Donderdag 25 maart jl is een technische vraag gesteld naar aanleiding van het raadsvoorstel addendum groenfonds. Het antwoord tref je hieronder aan.

Vraag: ‘Wat is de procedure inzake meldingen over openbaar groen’

Antwoord:
(Groen)meldingen komen per brief, telefoon, mail, WhatsApp of facebook binnen bij het klantcontactcentrum (KCC). Deze meldingen worden via het KCC ingeboekt in het zaaksysteem als ‘terugbelnotitie’ of als ‘zaak melding openbare ruimte’. In de zaak staan alle relevante gegevens van de melder en de melding / vraag. Aan de zaak wordt op basis van de soort melding een behandelingstermijn gehangen.

Vervolgens wordt de zaak door het KCC doorgezet naar een afdeling / vakgroep. Per afdeling / vakgroep zijn een aantal coördinatoren aangewezen die de melding oppakken of doorzetten naar een specifieke behandelaar. Groenmeldingen wordt over het algemeen binnen de gestelde termijn afgehandeld. Als dit niet mogelijk is wordt de klant geïnformeerd over de reden dat de melding niet binnen de gestelde termijn afgehandeld kan worden en maken we nieuwe afspraken over de verdere afhandeling.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Lingewaard