

Motie overgenomen door college; niet in stemming gebracht. 30/6

Motie**Plaats:** Emmen**Datum:** 30 juni 2016**Onderwerp:** Kadernota 2017**De raad van de gemeente Emmen in vergadering bijeen op 30 juni 2016;****Constateerende dat:**

- De gemeente waar mogelijk participeert in initiatieven van bewoners (overheidsparticipatie in plaats van inwonerparticipatie) (citaat uit Aanpakken en doen! Bestuursakkoord 2014-2018)
- Er veelvuldig een oproep wordt gedaan om initiatieven in te dienen;
- Het eerste contact met de gemeente, al dan niet via het KCC, veelal positief is;
- Helder en begrijpelijk communiceren met inwoners, bedrijven, verenigingen en maatschappelijke instellingen als middel wordt genoemd in het bestuursakkoord.

Overwegende dat:

- Bij overheidsparticipatie, de bewoners en ondernemers respectvol behandeld dienen te worden;
- Bij een goede communicatie hoort, dat er helderheid wordt gegeven inzake de vervolgstappen en dat terugkoppeling naar bijvoorbeeld initiatiefnemers noodzakelijk en wenselijk is;
- Er veel signalen zijn ontvangen van frustratie, omdat inwoners, ondernemers en initiatiefnemers niets meer vernemen na een eerste contact met de gemeente;
- Er veel signalen zijn ontvangen, dat e-mails, dossiers en dergelijke onvindbaar zijn, waardoor (mogelijk) een vervolcontact uitblijft;
- Er tussen de 700 en 800 terugbelverzoeken niet binnen 24 uur worden opgevolgd, hetgeen wel zou moeten volgens het kwaliteitshandboek afspraak burgers
- Vergunningen door het verstrijken van wettelijke termijnen van rechtswege worden verleend
- Het van belang is dat wat er naar buiten toe wordt gecommuniceerd, ook in het gedrag van de medewerkers van de gemeente zichtbaar is.

Verzoekt het college:

- Bij de verdere implementatie van het Zaakgericht werken (met als doelstelling het verbeteren van de dienstverlening aan de inwoners en bedrijven van de gemeente Emmen) prioriteit te geven aan een goede communicatie, door heldere afspraken omtrent het proces te maken met betrokkene(n), tijdige terugkoppeling te geven aan betrokkene(n) en door zorgvuldige dossieropbouw en (digitale) archivering te verzorgen

en gaat over tot de orde van de dag.

Namens D66:



T.C. Hoogveen

Namens GroenLinks:



B. van der Woude