

VRAGEN

door de leden van de raad gesteld overeenkomstig artikel 32 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raad van de gemeente Groningen.

2000/2001.- Nr. 37.

VRAGEN van de VVD-fractie van de heer R.D.J. Kouwenhoven betreffende beantwoording brieven. (Binnengekomen: 17 april 2001.)

De VVD-fractie bereiken regelmatig signalen over problemen met wijze waarop brieven die aan de gemeente zijn gestuurd afgehandeld worden. Twee voorbeelden ter verduidelijking:

Een maatschappelijke organisatie stuurt een brief aan het college en hoort maar niets. Via tussenkomst van de VVD-fractie blijkt de brief op een bureau te zijn terecht gekomen van iemand die voor langere tijd ziek is. Na bemiddeling komt alles toch nog goed terecht.

Een groep buurtbewoners stuurt het college een brief met zorgen over ontwikkelingen in hun buurt. Zij horen vervolgens niets. Na een maand trekt één van hen bij de VVD-fractie aan de bel met de vraag of zij wel het goede adres hebben gebruikt. Dat blijkt wel degelijk het geval. Nog een maand later is nog altijd geen reactie ontvangen.

Tijdens de behandeling van de begroting 2001 stelde de VVD-fractie het bredere probleem van communicatie tussen gemeente en burgers aan de orde. Op dit moment beperken wij ons tot de schriftelijke beantwoording van brieven. Het gaat ons hierbij om oorspronkelijke brieven die aan de gemeente gestuurd worden (dus niet om lopende correspondentie). Graag krijgen wij antwoord op de volgende vragen:

- 1) Hoeveel brieven van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties ontvangt de gemeente gemiddeld per week en hoeveel daarvan krijgen een ontvangstbevestiging?
- 2) Wat is de gemiddelde afhandelingstermijn van een brief die ontvangen wordt van een burger, bedrijf of maatschappelijke organisatie?

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Burgemeester en wethouders beantwoorden deze vragen als volgt:

Groningen, 21 mei 2001.

1. Bij de registratie van de ingekomen post worden brieven van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties niet van een apart trefwoord of ander selectiegegeven voorzien. Daarom kunnen wij u de gevraagde informatie niet met terugwerkende kracht verstrekken.

Om u toch een beeld te geven, hebben wij na de ontvangst van uw vragen gedurende één week de door u bedoelde brieven en ontvangstbevestigingen geteld. Het betrof de laatste week van april. In die week ontving de gemeente 808 brieven van de door u genoemde categorieën briefschrijvers. Aan 144 van hen werd een ontvangstbevestiging gezonden.

2. Om dezelfde reden als hiervoor is genoemd kunnen wij u niet met terugwerkende kracht informeren over de gemiddelde afhandelingstermijn. Het mag duidelijk zijn dat de afhandelingstermijnen sterk uiteenlopen, afhankelijk van de complexiteit van het onderwerp.

Uw signaal over de communicatie tussen de gemeentelijke organisatie en burgers, in dit geval toegespitst op een tijdige beantwoording van vragen, nemen wij echter uiterst serieus. Door middel van het traject *Stukkenstroom* zetten wij ons ervoor in om tot verbeteringen te komen. Het gaat ons om de bereikbaarheid van de gemeentelijke organisatie in de breedst mogelijke zin, van de afdoening van vragen en brieven tot de telefonische bereikbaarheid en andere aspecten van burger- en klantencontacten. Over de voortgang zullen wij u informeren.

Omwille van de onder 1. bedoelde inventarisatie hebben wij de in *Raad en Daad II* vastgestelde termijn van drie weken overschreden om uw vragen te beantwoorden. Wij hebben u daarover mondeling geïnformeerd. In de komende tijd zullen wij nagaan wat een effectieve manier kan zijn om u in voorkomende gevallen van het overschrijden van deze termijnen op de hoogte te stellen.