

RAADSINFORMATIEBRIEF met beantwoording artikel 42 vragen

Van

college van burgemeester en wethouders

Vergadering van

1 februari 2022

Kenmerk

Z/22/036464 / D/22/048740

Portefeuillehouder

Victor Molkenboer

Portefeuille

Algemeen bestuurlijke zaken

Opsteller

Buchner, Max

Onderwerp

Beantwoording Schriftelijke vragen art. 42 RvO van Inwonersbelangen inzake Communicatie met de inwoners

Beantwoording van de vragen

Inleiding (uit vragen Inwonersbelangen)

Regelmatig bereiken Inwonersbelangen berichten dat er brieven of e-mails naar de gemeente gestuurd worden. Hierop wordt soms geen ontvangstbevestiging teruggestuurd of helemaal geen antwoord gegeven. Inwoners krijgen dan de indruk dat de gemeente steken laat vallen in de communicatie. Onlangs nog heeft de burgemeester toegegeven dat er best nog verbeterpunten zijn.

Toch wil Inwonersbelangen dit aan de orde stellen omdat er diverse brieven geschreven zijn door een bestuurslid van de VVE van de Singeltuyn liggende aan de Asterstraat en Singelplein. Hier is geen ontvangstbevestiging of antwoord op gekomen. Zie bijlage.

Naar aanleiding hiervan heeft Inwonersbelangen de volgende vragen:

1. Waarom is er geen ontvangstbevestiging gestuurd?

De betreffende medewerker heeft telefonisch contact gehad met meneer en daarnaast mail contact gehad. Omdat de melding (gelijk aan de brief) al eerder in ons MOR (Meldingen Openbare Ruimte) gesteld, en beantwoord is, heeft deze medewerker de keuze gemaakt dit niet opnieuw te doen. Dit was op 2 maart 2021.

2. Klopt het dat een ontvangstbevestiging noodzakelijk is, omdat hiermee soms ook wettelijke termijnen gekoppeld zijn?

Dit is niet verplicht, de beoordeling ligt bij de medewerker of dit noodzakelijk is. In deze is er al eerder beantwoord en is deze keuze niet gemaakt. Mede doordat het in zijn ogen een melding was.

3. Zijn deze twee brieven zoekgeraakt? Zo ja, hoe kon dit gebeuren?

Nee, deze zijn ingeboekt in ons zaakstelsel.

4. Zo niet, waarom hebben deze mensen geen antwoord gehad?

Er is een antwoord verstrekt in maart 2021 op dezelfde vraag die gesteld was in de MOR.

De twee brieven die later binnen zijn gekomen zijn ter kennisname aangenomen.

5. Is het college alsnog bereid om deze mensen antwoord te geven?

Er is een antwoord gegeven, te weten:

'De inrit die bij de VVE ligt is vrij breed. Ook is het zoals u aangeeft al verboden om voor een inrit te parkeren. Een gele streep is daarom overbodig ter hoogte van de inrit en hier kan ook al zonder gele belijning op gehandhaafd worden. Het is niet wenselijk om aan weerszijden van de inrit gele belijning aan te leggen. Dit gaat namelijk wel ten koste van de parkeercapaciteit en vanwege de brede inrit is er voldoende ruimte en overzicht om de uitrit bij de garage uit te kunnen

rijden.'

6. Is aan te geven welke communicatieve verbetering er in de toekomst naar de inwoners genomen zal worden?

Er is een antwoord verstrekt, netjes was geweest als de brieven beantwoord waren met de herhaling van het antwoord, echter deze keuze is niet gemaakt. Dit was een individuele keuze. Wel is deze zaak teruggelegd in het juiste cluster, ter voorkoming van herhaling. Door de invoering van het nieuwe zaakstelsel JOIN is geconstateerd dat dit opnieuw aandacht moet krijgen in de gehele organisatie. Dit gaat op korte termijn gebeuren.

Aanvullende artikel 42 vragen:

De automatische beantwoorden roepen bij mij wel een paar vragen op:

1. Wat als je een ander emailadres gebruikt of van een medewerker?

Er zijn diverse kanalen hoe een vraag/brief binnen kan komen bij de gemeente, de medewerker weegt de vraag af of deze ingeboekt moet worden met een behandelingstermijn of niet. Denk aan de diverse ingangen zoals post, mail, facebook, whatsapp, telefoon enz.

2. Wie bepaalt of er een antwoord gewenst is?

De betreffende verantwoordelijke Ambtenaar.

3. Wat is zo spoedig mogelijk?

We streven altijd naar een antwoord binnen een termijn die genoemd wordt en waar de kwaliteit voorop staat. Echter zoals benoemd bij vraag één heeft dit ook te maken met de manier van binnenkomst. Wordt een poststuk (document) ingeboekt in ons zaakstelsel (Join) kan de verantwoordelijke Ambtenaar de keus maken om wel of niet van een ontvangstbevestiging te sturen met hierin een behandelingstermijn. Een behandelingstermijn kan per document verschillen.

Anders is dit voor de meldingen in de openbare ruimte (MOR) deze worden binnen 48 uur in behandeling genomen, dit is een afgesproken service norm. Duurt de afhandeling langer dan 48 uur krijgt de melder een tussen bericht met daarin een verwachtingstermijn van afhandeling.

4. Hoe worden de beantwoordingstermijnen bewaakt?

Als een document ingeboekt wordt met een ontvangstbevestiging wordt hier een termijn aan gekoppeld en krijgt de medewerker dit te zien in zijn/haar voorraad. De termijnen zijn verschillend per zaak en/of manier van inboeken.

5. Kan er geen telefoonnummer bij waar je naar kunt bellen als antwoord uitblijft?

Onder iedere beantwoording staat het algemene telefoonnummer van de gemeente en word je doorverbonden met de behandelend ambtenaar.

Bijlagen

Vragen reglement van orde: D/22/048739

Aanvullende vragen Inwonersbelangen: D/22/050089

Schriftelijke vragen – Communicatie met de inwoners

Regelmatig bereiken Inwonersbelangen berichten dat er brieven of e-mails naar de gemeente gestuurd worden. Hierop wordt soms geen ontvangstbevestiging teruggestuurd of helemaal geen antwoord gegeven. Inwoners krijgen dan de indruk dat de gemeente steken laat vallen in de communicatie. Onlangs nog heeft de burgemeester toegegeven dat er best nog verbeterpunten zijn.

Toch wil Inwonersbelangen dit aan de orde stellen omdat er diverse brieven geschreven zijn door een bestuurslid van de VVE van de Singeltuyn liggende aan de Asterstraat en Singelplein. Hier is geen ontvangstbevestiging of antwoord op gekomen. Zie bijlage.

Naar aanleiding hiervan heeft Inwonersbelangen de volgende vragen:

1. Waarom is er geen ontvangstbevestiging gestuurd?
2. Klopt het dat een ontvangstbevestiging noodzakelijk is, omdat hiermee soms ook wettelijke termijnen gekoppeld zijn?
3. Zijn deze twee brieven zoekgeraakt? Zo ja, hoe kon dit gebeuren?
4. Zo niet, waarom hebben deze mensen geen antwoord gehad?
5. Is het college alsnog bereid om deze mensen antwoord te geven?
6. Is aan te geven welke communicatieve verbetering er in de toekomst naar de inwoners genomen zal worden?

Hendrie van Assem, Inwonersbelangen

Vereniging van Eigenaren
Appanementencomplex Singeltuyn
Singelplein 31
3442AT Woerden.

Woerden 04 oktober 2021.

College van Burgemeester en
Wethouders van de gemeente
Woerden
Blekerijlaan14
3447 GR
Woerden.

Geacht College,

Met mijn brief van 05 augustus 2021 (waarvan ik een kopie bij deze brief voeg) heb ik u verzocht om een onderhoud met een lid van uw college. Aangezien ik tot heden van u geen enkele reactie heb ontvangen verzoek ik u met mij alsnog een afspraak te maken. Tot heden heb ik zelfs geen ontvangst bevestiging van mijn hierboven vermelde brief ontvangen. Het is toch normaal dat wanneer een burger u een brief schrijft, dat hij een ontvangstbevestiging ontvangt met daarbij wellicht een behandelplan.

Bij deze verzoek ik u mij op korte termijn te berichten.

Hoogachtend,

[Naam]
[Adres]
[Postcode]
Woerden
(bestuurslid van de **VvE**)

Vereniging van Eigenaren
Apartementencomplex Singeluyn
Singelplein 31
3442 AT Woerden.

Woerden 05 augustus 2021.

College van Burgemeester en
Wethouders van de gemeente Woerden
Blekerijlaan 14
3447 GR Woerden.

Geacht College,

Gezien het feit dat uw ambtenaren niet bereid zijn een afspraak met mij te maken teneinde een aantal problemen die wij als bewoners van ons complex ervaren ten aanzien van verkeersveiligheden enkele andere zaken wend ik mij namens het bestuur van onze vereniging tot u met het verzoek met mij in gesprek te gaan over onze problemen.

Enkele onderwerpen die ik zeker met u wil bespreken zijn:

Parkeersituatie Asterstraat langs ons gebouw bij de uitrit van onze parkeergarage en op de hoek van de Asterstraat-Singel.

Oversteek vanaf de Singel naar de Burgemeester Vos brug. Wellicht is daar een andere oplossing voor te realiseren.

Met een rolstoel of een rollator genoemde brug over lopen naar de Oranjestraat is zeer valgevoelig.

Het trottoir tussen het Singelplein en de Narcisstraat is met een rollator of rolstoel zeer slecht te belopen en dus ook erg valgevoelig.

Ons complex staat er nu ruim tien jaar en dus is de gemiddelde leeftijd ook met dataantal jarengestegen, zodat de mobiliteit van velen is afgenomen.

Vriendelijk verzoek ik u een gesprek met mij te beleggen met één van de leden van uw college.

Hoogachtend,

[Naam]

[Adres]

[Postcode] Woerden

Beste [naam],

Helder,

begrip voor de vertraging.

We zien de antwoorden wel tegemoet, wellicht kunnen bijgevoegde vragen daar ook in meegenomen worden?

Deze komen uit een kontakt met de gemeente waarbij een van ons zijn ervaringen met ons deelde.

Met een vriendelijke groet,
Hendrie van Assem

De automatische beantwoorden roept bij mij wel een paar vragen op:

1. Wat als je een ander emailadres gebruikt of van een medewerker?
2. Wie bepaalt of er een antwoord gewenst is?
3. Wat is zo spoedig mogelijk?
4. Hoe worden de beantwoordingstermijnen bewaakt?
5. Kan er geen telefoonnummer bij waar je naar kunt bellen als antwoord uitblijft?