# Beantwoording vragen van vragenuur raadsvergadering van 29 september 2021

**Naam indiener:**
de heer Pauwels (CDA)

**Onderwerp:**
Beantwoording vragen van het CDA inzake beantwoording brieven van bewoners

Datum
4 oktober 2021

Auteur

Domein/Team
Domein Ruimte - Team Stadsingenieurs

Portefeuillehouder
A.W.A. Keulen

**Vraag 1:**
Waarom heeft de buurtvereniging geen ontvangstbevestiging of op z'n minst een korte reactie, ontvangen? Bent u het met CDA Heerlen eens dat dit echt niet kan?

**Antwoord:**
Er blijkt inderdaad geen ontvangstbevestiging te zijn verstuurd. Het betreft een handmatige actie die over het hoofd is gezien. Dit betreuren we ten zeerste. Uiterlijk volgende week zal de buurtvereniging een inhoudelijke antwoordbrief ontvangen.
Het college is het met u eens dat dit het beeld van een goede dienstverlening zeker niet ten goede komt.

**Vraag 2:**
Hoe duidt u situaties als bovenstaande, zeker wanneer dit vaker voorkomt, ook in het kader van een goede dienstverlening en burgerbetrokkenheid?

**Antwoord:**
Dit soort situaties komt de dienstverlening en burgerbetrokkenheid zeker niet ten goede.

**Vraag 3:**
Hoe staat het met het invoeren van het 'track en trace systeem' waar we in het verleden over gesproken hebben en waarmee elke inkomende brief in elk stadium tot en met de afhandeling terug te vinden is?

**Antwoord:**
De gemeente heeft na het succesvol doorlopen van een Europese aanbesteding in januari 2021 de voorlopige gunning gedaan voor een nieuw zaaksysteem (oftewel track en trace systeem). Direct daarna zijn we gestart met het uitvoeren van een proef waarbij we getoetst hebben of hetgeen dat de leverancier heeft aangeboden ook aansluit bij het gevraagde. Na het succesvol doorlopen van deze proef zijn we in juli 2021 overgegaan tot de definitieve gunning. Ter voorbereiding op de implementatie van het systeem worden nu de resterende randvoorwaarden ingevuld en is de uitrol in de organisatie gestart. Gezien de impact van de invoering op de organisatie kan het niet anders dan gefaseerd gebeuren. Vanaf januari 2022 gaan we met de nieuwe werkwijze aan de slag en zal het effect voor de burger ook merkbaar moeten zijn.