



Maasgouw



FRACTIE B

Raadsfracties gemeente Maasgouw

MOTIE 13

verbeteren dienstverlening door de gemeente Maasgouw (pag. 68)

De raad van de gemeente Maasgouw in vergadering bijeen op 9 november 2021;
gelezen het voorstel van het college tot vaststelling van de Programmabegroting 2022;
overwegende dat :

- Tijdens de commissievergadering over de begroting gemeld werd dat het niet altijd goed gaat in het contact tussen het callcenter enerzijds en de vakinhoudelijke ambtenaren anderzijds
- En daarmee ook niet met de burgers
- Overdrachten van dossiers niet goed verlopen
- Vertragingen ontstaan in de afhandeling van casussen
- Een efficiënte telefonische dienstverlening van belang is voor het vertrouwen tussen burgers en de gemeente Maasgouw.

VERZOEKT HET COLLEGE VAN B&W OM:

1. Uiterlijk 1 juli 2022 met een concreet verbeterplan voor de dienstverlening te komen met als doel de interne contacten en de contacten met burgers en bedrijven te verbeteren (inclusief de vormgeving van procesbewaking en voldoende personeelscapaciteit) en hierbij ook SC MER te betrekken.
2. De resultaten jaarlijks te evalueren en de raad te informeren over het verbeterplan en over de jaarlijkse evaluatie.

en gaat over tot de orde van de dag.

Raadsleden Lokaal Belang:

S. Blomen, A. van Dam, M. van Herten, G. Hilbrink, B. Impelmans, S. Oosterwaal, G. Vervoort, E. Vrinzen.

Raadslid LVM:

C. Meerts

Raadslid NLM:

J. Vullings

Raadsleden CDA:

E. Dehing, B. Busschops, K. Hawinkels, T. Hoenen, J. Palmen

Raadslid PWM/50PLUS:

M. Richter

Raadsleden VVD:

B. Zeegers, A. Thijssen

Raadslid Fractie B:

R. Buschman