WESTLANDVERSTANDIG

Altijd dichtbij

Motie
Functioneren van het Meldpunt Buiten Beter

De Raad van de Gemeente Westland in vergadering bijeen op 29 mei 2024;

Overwegende:

- Diverse malen opmerkingen gemaakt zijn over het functioneren van het Meldpunt Buiten Beter;

- Een van de verbeteringen zou kunnen zijn dat rechtstreeks kan worden geantwoord op de eerste reactie vanuit het Meldpunt, als niet de eerste reactie gegeven zou worden met een noreply-afzender;

- Zeker als standaard vermeld wordt "uw melding … aan de gemeente Westland is afgehandeld" bij het onderwerp, dan zal duidelijk zijn dat veel inwoners behoefte hebben om rechtstreeks te reageren en niet meer telefonisch het Klant Contact Centrum moeten benaderen, dan wel naar het algemene e-mailadres van de gemeente te moeten terugzenden omdat de ervaring is dat daar weinig of geen directe respons op komt;

- Diverse malen een en ander al aan de orde gesteld is, zonder dat dat tot een noemenswaardige aanpassing of verbetering geleid heeft;

Verzoekt het College:
Het Meldpunt zo in te richten dat de melder ook direct kan reageren op degene die de melding beantwoord heeft, zodat korte lijnen ontstaan tussen de melder en degene die de melding behandeld heeft, hetgeen de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening en de wijze waarop het Meldpunt is ingericht ten goede zal komen.

Gaat over tot de orde van de dag.

Namens de fractie van Westland Verstandig,
Peter Duijsens