

Aan de leden van de raad

Datum : 11 februari 2020
Zaaknummer : 430658
Contactpersoon : Saskia Moester
Telefoonnummer : 026 3773199

Onderwerp: Schriftelijke vragen art. 44 Rvo over beantwoording brieven inwoners

Geachte voorzitter en leden,

De raadsleden Loor van de fractie D66 en Kraaijenbrink van de fractie Arnhem Centraal hebben ons bij brief, ingekomen 18 december 2019, vragen gesteld op grond van artikel 44 van het Reglement van Orde voor de Politieke Avond van de gemeente Arnhem 2018 over beantwoording brieven inwoners. De vragen zijn als bijlage toegevoegd aan deze brief.

Ter beantwoording van deze vragen delen wij u het volgende mee.

1. Op welke wijze heeft het college uitvoering gegeven aan de genoemde aanbevelingen van de Rekenkamer?

Het tijdig beantwoorden van vragen van onze inwoners vinden wij van groot belang. Hoewel de correspondentie met onze inwoners tegenwoordig veelvuldig via andere kanalen dan brieven gaat, heeft beantwoording van brieven nog steeds onze volle aandacht. De aanbevelingen van de Rekenkamer hebben we als college serieus genomen.

Sinds 2016 werkt de gemeente met een integraal zaaksysteem; vanuit dit systeem worden veel vragen van inwoners en organisaties beantwoord. Ook de contactformulieren vanuit de website arnhem.nl worden verwerkt in dit zaaksysteem. In de beantwoording van vraag 3 gaan we nader in op de werkwijze met betrekking tot contactformulieren.

In deze beantwoording gaan we in op de adviezen van de rekenkamer voor wat betreft:

- a. beantwoording brieven en contactformulieren
- b. gebruik maken van ontvangstbevestiging
- c. correcte aanhef gebruiken en afzender noemen
- d. advies om communicatie persoonlijker te maken.

Deze adviezen zijn terug te vinden op pagina 10 van het Mystery guest onderzoek van de Rekenkamer naar de kwaliteit van dienstverlening uit 2017.



Datum : 11 februari 2020
Zaaknummer : 430658
Pagina : 2

Ad a. Voor het beantwoorden van vragen van inwoners gelden verschillende (wettelijke) termijnen. Afhankelijk van het type vraag is de normtijd bepaald. Voor een informatieverzoek geldt maximaal vijf dagen en voor een bezwaarschrift 87 dagen. Zo snel mogelijk beantwoorden staat altijd voorop, waarbij de doelstelling is om in ieder geval binnen de (wettelijke) normtijd te blijven. Daarbij maakt het niet uit op welke wijze een vraag binnenkomt; dezelfde norm voor beantwoording geldt.

Ad b. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met een ontvangstbevestiging. Vragen die direct kunnen worden beantwoord, worden direct afgehandeld. We kiezen bewust niet voor standaardtermijnen in de ontvangstbevestiging, vanwege de onder a. genoemde diversiteit aan termijnen.

Ad c. Het advies om de naam van de vraagsteller standaard te vermelden in de communicatie is overgenomen.

Ad d. Het type onderwerp van een brief heeft invloed op de toonzetting. Een dwangbevel of juridische brief vraagt om een andere toon dan de toekenning van een subsidie. Daarbij houden we rekening met inwoners die laaggeletterd zijn door brieven te schrijven in begrijpelijke taal.

2. *Wat is het antwoord op de door de Rekenkamer in de aanbeveling gestelde vragen?*

Zie de antwoorden op vraag 1.

3. *Wat is de stand van zaken anno 2019?*

Een brief is één van de manieren om in contact te komen met de gemeente. Bewoners weten ons steeds vaker te vinden via mail, WhatsApp en Social Media. En uiteraard via ons gratis telefoonnummer 0800-1809.

U noemt in uw vraagstelling een termijn van 15 werkdagen. Binnen de gemeente gebruiken we deze termijn niet, zoals toegelicht in de beantwoording van vraag 1. Om een indruk van de stand van zaken te geven zoomen we nu in op de contactformulieren. Bewoners kunnen een contactformulier invullen via de website Arnhem.nl. Analyse van de afhandeling van de contactformulieren wijst uit dat vier op de vijf brieven binnen 15 werkdagen worden beantwoord.

4. *Op welke wijze heeft het college uitvoering gegeven aan de overige aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek?*

Alle vakafdelingen zijn gewezen op hun verantwoordelijkheid om brieven adequaat en proactief te behandelen. Ook worden waar mogelijk brieven telefonisch beantwoord.

Het advies om de naam van de vraagsteller standaard te vermelden in de communicatie is overgenomen. Het ondertekenen van de reactie met de naam van de behandelaar gebeurt zoveel mogelijk standaard tenzij het een automatisch gegenereerd bericht is.

Datum : 11 februari 2020
Zaaknummer : 430658
Pagina : 3



We realiseren ons dat de boodschap van een brief beter overkomt als de toon van de boodschap vriendelijk en empathisch is, daarom hebben we daar voortdurend aandacht voor. Daarbij houden we rekening met inwoners die laaggeletterd zijn door brieven te schrijven in begrijpelijke taal.

5. *Tot welke verbeteringen van de dienstverlening hebben de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek tot op heden geleid?*

Zie hiervoor de antwoorden op vraag 1, voor alle aanbevelingen is aandacht. Daarnaast zet Arnhem de laatste jaren in op communicatie via andere kanalen zoals Social Media, WhatsApp en de Fixi-app. Dit zijn laagdrempelige kanalen voor inwoners om vragen aan de gemeente te stellen. In de beantwoording is er veel aandacht voor de bejegening en de algehele klantvriendelijkheid.

Tot slot: dienstverlening heeft voor ons continu aandacht, mochten er suggesties voor verbetering zijn vanuit de raad dan vernemen wij dit graag.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

Bijlagen:

- Brief met artikel 44 vragen