

Zaaknummer : 727326
Afdeling : Facilitaire Zaken
Portefeuillehouder : A.C. Nienhuis
Openbaarheid : Actief openbaar

ONDERWERP

Collegebericht: mailing 'Groot Onderhoud Heemsteedse Dreef, asfaltonderhoud'

In de commissie Ruimte op 19 november jl. zijn vragen gesteld met betrekking tot de verlate postbezorging van de mailing waarin inwoners werden geïnformeerd over de behandeling van het onderwerp 'Groot Onderhoud Heemsteedse Dreef, asfaltonderhoud'. Hierdoor waren betrokken inwoners niet tijdig geïnformeerd over de mogelijkheid om in te spreken in de commissie vergadering. Een hoogst vervelende zaak.

Nadere analyse heeft het volgende opgeleverd:

- De bezorging van onze mailings aan groepen inwoners verloopt via Paswerk Post. Dit was met deze mailing ook aan de orde.
- Op dinsdag 10 november is deze mailing naar Paswerk Post gemaild, met de opdracht deze uiterlijk donderdag 12 november te bezorgen en om de gemeente een bezorg-/verzendingbevestiging te sturen als de mailing daadwerkelijk was bezorgd.
- Op 18 november is intern gemeld dat deze bezorg-/verzendingbevestiging is uitgebleven en uit een mail naar de gemeente van een bewoner die de brief had ontvangen, bleek dat de brief pas 17 november was bezorgd.
- Met Paswerk Post is na deze constatering direct contact opgenomen. Uit nader onderzoek blijkt dat de interne werkwijze binnen Paswerk heeft 'gehaperd'.

Achteraf gezien had de vertraagde bezorging van de post direct bij griffie gemeld moeten worden, zodat ook passende maatregelen getroffen hadden kunnen worden met betrekking tot de agenda van de raadscommissie.

Paswerk, waar Paswerk Post een onderdeel van vormt, zien wij als een belangrijk maatschappelijke partner (ook in het kader van SROI) en willen daarom graag onze samenwerking continueren. Onder voorwaarde dat een afdoende dienstverlening gegarandeerd kan worden. In dit kader zijn wij bereid hetgeen voorgevallen is als een incident te beschouwen.

Inmiddels zijn de volgende verbeterpunten gerealiseerd, in overleg met Paswerk:

- Mailings zullen in het vervolg direct aan Paswerk Grafisch worden aangeboden, met daarbij afspraken over de werkwijze zodat een tijdige bezorging gegarandeerd kan worden;
- Binnen de gemeentelijke organisatie zal de voortgang van een aangeboden mailing stringenter worden gevolgd en eventuele afwijkingen ook in een vroegtijdig stadium aan de griffie worden gemeld. Daarbij zullen we nog nader onderzoeken in hoeverre het wenselijk en / of mogelijk is om een mailing in een nog vroegtijdiger stadium aan te bieden aan Post Grafisch.