welzijn en onderwijs. Hier komt het relatief het meest voor dat geen ontvangstbevestiging is verstuurd vanuit Verseon, terwijl dit wel had moeten. Bij de andere teams zijn meestal wel ontvangstbevestigingen verstuurd.

Ook is getoetst of de ontvangstbevestigingen volledig zijn, dat wil zeggen de datum van ontvangst en het registratienummer of kenmerk benoemen en de behandelwijze en de behandelingsduur. Het beleid in de gemeente Valkenswaard is om een algemene ontvangstbevestiging te sturen waarin de ontvangstdatum van de brief wordt gegeven, het kenmerk en het telefoonnummer van het Klantcontactcentrum waar nadere informatie kan worden verkregen. Het wekt dan ook geen verbazing dat slechts 29% van de ontvangstbevestigingen volledig zijn volgens de norm. Uit reacties van burgers is op te maken dat zij deze algemene ontvangstbevestiging als onprettig ervaren, want als er contact wordt opgenomen met het Klantcontactcentrum kan daar ook geen nadere informatie worden verkregen over de behandelwijze en/of over de behandelingsduur.

Tabel 4. Al dan niet volledige ontvangstbevestigingen in Verseon.

	wel	niet	aantal
Verstuurde ontvangstbevestigingen	29%	71%	59

Bij het team Financieel beheer en belastingen zijn alle aangetroffen ontvangstbevestigingen volledig. Terwijl bij de andere teams het grootste deel van de ontvangstbevestigingen in Verseon onvolledig is. Het is mogelijk dat bij deze teams vanuit de vakapplicaties volledige ontvangstbevestigingen zijn verstuurd. Maar dit is niet het geval geweest bij deze verstuurde geautomatiseerde ontvangstbevestigingen uit Verseon.

Bij veel standaardwerkprocessen en afhandelingstermijnen moet het mogelijk zijn om ook de behandelingsduur en behandelwijze te automatiseren zodat geautomatiseerde volledige ontvangstbevestigingen verstuurd kunnen worden.

Indien afhandeling niet mogelijk is binnen de termijn, dan dient er een verdagingsbericht verstuurd te worden met daarin de reden van vertraging en de nieuwe termijn. Een verdagingsbericht kan in Verseon geregistreerd worden als een uitgaand poststuk. Slechts eenmaal is een uitgaande brief met daarin de reden van vertraging en de nieuwe termijn aangetroffen in de steekproef. In de interviews is opgemerkt dat het niet gebruikelijk is om verdagingsberichten te versturen.

3.2 TIJDIGHEID

In deze paragraaf komt de tijdigheid van postregistratie en afhandeling aan bod.

Tijdig registreren

De norm in dit onderzoek is dat de ingekomen post dezelfde dag of de volgende werkdag geregistreerd en gescand wordt. In de meeste gevallen (90%) blijkt dit ook het geval te zijn. Bij 10% wordt te laat geregistreerd. Dit komt relatief vaker voor bij e-mails dan bij brieven. Soms vindt de registratie pas plaats bij de uitgaande brief, maar over het algemeen wordt tijdig geregistreerd en wordt de norm gehaald.

Tijdig ontvangstbevestiging versturen

De norm is dat bij brieven binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging wordt verstuurd en bij e-mails binnen 5 dagen. De meerderheid (85%) van de ontvangstbevestigingen wordt tijdig verstuurd, vaak al dezelfde dag of een dag later. Echter een deel (15%) van de ontvangstbevestigingen wordt te laat verstuurd. Merkwaardig is daarbij dat in sommige gevallen de ontvangstbevestiging later is verstuurd

dan de inhoudelijke reactie. In ieder geval wordt in dit onderzoek de norm van 100% tijdige ontvangstbevestigingen versturen niet gehaald.

Tijdig inhoudelijke reactie geven

Het was mogelijk om bij 87 postzaken te beoordelen of er inhoudelijke reactie is gegeven. Hiervan is 78% tijdig en 22% niet tijdig. Dit was niet bij alle digitale dossiers mogelijk, omdat, zoals eerder geconstateerd is, de dossiers onvolledig waren. Navraag bij deze onvolledige dossiers bij de betreffende vakteams heeft nog een aantal uitgaande brieven opgeleverd.

Ook wordt niet bij alle brieven een schriftelijke reactie verwacht. Sommige brieven worden ter kennisname aangeboden, of zijn via een ander kanaal (telefonisch of mondeling overleg) afgehandeld. Uit de stukken blijkt dat in een kwart van de gevallen ook via andere kanalen contact is geweest tussen de afzender en de gemeente.

Volgens opgave van de gemeente Valkenswaard is 32% buiten de termijn afgehandeld en slechts 68% tijdig afgehandeld. Beide resultaten voldoen niet aan de eigen norm om 85% binnen de termijn af te handelen. Opvallend is evenwel dat de steekproef een gunstiger resultaat heeft dan de eigen opgave. Dit wordt verklaard doordat bij de steekproef sprake is van inhoudelijke interpretatie of de burger tijdig antwoord heeft gekregen, terwijl de eigen opgave is gemaakt op basis van hoe medewerkers de gegevens hebben verwerkt in het documentmanagementsysteem. Zoals al eerder is geconstateerd, is er nog geen sprake van optimaal gebruik van dit systeem.

Tabel 5. Tijdig afhandelen/ reactie geven voor hele populatie en steekproef feb – aug 2015 in Verseon.

	Hele populatie (eigen opgave)			Steekproef		
	wel	niet	totaal	wel	niet	totaal
Inkomende stukken en afhandeling	68%	32%	2.195	78%	22%	87

Alle teams scoren beter in de steekproef dan in de eigen opgave, met uitzondering van het team Klantcontactcentrum. Bij de teams: Zorg, welzijn en onderwijs en Beheer openbare ruimte is het meeste sprake van overschrijdingen bij de eigen opgave. Dit hangt mogelijk samen met de afhandeling in de vakapplicaties.

Er zijn kleine verschillen tussen het soort afzender en het niet tijdig reageren. Relatief iets vaker bij verenigingen en stichtingen (27%) dan bij individuele burgers (19%) en bedrijven (19%). Ook wordt de norm relatief vaker bij e-mails (29%) overschreden dan bij brieven (21%).

3.3 BEJEGENING

Het is 55 keer mogelijk geweest in de steekproef om een uitgaande brief of e-mail van de gemeente inhoudelijk te toetsen op bejegening. In deze paragraaf wordt onderscheid gemaakt naar taalgebruik, toegankelijkheid, fatsoen, klantgerichtheid en een integrale benadering.

Taalgebruik

Een meerderheid van de brieven (95%) is in correct Nederlands opgesteld. Dat wil zeggen dat er geen taalfouten zijn geconstateerd. Bij drie brieven/e-mails (5%) zijn kleine taalfouten aangetroffen.

Bij de meerderheid (65%) van de brieven wordt de afzender in begrijpelijke bewoordingen geïnformeerd. Echter bij een derde deel (35%) van de brieven is het taalgebruik wollig en worden onnodig lange zinnen van meer dan 20 woorden gebruikt. Zo is er zelfs een zin van 43 woorden aangetroffen. De afstand tussen leestaal en schrijftaal is dan groot te noemen. Een voorbeeld van een onnodig complexe zin: *'De besluitvorming hieromtrent is afgerond, echter, het ziet er naar uit dat de toenmalige afspraak, alhoewel in wezen niet meer relevant, toch gestand gedaan zal worden.'*

Ook komt het regelmatig voor dat antieke of ambtelijke woorden worden gebruikt die volgens de Schrijfwijzer 'verboden' zijn. De volgende voorbeelden illustreren dit: *'vigerende bestemmingsplannen, ten aanzien van, vorenstaande, deel ik u het volgende mede, in goede orde,*

omissie, dermate zwaarwegend, rechtzekerheidsbeginsel, zorgvuldigheidsbeginsel, primaire besluit, reclamant, onverwijld spoed, abusievelijk, en geen redenen van overwegende aard aanwezig om de aanslag te vernietigen.'

Dit komt bij alle teams maar er zijn kleine verschillen te constateren. In onderstaande tabel staat dit weergegeven per team, waarbij dit met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd dient te worden, omdat de steekproef klein is en het kleine absolute aantallen betreft.

Tabel 6. Overzicht van al dan niet begrijpelijk zijn van de uitgaande brieven per team.

Teams	Begrijpelijk brieven		Totaal
	wel	niet	aantal
Beheer openbare ruimte	60%	40%	5
Financieel beheer en belastingen	67%	33%	15
Klantcontactcentrum	89%	11%	9
Ruimte en economie	58%	42%	12
Vergunning, toezicht en handhaving	63%	38%	8
Zorg, welzijn en onderwijs	50%	50%	6
Totaal	65%	35%	55

Bij het Klantcontactcentrum worden de meeste begrijpelijke brieven geschreven. Dit is logisch te verklaren, omdat het hier ook vaker om eenvoudige zaken gaat dan bij de andere teams. Dat neemt niet weg dat het ook bij complexe zaken mogelijk is en juist van belang om dit in begrijpelijke bewoordingen uit te leggen aan de burger. De teams: Zorg, welzijn en onderwijs en Ruimte en economie schrijven relatief vaker moeilijk te begrijpen brieven voor burgers waarin complexe zaken niet helder worden uitgelegd.

Opvallend is dat het aandeel van begrijpelijke brieven gericht aan individuele burgers (43%) veel kleiner is dan het aandeel gericht aan bedrijven (82%) en aan verenigingen of stichtingen (64%). Dit betekent dus dat meer dan de helft (57%) van de brieven gericht aan individuele burgers waarschijnlijk niet goed te begrijpen is voor deze burgers. Terwijl, zo zou men kunnen stellen, dit juist de doelgroep is die het meest gediend is met een begrijpelijke brief.

Toegankelijkheid

Voor de ontvanger van een gemeentelijke brief moet helder zijn bij wie hij terecht kan voor aanvullende vragen of een toelichting. Naam van de ambtenaar, een doorkiesnummer en/of een emailadres dienen te worden opgenomen. Bij driekwart van de uitgaande brieven (78%) was dit het geval, maar bij een kwart (22%) niet. Bij deze brieven ontbreekt de naam, telefoon of emailadres van de behandelend ambtenaar. Dit komt relatief vaker voor bij de teams Beheer openbare ruimte (60%) en Zorg, Welzijn en Onderwijs (33%) dan bij de andere teams.

Ook komt het soms voor dat de brief is geschreven in de onpersoonlijke wij-vorm in plaats van de meer persoonlijke ik-vorm, zoals afgesproken in de Schrijfwijzer Valkenswaard. Bij één brief is de brief gestart in de ik-vorm en is later in de brief overgestapt naar de onpersoonlijke wij-vorm van het college van B en W.

De persoonlijke benadering heeft betrekking op de aanhef: is deze direct aan de persoon gericht. Bij de helft (56%) van de brieven is er sprake van een persoonlijke aanhef. Bij de andere helft (44%) is er sprake van een algemene aanhef zoals 'Geachte heer/mevrouw' of 'Geacht bestuur'. Voor een klein deel is dit te verklaren, omdat de afzender niet persoonlijk ondertekend heeft, echter in de meeste gevallen is het mogelijk om de brief persoonlijk te adresseren.

Individuele burgers (29%) worden relatief het minst onpersoonlijk aangesproken, hierbij krijgt de meerderheid (71%) wel een persoonlijke aanspreekvorm.

Fatsoen

Nagenoeg alle uitgaande brieven (89%) voldoen aan de fatsoensnormen en ook is de meerderheid (91%) van de brieven verzorgd te noemen. In een aantal gevallen kon dit moeilijk beoordeeld worden, omdat alleen de conceptversie in het digitale dossier opgenomen was. Over het algemeen wordt de briefschrijver met u aangesproken, wordt zijn naam correct gespeld en is de toon respectvol en hoffelijk. Wat betreft de verzorging van de brieven komt het soms voor dat het kenmerk van de brief ontbreekt en zoals eerder gezegd de persoonlijke aanhef ontbreekt, dit geeft toch een minder verzorgde indruk.

Ook dient de brief fatsoenlijk te worden afgesloten, bij voorkeur met vriendelijke groeten. Ook moet de burger nog weten wat hij verder nog kan doen; of hij bijvoorbeeld nog bezwaar kan aantekenen tegen het besluit. Bij de grote meerderheid (80%) van de brieven is er sprake van een correcte afsluiting. Hierbij wordt helder aangegeven hoe de burger bezwaar kan aantekenen en wordt de brief ondertekend met vriendelijke groeten. Bij een vijfde deel (20%) van de brieven is de afsluiting ontoereikend.

Klantgerichte en integrale benadering

Aan de norm volledigheid, dat wil zeggen de vraag van de briefschrijver wordt volledig inhoudelijk beantwoord in de uitgaande brief van de gemeente, wordt bij de meerderheid (85%) voldaan. Bij 15% van de brieven is dit niet het geval, omdat dan niet wordt ingegaan op alle vragen of bezwaren van de briefschrijver.

Hiervoor is het van belang dat de brief klantgericht en integraal is. Dat wil zeggen geschreven vanuit het perspectief van de lezer of burger en niet vanuit de gemeente. Ook wordt er bij een vervelende boodschap begrip getoond en mogelijk een ander alternatief aangedragen. De helft van de brieven (56%) is beoordeeld als klantgericht en integraal. Hiervan zijn goede voorbeelden terug te vinden, waarbij de medewerker van de gemeente meedenkt hoe hij/zij de burger zo goed mogelijk kan helpen en meedenkt over een oplossing. In deze brieven wordt daadwerkelijk empathie getoond: *'Wij begrijpen dat het vervelend is'* en in begrijpelijke bewoordingen uitgelegd waarom het zo is. Dit blijkt soms ook uit reacties van burgers die zich daadwerkelijk gehoord voelen.

De andere helft van de brieven is op een zakelijke en neutrale toon gesteld. Dit is niet direct als fout te kwalificeren, een en ander is sterk afhankelijk van de inhoud van de ingekomen brief en het soort afzender. Zo is een formele brief aan een advocatenkantoor niet als klantgericht en integraal beoordeeld, terwijl dit wel op zichzelf juist en gepast is. Echter in het volgende voorbeeld waarbij een vereniging te laat een aanvraag instuurt zou een andere reactie van de gemeente Valkenswaard mogen worden verwacht dan deze reactie: *'Uw stichting wordt geacht van deze bepaling uit de ASV op de hoogte te zijn, omdat de ASV terug te vinden is op de gemeentelijke website.'* Dit is niet als klantgericht en integraal beoordeeld, ook omdat er geen oplossingen worden aangereikt. In die gevallen waarin het wel gepast is om klantgericht en integraal te zijn is dit bij een klein deel (9%) niet het geval geweest zoals bij bovenstaand voorbeeld.

4. TOETS BURGERVERAGEN SOCIALE MEDIA

In dit hoofdstuk wordt de toets van burgervragen op sociale media aan de hand van het normenkader (zie bijlage 2) beschreven. In de eerste paragraaf gaan we in op de volledigheid en tijdigheid van reactie van de gemeente op vragen van burgers. In de tweede paragraaf komt de bejegening in de antwoorden aan burgers aan bod.

4.1 VOLLEDIGHEID EN TIJDIGHEID

De norm is net als bij post en e-mail dat de vraag van de burger volledig wordt beantwoord. Dit is overigens niet altijd gemakkelijk op Twitter, omdat het aantal tekens dat gebruikt mag worden beperkt is. Overigens kan hier wel doorverwezen naar Direct Messages binnen Twitter, waarbij meer tekens en dus meer informatie kan worden gegeven. Direct Message is drie keer gebruikt in het afgelopen half jaar.

Bij de helft van burgervragen bestond een online gesprek uit één burgervraag en één antwoord van een medewerker van de gemeente. Bij de andere helft van de online gesprekken zijn er meer uitingen geweest, van burgers 73 en van de gemeente 66. In totaal dus 139 gespreksuitingen. Hierbij moet de vraag vaak worden door geleid naar de organisatie om een volledig antwoord te kunnen krijgen en wordt er eerst een algemeen antwoord gegeven. Bij het toetsen van de norm is naar het gehele online gesprek gekeken. Bij driekwart (76%) van de online gesprekken met burgers is een volledig antwoord gegeven en bij een kwart niet. Dit komt vaker voor op Twitter (33%) dan op Facebook (17%). In die gevallen waarin er geen volledige beantwoording was, is meestal wel een eerste reactie gegeven, maar is verzuimd dit op te volgen door een inhoudelijke reactie. Overigens laat de burger dit soms ook na als er een wedervraag wordt gesteld. Soms is het antwoord niet volledig, omdat alleen verwezen wordt naar een website.

De norm is dat binnen een werkdag wordt gereageerd op sociale media. Deze norm wordt goed gehaald. Het blijkt dat bij 92% van de burgervragen op de sociale media binnen een dag een reactie wordt gegeven. Op Twitter is dit zelfs 95% en op Facebook 89%. De gemiddelde doorlooptijd is 1,2 dag en een derde deel wordt op de dag zelf beantwoord. Bij 6% van de burgervragen heeft de eerste reactie van de gemeente langer dan 3 dagen op zich laten wachten.

4.2 BEJEGENING

In deze paragraaf worden het taalgebruik, de toegankelijkheid en de klantgerichtheid van de antwoorden van de gemeente op de sociale media beoordeeld.

Taalgebruik

Nagenoeg (96%) alle online antwoorden van de gemeente zijn voor iedereen begrijpelijk en er wordt geen vaktaal gebruikt. Ook wordt er overwegend (96%) correct Nederlands gebruikt, in die zin dat er geen taalfouten in zitten. Dit dient overigens in het licht te worden gezien van het taalgebruik dat mogelijk is op internet (aantal tekens) en wat er gebruikelijk is. Bijvoorbeeld een verwijzing naar een link op internet ziet er moeilijk leesbaar uit, dit is echter voor de gebruikers van deze mediavormen normaal. Een voorbeeld van dit minimalistische taalgebruik op Twitter is: *Parkeeroverlast? Meld het ons online via: <https://t.co/q55ZY4a4kB> Kies voor: Wegen en verkeer | Parkeren | Overlast Dank!* Een voorbeeld van het gebruik van vaktaal op Facebook is het volgende citaat: *"Ik heb je vraag voorgelegd aan mijn collega's. In de groenstrook is nu een gedeelte dat intensief wordt gemaaid en een gedeelte dat extensief wordt gemaaid. Extensief is meestal: enkele keren per jaar. In deze zone hebben bloemen zo de kans om in bloei te komen. En zo krijg je een mooie overgang vanuit de woonwijk gezien. Oftewel van intensief naar extensief naar een natuurlijk beheer verder het beekdal in. De brandnetels zijn ongewenste bloeiers overigens: die worden weggehaald. Dank voor je vraag: hopelijk hebben we het zo voldoende kunnen beantwoorden!"* Hierin wordt weliswaar vaktaal gebruikt maar dit is vervolgens weer in heldere bewoordingen uitgelegd.

Toegankelijkheid

De aanhef in een antwoord van de gemeente aan een burger dient bij voorkeur persoonlijk en vriendelijk te zijn. Zoals bijvoorbeeld het meer formele: 'Geachte heer, beste, maar ook beste volstaat of alleen de naam noemen in het antwoord. Dit is het geval bij driekwart (68%) van de antwoorden op sociale media. Dit is relatief vaker het geval bij Facebook (79%) dan op Twitter (52%). Op een Twitter account wordt vaker een alias gebruikt dan op Facebook. Hierdoor is de afzender op Twitter vaak onbekend, bovendien zijn berichten op Twitter voor iedereen toegankelijk en op Facebook alleen voor vrienden en bekenden Dit klopt met het beeld dat we hebben van de verschillen tussen sociale media. Op Facebook is de toon persoonlijker van aard dan op Twitter; Twitter wordt meer zakelijk gebruikt.

In alle gevallen is duidelijk dat de gemeente de afzender is, dit wordt gedaan door een het gebruik van een circumflexe en de twee initialen van de medewerker (bv. ^AJ, ^KV). Bij regelmatig contact zal het voor de burger misschien duidelijk zijn wie de betreffende medewerker is, in de meeste gevallen niet, maar daarmee is het niet anoniem. Er zijn geen anonieme berichten van de gemeente aangetroffen in de steekproef. Wel kunnen bepaalde berichten als meer toegankelijk en persoonlijk worden beschouwd. Zo kan het zijn dat zijn dat wordt afgesloten met hartelijke groeten of verwezen wordt naar een telefoonnummer. Dit was het geval bij een kleine meerderheid (62%). Waarbij dit ook weer vaker voorkomt op Facebook (76%) dan op Twitter (43%).

Klantgericht

Het antwoord van de gemeente Valkenswaard dient klantgericht te zijn, dat wil zeggen: er op gericht om de burger te helpen met de hele vraag. Dit bleek waar te zijn bij driekwart (76%) van de reacties van de gemeente. Hierbij is er geen noemenswaardig verschil tussen Facebook en Twitter. Bij een kwart (24%) zijn de antwoorden van de gemeente minder klantgericht te noemen. Dit zijn dan vooral algemene verwijzingen hoe het probleem kan worden opgelost. Er wordt dan geen persoonlijke oplossing geboden, er wordt later niet meer op terug gekomen of in het geheel niet ingegaan op het probleem. Dit laatste is overigens slechts eenmaal geconstateerd in de steekproef. Over het geheel genomen wordt er goed ingegaan op de vragen van de burgers op de sociale media en zijn er voorbeelden van hele klantgerichte reacties zoals: *'Beste, heb het doorgezet naar klantcontactcentrum. Maandag ben ik er weer en ga ik er achteraan. Hartelijke groet,'* Hier wordt eerst verwezen naar waar het gemeld kan worden en bij een tweede reactie ook daadwerkelijk zelf meegedacht om het probleem op te lossen.

En er zijn minder klantgerichte reacties zoals: *@gecheckt bij <https://t.co/GombiLhZ7t> regio Brabant-Zuidoost: niets te vinden.* Deze is niet onvriendelijk of onjuist, maar de burger/klant is dan nog niet geholpen.

5. REACTIE VAN COLLEGE B EN W

Rekenkamercommissie Valkenswaard
t.a.v. de heer drs. J. van den Heuvel, voorzitter
Postbus 10100
5550 GA Valkenswaard

Uw kenmerk
Kenmerk 39198/42862
Onderwerp bestuurlijke reactie rapport "Versnel en verbeter brieven aan burgers"
Behandeld door A.S. Wedzinga
Bijlage(n)
Datum 1 juni 2016

Geachte heer Van den Heuvel,

Op 9 mei ontvingen wij uw brief met aangepaste rapportage "Versnel en verbeter brieven aan burgers". In de begeleidende brief biedt u ons de mogelijkheid om een bestuurlijke reactie te geven. Dit doen wij in deze brief.

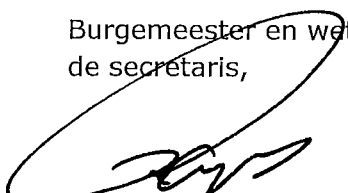
De uitgangspunten en aanbevelingen met betrekking tot sociale mediaberichten, taalgebruik, bejegening en ontvangstbevestigingen in onze correspondentie met burgers, bedrijven en instellingen onderschrijven wij en nemen wij over. Wat betreft zaakafhandeling en digitale dossiervorming vinden wij het onderzoek teveel gericht op Verseon terwijl digitale dossiervorming vooral plaatsvindt in vakapplicaties en papieren dossiers nog steeds leidend zijn.

Desondanks zien wij het belang van tijdige zaakafhandeling - ongeacht via welk systeem - en nemen wij uw aanbeveling voor volledigheid van digitale dossiers, gelet op de komst van het zaakgericht werken met de midoffice serieus.

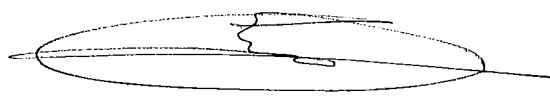
Wij danken u voor de opname van onze reactie in de eindversie van het rapport.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Valkenswaard,
de secretaris,



drs. R.F.W. van Eijck



drs. A.B.A.M. Ederveen

6. NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE

De rekenkamercommissie dankt het college voor haar reactie op het onderzoeksrapport 'Versnel en verbeter #brieven aan #burgers', zoals verwoord in de brief van 1 juni 2016.

Hoewel het college een kanttekening plaatst bij het feit dat het onderzoek vooral op het documentmanagement systeem Verseon is gebaseerd, worden de aanbevelingen uit het onderzoek overgenomen. De Rekenkamercommissie apprecieert dat.

De rekenkamercommissie wil de raad er wel op wijzen dat uit de reactie van het college niet duidelijk wordt op welke wijze en wanneer de aanbevelingen worden opgepakt en uitgevoerd. Daarmee ontstaat het risico dat de aanbevelingen en de uitvoering daarvan uit het zicht verdwijnen. Dit verkleint de kans dat de beoogde verbeteringen ook daadwerkelijke worden gerealiseerd.

Tenslotte wil de rekenkamercommissie haar bijzondere dank uitspreken richting de personen, die de gevraagde informatie hebben aangeleverd en die zijn geïnterviewd. Daarmee hebben zij een belangrijke bijdrage aan dit onderzoek geleverd.

De rekenkamercommissie hoopt dat de uitvoering van de aanbevelingen positief doorwerkt in een verbetering van het contact tussen burger en gemeente.

BIJLAGE 1 BRONNEN

Interviews:

Hetty Tindemans, wethouder Dienstverlening
Cathy Knuijt, manager dienstverlening
Petra Schennink, teammanager Klantcontactcentrum
Paula de Groot, senior communicatie adviseur
Katell Vierstraete, online communicatieadviseur
Margriet Nijhuis, coördinator DIV

Telefonische interviews:

Theo Geldens, fractievoorzitter H&G
Peter van Steensel, fractievoorzitter Valkenswaard Lokaal
Frank van Gastel, fractievoorzitter CDA
Mieke Theus, fractievoorzitter PvdA
Pieter van Rijswijk, fractievoorzitter D66

Stukken gemeente Valkenswaard:

- Management Overleg voorstel Rapportages Verseon, december 2015
- Beleid social media gemeente Valkenswaard, cluster communicatie, november 2012
- Protocol Postbehandeling, gewijzigde versie oktober 2015
- Burgerjaarverslag 2012
- Burgerjaarverslag 2013 /2014, mei 2015
- Programma Dienstverlening Valkenswaard 2011-2015, juli 2011
- Voortgang Programma Dienstverlening 2013-2105, plateau 2
- Coalitieprogramma 2014-2018
- Maandrapportages post februari – oktober 2015
- Benchmark Publiekszaken 2014
- Programmabegrotingen 2015-2018/ 2016-2019
- E-mail protocol 2004
- Schrijfwijzer Valkenswaard, januari 2014
- Checklist goed geschreven

Overige bronnen:

- De Nationale Ombudsman (2007), Onderzoek uit eigen beweging naar behandeling van brieven van burgers door gemeenten, Den Haag.
- De Nationale Ombudsman (februari 2014), Correspondentiewijzer, Den Haag.
- Wij verdienen beter (november 2015), Gemeenten slecht in beantwoorden email.
- Open gemeenten, de sociale media-almanak voor gemeente 2015, D. Kok, E. de Voogd

BIJLAGE 2 NORMENKADER

Normen ten aanzien van volledigheid van afhandeling brieven, e-mails en faxen

1. Alle ingekomen post, die voor registratie in aanmerking komen (zie Protocol Postbehandeling) worden geregistreerd en gescand in Verseon.
2. In het digitale dossier van Verseon is de ingekomen brief aanwezig en alle gerelateerde poststukken/ notities en dergelijke aangaande de ingekomen brief aanwezig.
3. Bij alle ingekomen post dient een ontvangstbevestiging verstuurd te worden, die bestaat uit:
 - de datum van ontvangst
 - de behandelingswijze
 - registratienummer
 - de behandelingsduur

Ontvangstbevestiging is niet nodig indien inhoudelijke reactie binnen 14 dagen plaatsvindt.

4. Indien afhandeling niet mogelijk is binnen aangegeven termijn dan tussenbericht versturen, die bestaat uit:
 - reden vertraging vermelden
 - nieuwe termijn aangeven of motiveren als deze niet te geven is
5. De vraag van de brieveschrijver wordt volledig beantwoord.

Normen ten aanzien van tijdigheid van de afhandeling van brieven, e-mails en faxen

6. De ingekomen post wordt dezelfde dag of de volgende werkdag geregistreerd en gescand.
7. Binnen 5 dagen na ontvangst van een e-mail een behandelingsbericht versturen.
8. Binnen 14 dagen na ontvangst van een brief of fax wordt een ontvangstbevestiging verstuurd. Dit is niet nodig indien inhoudelijke reactie binnen 14 dagen plaatsvindt.
9. Brieven afhandelen, dit wil zeggen een inhoudelijk antwoord geven binnen redelijk termijn van 8 weken, dit houdt in 56 dagen berekend vanaf registratiedatum. Hierop gelden de volgende uitzonderingen:

Aanvragen WMO-voorzieningen binnen termijn van 2 weken.

Wet dwangsom ingebrekestellingen binnen termijn van 2 weken.

WOB verzoek binnen termijn van 4 weken.

Bezwaarschriften tegen parkeerbelasting 12 weken, en bezwaarschriften gemeentelijke belastingen en WOZ-waardering afhandelen binnen een termijn van 52 weken.

De volgende werkprocessen bij Klantcontactcentrum binnen termijn van 4 weken:

- Het behandelen van een omzetting briefadres of woonadres in de BRP
- Het verwerken van de aangifte van emigratie in de BRP
- Het behandelen van een aangifte van hervestiging in Nederland vanuit het buitenland
- Het verwerken van een mutatie van een naam gebruik gegevens in de BRP
- Het behandelen van een mutatieverzoek voor gegevens in de BRP
- Het behandelen van een verzoek om geheimhouding van persoonsgegevens uit de BRP
- Het behandelen van een aanvraag voor een uittreksel BRP
- Het behandelen van een aangifte van een verhuizing
- Het behandelen van een aanvraag voor een Attestatie de vita (Bewijs van in leven zijn)

De volgende werkprocessen bij het team Ruimte binnen diverse termijnen:

- Het behandelen van een verzoek voor het vestigen van erfpacht: 6 weken
- Het behandelen van verzoek voor het vestigen van zakelijk recht: 12 weken
- Het behandelen van verzoek voor het vestigen van recht van opstal: 12 weken
- Het beoordelen van aanvraag tot in gebruikgeving gemeentelijke gronden: 3 maanden
- Het opstellen en beëindigen verhuurovereenkomst voor een perceel grond: 4 maanden
- Het behandelen van melding verkoop onroerend goed met voorkeursrecht: 6 maanden
- Het beoordelen van aanvraag verpachten van gemeentelijke grond: 12 maanden

- Het uitvoeren van een ruiling van grond door de gemeente: 12 maanden

Normen ten aanzien van bejegening in brieven, faxen en e-mails

10. **Begrijpelijk:** De burger wordt op begrijpelijke wijze geïnformeerd over de afhandeling van zijn brief. Complexe zaken worden helder uitgelegd en hiervoor worden actieve zinnen en daadkrachtige taal gebruikt. Maak zinnen niet langer dan ca. 20 woorden en zet de kern van de zin vooraan, dus niet naar aanleiding van uw verzoek maar bij deze brief ontvangt u. Antieke woorden worden zo veel mogelijk vermeden (termen als behoudens, beschikking, conform, dit schrijven, in kennis stellen, met betrekking tot, vigerende kunnen worden vervangen door klantvriendelijker woorden als behalve, besluit, volgens, deze brief, informeren, over, geldende). Vaktaal en ambtelijk taalgebruik dient vermeden te worden.
11. **Correct Nederlands:** De brief is in correct en gewoon Nederlands geschreven, zonder taalfouten.
12. **Toegankelijkheid ambtenaar:** De medewerker van de gemeente die hij vertegenwoordigt is geen anonieme gezagsdrager. De brief is de ik-stijl (namens de ondertekenaar) geschreven zodat de brief persoonlijker is. Alleen wanneer meerdere mensen ondertekenen mag de 'wij-vorm' in plaats van de 'ik-vorm' gebruikt worden.
13. **Persoonlijke benadering:** Dit houdt in dat de brievenaar persoonlijk benaderd wordt (dus niet: Geachte heer/mevrouw, maar: Geachte heer Jansen).
14. **Fatsoen:** De brief voldoet aan de fatsoensnormen en is respectvol geschreven. Dit omvat zowel de normen die voor brieven gelden (datum, aanhef, groet en ondertekening) als simpelweg het fatsoen om de burger met u aan te spreken, zijn naam correct te spellen en hoffelijk te behandelen. De brief dient er verzorgd uit te zien. De toon van een brief met een vervelende boodschap dient neutraal te zijn.
15. **Correcte afsluiting.** Geef duidelijk aan wat de klant met je brief kan doen. Zijn er mogelijkheden bezwaar te maken tegen het besluit dat in de brief staat. Om de afstand tot burgers te verkleinen, ondertekenen we alle brieven met 'met vriendelijke groet'. Alleen in zeer uitzonderlijke formele brieven gebruiken we 'hoogachtend'.
16. **Klantgerichte en integrale benadering:** De brief dient geformuleerd te zijn vanuit het perspectief van de lezer. Wanneer het antwoord negatief is wordt mogelijk een alternatief aangeboden. Ook wordt begrip getoond bij een vervelende boodschap. Bijvoorbeeld: 'Wij kunnen ons voorstellen dat deze situatie lastig voor u is' of 'Wij begrijpen dat u van ons liever een ander antwoord zou hebben ontvangen'. Wanneer er een fout is gemaakt of een vergissing, wordt dit benoemd en verontschuldigen aangeboden. Bijvoorbeeld: 'U had al eerder antwoord op uw brief moeten krijgen. Mijn excuses voor deze late reactie'.

Normen ten aanzien van volledigheid en tijdigheid sociale media

1. De vraag van de burger wordt volledig beantwoord.
2. Binnen 1 werkdag wordt een reactie gegeven

Normen ten aanzien van bejegening sociale media

3. De reactie van de gemeente is voor iedereen op internet begrijpelijk; er wordt geen vaktaal gebruikt.
4. Er wordt Correct Nederlands gebruikt.
5. Toegankelijk: de reactie is vriendelijk en gericht op de persoon en de afzender is niet anoniem.
6. Bij een ontevreden persoon of andere belanghebbende worden excuses aangeboden.
7. Klantgericht: De reactie gaat er op in hoe de persoon geholpen kan worden.

BIJLAGE 3 VERANTWOORDING OMVANG STEEKPROEF

Er is geen eenduidig antwoord mogelijk op de vraag hoe groot de omvang van een steekproef moet zijn op basis van een bepaalde grootte van de gehele onderzoekspopulatie. Het antwoord is onder andere afhankelijk van de mate van zekerheid die men wil en de foutenmarge die men bereid is te accepteren.

Voor het bepalen van de vereiste steekproefgrootte voor een populatie waarvan weinig metingen bekend zijn, kan als formule worden gehanteerd:

$$n = \frac{z^2}{(4e)^2} \text{ waarbij:}$$

n = de benodigde steekproefomvang;

z = waarde van een standaardnormaal verdeelde variabele bij een bepaalde zekerheid. (Bij een betrouwbaarheid van 95% behoort een Z-waarde van 1.96, bij 90% betrouwbaarheid is dat 1.645);

e = nauwkeurigheid, uitgedrukt als fractie. Bijvoorbeeld 0.05 voor een foutenmarge van 5%.

Uit de formule blijkt dat de benodigde steekproefomvang in principe onafhankelijk is van de omvang van de 'populatie' die onderzocht wordt. Dit geldt alleen voor grote populaties. Zodra de steekproef meer dan 10 procent van de totale populatie bevat dient een correctiefactor te worden toegepast die de benodigde steekproefomvang wel beïnvloedt.

De populatie in de gemeente Valkenswaard bevat 2.195 brieven, faxen en e-mails.

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

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

In deze onderzoeksopzet is gekozen voor een steekproefomvang van 135, zodat minimaal een betrouwbaarheid van 95 procent en een foutenmarge van 5 procent verkregen wordt.

Wat betekent dit nu voor de onderzoeksresultaten?

Uit het onderzoek blijkt dat 22% van de cases uit deze steekproef niet tijdig beantwoord is, dan weten we in principe met 95% zekerheid dat in de gehele populatie het aandeel niet tijdig beantwoorde brieven tussen de 17% en 27% ligt.

De hierboven genoemde marges van 90% en 95% betrouwbaarheid en 5% en 10% foutenmarge zijn gangbaar in de statistiek. Deze cijfers moeten wel met enige voorzichtigheid gehanteerd worden aangezien niet alle kenmerken van de populatie bekend zijn. Een belangrijke beperking tot slot is dat het genoemde betrouwbaarheidspercentage en de foutenmarge alleen geldt voor uitspraken over de gehele populatie. Dit betekent dat op basis van deze steekproefomvang geen statistisch verantwoorde uitspraken kunnen worden gedaan over verschillen tussen categorieën postzaken, bijvoorbeeld tussen e-mails en reguliere brieven of tussen brieven van verschillende teams.