

De raad van de gemeente Zoetermeer in vergadering bijeen op 3 juni 2019,

Besluit

Aan Raadsbesluit 0637455068 'Zienswijze ontwerpbegroting 2020 Omgevingsdienst Haaglanden' — onder vernummering van de andere besluiten — een nieuw besluit 1d. toe te voegen dat luidt:

1d. Klanttevredenheid. In deze zienswijze een paragraaf met deze titel toe te voegen en als volgt te laten luiden:

In 2018 was de klanttevredenheid van de burgers slechts 50%. De raad verzoekt het Dagelijks Bestuur om maatregelen te treffen om de afhandeling van overlastmeldingen meer naar tevredenheid te laten verlopen. De raad ontvangt graag een overzicht van deze maatregelen. Wij vinden het belangrijk dat de klanttevredenheid ook in de komende jaren gemeten wordt.

Toelichting

De ODH is het enige punt waar klachten over stank en geluid gemeld kunnen worden. Een snelle adequate reactie is cruciaal. Het is duidelijk dat de ODH klachten niet altijd kan oplossen. Soms omdat zaken binnen de normen vallen, soms omdat klachten niet onder de bevoegdheid van de ODH vallen. Goede communicatie hierover is cruciaal en zal de klanttevredenheid doen toenemen.

Zó! Zoetermeer

Roel van der Vlies