


**MELDING EN AFHANDELING
 STRAK GEORGANISEERD**

De raad van de gemeente Zoetermeer in vergadering bijeen op 19 en 26 juni 2017,

Constaterende

- dat de gemeente voor allerlei meldingen - van overlast tot de spreekwoordelijke scheve stoeptegels - gebruik maakt van een geautomatiseerd systeem, via de website van de gemeente en via de app,
- dat dit systeem nog verre van ideaal functioneert (zo wordt bijvoorbeeld de vraag niet teruggekoppeld bij de automatische bevestiging, de te verwachten afhandeling moet door de bewoner zelf uitgedrukt worden en de standaardzin bij de afdoening slaat soms nergens op en zorgt voor irritatie),

Overwegende

- dat de gemeente de bevolking aanmoedigt om de meldingen zoveel mogelijk digitaal te doen,
- dat al langere tijd formeel en informeel gesproken wordt over de noodzaak om het meldingensysteem te verbeteren,

Verzoekt het college,

- te onderzoeken wat er precies moet gebeuren om het meldingensysteem te verbeteren,
- hierbij vooral ook ervaringsdeskundigen te betrekken,
- de uitkomsten van het onderzoek samen met een verbeterplan in een raadsvoorstel vóór 1 januari 2018 aan de raad aan te bieden,

En gaat over tot de orde van dag,

Zó! Zoetermeer
 Marijke van der Meer

CU/SGP
 André Bos

PvdA
 Ram Fatingan

GroenLinks
 Marcel van der Tol

Voorbeelden:

Hartelijk dank voor uw melding over Groen van 30-05-2017. Zo maken we de stad schoon, heel en veilig met elkaar. Uw melding heeft nummer **272562** gekregen. Op [onze website](#) kunt u lezen hoe we uw melding afhandelen.

U heeft op 20-04-2017 een melding gemaakt over Wegen en verkeer. Het probleem dat u meldde is opgelost.

Toelichting behandelaar: Uw melding/vraag betreffende verlaagde banden op de hoek Londenstraat ter hoogte van het ondernemershuis is in behandeling genomen. Er is heden een opdracht naar de wijk-aannemer om aan beide zijden van de rijbaan een verlaagde stoeprand te maken. De melding wordt nu administratief afgehandeld. "opgelost" is het nog niet, maar zal binnenkort uitgevoerd worden. Hartelijk dank voor uw oplettendheid, hierdoor is de stad weer een stukje schoner en veiliger geworden.