

SCHRIFTELIJKE VRAGEN AAN HET COLLEGE

Nb: vragen en antwoorden worden verzonden aan College, MT en alle raadsleden.

INDIENING

Steller vragen: Oscar Boeder

Datum: 19-11-2021

Onderwerp: Recidive niet beantwoorden van inwoners

Wijze van beantwoording: Schriftelijk en mondeling in de raad

Schriftelijke vragen worden binnen maximaal 30 dagen schriftelijk beantwoord.

Indien anders gewenst:

Graag beantwoorden vóór: 14-12-2021

Omdat:

VRAAG

Deze raadsperiode is het college herhaaldelijk aangesproken op het uitblijven van een (adequate) reactie op een brief / e-mail van een inwoner. Volgens het college worden reacties wel degelijk prompt beantwoord, het werkproces wordt nogmaals gecontroleerd. Met andere woorden, er is slechts sprake van een jammerlijk incident.

Vraag:

1. Wat is de reden dat de e-mail dd 16 september van inwoner GD niet is beantwoord?
2. Wat is de reden dat de e-mail, met gelijke strekking, van deze bewoner d.d. 13 oktober aan de burgemeester niet is beantwoord?
3. Wat is de reden dat naar aanleiding van mijn opmerking d.d. 4 november in de raadsvergadering over met deze niet name genoemde e-mails niet heeft geleid tot een adequate reactie richting de bewoner?
4. Welke actie onderneemt het college om herhaling te voorkomen?
5. Op welke wijze wordt het niet reageren verwerkt in de gegevens over de inwoners tevredenheid?
6. Wordt de melding door de inwoner aan mij als raadslid geadministreerd als een klacht van een inwoner over het bestuur?

ANTWOORD

datum: 15 december 2021

portefeuillehouder: Nicole Mulder

Antwoord op vraag 1 t/m 3

De e-mail van 16 september is helaas aan de aandacht ontsnapt en dat betreuren wij. Naar aanleiding van de e-mail van 13 oktober is de betrokken inwoner op 24 november geïnformeerd en zijn de gestelde vragen beantwoord. De beantwoording heeft onder andere vanwege de betrokkenheid van meerdere afdelingen, de hoge werkdruk en de herfstvakantie meer tijd gevraagd dan wenselijk en gebruikelijk. Als op initiële berichten ambtelijk nog niet gereageerd is, brengt de burgemeester – zeker in deze coronatijd – dergelijke berichten onder de aandacht van de afdeling.

Antwoord op vraag 4:

Met betrokken medewerkers is de oorzaak besproken. Iedereen is zich terdege bewust van het belang van tijdige beantwoording en doet zijn uiterste best doen om vragen op tijd en goed te beantwoorden. Dat gaat in een enkel geval niet goed en daar proberen wij van te leren. Een (nog) betere onderlinge afstemming tussen teams moet hierin verbetering brengen. Maar deze tijd met steeds wisselende corona beperkingen met meer/minder thuiswerken en de hogere werkdruk, heeft ook impact op de mensen in onze organisatie en maakt integrale afstemming complexer. Daarnaast neemt het aantal vragen fors toe mogelijk mede doordat inwoners meer vanuit huis werken en er meer opvalt in de directe leefomgeving. Dit vraagt om extra focus (en capaciteit).

Antwoord op vraag 5:

Onderdeel van de dienstverlening is ook het tijdig, juist en in begrijpelijke taal informeren en het beantwoorden van vragen van inwoners. Dit wordt 2-jaarlijks onderzocht binnen het onderzoek Waarstaatjegemeente van de VNG. Dit onderzoek wordt op dit moment uitgevoerd.

Antwoord op vraag 6:

Nee. Raadsleden hebben een belangrijke signaleringsfunctie. Het is fijn als raadsleden – mede als onderdeel van het bestuur – bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening. Wel zal met de betreffende inwoner contact opgenomen worden om deze te wijzen op de optie om indien gewenst een klacht in te dienen.