



Heerlen

Motie

Onderwerp: Onderzoek Dienstverlening en Communicatie

De raad van de gemeente Heerlen in vergadering bijeen d.d. 1 en 2 november 2023;

Gelet op artikel 28 van het Reglement van Orde;

Ad agendapunt 2, Begroting 2024;

Overwegende dat:

- de kwaliteit van onze dienstverlening en specifiek de communicatie met onze inwoners voor een belangrijk deel bepalend is voor het vertrouwen in en het beeld van onze gemeente;
- Dat er veel goede ontwikkelingen zijn op het gebied van dienstverlening, zoals het feit dat het meldingssysteem voor de openbare ruimte goed werkt, dat er komend jaar een nieuwe betere website komt, en dat er in 2025 gestart wordt met een proef door de publieksbalies ook op zaterdag open te stellen;
- Dat er desondanks met regelmaat hardnekkige signalen binnenkomen van inwoners die niet worden teruggebeld, brieven en e-mails die kwijt lijken te zijn geraakt of niet of pas na maanden worden beantwoord;
- Dat dit reden te meer is om hier per direct werk van te maken;

Draagt het college mitsdien op:

- Ons systeem van dienstverlening en communicatie met onze inwoners in de volste breedte onder de loep te laten nemen en eventuele problemen te identificeren middels een onderzoek;
- De Raad in uiterlijk het tweede kwartaal van 2024 van de bevindingen van dit onderzoek op de hoogte te stellen;
- Op basis van de bevindingen te komen tot een uitvoeringsplan om onze dienstverlening en specifiek de communicatie met onze inwoners te verbeteren.

Ondertekening en naam:

CDA Heerlen

Hannie Heine