

aangenomen met
12 stemmen voor en
2 tegen (P/Lmo)

Eh

Motie vreemd aan de orde van de agenda, art. 44 lid 6 RvO



Datum indiening: Klik hier als u tekst wilt invoeren.
Naam indieners: Mandy Oud, Niels Bonenkamp

Onderwerp: Communicatie en dienstverlening door de Gemeente

De gemeenteraad van Landsmeer in vergadering bijeen op 22 september 2016,

Constaterende dat,

- de VVD al bij de behandeling van de Programmabegroting 2015 een motie heeft ingediend die strekt tot het incidenteel en later structureel vrijmaken van geld voor een vakambtenaar communicatie;
- de constatering en overwegingen uit die motie nu nog actueler zijn;
- de term communicatie veelvuldig wordt genoemd in het collegeakkoord;
- in het collegeakkoord verder staat dat de dienstverlening wordt gemoderniseerd en directe contacten tussen bewoners en medewerkers worden gestimuleerd. "De ambtenaar is niet alleen een uitvoerder, maar veel meer zichtbaar als adviseur, verbinder en netwerker";
- dat het vertrouwen van de overheid in de burger en het vertrouwen van de burger in de overheid daarbij een belangrijke rol spelen;
- het waarmaken van de breed gedragen ambitie de inwoners centraal te stellen het nodige vergt van de organisatie op gebied van communicatie en dienstverlening;

Overwegende dat,

- bij een goede communicatie en dienstverlening hoort, dat er helderheid wordt gegeven over de vervolgstappen en dat terugkoppeling naar bijvoorbeeld initiatiefnemers en aanvragers noodzakelijk en wenselijk is;
 - deze veranderende rol niet automatisch tot stand komt, maar om extra aandacht vraagt;
 - het College dit onderkent blijkens de Perspectiefnota 2016, door te willen inzetten op opleidingen en trainingen op het gebied van communicatie en vaardigheid, die ook gericht zijn op de samenwerking met de inwoners;
 - in de Programmabegroting 2016 een uitbreiding van het opleidingsbudget is opgenomen, waarbij de totale kosten voor de ontwikkeling van de organisatie zijn geraamd op € 50.000 voor zowel 2016 en 2017 en op € 20.000 voor 2018;
 - er desondanks nog signalen worden ontvangen van frustratie, omdat inwoners en initiatiefnemers niet tijdig of soms zelfs helemaal niets vernemen na een eerste contact met de gemeente en dat terugbelverzoeken niet of pas laat worden opgevolgd;
-

Spreekt uit:

Dat er prioriteit gegeven moet worden aan het verbeteren van de dienstverlening aan de inwoners en bedrijven, waarbij de nadruk wordt gelegd op een goede communicatie, door heldere afspraken over het proces te maken met betrokkene(n), tijdige terugkoppeling te geven aan betrokkene(n) en door zorgvuldige dossieropbouw en (digitale) archivering te verzorgen.

En verzoekt het College:

1. om uiterlijk medio november 2016 met een plan van aanpak te komen waarin het proces, de acties om de communicatie tussen de gemeente en de inwoners te verbeteren en het onderling vertrouwen te vergroten, concreet zijn uitgewerkt;
2. de daarvoor benodigde financiële ruimte te bekostigen uit het in de Programmabegroting 2016 gereserveerde opleidingsbudget;
3. om, indien dit budget niet voldoende blijkt te zijn, een voorstel tot uitbreiding van het budget voor te leggen aan de Raad.

En gaat over tot de orde van de dag,

Fractie D66



Fractie VVD

