



**Raadsfractie Gemeente Nijkerk**

Trudy Doornhof-Molenaar

Wallerstraat 145

3862 CN Nijkerk

M: 06-38893035

E: trudydoornhof@gmail.com

Aan het college van B&W van Nijkerk

Nijkerk, 12 april 2019

Geacht college,

Op grond van artikel 33 van het Reglement van Orde van de gemeenteraad wil de CDA fractie vragen stellen over de kwaliteit van de afhandeling van vragen, klachten, initiatieven en/of suggesties van onze inwoners door de gemeente.

Steeds vaker wordt er gehoor gegeven aan vragen, opmerkingen of initiatieven die door de inwoners onder de aandacht gebracht worden bij de gemeente. Maar toch gaat dit nog niet altijd goed; zo blijkt uit diverse signalen die de CDA fractie blijft opvangen. De gemeente is tegenwoordig via allerlei kanalen te bereiken. Maar veel inwoners krijgen geen reactie of status update van de zaken die zij bij de gemeente gemeld of gevraagd hebben. Bij de behandeling van de begroting op 1 november 2018 en het uitvoeringsprogramma op 17 januari 2019 heeft het CDA daar al aandacht voor gevraagd. Toen heeft het college aangegeven, mede door de invoering van het nieuwe “zaaksysteem”, de afhandeling van vragen, klachten etc. te verbeteren. Helaas ziet de fractie van het CDA van deze toegezegde verbetering nog onvoldoende terug.

Het CDA maakt zich zorgen over de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente aan onze inwoners en stelt daarom de volgende vragen:

1. Is het college op de hoogte dat veel inwoners ontevreden zijn over de afwikkeling van hun vragen, suggesties, klachten, en initiatieven?
2. Deelt het college met de CDA-fractie het standpunt dat de beantwoording naar onze inwoners vanuit de gemeente naar een hoger niveau zou moeten en kunnen?
3. Kan het college aangeven welke maatregelen er zijn genomen na de behandeling van de begroting en het uitvoeringsprogramma om verbeteringen te realiseren?
4. Welke procedures en protocollen worden op dit moment gehanteerd bij het beantwoorden van vragen en verzoeken van onze inwoners. Denk daarbij aan standaarden zoals de termijn en de wijze van beantwoorden?
5. Vanuit alle teams is er communicatie met onze inwoners. Op welke manier kan en wil het college aandacht geven aan de communicatie met onze inwoners door de medewerkers van de gemeente.
6. Kan het college aangeven welke maatregelen op korte termijn genomen kunnen worden om de snelheid van reageren en de tevredenheid te verhogen?

Het CDA ziet uw beantwoording met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
Namens de fractie van het CDA,

Trudy Doornhof-Molenaar