



Raadsvoorstel

jaar	stuknr. Raad	categorie/agendanr.		stuknr. B. en W.
2013	RA13.0022	A	7	n.v.t.

Onderwerp:

Eindrapport Postafhandeling Rekenkamercommissie Emmen (RKE)

Portefeuillehouder: C. Bijl (dienstverlenend)

Griffie

Frank te Winkel, telefoon ((0591)68 95 05)

Aan de gemeenteraad

Voorgesteld besluit

1. Kennis te nemen van het eindrapport Postafhandeling van de Rekenkamercommissie Emmen (RKE)
2. Het college te verzoeken de aanbevelingen uit het eindrapport Postafhandeling mee te nemen in de periodieke update van de aanbevelingen managementletter en jaarrekening, rekening houdend met de inhoudelijk behandeling van het eindrapport in de commissie Bestuur, Middelen en Economie van 14 februari jl.

Samenvatting

Aanleiding voor het onderzoek naar de postafhandeling is een eerste verkenning naar de publieke dienstverlening van de gemeente Emmen. De Rekenkamercommissie Emmen (RKE) constateert dat de gemeente Emmen oog heeft voor de kwaliteit van de publieke dienstverlening. Eén onderdeel van de publieke dienstverlening, namelijk de tijdigheid van de postafhandeling, bleek in 2008 sterk gedaald t.o.v. het voorgaande jaar. Mede op basis van het ontbreken van inzicht en duidelijkheid over de huidige stand van zaken van de daadwerkelijke (inhoudelijke) afhandeling van poststukken is door de RKE onderzoek verricht naar de tijdigheid van de afhandeling van fysieke poststukken. Centraal staan de vragen op welke wijze de gemeente Emmen voorziet in haar normeringsbeleid voor postafhandeling én hoe doeltreffend de gemeente is bij de uitvoering van de postafhandeling.

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 wettelijke 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 postmonitoringsoverzichten 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.

Op basis van de in het vorige hoofdstuk geformuleerde conclusies doet de RKE 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. De RKE beveelt 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. De RKE adviseert de gemeenteraad aan het College de opdracht te geven om jaarlijks publiekelijk verslag te doen van het behaalde resultaat.
4. De RKE raadt 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. E-mail die gericht is aan het gemeentelijk e-mailadres wordt, net als de schriftelijke post, geregistreerd en in welke vorm dan ook afgehandeld. Niet duidelijk is wat er gebeurt met e-mail dat rechtstreeks verstuurd wordt aan een ambtenaar. De RKE beveelt 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.

Dit eindrapport is in de vergadering van de commissie Bestuur, Middelen en Economie (BME) van 14 februari 2013 besproken. Commissiebreed worden de conclusies en aanbevelingen uit het rapport in hun geheel overgenomen. De normen die de gemeente in haar Kwaliteitshandvest hanteert, liggen onder de norm van de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG). Een meerderheid van de commissie pleit ervoor om minimaal de VNG-normen (minimumbranchenormen) voor postafhandeling te hanteren. Enkele fracties zijn voorstander van normen die nog strenger zijn. Op basis van de reacties van de fracties tijdens de behandeling van het eindrapport in de commissie Bestuur, Middelen en Economie stelt het presidium de raad voor kennis te nemen van de conclusies en aanbevelingen uit het eindrapport. Om de postafhandeling op het gewenste niveau te brengen stelt het presidium de raad voor het college te verzoeken de aanbevelingen mee te nemen in de periodieke update "aanbevelingen managementletter en jaarrekening". Het samenvattende verslag van de bespreking van het eindrapport in de commissie BME van 14 februari 2013 is als bijlage toegevoegd.

Bijlagen:

- Eindrapport Postafhandeling van de Rekenkamercommissie Emmen (RIS.5758, reeds in uw bezit)
- Samenvattend verslag van de behandeling van het eindrapport in de commissie Bestuur, Middelen en Economie van 14 februari 2013 (RIS.6010)

Stukken ter inzage: n.v.t.

jaar	stuknr. Raad	categorie/agendanr.		stuknr. B. en W.
2013	RA13.022	A	7	n.v.t.

1. Aanleiding voor het voorstel

Uitvoering van het onderzoeksprogramma van de Rekenkamercommissie Emmen en het per brief van 15 oktober 2012 aan de raad aangeboden eindrapport Postafhandeling . Het college van B&W is na de aanbieding van het eindrapport aan de raad in de gelegenheid gesteld een schriftelijke reactie te geven. Het eindrapport is met de reactie van het college besproken in de commissie Bestuur, Middelen en Economie van 14 februari 2013. Voor u ligt het raadsvoorstel om tot definitieve besluitvorming te komen m.b.t. de conclusies en aanbevelingen uit het rapport.

2. Argumentatie/beoogd effect

Besluitvorming door de raad over de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie Emmen, die beogen duidelijkheid te verschaffen over normering, prioritering en evaluatie van de postafhandeling; daarbij rekening houdend met een plan van aanpak voor zaakgericht werken en de afhandeling van rechtstreekse e-mail aan ambtenaren.

3. Relatie met bestaand beleid/eerder genomen besluiten

n.v.t.

4. Afstemming met externe partijen/communicatie

Het eindrapport postafhandeling is geplaatst op de website van de gemeenteraad.

5. Financiële consequenties/voorgestelde dekking

De kosten van het onderzoek worden gedekt uit budget dat beschikbaar is gesteld voor het verrichten van onderzoeken door de Rekenkamercommissie Emmen.

Een concept-besluit is bijgevoegd.

Emmen, 18 maart 2013

Het presidium

H.D. Werkman
griffier

G.J. Horstman
voorzitter

jaar	stuknr. Raad	categorie/agendanr.	stuknr. B. en W.
2013	RA13.0022	A 7	n.v.t.

Raadsbesluit

De raad van de gemeente Emmen;

gelezen het voorstel het presidium d.d. 18 maart 2013;

gehoord de raadscommissie Bestuur, Middelen en Economie van 14 februari 2013

gelet op het bepaalde in de gemeentewet ;

b e s l u i t :

1. Kennis te nemen van het eindrapport Postafhandeling van de Rekenkamercommissie Emmen (RKE)
2. Het college te verzoeken de aanbevelingen uit het eindrapport Postafhandeling mee te nemen in de periodieke update van de aanbevelingen managementletter en jaarrekening, rekening houdend met de inhoudelijk behandeling van het eindrapport in de commissie Bestuur, Middelen en Economie van 14 februari jl.

Vastgesteld in de openbare vergadering van 25 april 2013.

de griffier,

de voorzitter,

H.D. Werkman

C. Bijl