

uw kenmerk
uw brief van
ons kenmerk 20.055701
inlichtingen bij
doorkiesnummer

Bedrijfsvoering

Informatie

De Raad

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
Fax (070) 326 10 10
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Raadsvraag 209

datum

bijlage(n)

Bij de raadsvragen is door D66 een vraag over het niet tijdig afhandelen van poststukken gesteld. De vraag luidt: Het streefpercentage voor het afdoen van externe poststukken is niet gehaald. Dit was 76% ipv 95%. Kunt u aangeven wat hierin de vertraging en het niet halen van het streefpercentage heeft veroorzaakt? Betrof het hier een specifiek onderwerp of afdeling of is het percentage op alle terreinen niet gehaald? De vraag is door het team Informatie uitgezet bij de teammanagers van teams met meer dan 100 stukken die buiten de streeftermijn zijn afgehandeld.

De antwoorden zijn verwerkt en kunnen als volgt worden samengevat:

De standaard streeftermijn voor afhandeling van poststukken in Corsa staat op 6 weken, terwijl de Awb een standaardtermijn hanteert van 8 weken. Voor sommige stukken is de afhandelingstermijn zelfs langer. De meting in Corsa valt daardoor somberder uit dan de feitelijke performance.

Op een aantal plekken verdient het echter aandacht. Het team Jeugd en Maatschappelijke ondersteuning (onderdeel zorgloket) geeft aan dat door de overgang naar resultaat indiceren het werkproces verstoord is geraakt en er achterstanden zijn ontstaan. Ook heeft het team te maken gehad met onderbezetting en is er veel wisseling geweest in personeel. Voor 2020 zijn er maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. Zo zijn er vacatures ingevuld en is er een nieuwe werkwijze.

Het team Inspectie en handhaving geeft als belangrijkste reden aan dat door een technische fout in Citycontrol de brondocumenten niet meer beschikbaar waren, die essentieel zijn voor de officier om een proces-verbaal te beoordelen. Daarnaast kampten ook zij met onderbezetting, waardoor prioriteiten anders zijn gelegd.

Op basis van de bevindingen is besloten om de accountmanagers van team Informatie, onderdeel Documentmanagement, in te zetten om met de teams in gesprek te gaan om de wettelijke behandeltermijnen en de servicenormen, conform het Kwaliteitshandvest Publieke Dienstverlening 2017-2020, in te voeren in Corsa en periodiek de afhandelingstermijnen te monitoren.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

drs. M.J. Bezuijen