

Geacht College,

In de informatieve raad van 15 juli 2017 bij de behandeling van de **2<sup>de</sup> kwartaalbrief 2017** hebben wij gesproken over de terugkoppeling door de gemeente over meldingen via de website.

Een aantal fracties herkenden ook het probleem, dat melders vaak geen terugkoppeling van de gemeente krijgen.

De desbetreffende wethouder heeft Leefbaar Diemen om nadere informatie verzocht en deze informatie heeft Leefbaar Diemen van één van onze drie steekproeven overhandigd.

In een persoonlijk gesprek heeft de wethouder met de melder van Leefbaar Diemen, de gang van zaken toegelicht en er was inderdaad geen terugkoppeling, van de drie meldingen, om diverse redenen gegeven. Daar dit probleem van ontbrekende terugmeldingen, als men daarom vraagt, door meerdere fracties ervaren wordt. Verzoeken wij het College om bij de mededelingen in de Raadsvergadering van 6 juli 2017 de raad te informeren. En/of hoe men in de toekomst deze problemen oplost.

Namens de fractie van Leefbaar Diemen,  
Rosalie Herder  
Maurits Rietveld  
Jan Sikking

15 juni 2017 **2<sup>de</sup> kwartaalbrief 2017**

*[Leefbaar Diemen](#) ziet op pagina 20 het percentage e-mails dat binnen vijf dagen wordt afgehandeld. Mensen die om een terugkoppeling vragen vanwege een klacht over bijvoorbeeld de openbare ruimte krijgen vaak geen terugkoppeling wanneer ze een formulier invullen op de website. Er wordt wel een bevestiging verstuurd per e-mail of per brief dat de klacht is ontvangen maar er wordt vaak geen terugkoppeling ontvangen.*

*Wethouder [Klaasse](#) zegt dat bij meldingen over de openbare ruimte soms geen terugkoppeling wordt gegeven omdat het betreffende werk al in de openbare ruimte heeft plaatsgevonden. Het komt ook vaak voor dat de contactgegevens niet deugdelijk zijn doorgelopen. In de komende maanden wordt een app gepresenteerd. Dat kan een melding via de app binnenkomen en dan wordt ook via de app een reactie gegeven.*

*[Leefbaar Diemen](#) benadrukt dat het niet alleen gaat om de openbare ruimte. Het gaat in dit geval ook om de Brede Hoed. Er zijn daar cliënten die vragen hebben maar er niet doorkomen. Meestal verwijzen de medewerkers de cliënt van de een naar de ander en dat is heel kwalijk.*

*Wethouder [Grondel](#) meldt dat binnenkort het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek naar buiten komt en daar komt duidelijk uit dat in de afgelopen maanden door behoorlijk wat problemen met vooral ziekte bij het Wmo team er wachttijden zijn ontstaan en terugkoppelingen moeilijk zijn verlopen. Er wordt alles aan gedaan om dat te verbeteren.*

*[Leefbaar Diemen](#) gaat het erom dat wanneer een burger een melding doet over de openbare ruimte en constateert dat het na enige tijd nog niet is verbeterd hij zich afvraagt waarom hij die melding heeft gedaan. Wanneer hij bijvoorbeeld een reactie krijgt dat het probleem ligt bij de ANWB weet hij dat er wat mee wordt gedaan. Neem de mensen serieus. Het gaat om intermenselijk contact.*

*Wethouder [Klaasse](#) zegt toe dat hij de opmerking meeneemt.*

Namens Leefbaar Diemen, met vriendelijke groet,

Jan Sikking