

Bijlagen bij Rapport van Bevindingen

‘Achter de Brievenbus’

Onderzoek naar schriftelijke dienstverlening aan burgers

Aan de raden van de gemeenten

Elburg
Hattem
Heerde
Nunspeet
Oldebroek
Olst-Wijhe
Putten
Zwartewaterland



Colofon

Dit Rapport van Bevindingen behoort bij het Rapport van Conclusies en Aanbevelingen 'Achter de brievenbus', Rekenkamercommissie onderzoek naar schriftelijke dienstverlening aan burgers.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van:
Samenwerkende Rekenkamercommissies Elburg, Hattem, Nunspeet, Oldebroek en Putten
Rekenkamercommissie Olst-Wijhe
Rekenkamercommissie Zwartewaterland
Rekenkamercommissie Heerde

Dit onderzoek is uitgevoerd door:

PARTNERS⁺PRÖPPER
DENKERS EN DOENERS VOOR DE PUBLIEKE ZAAK

drs. M. Bongers – senior onderzoeker
drs. M. van Oosterhout – onderzoeker
drs. E. Weststeijn – senior onderzoeker
L. van der Meer BA – onderzoeksassistent
T. van den Berg BA – onderzoeksassistent

Vught, januari 2009

Inhoudsopgave

Bijlage 1	Bronnenlijst	1
Bijlage 2	Overzicht respondenten	4
Bijlage 3	Methode van onderzoek	6
Bijlage 3.1	Volledige vraagstelling	6
Bijlage 3.2	Volledig normenkader.....	7
Bijlage 3.3	Volledige onderzoeksaanpak	9
Bijlage 4	Briefstromen	12
Bijlage 5	Schriftelijke procedures.....	15
Bijlage 6	Processen	17
Bijlage 6.1	Wettelijke termijnen	17
Bijlage 6.2	Aanvragen	18
Bijlage 6.3	Bezwaarschriften	19
Bijlage 6.4	Klachten.....	20
Bijlage 7	Procesinformatie.....	21
Bijlage 8	Analyse tijdig door onderzoekers	24
Bijlage 8.1	Elburg	24
Bijlage 8.2	Hatterij.....	25
Bijlage 8.3	Heerde	26
Bijlage 8.4	Nunspeet	27
Bijlage 8.5	Oldebroek	29
Bijlage 8.6	Olst-Wijhe	30
Bijlage 8.7	Putten	32
Bijlage 8.8	Zwartewaterland	33
Bijlage 9	Enquête onder burgers	34
Bijlage 9.1	Tekst enquête	34
Bijlage 9.2	Beoordeling kwaliteit brieven door burgers	36
Bijlage 9.3	Beoordeling tijdigheid door burgers	41
Bijlage 9.4	Opmerkingen van burgers	42
Bijlage 10	Beoordeling kwaliteit brieven door onderzoekers	49
Bijlage 10.1	Toetspunten	49
Bijlage 10.2	Bevindingen voor de acht gemeenten.....	51
Bijlage 10.3	Bevindingen per gemeente	52

Bijlage 11	‘Mystery’-e-mail	60
Bijlage 11.1	Vragen die in e-mails aan gemeenten zijn gesteld.....	60
Bijlage 11.2	Beoordeling kwaliteit e-mails door onderzoekers	62

Bijlage 1 Bronnenlijst

Gemeente Elburg

Titelbeschrijving
Gemeente Elburg, Intranet gemeente Elburg: 2.2 Postverwerking en 2.3 Poststukken, 29 mei 2007
Gemeente Elburg, Burgerhandvest voor termijnen van afhandeling- externe versie, 26 juni 2007
Gemeente Elburg, Burgerhandvest voor termijnen van afhandeling- interne versie, 26 juni 2007
Gemeente Elburg, Jaarverslag commissie bezwaarschriften, juni 2007
Gemeente Elburg, Burgerjaarverslag 2006
Gemeente Elburg, Burgerjaarverslag 2007
Gemeente Elburg, Klachtenregistratieformulier 2006, 2006
Gemeente Elburg, Klachtenregistratieformulier 2007, 2007
Gemeente Elburg, Memo betreffende evaluatie uitvoering burgerhandvest, 23 maart 2007
Gemeente Elburg, Directievoorstel betreffende evaluatie burgerhandvest voor termijnen van afhandeling, 31 augustus 2007
Gemeente Elburg, Werkprocesbeschrijving aanvraag bouwvergunning, 29 mei 2006
Gemeente Elburg, Maatwerk Documentair Structuur Plan (DSP), 2 augustus 2006
Gemeente Elburg, Directiebesluit betreffende e-mailprotocol, 8 januari 2008. Het raadsbesluit over de openstelling van de elektronische snelweg is op 18 februari 2008 vastgesteld.

Gemeente Hattem

Titelbeschrijving
Gemeente Hattem, Burgerjaarverslag 2006
Gemeente Hattem, Burgerjaarverslag 2007
Gemeente Hattem, Standaard ontvangstbevestigingsbrief, datum onbekend
Gemeente Hattem, Brief betreffende werkwijze postbehandeling per 1-1-2008, 20 februari 2008
Gemeente Hattem, Procedure postbehandeling, 3 maart 2008
Gemeente Hattem, Werkwijze behandeling post bij de gemeente Hattem per 1-1-2008, datum onbekend

Gemeente Heerde

Titelbeschrijving
Gemeente Heerde, Afspraken omtrent binnenkomende post, datum onbekend
Gemeente Heerde, Mail betreffende documentregistratie, 15 januari 2008
Gemeente Heerde, Burgerjaarverslag 2006
Gemeente Heerde, Burgerjaarverslag 2007
Gemeente Heerde, Overzicht klachten 2006, datum onbekend
Gemeente Heerde, Verslag 2005/2006 Commissie voor de Bezwaarschriften, datum onbekend
Gemeente Heerde, E-mailprotocol en privacystatement, 7 januari 2008
Gemeente Heerde, Klachtenregeling, 3 januari 2008
Gemeente Heerde, Bezwaar en beroep, 3 januari 2008

Gemeente Nunspeet

Titelbeschrijving
Gemeente Nunspeet, <i>Burgerjaarsverslag 2006</i>
Gemeente Nunspeet, <i>Burgerjaarsverslag 2007</i>
Gemeente Nunspeet, <i>Jaarsverslag commissie bezwaarschriften, 2006</i>
Gemeente Nunspeet, <i>Registratie van ingekomen post, 5 december 2007</i>
Gemeente Nunspeet, <i>Bijlage 4: Procesbeschrijving documentenstroom, datum onbekend</i>
Gemeente Nunspeet, <i>Besluit betreffende e-mail en archivering, 15 november 1999</i>
Gemeente Nunspeet, <i>Voortganglijsten afdoening stukken, 17 november 2004</i>
Gemeente Nunspeet, <i>Intranet gemeente Nunspeet: het gebruik van e-mail, datum onbekend</i>
Gemeente Nunspeet, <i>Notitie postbehandeling (registratie, signalering, rappelling), 20 januari 1992</i>

Gemeente Oldebroek

Titelbeschrijving
Gemeente Oldebroek, <i>Burgerjaarsverslag 2006</i>
Gemeente Oldebroek, <i>Burgerjaarsverslag 2007</i>
SGBO, <i>Samenvatting beoordelingsrapport SGBO burgerjaarsverslag Oldebroek 2006, 2007</i>
Gemeente Oldebroek, <i>College-informatie: Voortgang projecten verbetering publieke dienstverlening, 7 november 2006</i>
Gemeente Oldebroek, <i>Gemeente Oldebroek, College-informatie: Voortgang projecten verbetering publieke dienstverlening, 11 oktober 2005, 15 november 2005 en 17 januari 2006</i>
Gemeente Oldebroek, <i>Memo: Invoeringsnotitie beantwoording van brieven en meldingen van burgers, 13 september 2005</i>
Gemeente Oldebroek, <i>Plan van Aanpak: Burgerbrieven gemeente, hebt u even?, juni 2007</i>
Gemeente Oldebroek, <i>Werkprocesbeschrijving: postontvangst, -verwerking en -distributie, 10 juli 2003</i>
Gemeente Oldebroek, <i>Werkprocesbeschrijving: rappelijsten, 22 oktober 2003</i>
Gemeente Oldebroek, <i>Jaarsverslag 2006 bezwaaradviescommissie, 3 april 2007</i>
Gemeente Oldebroek, <i>Voorstel: openstelling gemeente voor verkeer langs elektronische weg, 3 juni 2007</i>

Gemeente Olst-Wijhe

Titelbeschrijving
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Burgerjaarsverslag 2006</i>
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Burgerjaarsverslag 2007</i>
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Klachtenrapportage 2006, maart 2007</i>
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Jaarsverslag van de Commissie van Advies voor de bezwaarschriften gemeente Olst-Wijhe, 2007</i>
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Voorstel aan de Directie betreft afdoening brieven/6-wekentermijn, 4 oktober 2007</i>
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Algemene toelichting op de tabellen, datum onbekend</i>
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Overzicht afgehandelde poststukken afdeling Infra (registratie tussen 1 januari – 1 juli 2007, 16 juli 2007</i>
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Procedurebeschrijving postbehandeling, november 2007 (laatste wijziging 19 november 2007)</i>

Titelbeschrijving
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Procedurebeschrijving postbehandeling</i> , december 2007 (laatste wijziging 10 december 2007)
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Procesbeschrijving postbehandeling</i> , 18 december 2007
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Schema hoofdproces postbehandeling</i> , 18 december 2007
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Organogram gemeente</i> , datum onbekend
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Procesbeschrijving bezwaarschriften</i> , 3 mei 2007
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Raadsverslag</i> , 20 december 2007
Gemeente Olst-Wijhe, <i>Protocol internet- en e-mailgebruik Olst-Wijhe</i> , 15 oktober 2004.

Gemeente Putten

Titelbeschrijving
Gemeente Putten, <i>Burgerjaarsverslag 2004</i>
Gemeente Putten, <i>Notitie Documentair Informatiebeleid</i> , 2006
Gemeente Putten, <i>Documentair Structuurplan</i> , juli 2007
Gemeente Putten, <i>Notitie Post</i> , 19 oktober 2006
Gemeente Putten, <i>Werkwijzer Documentregistratie</i> , 17 oktober 2007
Gemeente Putten, <i>Besluit managementteam betreffende documentaire informatievoorziening: documentregistratie</i> .
Gemeente Putten, <i>Besluit managementteam betreffende documentregistratie: scannen ingekomen post</i> , 26 juli 2007
Gemeente Putten, <i>Besluit managementteam betreffende elektronisch berichtenverkeer</i> , juni 2004
Gemeente Putten, <i>Besluit managementteam betreffende documentregistratie</i> , 7 maart 2007
Gemeente Putten, <i>Besluit managementteam betreffende documentregistratie: Document Manager</i> , 6 augustus 2007
Gemeente Putten, <i>Powerpointpresentatie betreffende stand van zaken Document Manager</i> , datum onbekend
Gemeente Putten, <i>Advies aan B&W betreffende documentair informatiebeleid</i> , januari 2007
Gemeente Putten, <i>Burgerjaarsverslag 2006, 2007</i>

Gemeente Zwartewaterland

Titelbeschrijving
Gemeente Zwartewaterland, <i>Burgerjaarsverslag 2006</i>
Gemeente Zwartewaterland, <i>Burgerjaarsverslag 2007</i>
Gemeente Zwartewaterland, <i>Klachtenregeling</i> , datum onbekend
Gemeente Zwartewaterland, <i>Procesbeschrijving: Inboeken/ronddelen/voortgangsbewaking post</i> , 6 augustus 2006
Gemeente Zwartewaterland, <i>Procesbeschrijving: E-mail info</i> , 8 augustus 2006
Gemeente Zwartewaterland, <i>Procesbeschrijving: E-mail op naam</i> , 8 augustus 2006
Gemeente Zwartewaterland, <i>Procesbeschrijvingen</i> , datum onbekend
Gemeente Zwartewaterland, <i>Verslag van de vergadering van het Directieteam</i> , 15 november 2007
Gemeente Zwartewaterland, <i>Samen Dienstbaar en hoe nu verder</i> , datum onbekend
Gemeente Zwartewaterland, <i>Jaarverslag 2006 Commissie bezwaarschriften</i> , datum onbekend

Bijlage 2 Overzicht respondenten

Respondenten gemeente Elburg

	Functie
Mw. S. Kiewiet	Beleidsmedewerker afdeling Milieu en Bouwen
Dhr. K. van der Linde	Gemeentesecretaris
Dhr. H. Littel	Applicatiebeheerder Corsa
Dhr. A. Post	Juridisch adviseur
Dhr. R. Schipper	Hoofd afdeling Milieu en Bouwen
Mw. A. Selles	Administratief medewerker
Mw. T. Visscher	Postregistrator
Dhr. H. van Woudenberg	Hoofd afdeling Facilitair

Respondenten gemeente Hattem

	Functie
Dhr. P. Jetzes	Medewerker vergunning en handhaving
Mw. M. Ramaker	Vergunningverlener
Mw. W.L.A. Kappen	Secretaris commissie Bezwaarschriften
Dhr. E. de Vries	Senior medewerker Interne Zaken/adviseur kwaliteitsontwikkeling
Mw. J. van Opijnen	Medewerker DIV

Respondenten gemeente Heerde

	Functie
Mw. A. Garretsen	Bouwplantoetser
Mw. B. Luijt	Medewerker veiligheid en brandweer
Dhr. P. Pasveer	Secretaris bezwaarschriftencommissie
Dhr. A. Weverink	Medewerker DIV
Dhr. R. Zwart	Hoofd bedrijfsvoering
Dhr. H. van Rijn	Beleidsmedewerker informatievoorziening

Respondenten gemeente Nunspeet

	Functie
Dhr. W. Ankersmit	Hoofd afdeling Bouw en Milieu
Dhr. A. ten Dolle	Coördinator Documentaire Informatievoorziening
Mw. C. Gul	Medewerker vergunningen
Dhr. Th. Hupse	Directiesecretaris/kwaliteitscoördinator
Mw. S. Steutel	Secretaris commissie bezwaarschriften
Dhr. P. Baas	Hoofd Bouwen en Milieu
Dhr. R. Huizinga	

Respondenten gemeente Oldebroek

	Functie
Mw. S. Dekker	Juridisch adviseur
Dhr. P. Hamming	Coördinator Bouw en Woningtoezicht/coördinator frontoffice
Dhr. M. Tijssen	Coördinator cluster juridische zaken en handhaving, afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling
Dhr. W. van Vuuren	Beleidsmedewerker DIV
Dhr. L. Bezemer	Gemeentesecretaris

Respondenten gemeente Olst-Wijhe

	Functie
Dhr. P. Bijleveld	Juridisch medewerker VROM
Dhr. J. Bredewout	Medewerker afdeling Bouw en Woningtoezicht
Dhr. G. Grashof	Adjunct-directeur
Dhr. H. Koopmans	Vakgroepcoördinator DIV
Mw. R. Nijhof	Juridisch beleidsmedewerker/juridische control/secretaris commissie bezwaarschriften

Respondenten gemeente Putten

	Functie
Mw. J. Beijnen	Ambtenaar vergunningverlening bijzondere wetten/secretaresse comité ontwikkelingssamenwerking
Dhr. A. van den Heerik	Juridisch administratief medewerker
Mw. M. Hutten	DIV- en archiefmedewerkster
Dhr. H. Luiting	Beleidsmedewerker informatie
Mw. J. Goudswaard	Hoofd afdeling Interne Zaken
Dhr. H. Vooren	Secretaris commissie bezwaarschriften
Dhr. R. de Boer	Beleidsmedewerker bouwen

Respondenten gemeente Zwartewaterland

	Functie
Dhr. P. Reumer	Hoofd afdeling Facilitaire Zaken
Mw. W. Bloemink	Verantwoordelijke ingaande post
Mw. B. Koers	Coördinator vergunningverlening
Dhr. G. van Leeuwen	Verantwoordelijke uitgaande post
Dhr. K. Stoppels	Secretaris commissie bezwaarschriften/juridisch medewerker
Dhr. A. Winters	Algemeen medewerker Bouw en Woningtoezicht
Dhr. H. Zwier	
Dhr. D. Leentjes	Gemeentesecretaris

Bijlage 3 Methode van onderzoek

Bijlage 3.1 Volledige vraagstelling

- 1 In welke mate hebben de acht gemeenten grip op de kwaliteit van de brieven die zij naar burgers sturen en wat betekent dit voor de feitelijke kwaliteit?
 - a In welke mate hebben de gemeenten informatie over de kwaliteit van het inhoudelijke antwoord dat zij naar burgers sturen (*doelmatigheid*)?
 - b In hoeverre zijn de brieven waarin de gemeente inhoudelijk reageert begrijpelijk (*doeltreffendheid*)?
 - c In hoeverre zijn de brieven waarin de gemeente inhoudelijk reageert volledig (*doeltreffendheid*)?
 - d In welke mate faciliteert het geheel van systemen, procedures en werkprocessen de kwaliteit van het inhoudelijke antwoord aan de burger (*doelmatigheid*)?

- 2 In welke mate hebben de acht gemeenten grip op het tijdig versturen van een inhoudelijk antwoord aan burgers en wat betekent dit voor de feitelijke tijdigheid?
 - a In welke mate hebben de gemeenten informatie over de tijdige behandeling van brieven van burgers (*doelmatigheid*)?
 - b In welke mate registreren gemeenten alle informatie die nodig is voor het beoordelen van de tijdigheid van de tijdige behandeling van brieven van burgers (*doelmatigheid*)?
 - c In hoeverre voldoen de gemeenten aan de eisen die de Algemene wet bestuursrecht stelt ten aanzien van de behandeling van verschillende typen brieven (*rechtmatigheid*)?
 - d In hoeverre voldoet iedere gemeente aan aanvullende, niet-wettelijke eisen rond postbehandeling?
 - e In welke mate faciliteert het geheel van systemen en procedures en werkprocessen de tijdige behandeling van brieven van burgers (*doelmatigheid*)?

Bijlage 3.2 Volledig normenkader

Normen doelmatigheid

- 1 Op schrift vastgelegde procedures, werkprocessen en registraties dragen bij aan grip op de kwaliteit van het inhoudelijke antwoord.
 - De gemeenten stellen managementinformatie op over de kwaliteit van het inhoudelijke antwoord aan burgers.
 - De gemeente hanteert een adequaat systeem van kwaliteitsbevordering (door bijvoorbeeld een schrijftraining, aanbieden van modelbrieven/formats/sjablonen et cetera).
 - Procedures en werkafspraken over kwaliteitsbevordering zijn eenduidig.
 - Medewerkers houden zich aan het systeem en de procedures van kwaliteitsbevordering.
 - Het systeem van kwaliteitsbevordering ondersteunt in plaats van hindert de kwaliteit van het inhoudelijke antwoord.
- 2 Op schrift vastgelegde procedures, werkprocessen en registraties faciliteren grip op de tijdigheid van het inhoudelijke antwoord.
 - De gemeenten stellen managementinformatie op over de tijdigheid van het beantwoorden van brieven van burgers.
 - De gemeenten registreren alle informatie benodigd voor het beoordelen van de doorlooptijd van het proces vanaf het moment van ontvangst van de brief van de burger tot het versturen van het inhoudelijke antwoord van de gemeente.
 - Procedures en werkafspraken over registratie en mutatie van ingekomen en uitgaande brieven zijn eenduidig.
 - Afzonderlijke decentrale digitale systemen voor (sub)categorieën brieven en/of afdeling worden tot een minimum beperkt en zijn – voor zover aanwezig – op enigerlei wijze gekoppeld aan het centrale systeem.
 - Medewerkers gebruiken het beschikbare systeem: er worden geen schaduwadministraties/eigen lijsten of systemen bijgehouden.
 - De systemen ondersteunen in plaats van hinderen de behandeling van brieven (bijvoorbeeld wat betreft gebruiksvriendelijkheid, volledigheid en actualiteit).
 - De gemeente hanteert een adequaat systeem van voortgangsbewaking en controle op de afdoening (door bijvoorbeeld rappellijsten).
 - De procedures en werkafspraken ondersteunen in plaats van hinderen de tijdige behandeling van brieven.

De doelmatigheid wordt beoordeeld aan de hand van drie functies van het geheel van procedures, werkprocessen en registraties naar mogelijkheden en feitelijk gebruik:

Vinden	Het geheel is gericht op het registreren van door de gemeente ontvangen brieven (waarop een antwoord van de gemeente nodig is) en het kunnen 'vinden' van deze brieven. De vindplaats kan zijn in het archief of bij een medewerker.
Volgen	De verschijningsvorm van 'volgen' in de gemeenten is divers. Onderscheidende factor is dat het 'meer' betreft dan 'vinden' maar minder dan 'verantwoorden'. Bijvoorbeeld het niet volledig registreren van alle benodigde procesinformatie, of het wel beschikbaar hebben van procesinformatie per individuele brief

Verantwoorden maar nog niet op het niveau van de gehele gemeente.
Het geheel maakt het mogelijk om op enig moment én achteraf managementinformatie te generen over de mate waarin brieven binnen de wettelijke termijn zijn beantwoord, zowel op het niveau van het gehele proces, als op het niveau van een afzonderlijke brief. Voorwaarde hiervoor is dat de systemen of bestanden met de procesinformatie ‘rekenen’.

Normen doeltreffendheid

- 1 De kwaliteit van de inhoudelijke reactie van de gemeente is begrijpelijk.
 - In de inhoudelijke reactie wordt geen gebruik gemaakt van ambtelijk taalgebruik, jargon en/of specifiek vakinhoudelijke (juridische) terminologie.
 - De inhoudelijke reactie is ‘to the point’, bevat geen ‘wollige’ formuleringen of een overdaad aan lange zinnen.
 - De inhoudelijke reactie maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik.
- 2 De kwaliteit van de inhoudelijke reactie is volledig.¹
 - De inhoudelijke reactie geeft antwoord op de (aan)vraag/klacht et cetera.
 - De inhoudelijke reactie is gebaseerd op actuele informatie.
 - De inhoudelijke reactie bevat informatie over de procedure/eventuele vervolgstappen.
 - De inhoudelijke reactie bevat de contactgegevens van een persoon of aanspreekpunt bij vragen of onduidelijkheden die voortvloeien uit de beantwoording van de brief.

Normen rechtmatigheid

- 1 De gemeenten voldoen aan de eisen die de Algemene wet bestuursrecht, of eventuele facetwetten stellen ten aanzien van de behandeling van verschillende typen brieven.
 - De gemeenten sturen tijdig ontvangstbevestigingen, voortgangs- of behandelberichten en verdagingsberichten, voor zover ze wettelijk verplicht zijn een dergelijk bericht te sturen.
 - De gemeenten verzenden tijdig een inhoudelijk antwoord.
- 2 De gemeenten voldoen aan aanvullende, niet-wettelijke eisen rond postbehandeling.
 - De gemeenten voldoen aan lokaal opgestelde en bestuurlijk geaccordeerde eisen (lokaal Kwaliteitshandvest, gemeentelijke servicenormen et cetera).

¹ De beoordeling van de kwaliteit van brieven strekt zich met nadruk niet uit tot een beoordeling van de inhoudelijke kwaliteit van het antwoord (de feitelijke juistheid). In dit onderzoek is bijvoorbeeld niet geanalyseerd of een afwijzing van een vergunning op inhoudelijk (juridisch) correcte gronden heeft plaatsgevonden

Bijlage 3.3 Volledige onderzoeksaanpak

Fase 1: Inventarisatie

De eerste fase is inventariserend. Deze fase mondt uit in een beknopte tussenrapportage/voortgangsnotitie en een plan van aanpak voor fase 2. Daartoe zijn de volgende activiteiten uitgevoerd.

- a Startbijeenkomst met de rekenkamercommissie.

Ten behoeve van nadere kennismaking, het maken van werkafspraken en – waar nodig – het bijstellen en verfijnen van het normenkader en de onderzoeksaanpak. In de startbijeenkomst is bovendien nadrukkelijk aandacht besteed aan de afbakening en de reikwijdte van het onderzoek.
- b Quick scan postregistratie en –afhandeling: inventarisatie van aantallen, systemen en procedures.
 - 1 Interview per gemeente met hoofd en/of medewerkers van afdeling/dienst die binnen de gemeente verantwoordelijk is voor postregistratie en de registratie van centraal binnenkomende e-mail (bijvoorbeeld: dienst Publiekszaken, dienst Facilitaire Zaken, Afdeling Documentaire Informatie Voorziening, Afdeling Post- en Archiefzaken).
 - Deze gesprekken dienen ertoe om zicht te krijgen op de bestaande systemen, eventuele decentrale (sub)systemen, de afspraken rond het gebruik van deze systemen (procedures en werkafspraken) en een eerste indicatie van het feitelijke gebruik door de medewerkers.
 - Onderdeel van deze gesprekken vormt ook het vergaren van een databestand van poststukken ten behoeve van fase 2. In overleg met de betrokken ambtelijke dienst of afdeling is aan de hand van het registratiesysteem zo nauwkeurig mogelijk het aantal geregistreerde brieven in de periode juli 2006 tot en met juni 2007 bepaald.
 - 2 Interview per gemeente met verantwoordelijke voor procedures en werkafspraken rond de afhandeling van brieven en e-mail (proces én inhoud, bijvoorbeeld een kwaliteitsmanager, medewerker informatievoorziening of de gemeentesecretaris). Deze gesprekken zijn ook belangrijk om zicht te krijgen op de wijze waarop vanuit organisatie en management postafhandeling gefaciliteerd wordt (normen doelmatigheid).
 - 3 Dossierstudie: opvragen en analyseren van relevant schriftelijk materiaal ten behoeve van het inventariseren van bestaande procedures en afspraken (procedures en procesbeschrijvingen/stroomschema's/werkafspraken voor zowel de behandeling van brieven als e-mails, kwaliteitshandvest of servicenormen, eventuele eigen evaluaties van de gemeenten met betrekking tot postafhandeling, relevante B&W-nota's over bijvoorbeeld doorlooptijden, managementinformatie/-rapportages (rapportages uit postregistratiesysteem, rappellijsten e.d.), Burgerjaarverslag, jaarverslag klachtenafhandeling, verslag Bezwaarschriftencommissie et cetera)
- c Opstellen van een tussenrapportage/voortgangsnotitie.

Dit tussenproduct is gericht op het aanscherpen van het normenkader en het vaststellen van de definitieve onderzoeksopzet en –aanpak voor fase 2. Reeds in deze fase is een conceptinhoudsopgave van het rapport van bevindingen opgesteld.
- d Tussentijds overleg met de rekenkamercommissie(s) over de tussenrapportage/voortgangsnotitie; maken van afspraken voor fase 2.

Fase 2: Verdieping

De tweede fase van het onderzoek is een verdieping op de aspecten doelmatigheid, rechtmatigheid en doeltreffendheid. Hiertoe zijn de volgende activiteiten uitgevoerd.

- a Beoordeling doelmatigheid: wijze waarop systemen en procedures in de praktijk worden toegepast.

Drie telefonische interviews per gemeente met medewerkers van afdelingen die verschillende categorieën brieven behandelen om zicht te krijgen op de wijze waarop systemen en procedures rond brieven en e-mails in de praktijk gebruikt worden. Per gemeente is gesproken met een medewerker die verantwoordelijk is voor:

- bouwvergunningen;
- vergunningen op grond van de Algemene Plaatselijke Verordening;
- bezwaarschriften.

- b Beoordeling rechtmatigheid: mate waarin de gemeenten voldoen aan de eisen van de Awb, facetwetgeving en aanvullende normen.

Kwantitatieve data-analyse van de beantwoording van alle brieven (exclusief e-mail) die de gemeenten hebben ontvangen in het jaar 2007.

- c1 Beoordeling doeltreffendheid: subjectieve kwaliteit van de inhoudelijke beantwoording van brieven.

- c2 Beoordeling doeltreffendheid: ‘objectieve’ kwaliteit van de inhoudelijke beantwoording van brieven.

Een selectie van 25 brieven per gemeente is beoordeeld op inhoudelijke kwaliteit. Iedere brief is beoordeeld op begrijpelijkheid en volledigheid, volgens het normenkader zoals opgenomen in bijlage 4.

- d Beoordeling e-mailverkeer

E-mailverkeer is op een andere wijze onderzocht dan reguliere brieven, in de vorm van een ‘mystery guest’ onderzoek naar afhandeling van e-mail. Partners+Pröpper stuurt – vanaf niet tot het bureau te herleiden e-mailadressen – per gemeente vijf e-mails met relatief eenvoudige informatieverzoeken. Deze berichten zijn geadresseerd aan algemene e-mailadressen als gemeente@oldebroek.nl, gemeente@hattem.nl et cetera, maar ook aan specifieke afdelingen zoals bouw- en woningtoezicht. Eind januari/begin februari 2008 hebben alle acht gemeenten eenvoudige informatieverzoeken gekregen van niet tot Partners+Pröpper te herleiden e-mailadressen. Alle gemeenten hebben in het kader van dit ‘mystery guest’ onderzoek zeven e-mails gekregen, met als onderwerpen:

- “moet ik een bouwvergunning aanvragen voor het plaatsen van een schuurtje in mijn achtertuin en hoe doe ik dat?”;
- “mag ik zomaar op de stoep voor mijn huis spullen verkopen op Koninginnedag om geld in te zamelen voor een goed doel?”;
- “waar moet ik een vergunning aanvragen voor het omzagen van de eik in mijn voortuin en hoe snel kan dat geregeld zijn?”;
- “waar kan ik bezwaar aantekenen tegen een boete voor fout parkeren die ik naar mijn mening ten onrechte heb ontvangen?”;
- “kunt u mij uitleggen hoe het bedrag van de aanslag afvalstoffenheffing tot stand komt en waar kan ik terecht als ik het er niet mee eens ben?”;

- “kan ik de bestemmingsplannen van de gemeente ook digitaal inzien?”;
- “waar kan ik doorgeven dat één van de straatlantaarns voor mijn huis kapot is?”.

Geanalyseerd is hoe snel de gemeenten de ontvangst van deze e-mails bevestigen en wat de kwaliteit van de ontvangstbevestiging is. Ook is bekeken, indien de vraag niet meteen in het retourbericht is beantwoord, hoe lang het duurt voordat de vraag feitelijk wordt afgehandeld.

- e Beoordeling ambities, knelpunten en succesfactoren. Per gemeente is gesproken met diverse medewerkers.

Fase 3: Rapportage

In de derde fase is het rapport van bevindingen opgesteld en vond het proces van ambtelijk en bestuurlijk wederhoor plaats. De activiteiten in deze fase zijn als volgt.

- a Opstellen conceptrapport van bevindingen.
- b Bespreking van het conceptrapport van bevindingen met de rekenkamercommissie en verwerken opmerkingen.
- c Opstellen van het definitieve rapport van bevindingen.
- d Opstellen van conceptconclusies en aanbevelingen.

Bijlage 4 Briefstromen

Gemeente	Aantal inwoners (per november 2007)
Elburg	22.216
Hattem	11.630
Heerde	18.013
Nunspeet	26.583
Oldebroek	22.800
Olst-Wijhe	17.327
Putten	23.041
Zwartewaterland	21.919

ELBURG	Aanvragen	Klachten	Bezwaarschriften	Totaal ingekomen post	Ingekomen post per inwoner
2005	-	-	-	3.794	0,17
2006	± 500 ²	10 ³	88	3.352	0,15
2007	-	-	-	3.276	0,15

HATTEM	Aanvragen ⁴	Klachten	Bezwaarschriften	Totaal ingekomen post ⁵	Ingekomen post per inwoner
2005	-	-	-	2.801	0,24
2006	425	53	90	2.824	0,24
2007	371	27	311	3.366	0,29

HEERDE ⁶	Aanvragen	Klachten	Bezwaarschriften	Totaal ingekomen post	Ingekomen post per inwoner
2005	6.640	50	985	7.675	0,43
2006	9.106	22	274	9.402	0,52
2007	10.786	24	632	11.442	0,64

NUNSPEET	Aanvragen	Klachten	Bezwaarschriften	Totaal ingekomen post	Ingekomen post per inwoner
2005	-	3	98	± 6.000	0,23
2006	-	11	96	± 6.000	0,23
2007	-	7	126	± 6.000	0,23

² Betreft uitsluitend aanvragen Bouwen en Wonen: bouwaanvragen, aanvraag sloopvergunning etc.

³ De gemeente Elburg geeft aan dat dit geen klachten zijn in de zin van de Awb.

⁴ Betreft APV incl. kapvergunningen.

⁵ Dit is het totaal betreft de in Easy Archive geregistreerde stukken, dus excl. Bouwvergunningen.

⁶ Klachten en bezwaren zijn aantallen die in Verseon zijn geregistreerd. Bezwaarschriften zijn inclusief bezwaarschriften in het kader van de WOZ.

OLDEBROEK	Aanvragen	Klachten	Bezwaarschriften	Totaal ingekomen post	Ingekomen post per inwoner
2005	-	4	66	4.107	0,18
2006	-	7	63	3.592	0,16
2007	2.185 ⁷	19	95 ⁸	3.921	0,17

OLST-WIJHE	Aanvragen	Klachten	Bezwaarschriften	Totaal ingekomen post	Ingekomen post per inwoner
2005	1343	17	852 ⁹	4.203	0,24
2006	1198	24	95	4.512	0,26
2007	1013	13	69	4.062	0,23

PUTTEN	Aanvragen	Klachten	Bezwaarschriften	Totaal ingekomen post	Ingekomen post per inwoner
2005	-	8	1.394 ¹⁰	5.634	0,24
2006	-	7	80	3.105	0,13
2007	-	0	78	3.006	0,13

ZWARTE-WATERLAND	Aanvragen	Klachten	Bezwaarschriften	Totaal ingekomen post	Ingekomen post per inwoner
2005	-	5 ¹¹	39 ¹² , 300 (WOZ) 81 (belastingen)	2.119	0,10
2006	-	3 ¹³	36 ¹⁴ , 25 (WOZ) 75 (belastingen)	2.443	0,11
2007	357	1 ¹⁵	50 ¹⁶ , 211 (WOZ) 85 (belastingen)	1.768 ¹⁷	0,08

⁷ Brieven van burgers, bedrijven en verenigingen uit Oldebroek, niet gesplitst naar aanvragen, klachten, bezwaren e.d.

⁸ Hierin zitten 55 bezwaren in verband met een inhaalslag handhaving. Niet meegenomen zijn de bezwaren tegen de aanslagen gemeentelijke belastingen en de WOZ.

⁹ Bij deze bezwaarschriften zitten ook de bezwaren n.a.v. de WOZ hertaxaties.

¹⁰ Deze hadden voor een groot deel betrekking op Schovenhorst en bestemmingsplan Westelijk Buitengebied, bron: technische reactie gemeente Putten, 19 juni 2008.

¹¹ Informatie klachten-coördinator/burgerjaarverslag.

¹² Volgens jaarverslag commissie bezwaarschriften 2007.

¹³ Informatie klachten-coördinator.

¹⁴ Volgens jaarverslag commissie bezwaarschriften 2007.

¹⁵ Informatie klachten-coördinator.

¹⁶ Volgens jaarverslag commissie bezwaarschriften 2007.

¹⁷ De daling van het aantal poststukken wordt voor een deel verklaard doordat in 2007 is overgegaan tot het registreren van alle WOZ-bezwaarschriften en aanvragen voor de jaarmarkt onder 1 nummer. Bron: technische reactie gemeente Zwartewaterland, 20 juni 2008.

N.B.: tenzij anders vermeld in een voetnoot, is het aantal bezwaarschriften excl. bezwaar gemeentelijke heffingen (WOZ, OZB, afvalstoffenheffing, rioolrecht, hondenbelasting, toeristenbelasting et cetera).

De in de tabellen opgenomen aantallen brieven hebben betrekking op de door de gemeente geregistreerde brieven (dus niet op alle bij de gemeenten binnengekomen poststukken; dat zijn er veel meer). De verschillen in aantallen worden verklaard door verschil in criteria voor registratie.

Bijlage 5 Schriftelijke procedures

Tabel B5: overzicht procedures en werkafspraken reguliere poststukken per gemeente (n.b.: voor e-mail kennen de meeste gemeenten aparte procedures, zie paragraaf 3.4)

Gemeente	Procedures op schrift	Toelichting	Status
Elburg	Postverwerking en Centrale Postregistratie (intranet, laatst gewijzigde versie 29 mei 2007)	Beknopte beschrijving registratie, ontvangstbevestigingen, afdoeningstermijnen, rappelling voor medewerkers via intranet	?
Hattem	Procedure postbehandeling (laatste versie 3 maart 2008) ¹⁸	Beknopte beschrijving loop van brief van postontvangst tot aan registratie (inclusief registratiecriteria)	Intern stuk, dat de vakgroep DIV gebruikt, waarin afspraken met de klant zijn verwerkt.
	Werkwijze behandeling post bij de gemeente Hattem (per 1-1-2008)	Beknopte beschrijving over procesgerichte registratie en archivering van stukken afdoeningstermijnen, ontvangstbevestigingen, fax en e-mail, uitgaande brieven	Werkwijze op hoofdlijnen afgestemd in CMO, Uitvoering per brief door eenheidsmanager Bedrijfsvoering (verspreid feb '08)
Heerde	Procedure Postbehandeling	Beknopte beschrijving van loop van brief vanaf postontvangst tot en met registratie en intern doorzetten naar afhandelende afdelingen.	Intern stuk dat de afdeling DIV gebruikt en waarin de werkafspraken met de afdelingen staan.
Nunspeet	Notitie Postbehandeling, (november 1991)	Uitgebreide notitie m.b.t. registratie, signaleren en rappelleren	MT-besluit
	Besluit MT: Voortganglijsten nieuwe procedure (17 november 2004)	Besluit MT: twee beknopt uitgewerkte besluiten m.b.t. voortgangsbewaking en afdoening stukken	MT-besluit
	Notitie Registratie van ingekomen post (december 2007) en bijlage: procesbeschrijving documentenstroom	Notitie Registratie: beknopte beschrijving door afdeling Facilitaire/DIV; bijlage: uitgebreid overzicht processtructuur, rollen, team en processchema's rond postontvangst, ontvangstbevestigingen, voortgangsbewaking en archivering	AO-beschrijvingen (intranet)

¹⁸ Automatisch wordt datum aangepast aan datum waarop het stuk wordt geopend.

Gemeente	Procedures op schrift	Toelichting	Status
Oldebroek	Memo Invoeringsnotitie beantwoording van brieven en meldingen van burgers (13 september 2005)	Uitgebreide notitie van de Projectgroep Brievenafhandeling, met name gericht op normenstelsel voor afhandeling van diverse categorieën brieven	collegebesluit
	Werkprocesbeschrijving Postontvangst, –verwerking en –distributie (februari 2006)	Gedetailleerde stapsgewijze procesbeschrijving (aandacht voor adressering, wel/niet openen van brieven, stempelen, registreren, volgnummer, circuleren, aanmaken en vernietigen rappellijsten et cetera)	
	Werkprocesbeschrijving Rappellijsten (februari 2006)		
Olst-Wijhe	Procedurebeschrijving Postbehandeling (november 2007)	Uitgebreide procedurebeschrijving van de vakgroep DIV over verwerken inkomende post (sorteren, openen, registreren, postmap, ontvangstbevestigingen e.d.), de functie van Corsa, uitgaande post en interne poststromen, bijlage onder andere een ‘snel-instructie inkomende post voor postmedewerker’	Intern werkdocument, niet officieel vastgesteld. Wordt wel regelmatig geactualiseerd.
	Procesbeschrijving postbehandeling (december 2007)	Weergave (veelal grafisch) van procesmodel (inclusief – eigenaren) en processchema’s	Weergave in Protos. Akkoord door afdelingshoofd en daarmee vastgesteld.
Putten	Besluit managementteam documentaire informatievoorziening: documentregistratie (november 2006) en bijlage: notitie post (oktober 2006)	Notitie post (actualisering van de versie uit 2004) gaat in op documentair informatiebeleid van de gemeente, het hoe en waarom van registratie (taak postregistrator, scannen, ontvangstbevestigingen et cetera)	MT-besluit
	Notitie Documentair Structuurplan (juli 2007)	Bevat overzicht poststromen en (schematisch) procesmodel registratie inkomende post	collegebesluit
	WerkWijzer Documentregistratie (17 oktober 2007)	Schematisch overzicht postontvangst, verdeling, routing, scannen, ontvangstbevestigingen e.d.	besluit afdelingshoofd
Zwarte-waterland	Procesbeschrijving: inboeken/ronddelen/voortgangsbewaking post (augustus 2006)	Beknopte beschrijving werkwijze inkomende post (inboeken, ronddelen, voortgangsbewaking)	Onderdeel Algemene Handleidingen

Bijlage 6 Processen

Bijlage 6.1 Wettelijke termijnen

Naast deze wettelijke termijnen kunnen gemeenten ook lokale normen hanteren voor de afhandeling.

Categorie	Type	Specifieke wet – termijn zonder verdaging	Specifieke wet – termijn met verdaging	Awb – termijn zonder verdaging	Awb – termijn met verdaging
Aanvragen					
	Bouwvergunningen ¹⁹				
	– lichte aanvraag	42	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
	– reguliere aanvraag	84	126	n.v.t.	n.v.t.
	– regulier 1e fase	42	84	n.v.t.	n.v.t.
	– regulier 2e fase	42	84	n.v.t.	n.v.t.
	Drank- en horecaverunning ²⁰	84	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
	APV-vergunningen ²¹	n.v.t.	n.v.t.	56	n.v.t.
	Overige aanvragen ²²	n.v.t.	n.v.t.	56	n.v.t.
Bezwaarschriften					
	afhandeling zonder bezwaarschriftencommissie	n.v.t.	n.v.t.	42	70
	afhandeling met bezwaarschriftencommissie	n.v.t.	n.v.t.	70	98
Klachten					
	niet in behandeling	n.v.t.	n.v.t.	28	n.v.t.
	wel in behandeling zonder klachtadviesprocedure	n.v.t.	n.v.t.	42	70
	wel in behandeling met klachtadviesprocedure	n.v.t.	n.v.t.	70	98

¹⁹ Woningwet, art. 46. Aanvragen voor bouwvergunningen waarvoor een vrijstellings- of ontheffingsprocedure geldt zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gebleven. Dit geldt ook voor procedures die om diverse redenen zijn aangehouden.

²⁰ Drank- en horecawet.

²¹ Als een gemeente in de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) specifieke afhandeltermijnen heeft opgenomen komen deze in de plaats van de Awb termijn.

²² Als een gemeente in eventuele specifieke gemeentelijke verordeningen, zoals de afvalstoffenverordening of milieuverordening, afhandeltermijnen heeft opgenomen komen deze termijnen in de plaats van de Awb.

Bijlage 6.2 Aanvragen

Aanvragen kunnen grofweg worden verdeeld in vergunningen, ontheffingen, subsidies en overige aanvragen. Met een vergunning verleent de gemeente een inwoner of bedrijf goedkeuring om een activiteit te verrichten, bijvoorbeeld voor het bouwen van een dakkapel of het schenken van sterke drank in een café. Door middel van een ontheffing doet de gemeente een toezegging aan een inwoner of bedrijf om iets te mogen doen wat onder de meeste andere omstandigheden niet zou mogen, bijvoorbeeld het openen van een winkel buiten de normale winkeltijden. Ontheffingen omvatten ook de zogenaamde toestemmingen, bijvoorbeeld de toestemming van de gemeente aan een instelling om folders uit te delen in het stadscentrum. Een toestemming onderscheidt zich van een vergunning en ontheffing in de zin dat er geen kosten (leges) zijn verbonden aan het verkrijgen van de toestemming. Voor vergunningen en ontheffingen zijn wel leges verschuldigd door de aanvrager. Een derde type aanvragen betreft subsidieaanvragen: aan instellingen (bijvoorbeeld op het gebied van sociaal-cultureel en maatschappelijk welzijn, cultuur of sport) of rechtstreeks aan inwoners.

Voorbeelden van typen aanvragen

1 Vergunningen

Bouwvergunning, parkeervergunningen, vergunning op grond van de Algemene Plaatselijke Verordening (bijvoorbeeld voor buurtfeesten, optochten, tijdelijke standplaatsen, verkoop van kerstbomen).

2 Ontheffingen

Ontheffing geluidshinder (bijvoorbeeld in het geval van een feest, een paasvuur of ontheffing van winkeltijden).

3 Subsidies

Van subsidiëring van een welzijnsinstelling en een sportvereniging tot structurele subsidie van de bibliotheek. Ook individuele subsidiëring, zoals aanvragen in het kader van de wet Maatschappelijk Ondersteuning.

Bijlage 6.3 Bezwaarschriften

Als een beslissing van een bestuursorgaan een burger (of een bedrijf of instelling) in zijn (hun) belang treft, staat de mogelijkheid open om bezwaar te maken tegen deze beslissing. Ook kan bezwaar aangetekend worden als het bestuursorgaan een beslissing in het geheel niet, of niet op tijd neemt. In alle gemeenten is een commissie actief die de inhoudelijke behandeling van bezwaarschriften op zich neemt. Bezwaarschriften op de Wet onroerende-zaakbelasting blijven in dit onderzoek buiten beschouwing omdat deze bezwaarschriften een andere behandelprocedure kennen.

De ideaaltypische procedure voor de behandeling van een bezwaarschrift door een externe commissie bezwaarschriften ziet er grofweg als volgt uit:

- ontvangst en registratie van het bezwaarschrift en verzending ontvangstbevestiging. De Algemene wet bestuursrecht kent geen termijn voor de verzending van de ontvangstbevestiging, de Ombudsman hanteert daarvoor een termijn van twee weken. De inhoud van deze ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de mededeling of een commissie over de afhandeling adviseert (Awb) en kan daarnaast informatie bevatten over de datum van ontvangst van het bezwaarschrift, de behandelwijze en de behandelingsduur (Nationale Ombudsman). De Nationale Ombudsman vindt het niet nodig een ontvangstbevestiging te sturen als het bezwaarschrift binnen twee à drie weken schriftelijk wordt afgehandeld.;
- het bestuursorgaan dient op grond van de Awb binnen tien weken een besluit te nemen op het bezwaarschrift. In deze weken worden zo nodig aanvullende stukken opgevraagd en wordt in de regel een hoorzitting worden gehouden met belanghebbenden en de vakafdeling;
- als meer tijd nodig is dan tien weken moet de gemeente een verdagingsbericht verzenden, waarin de termijn met ten hoogste vier weken kan worden verlengd (Awb). De Nationale Ombudsman stelt dat dit verdagingsbericht verstuurd moet worden voordat de behandeltermijn is verlopen. Verder uitstel is op grond van de Awb uitsluitend mogelijk indien de indiener en eventuele andere belanghebbenden hiermee expliciet instemmen. De Ombudsman vindt dat deze instemming voor het aflopen van de verdaagde termijn moet worden gevraagd en de indiener moet worden gewezen op de mogelijkheid van beroep;
- de Bezwaarschriftencommissie dient haar advies in bij het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen. Dit bestuursorgaan neemt een besluit op het bezwaar. Dit besluit wordt schriftelijk aan de indiener van het bezwaarschrift medegedeeld, zoals gezegd binnen tien (of met verdaging: veertien) weken.

Bijlage 6.4 Klachten

Een klacht van een burger, bedrijf of instelling is een schriftelijke of digitale melding van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan. In dit onderzoek worden meldingen over het ‘openbaar gebied’, zoals een melding van zwerfvuil of een kapotte straatlantaarn niet tot klachten gerekend. Deze categorie poststukken blijft in dit onderzoek buiten beschouwing.

De behandeling van een klacht verloopt idealiter grofweg als volgt:

- ontvangst en registratie van het klaagschrift en verzending ontvangstbevestiging. De Awb kent hiervoor geen termijn, de Nationale Ombudsman hanteert in de Correspondentiewijzer een termijn van twee weken. De inhoud van de ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de mededeling of een commissie over de afhandeling adviseert (Awb) en kan daarnaast informatie bevatten over de datum van ontvangst van de klacht, de behandelwijze en de behandelingsduur (Nationale Ombudsman). De Ombudsman vindt het niet nodig een ontvangstbevestiging te sturen als de klacht binnen twee à drie weken schriftelijk wordt afgehandeld;
- het bestuursorgaan draagt zorg voor de afhandeling van de klacht. Indien de klacht ontvankelijk is vindt inhoudelijke behandeling plaats. Is dit niet het geval, dan bepaalt de Awb dat de klager zo snel mogelijk hiervan in kennis wordt gesteld, uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht. Indien een klacht wel in behandeling wordt genomen, heeft de klachtencommissie²³ op grond van de Awb tien weken (na ontvangst van de klacht) de tijd om de klacht te behandelen;
- als meer tijd nodig is dan tien weken moet een verdagingbericht gestuurd worden, waarin de behandeltermijn met ten hoogste vier weken kan worden verlengd (Awb). De Nationale Ombudsman stelt dat dit verdagingbericht verstuurd moet worden voordat de behandeltermijn is verlopen. Verder uitstel is op grond van de Awb niet mogelijk. De Nationale Ombudsman geeft aan dat wanneer de gemeente er niet in slaagt de klacht binnen de verdaagde termijn af te handelen, de klager hiervan voor het verstrijken van de termijn op de hoogte moet worden gesteld;
- de gemeente zendt de reactie op het klaagschrift uiteindelijk binnen tien (zonder verdaging) of veertien (met verdaging) weken aan de indiener.

Onderzocht is voor alle gemeenten in hoeverre ingediende klachten tijdig zijn afgehandeld. In de meeste gevallen is geen informatie uit de systemen en aangeleverde bestanden te herleiden over een eventuele verdaging. De gegevens zijn daarom zowel afgezet tegen de tien weken-termijn (zonder verdaging) als tegen de veertien-weeken termijn. Naast de door de gemeente aangeleverde data wordt, indien aanwezig, gebruik gemaakt van informatie uit het Burgerjaarverslag 2006 en/of een jaarverslag van de Klachtencommissie of Klachtencoördinator 2006.

²³ Een klachtencommissie is niet verplicht. Als een gemeente niet werkt met een klachtencommissie, zoals bijvoorbeeld Olst-Wijhe, dan gelden de termijnen van de Awb: een klacht moet dan binnen zes weken zijn behandeld. De mogelijkheid bestaat deze termijn met vier weken te verdagen.

Bijlage 7 Procesinformatie

De informatie die nodig is om de tijdige afhandeling van aanvragen, bezwaarschriften of klachten te kunnen bepalen is opgenomen in de kolom 'te registreren'. Informatie om het proces van beoordeling en archivering te kunnen volgen is hier buiten beschouwing gebleven. Als in de kolom 'te registreren' informatie tegen een zwarte achtergrond is opgenomen betekent dit dat deze informatie in de gemeente niet wordt geregistreerd.

Stappen ten behoeve van berekening behandeltermijn aanvragen Awb		Te registreren
Start behandeltermijn		1. Datum ontvangst aanvraag
Indien van toepassing: Opschorten beslistermijn wegens het indienen van een niet-ontvankelijke aanvraag. Bron: Awb.	Begin van pauze in berekening behandeltermijn	2. Datum verzenden brief waarin om aanvullende gegevens wordt gevraagd
	Als aanvullende gegevens ontvangen zijn, of na een periode van vier weken (Awb) eindigt de pauze.	3. Datum ontvangst van aanvullende gegevens (= datum waarop de aanvraag ontvankelijk is)
Einde behandeltermijn		4. Datum verzenden inhoudelijk antwoord/datum verzenden brief aanvraag niet ontvankelijk

Stappen ten behoeve van berekening behandeltermijn bouwvergunningen		Te registreren
Start behandeltermijn		1. Datum ontvangst aanvraag
Indien van toepassing: Opschorten beslistermijn wegens het indienen van een niet-ontvankelijke aanvraag. Bron: Awb.	De behandeltermijn wordt 'gepauzeerd' totdat de gevraagde aanvullende gegevens zijn ontvangen.	2. Datum verzenden brief aanvullende gegevens.
	Als aanvullende gegevens ontvangen zijn, of na een periode van vier weken (Awb) eindigt de pauze.	3. Datum ontvangst van aanvullende gegevens.
Indien van toepassing: Aanvraag is strijdig met het bestemmingsplan. Bron: artikel 46, lid 3 Woningwet.	Vervallen behandeltermijnen ogv de Woningwet. Gevolg kan zijn een procedure artikel 15 of artikel 17 of 19 lid 3 van de Wet op de Ruimtelijke Ordening procedure gevoerd. Deze procedures kennen geen 'fatale' termijn.	4. Wel/niet strijdig zijn met bestemmingsplan.
Indien van toepassing: Een voorbereidingsbesluit of een ontwerpbestemmingsplan is ter inzage gelegd. Bron: artikel 50 Woningwet.	Vervallen behandeltermijnen in Woningwet (of andere termijnen?)	5. Wel/niet van toepassing zijn van een voorbereidingsbesluit of ontwerpbestemmingsplan.
Indien van toepassing: Ten behoeve van de aanvraag is een	De behandeltermijn wordt 'gepauzeerd' tot de milieuvergunning is verkregen.	6 Datum aanhouden behandeling ivm nog niet afgegeven milieuvergunning.

Stappen ten behoeve van berekening behandeltermijn bouwvergunningen		Te registreren
milieuvergunning nodig. Bron: artikel 52 Woningwet.*	Einde van pauze in berekening behandeltermijn.	7. Datum aanhouding ivm milieuvergunning.
Indien van toepassing: Er bestaat een redelijk vermoeden van ernstig verontreinigde grond. Bron: art. 52a Woningwet.*	De behandeltermijn wordt gepauzeerd tot het bodemonderzoek is afgerond.	8. Datum aanhouding ivm verontreinigde grond
	Einde van pauze in berekening behandeltermijn.	9. Datum einde aanhouding ivm verontreinigde grond
Indien van toepassing: Bij de aanvraag is een monumentenvergunning nodig. Bron: artikel 54 Woningwet.*	De behandeltermijn voor de bouwvergunning wordt 'gepauzeerd' tot een monumentenvergunning is verkregen.	10. Datum aanhouding ivm monumentenvergunning.
	Einde van pauze in berekening behandeltermijn.	11. Datum einde aanhouding ivm monumentenvergunning.
Indien van toepassing: behandeling van de aanvraag verdagen.	Behandeltermijn wordt langer.	12. Datum verzenden verdagingsbericht.
Einde behandeltermijn		13. Datum verzenden inhoudelijk antwoord (kan zijn: een vergunning, niet in behandeling nemen of afwijzen)

* Bij de berekening van de mate waarin aanvragen tijdig zijn beantwoord zijn aanvragen waarop deze situaties van toepassing waren buiten beschouwing gelaten.

Stappen ten behoeve van berekening behandeltermijn bezwaren Awb		Te registreren
Start behandeltermijn		1. Datum ontvangst aanvraag
Indien van toepassing: Opschorten beslistermijn wegens het indienen van een niet-ontvankelijke aanvraag. Bron: Awb.	Begin van pauze in berekening behandeltermijn	2. Datum verzenden brief waarin om aanvullende gegevens wordt gevraagd
	Als aanvullende gegevens ontvangen zijn, of na een periode van vier weken (Awb) eindigt de pauze.	3. Datum ontvangst van aanvullende gegevens (= datum waarop de aanvraag ontvankelijk is)
Indien van toepassing: behandeling van het bezwaarschrift verdagen.	Behandeltermijn wordt langer.	4. Datum verzenden verdagingsbericht.
Indien van toepassing: Uitstel van behandeling van het bezwaarschrift op verzoek van een belanghebbende. Toestemming nodig van andere belanghebbenden.	Begin van pauze in berekening behandeltermijn	5. Datum uitstel op verzoek van ...
	Als aanvullende gegevens ontvangen zijn, of na een periode van vier weken (Awb) eindigt de pauze.	6. Datum einde uitstel

Stappen ten behoeve van berekening behandeltermijn bezwaren Awb	Te registreren
Einde behandeltermijn	7. Datum verzenden inhoudelijk antwoord/datum verzenden brief aanvraag niet ontvankelijk

Bijlage 8 Analyse tijdig door onderzoekers

Bijlage 8.1 Elburg

WETTELIJKE TERMIJNEN

	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Aanvragen	205	201	98%	4	0	0%	205	204	100%	1	0	0%
Bezwaren	73	6	8%	67	0	0%	73	6	8%	67	0	0%
Klachten	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
Totaal	278	207		71	0		278	210		68	0	

<i>Specificatie aanvragen</i>	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Lichte aanvraag	128	127	99%	1	0	0%	128	128	100%	0	0	-
Aanvraag 1e fase	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aanvraag 2e fase	1	1	100%	0	0	-	1	1	100%	0	0	-
Reguliere aanvraag	76	73	96%	3	0	0%	76	75	99%	1	0	0%
Totaal	205	201		4	0		205	204		1	0	

Bijlage 8.2 Hattem

WETTELIJKE TERMIJNEN

	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Aanvragen	466	415	89%	51	16	31%	466	415	89%	51	16	31%
Bezwaren	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	27	11	41%	16	0	0%
Klachten	19	15	79%	4	1	25%	19	16	84%	3	0	0%
Totaal	485	430		55	17		512	442		70	16	

<i>Specificatie aanvragen</i>	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
APV vergunning	226	204	90%	22	4	18%	226	204	90%	22	4	18%
Lichte aanvragen	65	59	91%	6	1	17%	65	59	91%	6	1	17%
Reguliere aanvragen	51	51	100%	0	0	-	51	51	100%	0	0	-
Overige aanvragen	124	101	81%	23	11	48%	124	101	81%	23	11	48%
Totaal	466	415		51	16		466	415		51	16	

Bijlage 8.3 Heerde

WETTELIJKE TERMIJNEN

	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Aanvragen	332	196	59%	136	9	7%	332	244	73%	88	7	8%
Bezwaren	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Klachten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	332	196		136	9		332	244		88	7	

<i>Specificatie aanvragen</i>	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Lichte aanvraag	98	52	53%	46	2	4%	98	52	53%	46	2	4%
Aanvraag 1e fase	1	0	0%	1	0	0%	1	0	0%	1	0	0%
Aanvraag 2e fase	2	1	50%	1	0	0%	2	2	100%	0	0	0%
Reguliere aanvraag	151	78	52%	73	5	7%	151	125	83%	26	3	12%
Sloopvergunningen	80	65	81%	15	2	13%	80	65	81%	15	2	13%
Totaal	332	196		136	9		332	244		88	7	

Bijlage 8.4 Nunspeet

WETTELIJKE TERMIJNEN

	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Aanvragen	318	299	94%	19	2	11%	318	305	96%	13	2	15%
Bezwaren	70	9	13%	61	1	2%	70	24	34%	46	5	11%
Klachten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	388	308		80	3		388	329		59	7	

<i>Specificatie aanvragen</i>	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Lichte aanvraag	102	98	96%	4	1	25%	102	98	96%	4	1	25%
Aanvraag 1e fase	1	1	100%	0	0	-	1	1	100%	0	0	-
Aanvraag 2e fase	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reguliere aanvraag	152	139	91%	13	1	8%	152	145	95%	7	1	14%
Sloopvergunningen	63	61	97%	2	0	0%	63	61	97%	2	0	0%
Totaal	318	299		19	2		318	305		13	2	

GEMEENTELIJKE TERMIJNEN

	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog afgehandeld</i>	<i>%</i>
Aanvragen	318	278	87%	40	5	13%
Bezwaren	70	9	13%	61	1	2%
Klachten	-	-	-	-	-	-
Totaal	388	287		101	6	

<i>Specificatie aanvragen</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog afgehandeld</i>	<i>%</i>
Lichte aanvraag	102	100	98%	2	1	50%
Aanvraag 1e fase	1	1	100%	0	0	-
Aanvraag 2e fase	-	-	-	-	-	-
Reguliere aanvraag	152	130	86%	22	2	9%
Sloopvergunningen	63	47	75%	16	2	13%
Totaal	318	278		40	5	

Bijlage 8.5 Oldebroek

WETTELIJKE TERMIJNEN

	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Aanvragen	497	481	97%	16	0	0%	497	483	97%	14	0	0%
Bezwaren	13	8	62%	5	0	0%	13	9	69%	4	1	25%
Klachten	2	1	50%	1	0	0%	2	2	100%	0	0	-
Totaal	512	490		22	0		512	494		18	1	

<i>Specificatie aanvragen</i> ²⁴	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
APV-vergunning	101	99	98%	2	0	0%	101	100	99%	1	0	0%
lichte aanvraag	101	101	100%	0	0	-	101	101	100%	0	0	-
aanvraag 1e fase	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
aanvraag 2e fase	5	5	100%	0	0	-	5	5	100%	0	0	-
reguliere aanvraag	118	117	99%	1	0	0%	118	118	100%	0	0	-
overige vergunningen	172	159	92%	13	0	0%	172	159	92%	13	0	0%
Totaal	497	481		16	0		497	483		14	0	

²⁴ In het databestand waren 5 aanvragen voor bouwvergunningen opgenomen. Omdat in de omschrijving geen onderscheid werd gemaakt naar de vier typen bouwvergunningen was het niet mogelijk deze aanvragen te koppelen aan de van toepassing zijnde wettelijke termijn. Deze aanvragen zijn daarom buiten beschouwing gebleven.

Bijlage 8.6 Olst-Wijhe

WETTELIJKE TERMIJNEN

	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Aanvragen	392	305	78%	87	32	37%	392	336	86%	56	29	52%
Bezwaren	46	13	28%	33	2	6%	46	21	46%	25	0	0%
Klachten	18	16	89%	2	0	0%	18	17	94%	1	0	0%
Totaal	456	334		122	34		456	374		82	29	

<i>Specificatie aanvragen</i>	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
APV-vergunningen	153	119	78%	34	4	12%	153	150	98%	3	1	33%
Overige aanvragen	239	186	78%	53	28	53%	239	186	78%	53	28	53%
Totaal	392	305		87	32		392	336		56	29	

GEMEENTELIJKE TERMIJNEN

	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Aanvragen	392	277	71%	115	39	34%
Bezwaren	46	21	46%	25	0	0%
Klachten	18	17	94%	1	0	0%
Totaal	456	315		141	39	

<i>Specificatie aanvragen</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
APV-vergunningen	153	99	65%	54	11	20%
Overige aanvragen	239	178	74%	61	28	46%
Totaal	392	277		115	39	

Bijlage 8.7 Putten

WETTELIJKE TERMIJNEN

	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Aanvragen	290	282	97%	8	1	13%	290	283	98%	7	0	0%
Bezwaren	22	7	32%	15	1	7%	22	19	86%	3	1	33%
Klachten	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	312	289		23	2		312	302		10	1	

<i>Specificatie aanvragen</i>	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Lichte aanvraag	62	60	97%	2	0	0%	62	60	97%	2	0	0%
Aanvraag 1e fase	4	3	75%	1	0	0%	4	3	75%	1	0	0%
Aanvraag 2e fase	10	9	90%	1	1	100%	10	10	100%	0	0	-
Reguliere aanvraag	136	132	97%	4	0	0%	136	132	97%	4	0	0%
Sloop- vergunningen	78	78	100%	0	0	-	78	78	100%	0	0	-
Totaal	290	282		8	1		290	283		7	0	

Bijlage 8.8 Zwartewaterland

WETTELIJKE TERMIJNEN

	zonder verdaging						met verdaging					
	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>	<i>totaal</i>	<i>tijdig</i>	<i>%</i>	<i>niet tijdig</i>	<i>binnen 5 dagen alsnog</i>	<i>%</i>
Aanvragen	60	37	62%	23	3	13%	60	37	62%	23	3	13%
Bezwaren	30	8	27%	22	0	0%	30	14	47%	16	3	19%
Klachten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	90	45		45	3		90	51		39	6	

Bijlage 9 Enquête onder burgers

Bijlage 9.1 Tekst enquête

Enige tijd terug heeft u een vraag gesteld aan de gemeente, een aanvraag voor een vergunning of een bezwaarschrift ingediend. U besteedt tijd en energie aan een brief die u aan de gemeente stuurt. U mag dan ook een snel en begrijpelijk antwoord verwachten. Of u vindt dat uw brief in de praktijk goed wordt afgehandeld, wordt nu onderzocht door de Rekenkamercommissie. De Rekenkamercommissie is een onafhankelijke onderzoekscommissie die onderzoek doet naar gemeentelijk beleid voor uw gemeenteraad.

De brief die u nu van uw gemeente ontvangt, bevat de inhoudelijke reactie op uw vraag of verzoek. We vragen uw mening over deze brief: geeft de gemeente u een begrijpelijk en leesbaar antwoord? Geeft de brief de informatie die u nodig heeft?

Uw reactie helpt de dienstverlening van de gemeente te verbeteren. Het invullen van de vragenlijst duurt slechts enkele minuten. U kunt de vragenlijst in bijgevoegde antwoordenvolop terugsturen. Een postzegel is niet nodig. De resultaten worden geanonimiseerd verwerkt door bureau Partners+Pröpper, het onderzoeksbureau dat in opdracht van de Rekenkamer dit onderzoek uitvoert. Mocht u vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met Marlies Bongers van Partners+Pröpper, via [mailadres] of [telefoonnummer].

Ik dank u bij voorbaat hartelijk voor uw medewerking!
[naam voorzitter],
voorzitter van de Rekenkamercommissie [naam gemeente]

1. U heeft de gemeente een brief gestuurd. Heeft u naar aanleiding van uw brief een ontvangstbevestiging ontvangen? → Zo nee, ga door naar vraag 3.

- ja
 nee

2. Zo ja, hoe lang duurde het ongeveer voor u deze ontvangstbevestiging ontving? (één antwoord)

- enkele dagen
 een week
 meer dan een week

3. Vandaag heeft u een inhoudelijke reactie van uw gemeente ontvangen. Hoeveel tijd zat er ongeveer tussen uw vraag en dit antwoord van uw gemeente? (één antwoord)

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

4. Vindt u dat de gemeente u tijdig een antwoord op uw vraag of verzoek heeft gegeven?

- ja
 nee
 weet niet

De volgende vragen gaan over de begrijpelijkheid en leesbaarheid van de brief die u ontving als antwoord op uw vraag, klacht of bezwaar. Kunt u per stelling door middel van een kruisje in één van de drie vakjes aangeven in hoeverre u het met onderstaande stellingen eens of oneens bent?

Stelling:	Ja	Enigszins	Nee
5. De brief van de gemeente bevat te veel ambtelijk taalgebruik.			
6. De brief van de gemeente bevat (vak)termen die ik niet begrijp.			
7. De brief van de gemeente is ingewikkeld geschreven.			
8. De brief van de gemeente is bondig en kernachtig geschreven.			
9. De brief van de gemeente bevat te veel lange zinnen.			
10. De brief van de gemeente bevat veel wollig taalgebruik.			
11. De brief van de gemeente is overzichtelijk vormgegeven.			
12. De brief van de gemeente geeft een antwoord op mijn vraag/verzoek/klacht/bezwaar.			
13. De brief van de gemeente bevat voldoende informatie over de procedure en evt. vervolgstappen die ik kan nemen.			
14. De brief van de gemeente bevat de contactgegevens van een medewerker van de gemeente die ik bij vragen of onduidelijkheden kan benaderen.			

15. Los van uw tevredenheid met het antwoord, kunt u een totaalcijfer geven voor de begrijpelijkheid en leesbaarheid van de brief van de gemeente?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 (laagste cijfer)
<input type="checkbox"/> 2
<input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 4
<input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6
<input type="checkbox"/> 7
<input type="checkbox"/> 8
<input type="checkbox"/> 9
<input type="checkbox"/> 10 (hoogste cijfer) |
|---|--|

16. Heeft u opmerkingen over de afhandeling en beantwoording van brieven door uw gemeente of suggesties voor verbetering?

De Rekenkamercommissie dankt u voor uw medewerking!

Bijlage 9.2 Beoordeling kwaliteit brieven door burgers

Gemeente	Aantal ingevulde vragenlijsten	Responspercentage
Elburg	171	32,1
Hattem	96	32,5
Heerde	91	22,8
Nunspeet	74	43,8
Oldebroek	91	29,6
Olst-Wijhe	127	30,8
Putten	98	22,6
Zwartewaterland	28	50,9
Totaal/gemiddeld	776	33,14

'Begrijpelijkheid' en 'volledigheid'

In de vorm van stellingen is aan de respondent gevraagd aan te geven in welke mate hij/zij het eens is met de 'begrijpelijkheid' en de 'volledigheid' van de brief die hij/zij ontving. De stellingen die betrekking hebben op 'begrijpelijkheid' luiden als volgt (zie ook bijlage 9.1):

- de brief bevat te veel ambtelijk taalgebruik;
- de brief bevat (vak)termen die ik niet begrijp;
- de brief is ingewikkeld geschreven;
- de brief bevat te veel lange zinnen;
- de brief bevat veel wollig taalgebruik;
- de brief is overzichtelijk vormgegeven.

De stellingen die betrekking hebben op 'volledigheid' zijn:

- de brief geeft een antwoord op mijn vraag/verzoek/klacht/bezwaar;
- de brief bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen die ik kan nemen;
- de brief bevat contactgegevens van een medewerker die ik bij vragen of onduidelijkheden kan benaderen.

Per stelling kon men antwoorden met 'ja' (1), 'enigszins' (2) of 'nee' (3).

De 8 gemeenten samen

Begrijpelijk: de brief van de gemeente:	ja %	enigszins %	nee %
ambtelijk taalgebruik	8,7	23,7	67,6
onbegrijpelijke vaktermen	5,3	13,1	81,6
ingewikkeld geschreven	7,1	12,0	80,9
te veel lange zinnen	7,0	13,0	80,0
wollig taalgebruik	5,9	14,2	79,9
onoverzichtelijke lay out	11,9	11,9	76,3
gemiddeld	7,7	14,7	77,7

Volledig: de brief van de gemeente	ja %	enigszins %	nee %
geeft antwoord	86,5	7,5	6,0
informatie over procedure	81,7	11,2	7,1
contactgegevens	90,6	4,8	4,6
gemiddeld	86,3	7,8	5,9

Elburg

Begrijpelijk: de brief van de gemeente:	ja %	enigszins %	nee %
ambtelijk taalgebruik	6,8	27,2	66,0
onbegrijpelijke vaktermen	6,2	15,1	78,8
ingewikkeld geschreven	6,9	13,8	79,3
te veel lange zinnen	8,2	13,7	78,1
wollig taalgebruik	5,7	13,6	80,7
onoverzichtelijke lay out	11,6	13,6	74,8
gemiddeld	7,6	16,2	76,3

Volledig: de brief van de gemeente	ja %	enigszins %	nee %
geeft antwoord	88,6	6,7	4,7
informatie over procedure	83,9	8,7	7,4
contactgegevens	93,1	4,1	2,8
gemiddeld	88,5	6,5	4,9

Hattem

Begrijpelijk: de brief van de gemeente:	ja %	enigszins %	nee %
ambtelijk taalgebruik	11,2	24,7	64,0
onbegrijpelijke vaktermen	3,3	13,3	83,3
ingewikkeld geschreven	5,7	13,8	80,5
te veel lange zinnen	8,0	12,5	79,5
wollig taalgebruik	6,0	13,1	81
onoverzichtelijke lay out	6,9	12,6	80,5
gemiddeld	6,9	15,0	78,1

Volledig: de brief van de gemeente	ja %	enigszins %	nee %
geeft antwoord	86,7	7,8	5,6
informatie over procedure	83,5	12,1	4,4
contactgegevens	90,0	5,5	4,4
gemiddeld	86,7	8,5	4,8

Heerde

Begrijpelijk: de brief van de gemeente:	ja %	enigszins %	nee %
ambtelijk taalgebruik	11,4	25,3	63,3
onbegrijpelijke vaktermen	7,6	15,2	77,2
ingewikkeld geschreven	9,1	7,8	83,1
te veel lange zinnen	11,8	10,5	77,6
wollig taalgebruik	9,9	12,7	77,5
onoverzichtelijke lay out	18,8	6,3	75,0
gemiddeld	11,4	12,9	75,6

Volledig: de brief van de gemeente	ja %	enigszins %	nee %
geeft antwoord	87,2	9,0	3,8
informatie over procedure	85,9	9,0	5,1
contactgegevens	88,2	7,9	3,9
gemiddeld	87,1	8,6	4,3

Nunspeet

Begrijpelijk: de brief van de gemeente:	ja %	enigszins %	nee %
ambtelijk taalgebruik	10,8	23,1	66,2
onbegrijpelijke vaktermen	3,0	13,6	83,3
ingewikkeld geschreven	6,1	13,6	80,3
te veel lange zinnen	3,2	11,1	85,7
wollig taalgebruik	4,7	18,8	76,6
onoverzichtelijke lay out	9,4	12,5	78,1
gemiddeld	6,2	15,5	78,4

Volledig: de brief van de gemeente	ja %	enigszins %	nee %
geeft antwoord	83,6	9,0	7,5
informatie over procedure	77,3	12,1	10,6
contactgegevens	86,2	4,6	9,2
gemiddeld	82,4	8,6	9,1

Oldebroek

Begrijpelijk: de brief van de gemeente:	ja %	enigszins %	nee %
ambtelijk taalgebruik	9,3	25,6	65,1
onbegrijpelijke vaktermen	8,2	12,9	78,8
ingewikkeld geschreven	14,1	10,6	75,3
te veel lange zinnen	8,6	16	75,3
wollig taalgebruik	5,1	17,7	77,2
onoverzichtelijke lay out	17,9	16,7	65,5
<i>gemiddeld</i>	<i>10,5</i>	<i>16,6</i>	<i>72,9</i>

Volledig: de brief van de gemeente	ja %	enigszins %	nee %
geeft antwoord	82,7	3,7	13,6
informatie over procedure	75,6	13,4	11,0
contactgegevens	87,4	5,7	6,9
<i>gemiddeld</i>	<i>81,9</i>	<i>7,6</i>	<i>10,5</i>

Olst-Wijhe

Begrijpelijk: de brief van de gemeente:	ja %	enigszins %	nee %
ambtelijk taalgebruik	9,9	17,4	72,7
onbegrijpelijke vaktermen	7,6	12,6	79,8
ingewikkeld geschreven	7,5	12,5	80,0
te veel lange zinnen	7,5	10,0	82,5
wollig taalgebruik	7,9	8,8	83,3
onoverzichtelijke lay out	13,3	8,3	78,3
<i>gemiddeld</i>	<i>8,9</i>	<i>11,6</i>	<i>79,4</i>

Volledig: de brief van de gemeente	ja %	enigszins %	nee %
geeft antwoord	87,4	10,1	2,5
informatie over procedure	78,9	15,8	5,3
contactgegevens	95,0	1,7	3,3
<i>gemiddeld</i>	<i>87,1</i>	<i>9,2</i>	<i>3,7</i>

Putten

Begrijpelijk: de brief van de gemeente:	ja %	enigszins %	nee %
ambtelijk taalgebruik	5,3	25,5	69,1
onbegrijpelijke vaktermen	1,1	9,7	89,2
ingewikkeld geschreven	2,2	9,9	87,9
te veel lange zinnen	1,1	16,5	82,4
wollig taalgebruik	2,2	16,9	80,9
onoverzichtelijke lay out	5,6	13,3	81,1
<i>gemiddeld</i>	<i>2,9</i>	<i>15,3</i>	<i>81,8</i>

Volledig: de brief van de gemeente	ja %	enigszins %	nee %
geeft antwoord	89,1	5,4	5,4
informatie over procedure	86,5	7,9	5,6
contactgegevens	89,7	5,7	4,6
<i>gemiddeld</i>	<i>88,4</i>	<i>6,3</i>	<i>5,2</i>

Zwartewaterland

Begrijpelijk: de brief van de gemeente:	ja %	enigszins %	nee %
ambtelijk taalgebruik	0	10,5	89,5
onbegrijpelijke vaktermen	0	5,3	94,7
ingewikkeld geschreven	0	15,0	85,0
te veel lange zinnen	5	15,0	80,0
wollig taalgebruik	5	20,0	75,0
onoverzichtelijke lay out	10,5	10,5	78,9
<i>gemiddeld</i>	<i>3,4</i>	<i>12,7</i>	<i>83,9</i>

Volledig: de brief van de gemeente	ja %	enigszins %	nee %
geeft antwoord	73,7	10,5	15,8
informatie over procedure	73,7	10,5	15,8
contactgegevens	89,5	5,3	5,3
<i>gemiddeld</i>	<i>78,9</i>	<i>8,8</i>	<i>12,3</i>

Bijlage 9.3 Beoordeling tijdigheid door burgers

Burgers is gevraagd: Vindt u dat de gemeente u tijdig een antwoord op uw vraag of verzoek heeft gegeven?

	Elburg	Hattem	Heerde	Nun- speet	Olde- broek	Olst- Wijhe	Putten	Zwarte- water- land	totaal
ja	83,9	90,1	66,7	68,1	81,4	90,0	81,3	69,2	81,1
nee	16,1	9,9	33,3	31,9	18,6	10,0	18,8	30,8	18,9

Bijlage 9.4 Opmerkingen van burgers

Aan de respondenten is de mogelijkheid geboden om algemene opmerkingen over de afhandeling en beantwoording van brieven aan de gemeente door te geven.

Onderstaande lijst is een – onbewerkte – weergave van de opmerkingen en suggesties per gemeente.

Elburg
Aanvraagformulier was moeilijker dan bericht op aanvraag.
Adressering is nog steeds niet juist.
Afhandeling duurde erg lang en het antwoord is omslachtig.
Antwoord laat lang op zich wachten. Brief zei antwoord binnen 5 maanden, via de telefoon werd duidelijk dat er nog 3 maanden bijkwamen, en uiteindelijk heeft het 19 maanden geduurd.
Behandeling heeft een jaar geduurd.
Brief is verhelderend in vergelijking met eerdere informatie.
De brief bij deze enquête is opmerkelijk snel beantwoord. Er liggen nog diverse brieven waar nog nooit een antwoord op is gekomen. Verbetering is gewenst.
De doorlooptijd was bijna 10 maanden. Dat is op zich geen probleem, maar het zou goed zijn om tussentijds een bericht te ontvangen over hoe lang het gaat duren voor een antwoord volgt.
De toon van de brief is wat belerend. Dat hoeft zo niet.
De wijze van behandeling door ambtenaren is prima, maar de afhandeling zelf kan en moet sneller.
Deze brief was niet overall duidelijk.
Dubbelzijdig printen. Scheelt veel papier en is milieuvriendelijker.
Eerder beantwoorden.
Elf maanden wachten is te lang.
Er moest eerst een telefonisch verzoek worden gedaan. Toen bleek de brief op een andere afdeling te liggen.
Graag woorden als: adequaat, gereduceerd, relevant vervangen door andere woorden.
Graag dubbelzijdig afdrukken in verband met het milieu.
Graag veel sneller beantwoorden.
Graag wat sneller.
Iets sneller en een meer gedetailleerde onderbouwing zou prettig zijn.
In dit geval was de behandeling correct. Op een vorige brief is nooit een fatsoenlijke reactie ontvangen.
Inhoudelijke beantwoording werd gerealiseerd nadat schrijver zelf telefonisch contact had opgenomen.
Minder wetsartikelen, meer eigen taal.
Schrijver wordt altijd netjes behandeld.
Sneller afwerken.
Sommige ambtenaren op sleutelposities stagneren bepaalde zaken. Anders zijn wel weer zeer bereidwillig.
Taalfouten eruit halen. Sticker envelop slecht gedrukt.
Te lange wachttijd.

Elburg
Telefonische afhandeling was correct en snel. De brief heb ik wel een paar keer moeten lezen. Cijfermatig was de brief wel heel overzichtelijk en duidelijk.
Van te voren word je bang gemaakt dat de aanvraag heel lang gaat duren, maar het valt nu toch mee.
Wil graag een duidelijk antwoord op een bezwaarschrift, niet een of ander wazig antwoord.

Hatten
Afhandeling duurde langer dan twee maanden, maar dit kan niet sneller. Reden: aanvullende info kon pas in januari en maart worden aangeleverd.
Afhandeling duurt erg lang.
Afspraken die bij vorig contact zijn gemaakt, zijn niet nagekomen.
Binnen 6 weken bezwaar maken kan niet omdat je hem pas later krijgt.
Brief lijkt onzorgvuldig gelezen. Vragen onvolledig beantwoord na 7 maanden. Conclusie: niet tevreden.
De opzet lijkt mij goed, zeker gezien de context van een gemeentelijke brief waarbij regels en wetten spelen.
De uitvoering van de aanvraag duurt erg lang. Het is nu al vier maanden later en heb nog niets gehoord.
Er wordt altijd van procedures afgeweken. Aanvragen duren eindeloos lang, dit kun je niet goed maken met een brief.
Geen ontvangstbevestiging. Er zaten twee spelfouten in de brief. Er wordt geen contact opgenomen als de wettelijke termijn wordt overschreden. Kom sneller tot de kern.
Gegeven argumenten bij bezwaren waren slechts papiervulling.
Graag ontvangstbevestiging en na een paar (2) maanden een brief met de tussenstand (het ging hier om een subsidieverzoek).
Heeft 11 maanden moeten wachten op een antwoord van 5 regels. Is wat lang.
Het antwoord van de gemeente is niet geheel duidelijk.
Ik heb de brief aan een persoon gestuurd en verwacht dan ook een reactie van een persoon, niet van een of andere afdeling.
Ik heb het gevoel dat ik aan de willekeur ben overgeleverd. Zo raakt het vertrouwen in de gemeente zoek.
In ontvangstbevestiging graag een termijn waarbinnen een antwoordbrief zal worden verstuurd.
Werkt prima.

Heerde
Afhandelingstijd duurt te lang: 5 maanden. Pas na verschillende keren bellen wordt de aanvraag verwerkt. Breken beloften (we bellen u terug etc.). Tijd tussen afhandeling en verzending te lang: 6 wk.
Berichtgeving kan sneller.
Bouwvergunning en nota van leges graag splitsen: nu is er steeds verwarring en komen zaken bij de verkeerde afdeling terecht.
Brief is te algemeen. Gaat in op veel irrelevante zaken. Geeft gevoel van

Heerde
standaardbrief.
Correct behandeld.
De aanvraag is snel en naar tevredenheid geregeld.
De brief is doorgestuurd naar een advocaat aangezien de ontvangers maar weinig van de brief begrijpen.
De burgemeester is thuis geweest: was een zeer goed gesprek.
De dochter heeft deze enquête ingevuld. Voor haar is de brief begrijpelijk en helder. Voor de moeder echter niet (zij zou de eindscore 5 geven): veel termen die niet te begrijpen zijn.
Deze afhandeling ging perfect.
Deze wijze is snel, efficiënt en duidelijk.
Duurt veel te lang.
Een spoedaanvraag duurt bij deze gemeente meer dan 4 of 5 maanden.
Eerdere brieven en doktersverklaringen waren zoekgeraakt, dus er moest een nieuwe aanvraag ingediend worden. Als ik niet had gebeld hadden we nu nog niets gekregen.
Geadresseerde is in 1999 overleden. Telefoonnotitie gemaakt, maar er is niet teruggebeld.
Gebruikte afkortingen uitschrijven.
Graag bevestiging dat brief is ontvangen en in behandeling wordt genomen.
Graag brieven in gewone 'ments taal' schrijven. Het kan veel eenvoudiger.
Heerde stuurt brieven die nauwelijks te begrijpen zijn: niet qua vorm en niet qua duidelijkheid.
Kan veel sneller.
Na ontvangstbevestiging duurt het erg lang voordat er een antwoord komt.
Niet zo omslachtig schrijven. Duidelijk zijn en niet na veel puzzelen er tien antwoordmogelijkheden uit kunnen halen.
Periode tussen afhandeling en daadwerkelijke verzending van brief is vrij lang. Geen ontvangstbevestiging gehad: heb 6 weken moeten wachten op een bericht.
Prima afhandeling.
Procedure duurt erg lang.
Snellere afhandeling is gewenst.
Snellere reactie op bezwaarschrift. Terugbellen als dat wordt gevraagd en beloofd.
Soms duurt het lang voordat men iets hoort.
Tevreden over de snelle afhandeling.
Tijd tussen aanvraag en beslissing is erg lang.
Uitstekend contact.
Verkeerd gebruik van termen.
Voldoende informatie ontvangen.
Weten niet meer wanneer ze de ontvangstbevestiging gekregen hebben. We zijn heel tevreden hoe het is verlopen.

Nunspeet
De afhandeling is deze keer veel vlotter dan vorig jaar. De regelgeving rond deze vergunning is nogal omslachtig en redelijk ingewikkeld.
De afhandeltijd is te lang: 6 weken en vervolgens een brief dat het langer gaat duren. Wel tevreden over het onderzoek dat de gemeente doet naar 19.1 WRO alternatieven.
De beantwoording van het bezwaarschrift is slechts een mededeling. Geen goede motivering, terwijl die wel op zijn plaats zou zijn.
De brief vermeldt niet wanneer de procedure is afgerond en met de uitvoering van het besluit zal worden begonnen.
Dit soort procedures duren te lang.
Door zakelijke afwezigheid niet in staat geweest om bezwaarschrift tijdig te bezorgen.
Duidelijkere zinnen!
Duurt te lang.
Het antwoord komt rijkelijk laat. Aanvraag: juli 2007, antwoord: maart 2008.
Gelijk duidelijk vertellen hoe het zit.
Inhoudelijk moet het meer gemotiveerd worden. Let op de Awb.: deze wordt hier met voeten getreden.
Kreeg pas 3 april bericht, terwijl in eerdere brief staat dat reactie binnen drie maanden komt (dat zou zijn begin januari). Met een simpel excuses voor het ongemak maakt gemeente zich er makkelijk vanaf.
Reacties/vragen over de aanvraag graag schriftelijk kenbaar maken. Niet opbellen.
Sneller antwoorden of een beargumenteerd tussenbericht.
Sneller antwoorden. Ook ingaan op andere aspecten die in brief genoemd worden.
Teveel verschuilen achter algemene terminologie. Geen zaken erbij halen die niet relevant zijn. Beter lezen wat de vraag is en waar het om gaat.
Veel te lang geduurd voor een definitief antwoord
Wil graag ontvangstbevestiging, anders weet schrijver ook niet hoe lang het precies gaat duren.
Ze hadden er wel bij mogen zetten hoe ik de bijdrage voor sociale en culturele activiteit kan aanvragen of er eventueel een aanvraag formulier bij doen.

Oldebroek
Aanvraag is via zorgcentrum gegaan. Is goed en voorspoedig verlopen.
Behandeling moet veel sneller kunnen. Vier maanden wachten is veel.
De afhandeling en behandeling van brieven in het verleden zouden we een 1 geven. Nu werden we zowaar teruggebeld over een brief. Wel verkeerd geadresseerd.
Duurt erg lang.
Geadresseerde klopt niet.
Geen bevestiging ontvangen, lange tijd niets gehoord. Er werd gebeld voor toelichting. Brief was voor een kenner helder, maar voor iemand die de termen niet kent niet.
Geen duidelijke omschrijving (van huurprijs) in de brief: per week, per maand, per jaar?
Heel goed contact wat betreft vragen.
Het duurde héél lang.

Oldebroek
Is vaak zowel schriftelijk als mondeling in contact geweest met gemeente. Daar zeer tevreden over.
Maanden moeten wachten voordat er reactie kwam. Onjuist, want anderen hadden wel een reactie gehad. Lastig om dan de vragen in te vullen.
Met deze aanvraag was alles duidelijk en te overzien. Voor eventuele vragen was er een tel. nr. afgegeven.
Minder regels, minder procedures = minder brieven.
Moet sneller. Niet met verhullende taal iets afdoen, maar een dialoog of vervolg kunnen opstarten, of duidelijk zijn dat de brief niet in behandeling genomen kan/wenst te worden.
Veel antwoorden niet ingevuld, omdat alles telefonisch is geregeld.
Vergunningverlening moet zo vroeg mogelijk gebeuren. Nu 2 dagen van tevoren, plus opmerking dat andere documenten 6 weken van te voren bij de gemeente moeten zijn.
Zou graag de behandelende ambtenaar willen uitnodigen voor een gesprek om meer duidelijkheid te krijgen over de brief.

Olst-Wijhe
Aanvullende vragen zijn niet beantwoord.
Antwoord duurt te lang, kan duidelijker.
Beantwoording komt niet overeen met de vraagstelling en tevens beantwoording door verkeerde afdeling.
Betrof aanvraag om kapvergunning. Op website gemeente is het echter niet duidelijk dat dit voor boom binnen bebouwde kom met stamdia van <20 cm niet nodig is. Daarom is er onnodig moeite in gestopt.
De afhandeling van deze bouwaanvraag is zeer klantvriendelijk en tot volle tevredenheid afgehandeld.
De brief is voor oude mensen moeilijk te begrijpen, familie moet hierbij helpen.
De brieven van de gemeente zijn duidelijk. Als je iets niet begrijpt, dan bel je. Tussen 9/10 uur helpen ze je graag of je kan een afspraak maken.
De snelle afhandeling gaat ten koste van de nauwkeurigheid.
Deze vergunningaanvraag ging snel en goed. Misschien had deze aanvraag en afhandeling ook (voor de geïnteresseerde) ook via de mail gekund, met een voorbereekte invoerpagina.
Duidelijk is dat strikt handhaven van de regels veel en veel belangrijker is dan het welzijn van de mens.
Gebruik geen termen uit gemeentelijke bureaucratische taal (vakjargon). Gebruik geen taal als 'derhalve', 'dienende'. Laat medewerkers elk jaar een (opfris-)training doen in 'klantgericht schrijven'.
Goede afwerking. Bij vragen kregen wij juiste en adequate hulp.
Graag betere uitleg van de lopende procedures.
Het antwoord heeft erg lang op zich laten wachten.
Het kan wat vlugger.
Hoewel de brief in correct Nederlands is geschreven, moest ik af en toe de zin opnieuw lezen om hem te begrijpen. De ambtelijke opstelling en taalgebruik wekten

Olst-Wijhe
irritatie op.
Ik had graag meer oplossingen in de brief gekregen.
Ik heb subsidie gevraagd en daar krijg ik geen antwoord op. Wel, hoe het vervolg is en waar ik moet zijn. Zou handig zijn om ook aan te geven of het wel/niet toegekend is.
In één brief wordt zowel 'bezwaar gegrond' als 'bezwaar ongegrond' opgenomen.
Inhoud goed, afhandeling heeft lang geduurd.
Logisch denken en niet ambtelijk handelen en denken.
Onduidelijkheid tussen 'Ons kenmerk' en 'Post reg. nr.'.
Opmerking over paasvuurmelding: waarom moet zo nodig 3 weken na eerste aanvraag deze nogmaals worden ingevuld, alleen omdat het nieuw formulier betreft maar de inhoud gelijk is. Echte bureaucratie.
Prima brief.
Snel en netjes afgehandeld.
Snelle ontvangstbevestiging is goed, maar navraag aan de balie was niet zo positief. In de brief was het antwoord niet helemaal duidelijk.
Sneller bericht; niet te ingewikkeld.
Suggestie t.a.v. onze klacht: nieuwe bewoners een formulier toesturen waarop staat wanneer oud papier aangeboden kan worden.
Taal in antwoordbrieven niet gebruiken om te verhullen, maar om te verhelderen.
Tussentijds informatie opgevraagd over de voortgang. Daar werd niet al te vriendelijk op gereageerd: het was blijkbaar te veel werk om na te gaan wat de status was.
Uitstekend. Ook de fee past goed bij de handeling. Prijs/prestatie een 10. Een voorbeeld voor vele gemeenten!
Van meneer kan niet worden verwacht dat hij het verschil weet tussen bijzondere bijstand en de afd. belastingen/Wmo. Geen enkele burger snapt er veel van.
Vooraf in deze stijl blijven communiceren: een aangename gewaarwording op deze snelle en zakelijke manier.
Vraag is per e-mail gesteld: waarom dan ook geen ontvangstbevestiging en antwoord via de e-mail? Misschien aan vragensteller de keuze bieden tussen antwoord per brief of per e-mail.
Ze zijn 2 keer geweest van het bureau voor verbreding van schuur en stoep, terwijl het in 1 keer kon volgens ons.
Zeer tevreden!
Zodra wij een beslissing hebben genomen, wordt deze schriftelijk aan u meegedeeld. Met deze zin voel je je het bos ingestuurd.
Zorg voor beter contact en communicatie.

Putten
Afhandeling is snel en adequaat gebeurd.
Afhandeling van brieven is goed, maar de e-mailcontacten zijn bedroevend.
Afwikkeling zou wel sneller kunnen.
Al sinds 2001 krijg ik geld van de gemeente. Waarom duurt het zo lang?
Ambtelijk taalgebruik is voor een leek altijd moeilijk, maar bij het herlezen van het

Putten
stuk werd het duidelijk. De welwillendheid van de gemeente ervaar ik als positief.
Beter opletten en de gestelde vraag beantwoorden.
Brief is niet ondertekend.
Communicatie is niet zorgvuldig. Graag briefje als de vrijstelling wordt gepubliceerd. Overigens is er wel maatwerk geleverd bij de daadwerkelijke verlening.
De brief bevat verrassingen en is autoritair.
De toon is vriendelijk/goed.
De zwaartekracht van de stedenbouwkundige- en welstandscommissie houdt de bouwprocedure onnodig lang op.
Dit antwoord had veel sneller gegeven kunnen worden.
Graag handelen naar mijn gestelde vraag.
Graag tussentijds informeren of de mogelijkheid geven per mail vragen te stellen. Voor burgers is de ambtelijke organisatie soms lastig te doorgronden.
Het antwoord liet lang op zich wachten. Het antwoord ging niet duidelijk in op alle zaken.
Meer uitleg van de punten die gevraagd werden, sommigen zijn niet helemaal beantwoord.
Na een tweevoudig verzoek aan de gemeente wordt er totaal niet gereageerd.
Snelle en perfecte brief.
Sommige zinnen zouden duidelijker en eenvoudiger kunnen.
Veel aanvullende informatie die de duidelijkheid niet ten goede komt.
Verschillende procedures voor hetzelfde 'project'. Handiger is het als het via 1 contactpersoon gaat en alles in 1 keer aangevraagd kan worden.

Zwartewaterland
Afwijzing verzoek is niet helder beargumenteerd.
Antwoord had sneller gekund.
Antwoord heeft lang op zich laten wachten.
Sinds kort wordt de ontvangstbevestiging door de behandelende afdeling verzorgd. Sinds deze wijziging in afhandeling komt een bevestiging vaak niet.
Verschillende afdelingen gaan verschillend met briefafhandeling om. Soms wel reactie, soms niet.

Bijlage 10 Beoordeling kwaliteit brieven door onderzoekers

Voor dit deel van het onderzoek zijn per gemeente 25 brieven geanalyseerd op leesbaarheid en begrijpelijkheid en volledigheid (totaal 200 brieven.) Daarbij is een selectie gemaakt van de brieven waarover burgers via de enquête uitspraken hebben gedaan (zie bijlage 9). Voor de volledige onderzoeksopzet zie bijlage 3.3. De onderzoekers maakten gebruik van de onderstaande toetspunten.

Bijlage 10.1 Toetspunten

Begrijpelijk

	Uitleg en/of voorbeeld
ambtelijk taalgebruik	In de inhoudelijke reactie wordt gebruik gemaakt van ondoorzichtig taalgebruik: de schrijver kan hetzelfde zeggen met minder woorden en in begrijpelijker taal. Bijvoorbeeld: 'U dient <i>derhalve</i> een bezwaarschrift in te dienen bij het orgaan...'
(vak)termen	In de inhoudelijke reactie wordt gebruik gemaakt van jargon en/of specifiek vakinhoudelijke (juridische) terminologie. Bijvoorbeeld: 'zoals beschreven in artikel 8.6 van de APV.'
ingewikkeld geschreven	De lezer snapt niet de inhoudelijke reactie niet na één keer lezen. Bijvoorbeeld: 'Uit jurisprudentie blijkt dat wanneer uit de aanvraag om een bouwvergunning zonder meer kan worden afgeleid dat het bouwwerk in strijd met de bepalingen van het bestemmingsplan zal worden gebruikt en de vergunning toch wordt verleend, de vrijstelling ook geacht wordt te zijn verleend.'
lange zinnen	'Met verwijzing naar de brief van 20 december 2007, vraagt u in de brief van 26 februari 2008 naar de stand van zaken van de uitvoerende controles op het perceel Harderwijkerweg 495 in Hulshorst, dit in het kader van het door u, namens de heer [...], ingediend verzoek om handhaving met betrekking tot permanente bewoning.'
wollig taalgebruik	De inhoudelijke reactie bevat verhullende, verdoezelende of bedekkende formuleringen. Bijvoorbeeld: 'Uit het vorenstaande blijkt achteraf'
overzichtelijk vormgegeven	De inhoudelijke reactie bevat een goede structuur (inclusief aanhef en afsluiting) en er wordt gebruik gemaakt van alinea's/inspringen.
bondig en kernachtig geschreven	De inhoudelijke reactie is 'to the point' en beperkt zich tot de hoofdzaken.
correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	In de inhoudelijke reactie wordt gebruik gemaakt van een juiste spelling, leestekens en opbouw van zinnen. Daarnaast sluit de schrijfstijl en het taalgebruik aan bij de lezer. Voorbeeld van onjuist taalgebruik/onjuiste schrijfstijl: 'indien u bereidt bent'.
lijdend taalgebruik	De inhoudelijke reactie maakt duidelijk wie aan het woord is; zo min mogelijk lijdend taalgebruik. Voorbeeld van lijdend taalgebruik: 'dat wordt nog nader bekeken'.

Volledig

	Uitleg
geeft een antwoord	De inhoudelijke reactie geeft een compleet antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar en niet slechts op een deel hiervan (of helemaal niet).
informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	Het aangeven van de procedure/eventuele vervolgstappen gebeurt in voldoende mate. Bijvoorbeeld: in sommige brieven is dit heel uitgebreid met een compleet stappenplan en in sommige brieven heel summier.
contactgegevens van een medewerker	De inhoudelijke reactie bevat de contactgegevens (telefoonnummer/e-mailadres) van een persoon of aanspreekpunt bij vragen of onduidelijkheden die voortvloeien uit de beantwoording van de brief.

Bijlage 10.2 Bevindingen voor de acht gemeenten

Begrijpelijk

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers (zie bijlage 9.2); ja = onbegrijpelijk)	ja	enigszins	nee	totaal	% nee
bevat te veel ambtelijk taalgebruik	17	63	120	200	60%
bevat (vak)termen die ik niet begrijp	25	51	124	200	62%
is ingewikkeld geschreven	25	38	137	200	69%
bevat te veel lange zinnen	51	36	113	200	57%
bevat veel wollig taalgebruik	21	39	140	200	70%
is onoverzichtelijk vormgegeven	12	35	153	200	77%
Totaal aantal brieven begrijpelijk			787		

Leesvoorbeeld: 120 van de 200 burgers vinden niet dat de brief te veel ambtelijk taalgebruik bevat (het antwoord is: nee). Dat komt overeen met een percentage van 60%. Door 60% van de burgers wordt de brief op dit punt dus als begrijpelijk beoordeeld.

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen alleen beantwoord door onderzoekers; ja = begrijpelijk)	ja	enigszins	nee	totaal	% ja/enigszins
is bondig en kernachtig geschreven	150	38	12	200	94%
bevat correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	117	56	27	200	87%
maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik	190	9	1	200	99%
Totaal aantal brieven begrijpelijk	457	103			

Leesvoorbeeld: 150 van de 200 burgers vinden dat de brief bondig en kernachtig is geschreven (het antwoord is: ja). Dat komt overeen met een percentage van 75%. Door 75% van de burgers wordt de brief op dit punt dus als begrijpelijk beoordeeld.

Begrijpelijk gemiddeld	Nee eerste tabel	Ja tweede tabel	Enigszins tweede tabel	Totaal	%
Totaal aantal brieven uit:	787	457	103	1347	
Gemiddelde over de 9 beoordeelde punten				150	75%

Volledig

Volledig: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers, zie bijlage 9.2)	ja	enigszins	nee	totaal	% ja/enigszins
geeft een antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar	197	2	1	200	99%
bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	158	33	9	200	96%
bevat de contactgegevens van een medewerker die ik kan benaderen	191	7	2	200	99%
gemiddeld	152	34	13	200	98%

Bijlage 10.3 Bevindingen per gemeente

Elburg

Begrijpelijk

De brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers (zie bijlage 9.2); ja = onbegrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	nee%
bevat te veel ambtelijk taalgebruik	5	11	9	25	36%
bevat (vak)termen die ik niet begrijp	7	6	12	25	48%
is ingewikkeld geschreven	8	7	10	25	40%
bevat te veel lange zinnen	7	7	11	25	44%
bevat veel wollig taalgebruik	6	7	12	25	48%
is onoverzichtelijk vormgegeven	2	7	16	25	64%
Totaal aantal brieven begrijpelijk			70		

De brief van de gemeente: (vragen alleen beantwoord door onderzoekers; ja = begrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
is bondig en kernachtig geschreven	13	7	5	25	80%
bevat correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	7	9	9	25	64%
maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik	23	2	0	25	100%
Totaal aantal brieven begrijpelijk	43				

Begrijpelijk gemiddeld	Nee eerste tabel	Ja tweede tabel	Totaal		%
Totaal aantal brieven uit:	70	43	113		
Gemiddelde over de 9 beoordeelde punten:				13	50%

Volledig

De brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers, zie bijlage 9.2)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
geeft een antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar	25	0	0	25	100%
bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	22	3	0	25	100%
bevat de contactgegevens van een medewerker die ik kan benaderen	24	1	0	25	100%
gemiddeld	24	1	0	25	100%

Hattem**Begrijpelijk**

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers (zie bijlage 9.2); ja = onbegrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	nee%
bevat te veel ambtelijk taalgebruik	0	6	19	25	76%
bevat (vak)termen die ik niet begrijp	2	9	14	25	56%
is ingewikkeld geschreven	0	2	23	25	92%
bevat te veel lange zinnen	5	4	16	25	64%
bevat veel wollig taalgebruik	1	4	20	25	80%
is onoverzichtelijk vormgegeven	1	2	22	25	88%
Totaal aantal brieven begrijpelijk			114		

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen alleen beantwoord door onderzoekers; ja = begrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
is bondig en kernachtig geschreven	23	2	0	25	100%
bevat correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	18	6	1	25	96%
maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik	24	1	0	25	100%
Totaal aantal brieven begrijpelijk	65				

Begrijpelijk gemiddeld	Nee eerste tabel	Ja tweede tabel	Totaal		%
Totaal aantal brieven uit:	114	65	179		
Gemiddelde over de 9 beoordeelde punten:				20	80%

Volledig

Volledig: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers, zij bijlage 9.2)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
geeft een antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar	24	0	1	25	96%
bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	17	6	2	25	92%
bevat de contactgegevens van een medewerker die ik kan benaderen	24	1	0	25	100%
gemiddeld	22	2	1	25	96%

Heerde**Begrijpelijk**

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers (zie bijlage 9.2); ja = onbegrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	nee%
bevat te veel ambtelijk taalgebruik	0	7	18	25	72%
bevat (vak)termen die ik niet begrijp	1	2	22	25	88%
is ingewikkeld geschreven	1	2	22	25	88%
bevat te veel lange zinnen	2	5	18	25	72%
bevat veel wollig taalgebruik	2	5	18	25	72%
is onoverzichtelijk vormgegeven	0	3	22	25	88%
Totaal aantal brieven begrijpelijk			120		

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen alleen beantwoord door onderzoekers; ja = begrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
is bondig en kernachtig geschreven	23	1	1	25	96%
bevat correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	21	3	1	25	96%
maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik	25	0	0	25	100%
Totaal aantal brieven begrijpelijk	69				

Begrijpelijk gemiddeld	Nee eerste tabel	Ja tweede tabel	Totaal		%
Totaal aantal brieven uit:	120	69	189		
Gemiddelde over de 9 beoordeelde punten:				21	84%

Volledig

Volledig: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers, zie bijlage 9.2)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
geeft een antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar	24	1	0	25	100%
bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	21	2	2	25	92%
bevat de contactgegevens van een medewerker die ik kan benaderen	25	0	0	25	100%
gemiddeld	23	1	1	25	97%

Nunspeet**Begrijpelijk**

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers (zie bijlage 9.2); ja = onbegrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	nee%
bevat te veel ambtelijk taalgebruik	1	10	14	25	56%
bevat (vak)termen die ik niet begrijp	1	8	16	25	64%
is ingewikkeld geschreven	1	5	19	25	76%
bevat te veel lange zinnen	4	4	17	25	68%
bevat veel wollig taalgebruik	4	5	16	25	64%
is onoverzichtelijk vormgegeven	0	4	21	25	84%
Totaal aantal brieven begrijpelijk			103		

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen alleen beantwoord door onderzoekers; ja = begrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
is bondig en kernachtig geschreven	18	6	1	25	96%
bevat correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	18	7	0	25	100%
maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik	25	0	0	25	100%
Totaal aantal brieven begrijpelijk	61				

Begrijpelijk gemiddeld	Nee eerste tabel	Ja tweede tabel	Totaal		%
Totaal aantal brieven uit:	103	61	164		
Gemiddelde over de 9 beoordeelde punten:				18	72%

Volledig

Volledig: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers, zie bijlage 9.2)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
geeft een antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar	25	0	0	25	100%
bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	17	5	3	25	88%
bevat de contactgegevens van een medewerker die ik kan benaderen	25	0	0	25	100%
gemiddeld	22	2	1	25	96%

Oldebroek**Begrijpelijk**

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers (zie bijlage 9.2); ja = onbegrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	nee%
bevat te veel ambtelijk taalgebruik	2	10	13	25	52%
bevat (vak)termen die ik niet begrijp	6	3	16	25	64%
is ingewikkeld geschreven	4	4	17	25	68%
bevat te veel lange zinnen	10	7	8	25	32%
bevat veel wollig taalgebruik	1	7	17	25	68%
is onoverzichtelijk vormgegeven	3	2	20	25	80%
Totaal aantal brieven begrijpelijk			91		

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen alleen beantwoord door onderzoekers; ja = begrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
is bondig en kernachtig geschreven	17	3	5	25	80%
bevat correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	18	5	2	25	92%
maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik	23	2	0	25	100%
Totaal aantal brieven begrijpelijk	58				

Begrijpelijk gemiddeld	Nee eerste tabel	Ja tweede tabel	Totaal		%
Totaal aantal brieven uit:	91	58	149		
Gemiddelde over de 9 beoordeelde punten:				17	68%

Volledig

Volledig: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers, zij bijlage 9.2)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
geeft een antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar	25	0	0	25	100%
bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	20	5	0	25	100%
bevat de contactgegevens van een medewerker die ik kan benaderen	24	0	1	25	96%
gemiddeld	23	2	0	25	99%

Olst-Wijhe

Begrijpelijk

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers (zie bijlage 9.2); ja = onbegrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	nee%
bevat te veel ambtelijk taalgebruik	6	3	16	25	64%
bevat (vak)termen die ik niet begrijp	3	8	14	25	56%
is ingewikkeld geschreven	7	5	13	25	52%
bevat te veel lange zinnen	8	3	14	25	56%
bevat veel wollig taalgebruik	4	6	15	25	60%
is onoverzichtelijk vormgegeven	4	5	16	25	64%
Totaal aantal brieven begrijpelijk			88		

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen alleen beantwoord door onderzoekers; ja = begrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
is bondig en kernachtig geschreven	20	5	0	25	100%
bevat correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	10	8	7	25	72%
maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik	25	0	0	25	100%
Totaal aantal brieven begrijpelijk	55				

Begrijpelijk gemiddeld	Nee eerste tabel	Ja tweede tabel	Totaal		%
Totaal aantal brieven uit:	88	55	143		
Gemiddelde over de 9 beoordeelde punten:				16	64%

Volledig

Volledig: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers, zij bijlage 9.2)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
geeft een antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar	24	1	0	25	100%
bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	19	4	2	25	92%
bevat de contactgegevens van een medewerker die ik kan benaderen	19	5	1	25	96%
gemiddeld	21	3	1	25	96%

Putten**Begrijpelijk**

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers (zie bijlage 9.2); ja = onbegrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	nee%
bevat te veel ambtelijk taalgebruik	0	9	16	25	64%
bevat (vak)termen die ik niet begrijp	3	4	18	25	72%
is ingewikkeld geschreven	2	10	13	25	52%
bevat te veel lange zinnen	12	2	11	25	44%
bevat veel wollig taalgebruik	2	3	20	25	80%
is onoverzichtelijk vormgegeven	1	8	16	25	64%
Totaal aantal brieven begrijpelijk			94		

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen alleen beantwoord door onderzoekers; ja = begrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
is bondig en kernachtig geschreven	16	9	0	25	100%
bevat correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	14	7	4	25	84%
maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik	21	3	1	25	96%
Totaal aantal brieven begrijpelijk	51				

Begrijpelijk gemiddeld	Nee eerste tabel	Ja tweede tabel	Totaal		%
Totaal aantal brieven uit:	94	51	145		
Gemiddelde over de 9 beoordeelde punten:				16	64%

Volledig

Volledig: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers, zie bijlage 9.2)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
geeft een antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar	25	0	0	25	100%
bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	20	5	0	25	100%
bevat de contactgegevens van een medewerker die ik kan benaderen	25	0	0	25	100%
gemiddeld	23	2	0	25	100%

Zwartewaterland**Begrijpelijk**

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers (zie bijlage 9.2); ja = onbegrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	nee%
bevat te veel ambtelijk taalgebruik	3	7	15	25	60%
bevat (vak)termen die ik niet begrijp	2	11	12	25	48%
is ingewikkeld geschreven	2	3	20	25	80%
bevat te veel lange zinnen	3	4	18	25	72%
bevat veel wollig taalgebruik	1	2	22	25	88%
is onoverzichtelijk vormgegeven	1	4	20	25	80%
Totaal aantal brieven begrijpelijk			107		

Begrijpelijk: de brief van de gemeente: (vragen alleen beantwoord door onderzoekers; ja = begrijpelijk)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
is bondig en kernachtig geschreven	20	5	0	25	100%
bevat correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	11	11	3	25	88%
maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik	24	1	0	25	100%
Totaal aantal brieven begrijpelijk	55				

Begrijpelijk gemiddeld	Nee eerste tabel	Ja tweede tabel	Totaal		%
Totaal aantal brieven uit:	107	55	162		
Gemiddelde over de 9 beoordeelde punten:				18	72%

Volledig

Volledig: de brief van de gemeente: (vragen ook beantwoord door burgers, zie bijlage 9.2)	ja	enigs- zins	nee	totaal	% ja/ enigs- zins
geeft een antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar	25	0	0	25	100%
bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	23	2	0	25	100%
bevat de contactgegevens van een medewerker die ik kan benaderen	25	0	0	25	100%
gemiddeld	24	1	0	25	100%

Bijlage 11 ‘Mystery’-e-mail

Bijlage 11.1 Vragen die in e-mails aan gemeenten zijn gesteld

Graag zou ik u het volgende voor willen leggen: mijn man ik zouden in onze tuin graag een schuur willen neerzetten, die groot genoeg is voor de berging van alle visspullen van mijn man. Onze bestaande schuur voldoet helaas niet meer, aangezien de hobby van mijn man behoorlijk uit de hand is gelopen.

Wij hebben gehoord dat wij hiervoor een bouwvergunning moeten aanvragen. Klopt dit? En zo ja, hoe en waar kunnen wij dit aanvragen?

Graag hoor ik van u.
Met vriendelijke groet,
Olga Peters

L.S.

Mijn twee zoontjes willen op Koninginnedag graag wat spulletjes verkopen op een kleedje, om op die manier wat geld te verdienen voor arme kinderen in Afrika. Mag ik ze dat gewoon laten doen of moet ik hier iets van een vergunning o.i.d. voor aanvragen? Het gaat om hele kleine oude spulletjes, zoals wat knuffels en puzzels.

Wellicht ben ik wat vroeg met deze vraag, maar mijn kinderen willen graag weten of het door kan gaan. Ik zou ze graag goed nieuws vertellen!

Met hartelijke groet,
Anna Loos-Kappen

Geachte heer of mevrouw,

In onze voortuin staat een prachtige eik, die echter vanwege zijn ontzettende groei van de afgelopen jaren ons uitzicht en ons licht is gaan belemmeren. Hoewel het ons pijn doet, hebben we besloten om deze eik om te zagen.

Onze buurvrouw maakte duidelijk dat het omzagen van een boom niet zomaar toegestaan is, en dat we hier misschien wel een vergunning voor zouden moeten aanvragen. Heeft zij gelijk? En waar zouden we dat dan moeten doen? En, wellicht nog wel belangrijker, om welke termijnen gaat het dan? Wij zouden namelijk graag zien dat deze boom zo snel mogelijk verdwijnt.

Het zou fijn zijn iets van u te horen.

R. Forte

Beste lezer,

Ik zou u middels deze weg graag iets willen voorleggen. Enige tijd geleden heb ik een parkeerboete ontvangen vanwege fout parkeren. Ik stond volgens de parkeerboete met twee wielen op de stoep, maar bij mijn weten stond ik echt net met één wiel schuin op de stoep. Zodoende vind ik het uitdelen van een parkeerboete dan ook niet terecht. Ik ben heel zeker niemand tot last geweest, immers: het was maar een klein stukje stoep dat ik in beslag nam. Ik moest eerlijk gezegd ook drie keer kijken voordat ik in de gaten had waar de boete op doelde. Ik wil daar dus graag bezwaar tegen aantekenen. Is deze e-mail dan afdoende of zijn er andere stappen nodig?

In afwachting van uw reactie verblijf ik,

Dhr. G. van den Berg

L.S.

Naar ik heb begrepen uit uw afvalstoffenwijzer ontvangt ieder huishouden een aanslag afvalstoffen heffing. Nu woon ik echter alleen en vind het eigenlijk heel raar dat ik evenveel moet betalen als mijn buurman, die een vrouw en twee kinderen heeft en dus veel meer afval produceert. Naast dat ik alleen ben, ben ik ook amper thuis in verband met mijn hele drukke baan. Vanwaar deze regeling? Waarom wordt er geen onderscheid gemaakt tussen alleenstaanden en volledige gezinnen? En kan ik hier eventueel bezwaar tegen maken?

Ik hoop dat u mij begrijpt en hier zo snel mogelijk wat aan doet.

Gerda Soeteman

Beste heer, mevrouw

Ik heb een korte vraag voor u: ik ben benieuwd of bestemmingsplannen ook digitaal in te zien zijn. Ik lees op de website van de gemeente wel wat informatie over wat bestemmingsplannen zijn e.d., maar ik ben vooral benieuwd hoe de bestemmingsplannen er uitzien! Ik heb echter gezien mijn drukke werkzaamheden nauwelijks tijd om bij het gemeentehuis langs te gaan. Zodoende ben ik benieuwd of ik ze ook online kan bekijken.

Ik hoor graag van u.

Hoogachtend,
Viktor Leeuwen

Heer/mevrouw,

Waar kan ik terecht als ik wil melden dat een straatlantaarn het niet doet? Bellen heeft geen zin, dat heb ik al geprobeerd, maar dan wordt er niets aan gedaan.

V. Jansse

Bijlage 11.2 Beoordeling kwaliteit e-mails door onderzoekers

	ja	enigszins	nee	n.v.t.	totaal	nee%
Begrijpelijk: de e-mail van de gemeente:						
bevat te veel ambtelijk taalgebruik	4	9	37	8	58	64%
bevat (vak)termen die ik niet begrijp	6	2	42	8	58	72%
is ingewikkeld geschreven	7	6	37	8	58	64%
bevat te veel lange zinnen	6	2	42	8	58	72%
bevat veel wollig taalgebruik	9	15	26	8	58	45%
is onoverzichtelijk vormgegeven	0	11	39	8	58	67%
Totaal aantal brieven begrijpelijk			223			

	ja	enigszins	nee	n.v.t.	totaal	% ja/enigszins
Begrijpelijk: de e-mail van de gemeente:						
is bondig en kernachtig geschreven	37	9	4	8	58	79%
bevat correct taalgebruik/correcte schrijfstijl	23	16	11	8	58	67%
maakt duidelijk wie aan het woord is: zo min mogelijk lijdend taalgebruik	17	28	5	8	58	78%
Totaal aantal brieven begrijpelijk	77	53				

Begrijpelijk gemiddeld	Nee eerste tabel	Ja tweede tabel	Enigszins tweede tabel	Totaal	%
Totaal aantal brieven uit:	223	77	53	353	
Gemiddelde over de 9 beoordeelde punten:				39	67%

Volledig

	ja	enigszins	nee	n.v.t.	totaal	% ja/enigszins
Volledig: de e-mail van de gemeente:						
geeft een antwoord op de vraag/het verzoek/de klacht/het bezwaar	36	9	2	11	58	78%
bevat voldoende informatie over de procedure en eventuele vervolgstappen	27	17	5	9	58	76%
bevat de contactgegevens van een medewerker die ik kan benaderen	26	18	6	8	58	76%
gemiddeld	30	15	4	9	58	77%