

RIS.5758

Postafhandeling

Onderzoek naar de doeltreffendheid van postafhandeling
van de gemeente Emmen

Onderzoeker en Rapportage: T. Gerth en E. Lange
Uitgave: Rekenkamercommissie Emmen
Versie: Oktober 2012

Auteursrecht voorbehouden
Copyright 2012, RKE

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	Blz:	5
1.1	Achtergrond		5
1.2	Aanleiding tot het onderzoek		5
1.3	Afbakening		6
1.4	Doel- en vraagstelling		7
1.5	Methode van onderzoek		8
Hoofdstuk 2	Normenkader		9
2.1	Beleid en normen gemeente Emmen		9
2.2	Landelijk (afgeleide) normen		10
2.3	Overeenkomsten normen gemeente Emmen – landelijke normen		12
Hoofdstuk 3	Bevindingen		13
3.1	Inleiding		13
3.2	Kwantitatieve analyse		15
3.3	Analyses afdelingen		20
	a. Visie leidinggevenden		
	b. Visie managementassistenten		
3.4	Overige bevindingen		22
Hoofdstuk 4	Conclusies		24
Hoofdstuk 5	Aanbevelingen		26
Literatuurlijst			27
Bijlagen			29
Bijlage 1.	Hoor en Wederhoor		29
Bijlage 2.	Aantal medewerkers waarmee is gesproken		33
Bijlage 3.	Achtergrondinformatie postregistratiesysteem (My)Corsa		34
Bijlage 4.	Organisatieschema gemeente Emmen en afkortingen Diensten en Afdelingen		35

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Achtergrond

De eisen aan dienstverlening door gemeenten zijn hoog doordat de mondige burger kwaliteit en gebruiksgemak eist, door de juridisering van de samenleving, maar ook door de grotere mogelijkheden die ICT-ontwikkelingen met zich mee brengen. Goede dienstverlening van de gemeenten is van groot belang voor het vertrouwen van burgers in de overheid.

De Rijksoverheid (met het project 'Andere Overheid') maar vooral ook de gemeenten zelf proberen in toenemende mate in te spelen op de eisen die gesteld worden. Een belangrijk landelijk beleidskader voor publieke dienstverlening van de afgelopen jaren werd gevormd door de nota Publieke Dienstverlening, professionele gemeenten, visie 2015, die in 2005 opgesteld is door de VNG-Commissie Gemeentelijke Dienstverlening, ook wel de Commissie Jorritsma genoemd. Deze nota schetst een bestuurlijke agenda voor gemeentelijke dienstverlening voor de komende 10 jaar. Deze agenda is samengevat in de volgende drie actiepunten:

- Binnen 10 jaar zijn gemeenten dé poort tot publieke dienstverlening.
- Binnen 10 jaar hebben gemeenten een gezamenlijk servicecenter voor de publieke dienstverlening.
- Binnen 10 jaar vinden gemeenten het heel gewoon om zichzelf te normeren over de kwaliteit van dienstverlening.

Ondanks dat uit de herijking van bovenstaande visie in 2010 is gebleken dat er nog veel werk verzet moet worden – en dat termijnen wellicht bijgesteld moeten worden – om de rol van eerste overheid in 2015 verder in te vullen, is ook geconstateerd dat gemeenten op de goede weg zijn en dat het een vereiste is dat de basis op orde is. Die basis bestaat uit mensgericht werken, snel en zeker, samenwerking, eenmalige gegevensuitvraag en transparant en aanspreekbaar (VNG, 2010).

1.2 Aanleiding tot het onderzoek

Het onderwerp kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening in het algemeen en postafhandeling in het bijzonder komt niet zomaar uit de lucht vallen.

Met regelmaat wordt zowel lokaal als landelijk gesignaleerd dat de dienstverlening door de overheid te wensen overlaat. Een kwalitatief goede dienstverlening is van belang om het vertrouwen van de burger in de (lokale) overheid te behouden. De relatie met de burger is een belangrijk argument om dit onderwerp te kiezen.

1.3 Afbakening

Waar gaat het precies om bij gemeentelijke dienstverlening? Dit lijkt een makkelijke vraag. Bij gemeentelijke dienstverlening gaat het over de diensten die de gemeente levert. Bij nadere beschouwing blijkt het terrein minder eenvoudig af te bakenen. Uit diverse onderzoeken blijkt dat de burger veel meer zaken tot gemeentelijke dienstverlening rekent dan waar de gemeente controle over uit kan oefenen. De vraag is dus vooral tot hoever het begrip gemeentelijke dienstverlening reikt. Zijn dit alleen de diensten die direct door de gemeente worden verzorgd of zijn dit alle diensten waar de gemeente op een of andere manier invloed op uit kan oefenen? Dus ook de activiteiten van instellingen uit bijvoorbeeld de culturele sector. Wij verstaan in dit onderzoek onder publieke dienstverlening diensten waarbij een directe individuele relatie is tussen gemeente (leverancier) en burger (klant). Daarin vallen diverse componenten te onderscheiden: telefonie, papieren post, email, bezwaarschriften, klachten, aanvragen, etc. Het is omwille van de omvang en doorlooptijd van het onderzoek niet de bedoeling om naar al deze deelaspecten onderzoek te verrichten.

Uit een eerste verkenning van de Rekenkamercommissie Emmen (RKE) blijkt dat de gemeente Emmen veel onderdelen van haar beleid en uitvoering omtrent publieke dienstverlening registreert en hierover rapporteert¹. Ook de gemeente Emmen heeft oog voor de kwaliteit van de publieke dienstverlening. Zo werkt de gemeente vanaf 14 april 2009 volgens vaste regels en servicenormen. Deze regels en normen zijn vastgelegd in (de brochure van) het *kwaliteitshandvest*. Zo moet het voor alle inwoners van Emmen duidelijk zijn wat zij kunnen verwachten wanneer ze contact opnemen met de gemeente.

Van één onderdeel van publieke dienstverlening, de tijdigheid van *postafhandeling*, bleek dat deze in 2008 sterk was gedaald ten opzichte van het jaar ervoor (burgerjaarverslag 2008). In het burgerjaarverslag van 2009 is ondanks deze constatering niet expliciet ingegaan op de cijfers met betrekking tot afhandeling van post. Ook in andere documenten zijn geen vervolgcijfers gevonden. Wel wordt op de gemeentelijke website maandelijks een update gegeven van het percentage ingekomen poststukken dat tijdig van een reactie is voorzien. Voor 2010 bedraagt dit cijfer 70%. Maar wat voor waarde kan aan dit cijfer worden gehecht als het voornamelijk gaat om - automatische gegenereerde - ontvangstbevestigingen? Mede op basis van deze constateringen en het ontbreken van inzicht en duidelijkheid over de huidige stand van zaken in de daadwerkelijke inhoudelijke afhandeling van poststukken is besloten om het onderzoek naar publieke dienstverlening te richten op de tijdigheid van de afhandeling van fysieke poststukken.

¹ Zie hiervoor o.a. de burgerjaarverslagen van 2005 t/m 2009 en het onderdeel van de gemeentelijke website www.emmen.nl/organisatie/kwaliteitshandvest.html

Bij fysieke post wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten poststukken:

- a. direct door te sturen poststukken, zoals mailings en reclames en
- b. te registreren poststukken.

Alle te registreren post wordt, met uitzondering van bouwaanvragen en cliëntbescheiden van de afdeling sociale zaken, geregistreerd in het postregistratiesysteem Corsa (zie bijlage 3 voor meer informatie over Corsa). In dit onderzoek wordt enkel gerapporteerd over de stand van zaken m.b.t. de tijdigheid van de afhandeling van de post die in Corsa is geregistreerd. Omdat Corsa automatisch afhandelingstermijnen hangt aan diverse soorten poststukken (aanvragen voor vergunningen, bezwaarschriften, klachten etc.) wordt niet uitgebreid stilgestaan bij de diversiteit aan afhandelingstermijnen. Omdat dit soort aanvragen een belangrijk burgercontact betreft en de afdeling vergunningen buiten de kaders van dit onderzoek valt, kan een aanbeveling luiden om dit als vervolgonderzoek op te pakken.

1.4 Doel- en vraagstelling

Met dit onderzoek beoogt de rekenkamer in beeld te brengen (a) welk beleid er is voor postafhandeling en (b) of en in welke mate aan de -gestelde- normen wordt voldaan.

Het gaat bij deze vraag dus om zowel het beleid als de uitvoering ervan.

De term 'postafhandeling' kan breed worden opgevat. In het kwaliteitshandvest hanteert de gemeente de norm van 5 werkdagen waarbinnen de gemeente zal reageren op een contact via de post. In dit onderzoek kijken we bij afhandeling verder dan de eerste reactie. Het gaat hier om de daadwerkelijke afhandeling van een poststuk, dus na het sturen van een ontvangstbevestiging. Er wordt niet inhoudelijk gekeken naar de afhandeling van de post.

Centrale vraagstelling.

1. Op welke wijze voorziet de gemeente Emmen in haar normeringsbeleid voor postafhandeling?
2. Hoe doeltreffend is de gemeente bij de uitvoering van de postafhandeling?

Onderstaande deelvragen vloeien voort uit de centrale vraagstelling.

Deelvragen:

1. Welk beleid en welke normen hanteert de gemeente Emmen inzake postafhandeling?
 - Zijn er andere normen waaraan de gemeente omtrent postafhandeling moet voldoen?
 - Voldoen de door de gemeente Emmen gestelde normen aan de landelijk gestelde normen?

2. Hoe doeltreffend is de gemeente in het beleid ten aanzien van postafhandeling?
 - Is dit in overeenstemming met de gestelde normen cq het beleid?
 - voldoet de gemeente aan de eigen gestelde normen?
 - Geldt dit gemeentebreed?

1.5 Methode van onderzoek.

In de paragraaf hiervoor is al aangegeven dat dit onderzoek zich richt op fysieke poststukken ontvangen door de gemeente Emmen, die geregistreerd worden in Corsa. In totaal gaat het hier om 85% van de geregistreeerde poststukken.

Ten behoeve van dit onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende gegevens.

In de eerste verkenning is documentstudie uitgevoerd naar de regelgeving en normeringen die gelden voor gemeentelijke postafhandeling. Het gaat hier zowel om landelijke als door de gemeente zelf opgelegde normeringen.

Daarnaast is de route van een poststuk in kaart gebracht door deze vanaf binnenkomst fysiek te volgen. Dit betreft onderzoek door observatie.

Als derde methode zijn face-to-face gesprekken gevoerd met ambtenaren². Dit betroffen zowel gesprekken met ambtenaren op centraal als op afdelingsniveau waarbij onderscheid is gemaakt naar leidinggevend en uitvoerend. Selectie van de geïnterviewden vond plaats op basis van de uitkomsten van de analyses van de registraties.

Verder is er analyse uitgevoerd op door de gemeente beschikbaar gestelde registraties. Het gaat hierbij om postrappellijsten, postmonitoroverzichten en signaallijsten geproduceerd door en/of vanuit Corsa.

² zie bijlage 2 voor een lijst met het aantal personen waarmee in het kader van dit onderzoek is gesproken.

Hoofdstuk 2 Normenkader

2.1. Beleid en normen gemeente Emmen

Kwaliteitshandvest

Vanaf april 2009 werkt de gemeente volgens een kwaliteitshandvest³. Op de website van de gemeente is het handvest te raadplegen. Over post staat het volgende:

Contact via de post

Als u post stuurt naar de gemeente Emmen, wordt uw post na ontvangst doorgeleid naar een medewerker die uw vraag kan beantwoorden. Als we uw vraag niet binnen 5 werkdagen kunnen beantwoorden, dan krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin we aangeven wanneer u een antwoord kunt verwachten.

U krijgt binnen 5 werkdagen een reactie op uw post.

Dit is een antwoord op uw vraag of een ontvangstbevestiging waarin wij aangeven wanneer u een antwoord kunt verwachten.

Zoals in het tekstvak weergegeven gaat het kwaliteitshandvest niet in op de daadwerkelijke inhoudelijke afhandeling van een poststuk. Het zegt enkel iets over de eerste reactietermijn.

Rappellijsten

De gemeente werkt met overzichten waarin de niet-tijdig afgehandelde poststukken staan vermeld. Tot 2010 werden deze lijsten maandelijks per afdeling uitgedraaid en verstrekt aan de betreffende afdelingen. Sinds enige tijd wordt er standaard geen maandelijks rappellijsten meer verstrekt aan de afdelingen. Alleen managers die expliciet voor hun afdeling om een rappelijst vragen, krijgen deze nog toegestuurd. Overige afdelingen/teams kunnen de score van hun eenheid achterhalen door het raadplegen van een subsite van het gemeentelijke intranet. Zij worden niet actief geïnformeerd maar moeten zichzelf informeren. Op basis van de rappellijsten worden geen normen toegepast. Evenmin wordt m.b.v. deze lijsten concernbreed gestuurd op tijdige afhandeling.

Handboek postverzorging

Het handboek postverzorging gemeente Emmen⁴ geeft richtlijnen over de wijze waarop door medewerkers van de gemeente met post dient te worden omgegaan. Het systeem stelt geen eisen aan de termijnen van postafhandeling.

³ Kwaliteitshandvest gemeente Emmen

⁴ Handboek postverzorging gemeente Emmen, 2009.

Overige gemeentelijke normen

De gemeente hanteert naast de wettelijke eisen en de normen zoals geformuleerd in het handvest geen andere concernbrede normeringen inzake de tijdigheid van inhoudelijke afhandeling van een brief. De termijnen die hangen aan de afdoening van een brief, worden centraal ingevoerd in Corsa. Het team Documentaire Informatievoorziening (DI) bepaalt de afhandelingstermijn cq streefdatum aan de hand van het soort poststuk. De termijnen die binnen Corsa hangen aan de verschillende afhandelingstermijnen zijn afgeleid van landelijke regelgeving. Aanpassing van deze termijnen is binnen Corsa – handmatig – wel mogelijk.

Tot dusver is bij de normeringen de norm per poststuk beschreven en is niet ingegaan op de norm voor het geheel aan poststukken tezamen. Hoeveel procent van de poststukken moet tijdig worden afgehandeld? Is dit 100% of neemt de gemeente genoegen met 80%?

Uit de beleidsstukken is niet gebleken dat de gemeente streefcijfers hanteert over het percentage tijdig af te handelen post. De laatste jaarcijfers waarover extern gecommuniceerd is, zijn te vinden in het burgerjaarverslag 2008. Hierin wordt duidelijk dat de op tijd afgedane post van 81% in 2007 gedaald is naar 69% in 2008.

2.2. Landelijk (afgeleide) normen

De gemeente moet in haar afhandelingstermijnen voldoen aan landelijke eisen. Een aantal van deze normen komt overeen zoals het scannen en registreren van ingekomen post binnen 5 werkdagen. Daarbovenop kent de wetgeving nog een aantal normen. Deze zijn gesteld vanuit de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb).

Landelijke normen ten aanzien van tijdigheid van de postafhandeling:

- Post afhandelen, dit wil zeggen een inhoudelijk antwoord geven binnen een redelijke termijn van 8 weken, tenzij tussentijds een verdagingbericht wordt verstuurd of sprake is van klachten, aanvragen voor bouwvergunningen, subsidies, drank en horecaverunningen.
- Klachten afhandelen binnen een termijn van 10 weken.
- Aanvragen lichte bouwvergunningen, verzoeken welstandgoedkeuring afhandelen binnen 6 weken.
- Aanvragen reguliere bouwvergunningen, drank- en horecaverunningen, subsidies binnen 12 weken.
- Bezwaarschriften afhandelen binnen een termijn van 12 weken.

Minimumbranchenorm VNG

Met in het achterhoofd de burger als klant heeft in 2010 de VNG met de vaststelling van de VNG-minimumbranchenormen gestalte gegeven aan een gezamenlijke ondergrens voor de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening. De VNG stimuleert dat gemeenten in 2011 beschikken over een kwaliteitshandvest waarin tenminste de minimumbranchenormen zijn opgenomen.

Deze minimumbranchennormen hebben betrekking op contactkanalen, dienstverlening op maat, aanspreekbaarheid in geval van klachten, enkele vaak aangevraagde vergunningen en meldingen. De minimumbranchennormen zijn opgenomen in een VNG-modelkwaliteitshandvest dat de status heeft van een modelverordening. Het is aan de gemeenteraad om het modelkwaliteitshandvest als gemeentelijk kwaliteitshandvest vast te stellen, eventueel na aanpassing aan specifieke gemeentelijke wensen. Gemeenten kunnen op lokaal niveau zelf hun ambities vormgeven in het gemeentelijk kwaliteitshandvest. Desgewenst kan een kop bovenop de minimumbranchennormen worden gezet. Eind 2010 hadden 155 gemeenten - waaronder de gemeente Emmen - een gemeentelijk kwaliteitshandvest. Aan gemeenten die nu geen kwaliteitshandvest hebben of met minder scherpe normen werken – zoals Emmen (peildatum: 5 december 2011) - is gevraagd om het jaar 2011 te gebruiken om hun werkprocessen af te stemmen op de minimumbranchennormering. Op basis van de jaarlijkse resultaten zullen de minimumbranchennormen periodiek worden herijkt en eventueel aangepast, in de vorm van groeipaden met nieuwe normen of aangescherpte normen. De minimumbranchennormen geven gestalte aan de ondergrens van gemeentelijke dienstverlening, zoals aangekondigd door de Commissie Jorritsma in 2005 en herbevestigd in de VNG-visie 'Dienstverlening draait om mensen' in 2010. De VNG-minimumbranchennormen maken duidelijk waar de gemeentelijke branche als geheel voor staat. Klanten weten wat ze mogen verwachten en gemeenten zijn aanspreekbaar op de kwaliteit van de dienstverlening.

Meer specifiek kijkende naar het onderdeel fysieke postafhandeling voor brieven is door de VNG als minimumbranchennorm geformuleerd:

- A. De gemeente beantwoordt uw brief inhoudelijk binnen 6 weken na ontvangst.*
- B. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin wij aangeven*
 - dat beantwoording binnen 6 weken zal plaatsvinden;*
 - de behandelende ambtenaar of afdeling.*
- C. Indien behandeling binnen 6 weken niet mogelijk is, vermelden wij in de ontvangstbevestiging:*
 - de reden waarom inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken niet mogelijk is;*
 - de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden;*
 - de behandelende ambtenaar of afdeling.*
- D. U krijgt de gelegenheid aan te geven of uw vraag beantwoord is/uw aanvraag is afgehandeld.*
 - Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.*

2.3 Overeenkomsten normen gemeente Emmen – landelijke normen

De gemeente hanteert de landelijke regelgeving in haar beleid ten aanzien van de tijdigheid van postafhandeling. Veelal worden hiervoor in eerste instantie 8 weken als norm gehanteerd (zie par. 2.1 en 2.2). De norm van de gemeente Emmen inzake een omgevingsvergunning is conform de landelijke norm en tevens wettelijke termijn uit de Wabo⁵.

De door de VNG vastgestelde – en scherpere - minimumbranchenormen zijn (nog) niet door de gemeente Emmen overgenomen. Geen van bovenstaande door de VNG vastgestelde normeringen (par. 2.2) zijn terug te vinden in het gemeentelijke handvest. De enige specifieke normering over postafhandeling die de gemeente in haar handvest (peildatum: dec. 2011) heeft opgenomen luidt:

“U krijgt binnen 5 werkdagen een reactie op uw post. Dit is een antwoord op uw vraag of een ontvangstbevestiging waarin wij aangeven wanneer u een antwoord kunt verwachten”.

In het kwaliteitshandvest wordt niet ingegaan op de overig gestelde normen.

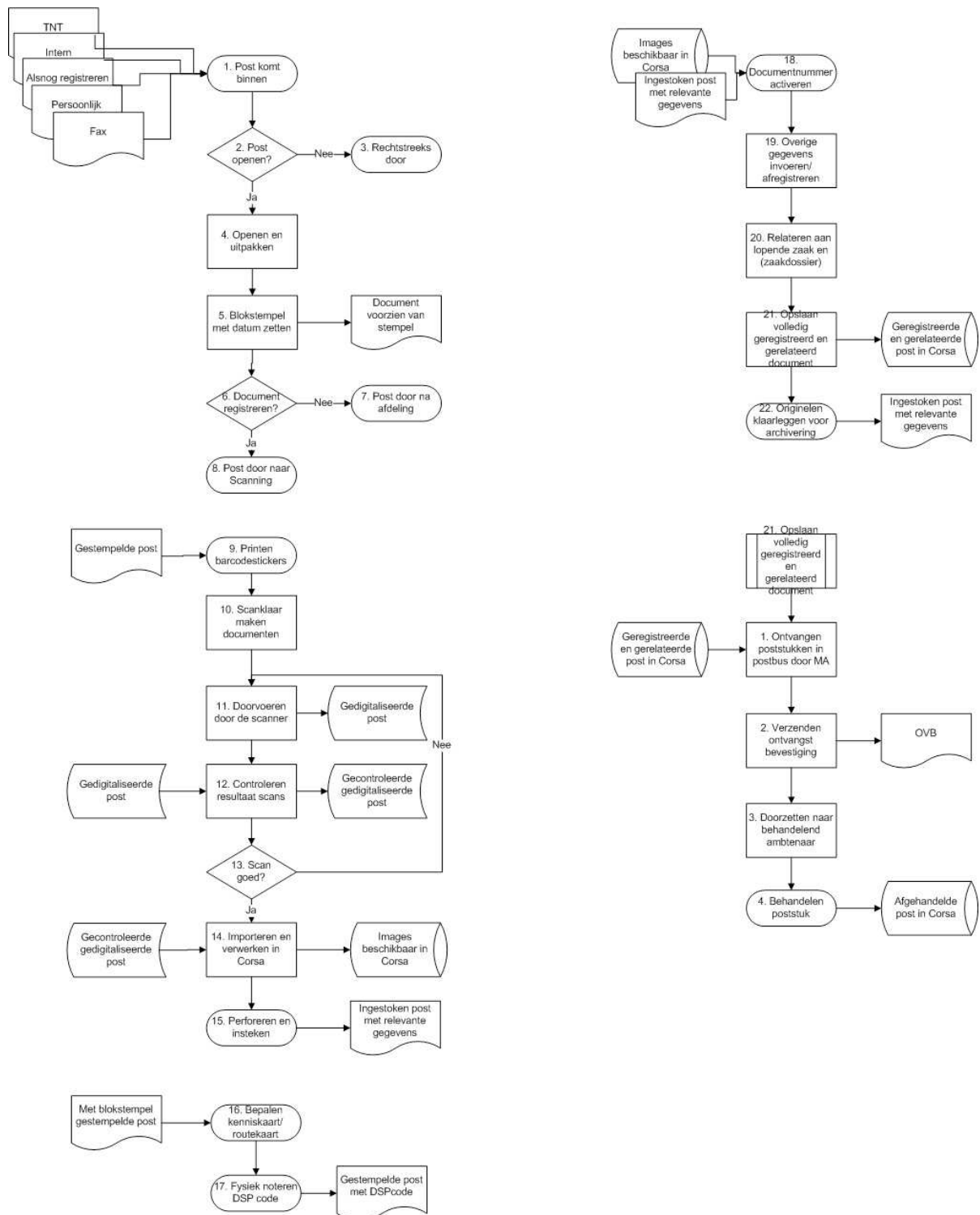
⁵ Wabo: Wet algemene bepalingen omgevingsrecht. De wet regelt de omgevingsvergunning.

Hoofdstuk 3. Bevindingen

3.1. Inleiding

De gemeente Emmen ontvangt op jaarbasis meer dan 100.000 poststukken. Een deel hiervan betreft post dat niet geregistreerd wordt zoals mailings en reclame. Het deel dat overblijft, wordt digitaal geregistreerd in het postregistratiesysteem Corsa. In Corsa wordt post geregistreerd en gearhiveerd. Ook heeft Corsa een signaleringsfunctie. Dat wil zeggen dat een poststuk 'rood' oplicht zodra de brief nog niet is afgehandeld en de afhandelingstermijn verstreken is. In totaal zijn in 2010 meer dan 42.000 poststukken in Corsa ingeboekt. 81 Procent hiervan is tijdig afgehandeld. In 2011 zijn zo'n 39500 poststukken in Corsa ingeboekt waarvan 64% systeemtechnisch tijdig afgehandeld. De afdeling VRG-BW en cliëntbescheiden sociale zaken werken met een eigen postsysteem. Het systeem bij Vergunningen is geen post(registratie)systeem, maar een zaakstelsel met daarin een workflow. Stukken worden wel in Corsa geregistreerd, maar de afhandeling wordt gedaan in het zaakstelsel. Hetzelfde geldt voor Sociale zaken. Ook daar worden de ingekomen stukken in het daar gebruikte workflowsysteem (Civision) gehangen. In de figuur op de volgende pagina is schematisch weergegeven hoe de behandeling van een poststuk procesmatig is georganiseerd.

Figuur 1 Processchema ingekomen poststukken.



Een belangrijke factor in het proces van afhandeling is de rol van de managementassistent. De managementassistent heeft een aantal taken in het proces die van essentieel belang zijn voor het uiteindelijk resultaat van afhandeling.

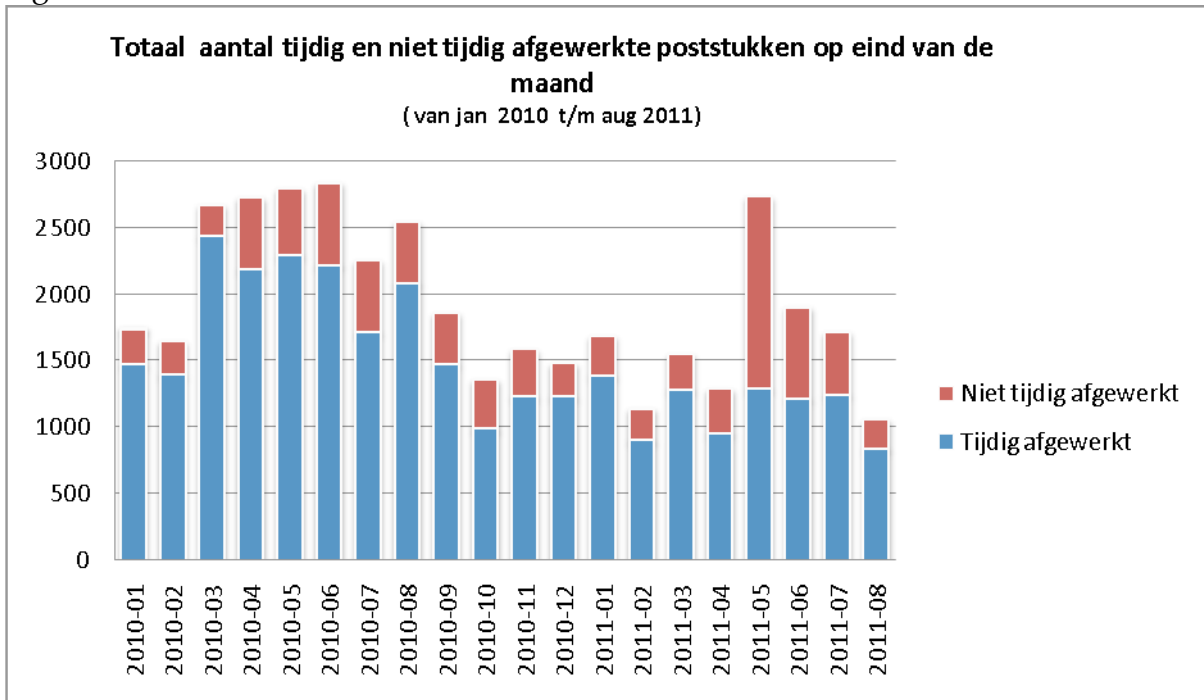
Zo ontvangt de managementassistent de poststukken gericht aan medewerkers van de afdeling, moet hij/zij zorg dragen voor verdere verspreiding van poststukken binnen de afdeling en kan de managementassistent – in samenspraak met de leidinggevende – een cruciale rol vervullen in de bewaking van tijdige postafhandeling.

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen is met een groot aantal personen binnen de organisatie gesproken en is een groot aantal documenten geraadpleegd. De interviews zijn gehouden met technische ondersteuning cq. technisch deskundigen, verantwoordelijken voor technische uitvoering, managementassistenten en afhandelaars, en leidinggevenden verantwoordelijk voor een juiste en tijdige uitvoering. Om een goed beeld te krijgen van het proces van hebben de onderzoekers gedurende een ochtend de route van een poststuk vanaf het moment van binnenkomst tot het moment van inhoudelijke afhandeling gevolgd.

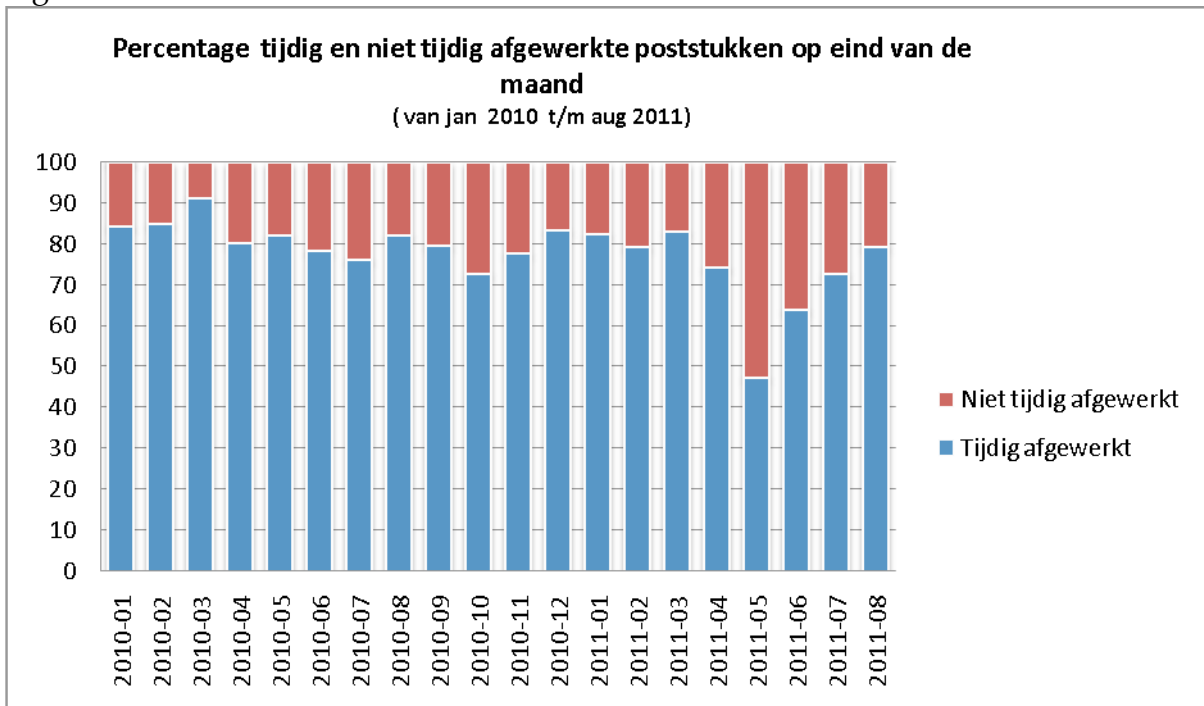
3.2. Kwantitatieve analyse

Voor analyse van de tijdigheid van afhandeling zijn overzichten opgevraagd. Het gaat hierbij om jaaroverzichten postmonitoring en om maandelijkse rappelijsten per dienst, afdeling en team. De cijfers zijn geanalyseerd en voor de duidelijkheid in een aantal figuren weergegeven.

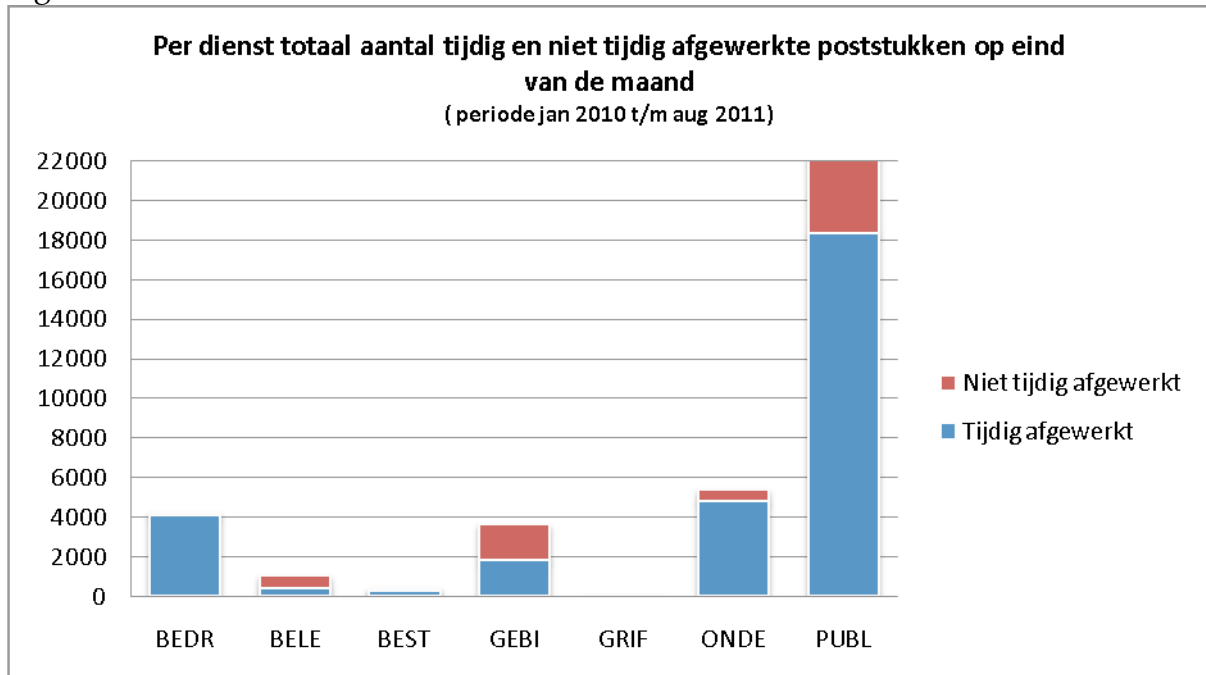
Figuur 2



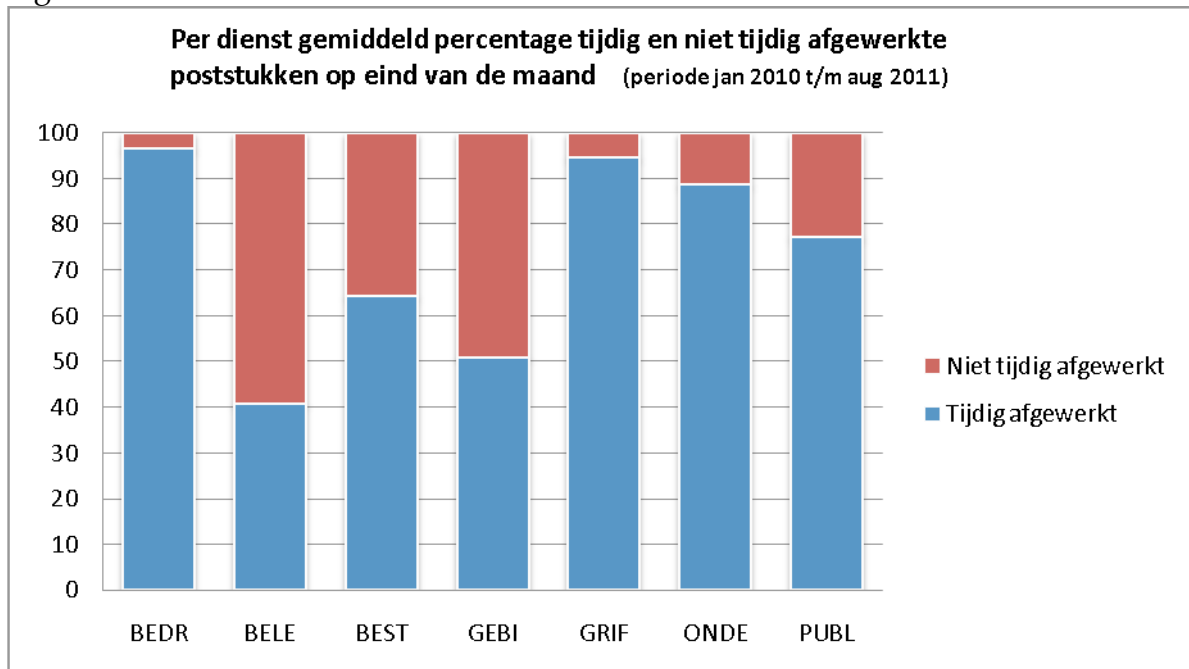
Figuur 3



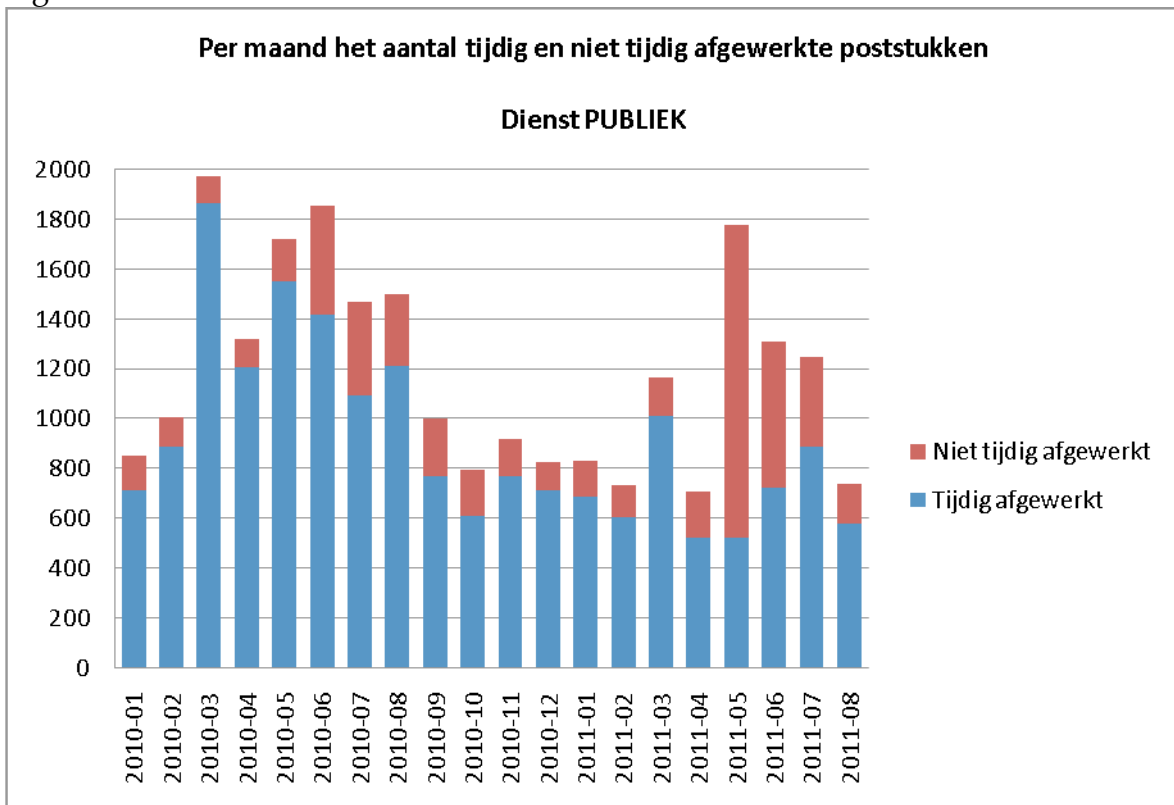
Figuur 4



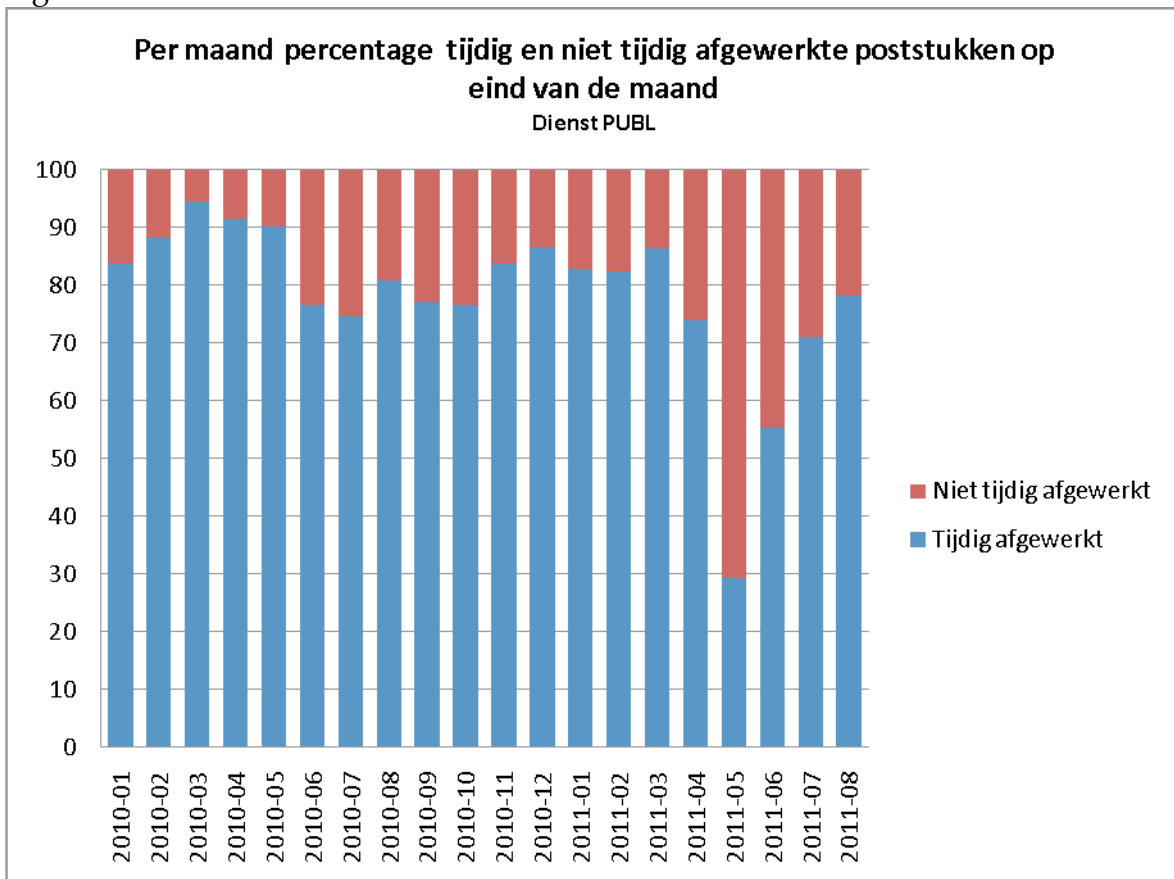
Figuur 5



Figuur 6



Figuur 7



De figuren laten zien⁶ welk percentage van de post per dienst niet tijdig is afgehandeld. Uit de figuren is af te leiden dat:

- Het aantal af te handelen poststukken per maand verschilt, zowel totaal (figuur 2) als voor een dienst(figuur 6)
- het aantal poststukken per dienst sterk verschilt (figuur 4)
- Het relatieve en absolute aantal tijdig afgehandelde poststukken sterk verschilt (figuur 2 en 3).
- Binnen een dienst er grote verschillen bestaan in het absolute en relatieve aantal (tijdig afgehandelde) post (figuur 6 en 7)

De figuren noch de hierachter liggende cijfers zeggen iets over de daadwerkelijke duur van afhandeling. Op de vraag of de tijdig afgehandelde poststukken binnen een week zijn afgehandeld of allemaal in de 8^e week is op basis van de gegevens geen antwoord te geven. Verder is niet te achterhalen of en wanneer de te laat afgehandelde post uiteindelijk is afgehandeld. Of dit nu in de 9^e week is (een week te laat) of dat deze na een half jaar nog niet zijn afgehandeld, is niet op te maken op basis van de cijfers.

Nadere analyse van de rappellijsten, signaleringslijsten en postmonitoroverzichten brengt nog een aantal andere bevindingen aan het licht.

- In totaal zijn in 2010 ruim 42.000 poststukken geregistreerd in Corsa. Het betreft 35% van de totaal binnengekomen papieren poststukken. De overige 65% bestaat uit direct door te zenden poststukken zoals mailings en reclames (zogenaamde ballastpost) of poststukken voor afdelingen die werken met een ander systeem.
- Gemiddeld is 81% van de post in 2010 binnen de gestelde termijn 'afgehandeld'. Negentien procent is te laat afgehandeld. In absolute aantallen gaat het voor 2010 om circa 8000 brieven. In de eerste acht maanden van 2011 is het percentage niet tijdig afgehandelde post opgelopen naar circa 30%.
- Op het niveau van de afdelingen is ook binnen de afzonderlijke diensten een zeer groot verschil in de tijdigheid waarmee poststukken worden afgehandeld.
- Het systeem van postmonitoring maakt niet inzichtelijk wanneer poststukken daadwerkelijk zijn afgehandeld (verdeling van tijdsduren afhandeling)

⁶ Vanaf september 2011 wordt voor het genereren van postmonitoringoverzichten gebruik gemaakt van andere software. Hierdoor zijn vanaf deze datum geen overzichten op afdelingsniveau beschikbaar. In de figuren zijn de cijfers dan ook tot september 2011 verwerkt. Als aanvulling kan worden vermeld dat het aantal ingekomen poststukken voor de laatste 4 maanden van 2011 bij benadering 8600 bedraagt. Uit de registratie blijkt 53% tijdig afgehandeld.

- De gegevens zijn zeer onnauwkeurig omdat percentages gemaakt zijn op basis van het aantal ingekomen poststukken en het aantal afgehandelde stukken van dezelfde maand. In de praktijk ligt de maximale afhandelingstermijn veelal een maand verder. Dit heeft als gevolg een vertroebeld beeld in de maandscore zodra 'drukke' maanden gevolgd worden door 'rustige' maanden, en vice versa.

3.3. Analyses afdelingen en diensten

Een aantal diensten en afdelingen scoort beduidend minder goed dan gemiddeld. Om inzicht te krijgen in de oorzaken en de betekenis van de uitkomsten is gesproken met vertegenwoordigers van een aantal diensten/afdelingen. Selectie van de diensten/afdelingen is gebaseerd op het hoge aantal niet-tijdig afgewerkte poststukken en op het totaal aantal te verwerken poststukken. Afdelingen die veel post te verwerken kregen en een lage score hadden op de postmonitoringslijsten, werden hierdoor eerder geselecteerd dan andere.

a. Visie leidinggevenden

In eerste instantie is gesproken met vertegenwoordigers van de Dienst Publiek (bedrijfsbureau), de Dienst Gebied (bedrijfsbureau, Emmen-centrum en Inrichting & beheer) en de Dienst Beleid (afdeling SEO).

Uit de gesprekken kwam een divers beeld naar voren van mogelijke oorzaken van minder gunstige cijfers. Namelijk;

- Er is sprake van een capaciteitstekort van medewerkers op piekmomenten. In bepaalde perioden in het jaar komt er een bulk post binnen. Met de huidige bezetting is de afdeling op bepaalde momenten niet in staat deze tijdig af te handelen.
- Corsa is een postregistratie- en signaleringssysteem dat per poststuk een case aanmaakt. Het is geen systeem dat 'zaken' registreert en archiveert. Eén niet-afgehandelde zaak kan daardoor meerdere niet-afgehandelde brieven omvatten. Dit zorgt voor vertekening.
- Onvoldoende kennis van Corsa bij (nieuwe) medewerkers, waardoor wel-afgehandelde post als niet-afgehandeld blijft staan.
- Achterstand door het uitvallen van personeel.
- Niet-correct weergegeven afhandelingstermijn in Corsa. In bepaalde gevallen wordt de standaardtermijn van 8 weken aangehouden terwijl er juridische gronden zijn om een langere behandeltermijn te hanteren (bijvoorbeeld bij bezwaar WOZ waarde woning).
- Vertraging door te volgen route van stukken (via college en/of raad). Er zijn poststukken die na een eerste reactie nog niet afgehandeld kunnen worden doordat gewacht moet worden op een besluit in de raad (bijvoorbeeld bij het vaststellen van de begroting). De formele afhandeling in Corsa laat daarom op zich wachten.

- Te weinig nadruk op voortgangscontrole. Actuele zaken vragen aandacht waardoor prioriteiten elders komen te liggen.
- Te weinig prikkels tot bewaking doordat rappellijsten niet meer standaard op papier worden verstrekt. Doordat rappellijsten geen structureel onderdeel meer zijn van de agenda's van AMT's⁷ wordt er minder aandacht geschonken aan naleving van de postafhandeling.
- Onbekendheid met uitkomsten.
Een paar vertegenwoordigers van afdelingen waren niet op de hoogte van de cijfers. Zij konden in eerste instantie geen verklaring geven voor het lage percentage tijdig afgehandelde post.

Het rijtje met oorzaken van vertraging – volgens leidinggevenden - maakt duidelijk dat er niet één oorzaak is aan te wijzen voor niet-tijdige postafhandeling. De redenen zijn technisch, procedureel en persoonlijk van aard⁸. Ook zijn ze zowel incidenteel als structureel in de basis.

b. Visie managementassistenten

De managementassistent vervult een cruciale rol in het systeem van postafhandeling. Hij/zij is de spin in het web die zorgt voor verspreiding, coördinatie en deels bewaking van de poststroom. Uit de eerste interviewronde met veelal afdelingshoofden bleek dat er sprake is van verschillende manieren van werken. Om die reden hebben wij bij managementassistenten van drie verschillende afdelingen – on the job – gekeken hoe wordt omgegaan met de ingekomen post. Daarbij is i.v.m. het lerend effect niet alleen gekeken naar afdelingen die minder gunstig scoorden maar is ook meegekeken met een afdeling die gunstig scoorde op de postafhandelingscijfers.

Uit de analyse van deze gesprekken met managementassistenten kwamen de volgende bevindingen naar voren:

- Een aantal medewerkers – waaronder ook managementassistenten – heeft onvoldoende kennis van het postregistratiesysteem.
- Bij een aantal, dat geacht worden poststukken (inhoudelijk) af te handelen heeft het postregistratiesysteem Corsa beperkte prioriteit.
- De mondigheid van de burger heeft geleid tot meer vragen/brieven. Dit in combinatie met bezuinigingen op het personeel, zorgt voor bijstelling van prioriteiten. Afhandeling van post valt hierbij niet altijd in de hoogste categorie.
- Er zijn voldoende mogelijkheden om ingewerkt te worden in Corsa. Er is zowel structureel als op incidentele basis voldoende uitleg gegeven over de werking van Corsa. Bij vragen is er de mogelijkheid deze aan de backoffice te stellen.

⁷ Afdelings Management Team

⁸ Gezien de criteria voor selectie van de geïnterviewden, is het niet aannemelijk dat alle redenen voor het niet-tijdig afhandelen van post representatief zijn voor alle afdelingen/teams.

- Dat niet altijd gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden om Corsa onder de knie te krijgen, is grotendeels te wijten aan persoonlijke dan wel afdelingsprioriteiten.
- Bij een aantal afdelingen is er vanuit het managementteam beperkte prioriteit gegeven aan de sturing en bewaking van tijdige postafhandeling.
- Managementassistenten worden niet structureel gestuurd op hun taken voor wat betreft Corsa.
- Corsa fungeert slechts gedeeltelijk als systeem waarvoor het is bedoeld. De functie van signalering wordt bij verschillende afdelingen niet gebruikt. Corsa heeft in deze gevallen enkel een functie als archief. Door deze werkwijze zijn enerzijds brieven wel afgehandeld terwijl de brieven 'rood' oplichten in Corsa, anderzijds wordt er bij een terechte 'rood'- signalering geen aandacht geschonken aan het signaal.
- Bij de afdeling Vergunningen wordt vanaf november 2010 – naast Corsa – gewerkt met een ander systeem. Corsa is daarmee in de prioriteitslijst gedaald.
- Bij de goed scorende afdeling Openbaar Onderwijs waar 3% van de poststukken te laat werd afgehandeld, vervult de managementassistent een proactieve rol. Zij zorgt zelfstandig voor verspreiding van poststukken, spreekt afhandelaars regelmatig aan, draait regelmatig lijsten per persoon uit en draagt zorg voor de bewaking van de voortgang.

Uit de gesprekken met managementassistenten komt naar voren gekomen dat postafhandeling grotendeels afhankelijk is geworden van persoonlijke en afdelingsprioriteiten. Vanuit het (A)MT ontbreekt grotendeels sturing en bewaking rondom dit thema. De managementassistent kan zijn/haar rol voor wat betreft werkzaamheden rond postafhandeling in een aantal gevallen zelf invullen.

3.4. Overige bevindingen

In de inleiding is aangegeven dat vanaf 2009 geen cijfers over de tijdigheid van postafhandeling in het openbaar zijn gepubliceerd. Naast het feit dat reeds eerder is geconcludeerd dat de tijdigheid van postafhandeling niet centraal wordt gestuurd en bewaakt en daarmee niet de hoogste prioriteit heeft, is er ook een aantal kanttekeningen te maken bij de (eerder gepubliceerde) cijfers.

Kwaliteit van cijfers

Ondanks de concrete cijfers van de voorgaande paragrafen, is een discussiepunt de mate waarin deze cijfers recht doen aan de feitelijke situatie. Uit de door ons gehouden steekproeven is gebleken dat cijfers uit Corsa inzake de tijdigheid van postafhandeling niet betrouwbaar zijn. Een illustratief voorbeeld is de situatie waarin tijdens een gesprek van de onderzoekers met een managementassistent en leidinggevende bleek dat door het niet 'aanvinken' van een vakje in Corsa er vele tientallen brieven onterecht als niet-afgehandeld stonden.

Ook andere factoren gerelateerd aan technische zaken, persoonlijke prioriteiten of de 'bedrijfscultuur' op de afdeling zijn hiervan de oorzaak. Voor een opsomming van kanttekeningen bij de postmonitorcijfers voorgaande paragrafen.

Zaakgericht werken

Een andere minstens zo relevante kanttekening bij de waarde van de vermelde afhandelingscijfers komt voort uit de mogelijkheden van Corsa. Dit digitale systeem werkt op het niveau van een poststuk. Een poststuk is vaak onderdeel van een zaak waarmee veelal een uitgebreidere correspondentie is gemoeid. Het is begrijpelijk dat de voortgang in een zaak de afhandeling van een brief op kan houden. Het is met het systeem van de gemeente Emmen (nu nog) niet mogelijk om op zaakniveau te registreren en te archiveren. Voor de klant (cq burger) is het waardevoller om te weten hoe het in het algemeen met zijn zaak staat dan met een individueel poststuk. De gemeente is op dit moment de mogelijkheden aan het verkennen om zaakgericht te gaan werken.

Kwaliteit van beantwoording

Een andere factor die de waarde van postmonitoringscijfers nuanceert is de kwaliteit van de beantwoording. In dit onderzoek is omwille van praktische redenen enkel gekeken naar de tijdigheid van afhandeling. Het zegt niets over de kwaliteit ervan. Als de behandelende ambtenaar van mening is dat een brief inhoudelijk voldoende is beantwoord, wordt dit binnen Corsa ook zo geregistreerd.

Email?

Opgemerkt wordt dat in dit digitale tijdperk, papieren poststukken slechts een beperkt onderdeel zijn van de correspondentie van en met de gemeente. Een poststuk aan de gemeente wordt geregistreerd en de afhandeling wordt in welke vorm dan ook bewaakt. Ditzelfde geldt voor emails gestuurd via het contactformulier op de gemeentelijke website. Maar wat gebeurt er met een email verstuurd aan een behandelend ambtenaar?

Hoofdstuk 4 Conclusies

De onderzoeksresultaten leiden tot de volgende conclusies.

1. De gemeente Emmen heeft enkel normen geformuleerd over de eerste reactietermijn en niet over de termijnen van daadwerkelijke afhandeling. Door het ontbreken van 'eigen' normen gelden de relatief milde wettelijk normen voor de gemeente Emmen. De gemeente heeft zichzelf eveneens geen expliciete norm opgelegd over het percentage poststukken dat tijdig moet zijn afgehandeld.
2. De gemeente hanteert als norm dat elke brief binnen de wettelijke termijn afgehandeld dient te zijn. Impliciet betekent dit dat 100% van de poststukken tijdig afgehandeld moet zijn.
3. Geconcludeerd kan worden dat Emmen de afgelopen jaren niet aan deze norm heeft voldaan. Volgens de registraties is 19% van de poststukken (ruim 8.000 stuks) over 2010 niet tijdig afgehandeld. De tijdigheid van de afhandeling zegt niets over de kwaliteit ervan.
4. De door de VNG vastgestelde – en scherpere – minimumbranchenormen zijn grotendeels (nog) niet door de gemeente Emmen overgenomen.
5. Tussen de Diensten zijn grote verschillen in de tijdigheid van postafhandeling aangetroffen: een score van 98% komt voor, maar er zijn ook Diensten die de 50% niet halen. Overigens, ook binnen de Diensten zijn, op het niveau van Afdelingen, grote verschillen aangetroffen.
6. De hoge percentages te laat afgehandelde post worden in belangrijke mate veroorzaakt door gebrek aan aandacht en prioriteit voor een tijdige afhandeling en onvoldoende sturing en bewaking van management.
7. Door de sterk wisselende kwaliteit in het werken met Corsa zijn de gegenereerde gegevens niet betrouwbaar. Als gevolg van de berekening van de percentages op basis van het aantal ingekomen poststukken van een maand en niet op basis van het aantal poststukken dat afgehandeld moet worden zijn de gegevens tevens onnauwkeurig.

8. Het proces waarbij papieren post het gemeentehuis binnenkomt tot het moment dat de brief digitaal op de betreffende afdeling terecht komt, verloopt correct. Het postregistratie- en signaleringssysteem Corsa heeft voldoende mogelijkheden om post digitaal te registreren, archiveren en van signalering te voorzien. De postmonitoringoverzichten die op basis van Corsa worden gegenereerd maken niet inzichtelijk of en zo ja wanneer te laat afgehandelde post uiteindelijk is afgehandeld. Een belangrijke beperking van Corsa is dat het systeem registreert op de individuele brief en niet op het niveau van een zaak.

Hoofdstuk 5 Aanbevelingen

Op basis van de in het vorige hoofdstuk geformuleerde conclusies doen wij de volgende aanbevelingen:

1. Het is dringend gewenst dat de gemeenteraad duidelijk maakt aan welke normen (in de komende jaren) bij postafhandeling moet worden voldaan. In ieder geval dient een percentage voor tijdige postafhandeling te worden vastgesteld dat organisatiebreed dient te worden gehaald.
2. Wij bevelen dienovereenkomstig de gemeenteraad aan het College op te dragen er voor te zorgen dat postafhandeling in de organisatie de nodige prioriteit krijgt en dat het management zorg draagt voor een effectieve sturing op en bewaking van postafhandeling overeenkomstig de door de raad gestelde norm(en).
3. Wij adviseren de gemeenteraad aan het College de opdracht te geven om jaarlijks publiekelijk verslag te doen van het behaalde resultaat.
4. Wij raden de gemeenteraad aan het College opdracht te geven, mede op basis van (tussentijdse) evaluatie van de postafhandeling op zaakniveau bij de afdeling vergunningen, tot het opstellen van een plan dat moet leiden tot een sluitende overgang naar zaakgericht werken.
5. Email dat gericht is aan het gemeentelijk emailadres wordt, net als de schriftelijke post, geregistreerd en in welke vorm dan ook afgehandeld. Niet duidelijk is wat er gebeurt met email dat rechtstreeks verstuurd wordt aan een ambtenaar. Wij bevelen de gemeenteraad aan het College op te dragen in kaart te brengen in welke frequentie dat gebeurt en de wijze waarop de afhandeling, en de bewaking daarvan, plaatsvindt.

Literatuurlijst:

Gemeente Emmen, burgerjaarverslag 2009.

Gemeente Emmen, burgerjaarverslag 2008.

Gemeente Emmen, uitdraaien
postmonitoringoverzichten/rappellijsten/signaleringslijsten.

Gemeente Emmen, Kwaliteitsplan DI, intern werkdocument.

Gemeente Emmen, sociaal jaarverslag 2009.

Gemeente Emmen, Sociaal jaarverslag 2010.

Gemeente Emmen, Onderzoeksrapportage team Communicatie, afdeling CJZ / dienst ondersteuning, 2009.

Gemeente Emmen, Bestuursnotitie dienstverlening KCC gemeente Emmen, 2011 – 2013

Rekenkamercommissie Emmen, intern werkdocument.

Gemeente Emmen, Handboek postverzorging gemeente Emmen, intern werkdocument

Gemeente Emmen, Handboek Archiefbeheer, intern document, 2010.

VNG, Publieke dienstverlening professionele gemeenten: visie 2015, 2005.

VNG, Dienstverlening draait om mensen, 2010.

VNG, brief aan de leden inzake modelkwaliteitshandvest minimumbranchenormen, 2011. te raadplegen via: www.vng.nl, onder het kopje 'brieven'.

Gemeente Emmen, Onderzoeksrapport Archief, 2009.

TNS NIPO, Rapportage op maat: klanttevredenheidsonderzoek, 2008.

Gemeente Emmen, Kwaliteitshandvest,
<http://www.emmen.nl/organisatie/kwaliteitshandvest.html>

Gemeente Emmen, Onderzoek naar het proces van de betaling van de inkoopfacturen, 2009.

Rekenkamercommissie Loppersum, Post verwerken onder druk, januari 2010.

Rekenkamercommissie gemeente Son en Breugel, rapportage postafhandeling gemeente Son en Breugel, 2007.

Rekenkamercommissie Heerlen, Postafhandeling in Heerlen, 2011.

Bijlage 1: Hoor en Wederhoor

Ambtelijke reactie op het concept-rapport

Ik heb kennis genomen van de inhoud van het concept-onderzoeksrapport Postafhandeling van 22 februari 2012. Ik dank u voor de inzichten die het onderzoek heeft opgeleverd. De conceptrapportage bevat voorzover ik kan overzien geen feitelijke onjuistheden.

Ik heb het rapport met veel belangstelling gelezen. Het onderzoek geeft aan hoe complex een schijnbaar eenvoudig proces in de praktijk kan zijn. Zonder afbreuk te willen doen aan de schat aan informatie in het rapport, heb ik wel de indruk gekregen dat niet alle aspecten, benodigd voor een integrale beoordeling, volledig aan bod zijn gekomen. Ik zou u graag informeren over de inspanningen door de ambtelijke organisatie in de afgelopen jaren, de gekozen benadering en de resultaten hiervan. Als u hier prijs op stelt, zal ik u dit overzicht toezenden. Het geeft in een bredere context aan welke prioriteit gegeven wordt aan de dienstverlening in het algemeen en de postbehandeling in het bijzonder.

Ik dank u voor de gelegenheid tot het geven van het ambtelijk wederhoor. Ik hoop dat de aanbevelingen van uw commissie ons verder kunnen helpen in het realiseren van ons gemeenschappelijk doel: een goede postbehandeling door de gemeente Emmen.

Antwoord van de RKE op de ambtelijke reactie

Uit de eerder aan ons verstrekte ambtelijke reactie bleek dat er in het conceptrapport geen feitelijke onjuistheden voor kwamen. Aanvullend op cq. als onderdeel van de de ambtelijke reactie is de Rekenkamercommissie een overzicht gegeven van de inzet ter verbetering van de postafhandeling (brief op 9 mei 2012, kenmerk 12.333977). Wij hebben hiervan kennis genomen. Dit overzicht vormt voor ons geen aanleiding tot wijziging van het rapport.

Reactie van het college op het definitieve rapport

Op 22 juni 2012 hebben wij het concept-onderzoeksrapport "Postafhandeling" ontvangen, waarbij u ons overeenkomstig artikel 3.4 lid 8 van de verordening "Rekenkamercommissie gemeente Emmen 2004" in de gelegenheid stelt onze zienswijze op het rapport met de daarin opgenomen conclusies en aanbevelingen schriftelijk aan de Rekenkamercommissie kenbaar te maken. Middels deze brief maken wij gebruik van de mogelijkheid onze zienswijze op het rapport kenbaar te maken.

Hierbij onze opmerkingen over de conclusies en aanbevelingen:

Conclusie 3:

Geconcludeerd kan worden dat Emmen de afgelopen jaren niet aan deze norm heeft voldaan. Volgens de registraties is 19% van de poststukken over 2010 niet tijdig afgehandeld.

De conclusie is correct, maar wij constateren dat bij 81% aantoonbaar is vastgesteld, door vastlegging in het systeem, dat de beantwoording tijdig heeft plaatsgevonden. De kans dat feitelijke beantwoording vaker tijdig was is groter, doordat mogelijk bij beantwoording een administratieve handeling in het systeem niet heeft plaatsgevonden (bijv. fout afvinken in het systeem).

Conclusie 4:

De door de VNG vastgestelde – en scherpere – minimumbranchenormen zijn grotendeels (nog) niet door de gemeente Emmen overgenomen.

Een eerdere versie van de aanpassing als gevolg van de minimumbranchenormen is aangehouden. De afspraak is om de normen van het kwaliteitshandvest dit jaar opnieuw te bezien als onderdeel van het dienstverleningsconcept. Dit is een actie in programmaplan Dienstverlening en Informatiemanagement (DNI). Wij zijn van mening dat over de kwaliteit van de minimumbranchenormen valt te twisten. Wel is het een kans om het gewenste serviceniveau en normenpakket opnieuw te bepalen, zeker in relatie tot de ontwikkelingen in het kader van zaakgericht werken en het meer beschikbaar komen van digitale transacties.

Conclusie 6:

De hoge percentages te laat afgehandelde post worden in het belangrijke mate veroorzaakt door gebrek aan aandacht en prioriteit voor een tijdige afhandeling en onvoldoende sturing en bewaking van management.

In hoofdstuk 3.3. worden meerdere redenen aangedragen waarom het proces niet optimaal verloopt. Dit is eerder intern ook geconstateerd. Wij hebben opdracht gegeven hier met prioriteit actie te ondernemen. Ook bij invoering van het zaakgericht werken zal hier in het bijzonder aandacht voor zijn waarbij een tijdige afhandeling van de post voorop dient te staan.

Conclusie 7 en 8:

Door de sterk wisselende kwaliteit in het werken met Corsa zijn de gegenereerde gegevens niet betrouwbaar.

De cijfers geven weer hoe gegevens zijn geregistreerd in Corsa. In die zin zijn ze betrouwbaar. Net zoals bij andere systemen is de overeenstemming met de werkelijkheid afhankelijk van de kwaliteit van juiste wijze van registreren. Zoals ook bij conclusie drie is gezegd, richten we ons op het % dat aantoonbaar tijdig is afgehandeld. Beoordeling van de norm tijdig/niet tijdig (reactie en echt antwoord) is in de nieuwe managementinformatie via Cognos opnieuw gedefinieerd, zoals bedoeld. Dit is intussen dus verholpen. Het is een bewuste keuze om vooralsnog in het systeem Corsa de poststukken op documentniveau af te handelen.

Voor afhandeling op zaakniveau wordt per werkproces de overstap naar het Dimpact-medewerkersportaal gemaakt.

Aanbevelingen 1 en 2:

Het is dringend gewenst dat de gemeenteraad duidelijk maakt aan welke normen bij postafhandeling moet worden voldaan en dienovereenkomstig zal het college ervoor moeten zorgdragen dat de postafhandeling de nodige prioriteit krijgt, inclusief sturing en bewaking door het management.

Naar onze mening ligt hier de link met het kwaliteitshandvest (zie conclusie 4). Informatie over de postafhandeling is organisatiebreed ruimschoots aanwezig. Een aandachtspunt is de optimalisatie van de managementinformatie over postafhandeling via Cognos. Overigens is in Corsa rechtstreeks de nodige sturings- en bewakingsinformatie te vinden.

Aanbeveling 3:

De gemeenteraad wordt geadviseerd aan het college de opdracht te geven om jaarlijks publiekelijk verslag te doen van het behaalde resultaat.

De normen en het resultaat van de behaalde score m.b.t. het kwaliteitshandvest worden maandelijks geactualiseerd en gepubliceerd op de gemeentelijke website.

Aanbeveling 4:

Het college wordt aangeraden een plan op te stellen, dat moet leiden tot een sluitende overgang naar zaakgericht werken.

Deze aanbeveling onderschrijven we van harte en is ook opgenomen in het programmaplan Dienstverlening en Informatiemanagement. Deze aanbeveling is verbonden met het actualiseren van het kwaliteitshandvest (inclusief het vaststellen van de normen).

Aanbeveling 5:

Niet duidelijk is wat er gebeurt met email dat rechtstreeks wordt verstuurd aan een ambtenaar. De gemeenteraad wordt aanbevolen het college op te dragen in kaart te brengen in welke frequentie dat gebeurt en de wijze waarop de afhandeling, en de bewaking daaraan, plaatsvindt.

Er is een protocol voor gebruik van email. Met email moet op een vergelijkbare manier worden omgegaan als met binnenkomende post: aanvragen, verzoeken met mogelijk rechtsgevolg of anderszins relevante documenten waarbij bewaking of archivering van belang is worden geregistreerd in Corsa (of in sommige gevallen in een ander daarvoor toegewezen systeem).

Algemeen:

Ervan uitgaande dat het vooral gaat om een goede communicatie tussen de gemeente en derden (tijdigheid, zorgvuldigheid, goed inhoudelijk antwoord, etc.) is het onderwerp breder dan alleen de postafhandeling. De sleutel lijkt te liggen bij het verder implementeren van zaakgericht werken en de vertaling hiervan naar de feitelijke dienstverlening. Dit inclusief de consequenties hiervan met betrekking tot het wel of niet nog registreren op documentniveau en de uitwerking hiervan naar de normen in het kwaliteitshandvest. De aanbevelingen zullen worden meegenomen bij de actualisatie van het kwaliteitshandvest en de uitwerking van zaakgericht werken.

Bijlage 2: Aantal medewerkers waarmee is gesproken

Hieronder een overzicht van het aantal medewerkers dat per afdeling is geïnterviewd. In het kader van privacy worden geen namen van desbetreffende medewerkers genoemd. Deze medewerkers zijn geïnterviewd voor de organisatieontwikkeling.

Afdeling DI – 2 medewerkers

Bedrijfsbureau, dienst Publiek – 3 medewerkers

Dienst Gebied – 3 medewerkers

Dienst Beleid – 2 medewerkers

Bedrijfsbureau dienst Gebied – 2 medewerkers

Afdeling I&I – 1 medewerker

Afdeling Vergunningen – 1 medewerker

Afdeling Openbaar Onderwijs – 1 medewerker

Concerncontroller en directeur dienst Ondersteuning – 2 medewerkers

Bijlage 3 Achtergrondinformatie postregistratiesysteem (My) Corsa

Het documentregistratiesysteem (My)Corsa

Binnen de organisatie van de gemeente Emmen wordt het systeem Corsa gebruikt om binnenkomende poststukken te registreren en afhandeling daarvan te bewaken. Bij medewerkers is de applicatie als MyCorsa geïnstalleerd.

Daarnaast kunnen medewerkers rechtstreeks vanuit kantoorapplicaties als Word, Excel, PowerPoint documenten in MyCorsa opslaan. Tevens kunnen emailberichten opgeslagen worden.

Van alle opgeslagen documenten wordt een PDF-bestand als archiefdocument gemaakt. Daardoor fungeert MyCorsa ook als archiveringsysteem.

Afhankelijk of er een gedefinieerd proces aan het stuk is gekoppeld, kan MyCorsa het stuk automatisch doorboeken naar de volgende behandelaar bij wie het stuk in de Taken verschijnt.

De aan een medewerker toegewezen en af te handelen poststukken staan in de functie "Taken", wat gezien kan worden als een digitaal postvak, of een TODO-lijst. De documenten waarvan de streefdatum is verstreken worden in het rood aangegeven.

Een document/taak kan toegewezen worden aan een groep behandelaren of aan 1 persoonlijke behandelaar. Wanneer een taak wordt toegekend aan een organisatie, wordt de taak bij een taakverdeler (vaak Managementassistent) in de taakgroep geplaatst. Deze taakverdeler bepaalt dan de volgende behandelaar.

Binnen MyCorsa kan een reactiedocument in een tekstverwerker als antwoord op de brief gegenereerd worden. Hiermee wordt het ontvangen document niet automatisch gezien als afgehandeld. Dit moet handmatig in MyCorsa aangegeven worden.

Binnen MyCorsa kunnen documenten, dossiers, personen en organisaties gezocht worden.

In MyCorsa kunnen documenten uitgecheckt worden om het buiten het systeem op te slaan en verder te bewerken. Nadat het document elders bewerkt is, kan het document weer ingecheckt worden.

(samenvatting van gebruikershandleiding MyCorsa)

Bijlage 4: Organisationschema gemeente Emmen en afkortingen Diensten en Afdelingen

