Informatievoorziening Beheer gebouwen en Facilitaire zaken

De gemeenteraad van Ridderkerk

ambtenaar : K. Tiel
doorkiesnr : (0180) 451 554
fax :
email : info@ridderkerk.nl
bijlage(n) :

uw brief d.d. : 9-11-2006
uw kenmerk : 2006.23977
ons kenmerk : RU07/02001

Ridderkerk, 02-05-2007

Onderwerp: Motie 2005-62 en motie 2006-13 m.b.t. postbehandeling

Geachte raad,

In de raadsvergadering van 9 november 2005 heeft u de motie van raadslid C. van Dijl (PvdA), motienummer 2005-62 aangenomen. In de raadsvergadering van 9 november 2006 heeft u de motie van raadslid A. Ripmeester (PvdA), motienummer 2006-13 aangenomen. Beide moties handelen over (de kwaliteit van) de afhandeling van post.

Wij willen investeren in het vertrouwen van inwoners in de lokale overheid en in de relatie met de inwoners van Ridderkerk. Wanneer de inwoners de gemeente (gericht aan uw raad of aan ons college of anderszins) per brief benaderen hebben zij recht op een snelle en goede afhandeling van hun brief.
Om de dienstverlening aan de burger te verbeteren worden er in de organisatie procesafspraken gemaakt.

Daarnaast zijn in de gemeentelijke organisatie een aantal afspraken vastgelegd omtrent de postbehandeling. Deze afspraken beogen een goede, duidelijke en bekende doorloop van inkomende poststukken waarbij de afhandeling van de poststukken binnen de daarvoor gestelde termijnen gebeurt. Daarnaast hebben we ingevoerd dat er consequent aan iedere briefschrijver een ontvangstbevestiging wordt verstuurd.
Te uwer informatie zullen we u voortaan overzichten van aantallen poststukken en de afhandeling daarvan ter beschikking stellen.

Wij hebben er voor gekozen eerst prioriteit te geven aan het verbeteren van de dienstverlening, voordat door kwaliteitshandvesten, ook wel burgerhandvesten, garanties worden gegeven.
Op deze wijze zorgen we ervoor dat garanties ook daadwerkelijk waar worden gemaakt en we het vertrouwen dat deze garantie moet uitstralen ook echt verdienen.

Vanaf dit jaar zullen we kwaliteitshandvesten stapsgewijs invoeren voor die doelen die gegarandeerd kunnen worden.
Bij de derde monitor zullen wij u hierover informeren.

Informatievoorziening Beheer gebouwen en Facilitaire zaken

Onderwerp: afdoening motie Postbehandeling

Wij delen het belang dat u hecht aan goede en tijdige afwikkeling van het (post)proces en willen graag samen met u hiervoor staan.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris, de burgemeester,