

September 2004



## Afhandeling aanvragen burgers

**De Rekenkamercommissie (RKC) Ede kreeg van inwoners verschillende klachten over de afhandeling van aanvragen door de gemeente. Aanvragen zouden te lang duren en de gemeente communiceert niet altijd juist of tijdig met inwoners. De RKC heeft daarom onderzocht of aanvragen van inwoners adequaat worden afgehandeld en of de gemeente Ede wel klantgericht genoeg is.**

### *Hoeveel aanvragen krijgt de gemeente?*

De RKC heeft in dit onderzoek gekeken hoeveel aanvragen er zijn geweest. In de categorie vergunning en handhaving gaat het om 2.396 en in de categorie werk, inkomen en zorg om 2.086 aanvragen. Uit het onderzoek van de RKC blijkt dat de gemeente niet al deze aanvragen op tijd in behandeling neemt. Een belangrijke reden hiervoor is dat er niet genoeg mensen zijn om dit te doen en de gemeente vervolgens kwaliteit verkiest boven snelheid.

### *Klantgerichtheid*

De gemeente wil graag klantgericht werken. Zij onderzoekt en meet op diverse manieren de klanttevredenheid. Tegelijkertijd ziet de RKC dat de gemeente moeite heeft de ambitie vorm te geven. Zo zijn dossiers lang niet altijd compleet en is het lastig te achterhalen welke informatie inwoners tussentijds ontvangen. De praktijk is weerbarstig.

Inwoners lijken over het algemeen wel tevreden over de inhoudelijke behandeling: het aantal klachten en bezwaarschriften is beperkt en inwoners geven aan dat zij bij contact met de gemeente het gevoel hebben dat zij een deskundig iemand spreken en hem/haar voldoende begrijpen.

### *Ruimte voor verbetering*

De RKC ziet ruimte voor verbetering en raadt de gemeente onder andere aan om: (1) een brede visie op te stellen; (2) de informatie richting de aanvrager vooraf en tussentijds te verbeteren; (3) meer aandacht te hebben voor de tijd waarin een aanvraag behandeld moet zijn en (4) een procesbeschrijving te maken over hoe dossiers moeten worden opgebouwd bij een aanvraag.

### *Wilt u meer weten?*

Bent u na het lezen van deze korte versie benieuwd wat er nog meer in het rapport *Afhandeling aanvragen burgers* staat? Bekijk dan het rapport op <https://gemeenteraad.ede.nl/rekenkamercommissie/rapporten/>