

Bestuursdienst

Afdeling DIA, Stad en Stadhuis
Onderwerp Eindrapportage audit schriftelijke bereikbaarheid 2008



Bezoekadres
Waagstraat 1

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen

De leden van de raad van de
gemeente Groningen
te
GRONINGEN

GRIFFIE
reg.nr. GR08.1646795
ingek. 20 JUN 2008
class. -2.07-51
te beh. door: GR
kopie gez. aan:

Wij zijn met het openbaar
vervoer bereikbaar,
buslijnen
1, 2, 3, 5, 6, 11, 13, 16

Informatie over
vertrektijden krijgt u via
0900-92 92

In uw antwoord graag datum
en kenmerk vermelden.

Bijlage(n)

Ons kenmerk DI 08.1643840

Datum 20 JUN 2008 Uw brief van

Uw kenmerk

E-mailadres
bestuursdienst@bsd.groningen.nl

Website
www.groningen.nl

Geachte mevrouw/heer,

Vanuit het programma Stad en Stadhuis wordt in tal van projecten gewerkt aan het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening aan burgers. Eén van deze projecten is *Schriftelijke Bereikbaarheid*. Met deze brief informeren we u over de vastgestelde eindrapportage over de audit, die begin 2008 voor de vierde maal is uitgevoerd.

Doel onderzoek

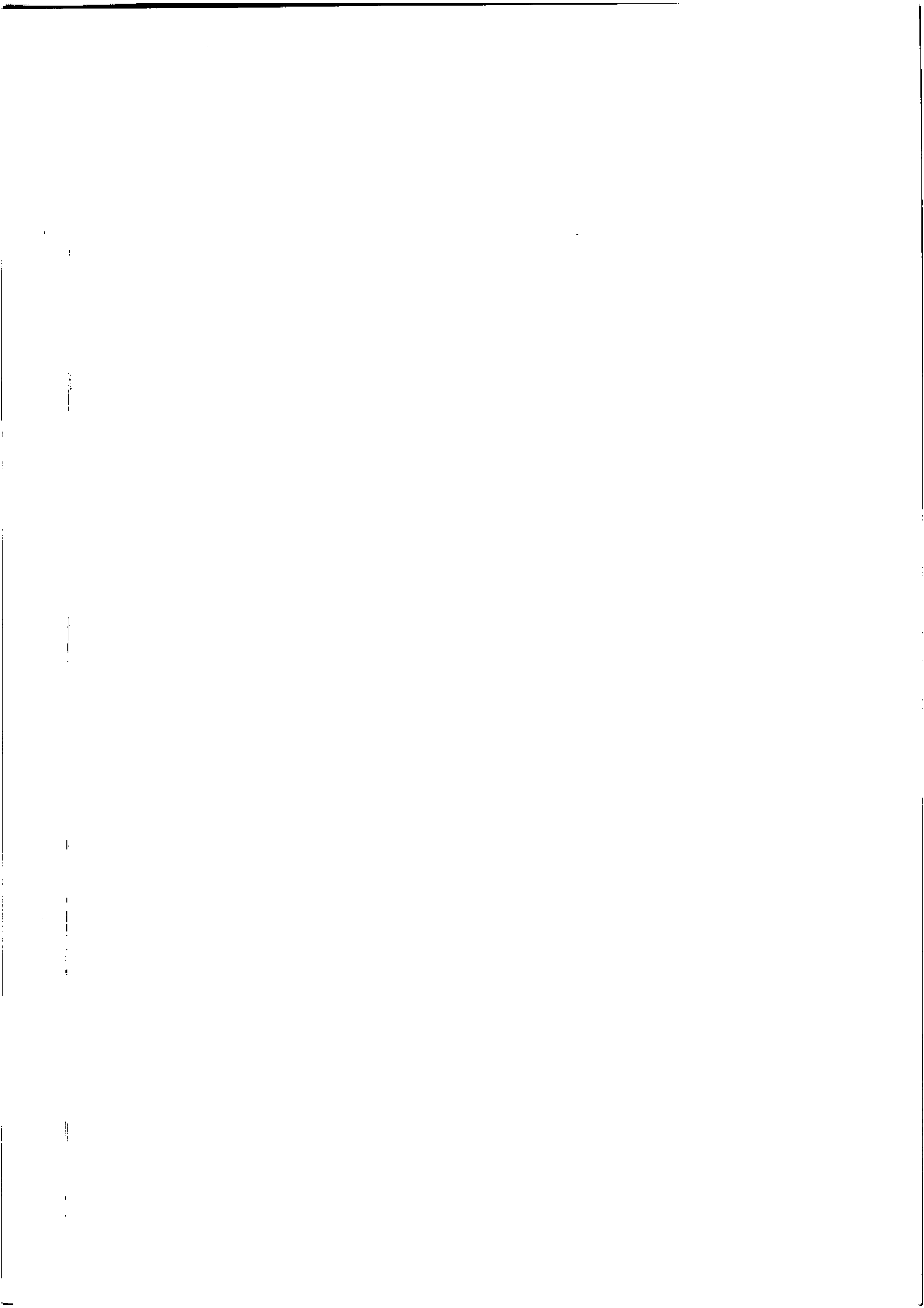
Het doel van de jaarlijkse audits is het meten van de kwaliteit van de brieven die door de gemeente naar burgers worden verstuurd. Ook op andere terreinen onderzoekt Stad en Stadhuis de kwaliteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld op het gebied van telefonie en de dienstverlening aan de publieksloketten. Deze onderzoeken worden uitgevoerd onder het motto 'meten is weten'. Als we weten wat goed gaat en wat beter kan, kunnen we pas goed aan de slag om onze dienstverlening te optimaliseren.

Onderzoekopzet

Door verschillende teams auditoren zijn 400 brieven nauwkeurig onderzocht op tal van nauwkeurig omschreven punten. Daarnaast hebben 117 burgers via internet hun mening gegeven over een door hen ontvangen brief van de gemeente. Daartoe werden zij uitgenodigd door middel van een kaartje dat bij de brief in zat. De verslaglegging is gedaan door een onafhankelijk adviesbureau.

De opzet van deze vierde audit is vergelijkbaar met die van voorgaande jaren. Daardoor zijn de resultaten goed te vergelijken. Het onderzoek is wederom uit de volgende vier onderdelen opgebouwd:

1. Juridische toets - Voldoen de verstuurd brieven aan de juridische eisen?
2. Inhoud - Bevatten de brieven de elementen zoals afgesproken in de Schrijfwijzer?
3. Vorm - Voldoen de brieven aan de vormeisen zoals afgesproken in de Schrijfwijzer?
4. Waardering door burgers - Hoe waarderen burgers de brieven en wat vinden zij belangrijk?





Resultaten

In de juridische toets wordt onder meer bekeken of brieven binnen de vastgestelde termijn afgehandeld worden, of ze voorzien zijn van een bezwaarclausule en correct ondertekend zijn. Ten opzichte van 2007 is op dit onderdeel geen verbetering zichtbaar. Het grootste obstakel blijft de ondertekening. In 2007 zijn de mandaatbesluiten en ondermandaatbesluiten aangepast, maar dat heeft nog niet tot het gewenste resultaat geleid.

De inhoud van de brieven wordt onderzocht door te kijken of de brieven conform de richtlijnen van de *Schrijfwijzer* geschreven zijn. Daarbij is opgemerkt dat de Schrijfwijzer over het algemeen goed nageleefd wordt en dat op geen enkel onderdeel meer extreem laag gescoord wordt (wat in 2007 wel het geval was). In de openingsalinea wordt vaak gerefereerd aan de vraag van de burger en wordt vaak aangegeven welke acties van hem of haar verwacht worden. Het gebruik van de slotformule is duidelijk verbeterd en de brieven zijn over het algemeen duidelijk en begrijpelijk voor de lezer. Dat zijn positieve constateringen. Toch wordt in de openingsalinea lang niet altijd aangegeven wat het doel van de brief is en ook spreekt vaak te weinig begrip of inlevingsvermogen uit de brieven.

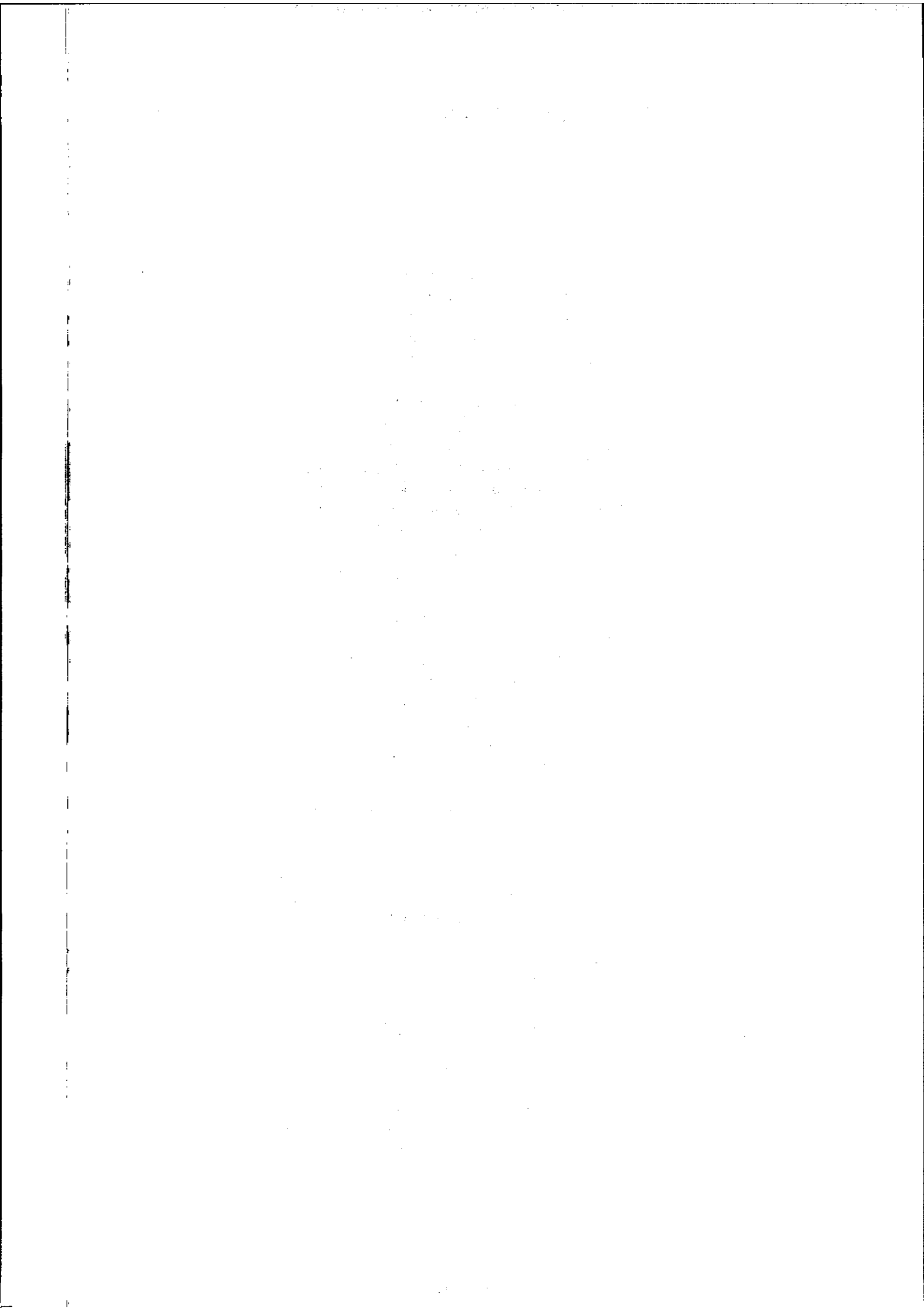
Bij het onderdeel 'vorm' wordt gekeken naar de opmaak en schrijfstijl. Naar aanleiding van verbeteradviezen uit eerdere onderzoeken zijn voor alle diensten sinds 2007 standaard concernsjablonen ontwikkeld. Daardoor kan niemand meer vergissingen maken in zaken als lettertype en -grootte. Ondanks dat, blijkt hier slechts in iets meer dan de helft van de gevallen gebruik van gemaakt te worden. De schrijfstijl van ambtenaren (actief, geen tangconstructies etc.) is verbeterd, evenals de spelling en grammatica. Wel blijven het vermijden van ambtelijk taalgebruik en jargon struikelblokken. Ook het aanbrengen van registratienummers op brieven blijkt nog geen gewoonte te zijn.

Ondanks alle punten die volgens de auditoren voor verbetering vatbaar zijn, zijn burgers net als vorig jaar tevreden over de brieven die zij van de gemeente ontvangen. Ze waarderen de brieven met een gemiddeld een 7,2. Op alle onderzochte punten (duidelijkheid, beantwoording vraag, vriendelijkheid, tijdigheid en opmaak) zijn positieve resultaten behaald. Met name op de punten die burgers het belangrijkste vinden (duidelijkheid en beantwoording vraag) is hoog gescoord.

Aanbevelingen en verbetermaatregelen

De verbetering van de kwaliteit van de brieven lijkt te stagneren. Op sommige onderdelen worden betere scores gehaald dan in voorgaande jaren, maar ongeveer even vaak is een dalende lijn zichtbaar. Dit proces moet een halt toegeroepen en omgekeerd worden. Na de vaststelling van de eindrapportage van de audit Schriftelijke Bereikbaarheid 2008 hebben de diensten de opdracht gekregen om de onderstaande verbetermaatregelen uit te voeren.

In de eerste plaats is het van belang dat het gebruik van de Schrijfwijzer verder gestimuleerd wordt. Daarvoor wordt de Schrijfwijzer makkelijker toegankelijk gemaakt, en wordt er een campagne opgezet om de Schrijfwijzer breder bekend te maken. Hiervoor zijn bij Concerncommunicatie (eigenaar van de Schrijfwijzer) al acties in gang





gezet. Stad en Stadhuis biedt hierin ondersteuning. Daarnaast moeten in navolging van de concernsjablonen ook alle dienstsjablonen aan de richtlijnen van de Schrijfwijzer worden aangepast. Dit kan een hoop onnodige slordigheden voorkomen. Verder moet er meer aandacht besteed worden aan punten als vriendelijkheid, duidelijkheid en leesbaarheid; zaken die voor ambtenaren van alle diensten relevant zijn. Deze punten worden daarom meegenomen bij de verdere implementatie van de Schrijfwijzer. Ook is aangeraden om binnen de diensten werkgroepen te formeren, die - ondersteund door Concerncommunicatie en Stad en Stadhuis - met deze en andere verbeterpunten aan de slag gaan.

Dan is er nog een aantal verbeterpunten van technischer aard. Voor het beter hanteren van de juiste mandaat- en ondermandaatbesluiten wordt door Concerncommunicatie een actieplan gemaakt, dat op AMT niveau wordt afgestemd. Ook aan het plaatsen van registratienummers wordt aandacht besteed. Daarnaast zullen dienstcontrollers er op sturen dat managers de voortgang van de kwaliteit van brieven aan burgers in hun managementrapportages opnemen.

Ten slotte leert de ervaring dat het werken met alleen relatieve vergelijkingen (beter of slechter dan vorig jaar, beter of slechter dan andere diensten) op termijn te weinig houvast biedt. Daarom zal Concerncommunicatie in samenwerking met Stad en Stadhuis meetbare doelen opstellen voor de audit in 2009.

Wij menen u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders
van Groningen,

De burgemeester,

de secretaris,

