



Artikel 37 –Vragen

Vragen n.a.v. de managementrapportage KCC 2018

Witter, 01-02-2019

Geachte leden van het college van Burgemeester en Wethouders Gulpen-Witter.

Binnen onze fractie hebben het de management rapportage van het KCC kritische doorgenomen. Over het versterken van producten en diensten kwam in het verleden weinig klachten binnen. Terwijl het grootste gedeelte van de rapportage dit onderdeel behelst. Waar de gemeente Gulpen-Witter wel een flinke slag in moest maken was het registreren en opvolgen van klachten/meldingen. En daar besteedt u op de laatste pagina 7 zinnen over. Hier missen wij duidelijk de verdiepingsslag en krijgen wij ook vanuit de burgers nog steeds de signalen binnen dat dit traject nog niet vlekkeloos verloopt.

Naar aanleiding hiervan dienen we de volgende vragen in.

1. Allereerst spreekt u over een jaarrapportage, maar de gegevens gaan alleen over de periode januari tot en met november? Waarom niet tot en met december?
2. Het onderwerp klachten/meldingen vinden wij zeer summier. Er wordt duidelijk aangegeven hoe klachten/meldingen ontvangen en geregistreerd worden. Wij missen eigenlijk een stukje, waardoor de organisatie haar ontwikkel en verbeterpunten uit kan halen. Wij lezen wel dat het 2139 klachten/meldingen ontvangen zijn en dat deze ook afgehandeld is. Dat is 100%, chapeau. Maar dat zegt niet.
 - a. Zijn er termijnen of normen vastgesteld voor het afhandelen van klachten/meldingen?
 - b. Krijgt de klager/melder een bericht als de klacht/melding in behandeling genomen wordt?
 - c. Krijgt de klager/melder tussentijds een melding als de afhandeling langer duurt?
 - d. Krijgt de klager/melder een melding als de klacht/melding afgehandeld is?
 - e. Zijn deze klachten/meldingen tijdig afgehandeld?
 - f. Binnen welk termijn zijn de klachten/meldingen afgehandeld?
3. U geeft in de rapportage dat alle klachten/meldingen die binnen gekomen zijn ook afgehandeld zijn. Maar wij kunnen ons goed voorstellen dat op de datum dat het rapport opgemaakt zijn nog klachten open staan.
 - a. Hoeveel klachten/meldingen zijn nog niet afgerond en staan nog op 10 december open vanuit de periode tot en met 30 november?
 - b. Wat is de oorzaak dat deze klachten/meldingen nog open staan?
4. U geeft geen overzicht van de klachten/meldingen die binnenkomen, terwijl de gemeenteraad ook jaarlijks hierin geïnformeerd wordt.
 - a. Wat is de top 5 klachten/meldingen die binnen komen?

- b. Ziet het college een significante verschuiving ten opzichte van de voorgaande jaren?

Met vriendelijke groeten,

Wien Hendriks
Frans Derksen
Ruud van Breemen

Fractie Balans Gulpen-Wittern