

Raadhuisplein 1
6367 ED Voerendaal
Postbus 23000
6367 ZG Voerendaal

T 045 – 575 33 99
F 045 – 575 11 95
E info@voerendaal.nl
W voerendaal.nl

Fractie Democraten Voerendaal

Uw brief van
12-april-2017

Uw kenmerk

Ons kenmerk
38570

Voerendaal
08-mei-2017

Onderwerp
Klachten over communicatie

Behandeld door
François Kool

Bijlagen

VERZONDEN 18 MEI 2017

Geachte fractie Democraten Voerendaal,

Recentelijk heeft u ons een aantal vragen gesteld met betrekking tot de klachten over slechte communicatie van de kant van de gemeente. Naar aanleiding hiervan kunnen wij u het volgende melden.

In 2016 zijn binnen het werkveld openbare ruimte 1360 geregistreerde meldingen ontvangen. Het betreft in deze diverse meldingen. Het merendeel van de meldingen heeft betrekking op aspecten van 'wegen/trottoirs/ verkeersborden/straatmeubilair' (36%), 'groen' (24%), 'afval/milieu' (13%) en overlast van diverse aard (12%). Voor wat betreft het onderdeel "wegen/trottoirs/verkeersborden/straatmeubilair" is in 2016 achterstand ontstaan rondom de afhandeling van deze meldingen. Dit heeft er toe geleid dat vanaf oktober 2016 t/m april 2017 extra ondersteuning is ingezet om de achterstanden weg te werken.

Op grond van de uitgevoerde analyse rondom de meldingen in de openbare ruimte en rekening houdende met de opbrengsten uit de bijeenkomsten "blik op de buurt" en de ruim 800 reacties voortvloeiende uit de burgerparticipatie bij het GVVP, wordt dan ook bij behandeling van het GVVP voor "wegen" extra budget aan de raad gevraagd om extra capaciteit aan te trekken.

Onderstaand wordt specifiek ingegaan op de door u gestelde vragen.

1. *Hoe kan het dat een brief van een inwoner van Voerendaal, die gedateerd is op 21 maart 2016, pas op 27 maart 2017 beantwoord wordt?*

Zoals hierboven is aangegeven is er rondom het onderdeel "wegen" een achterstand ontstaan voor wat betreft het afhandelen van meldingen. Bij het wegwerken van de achterstand is er voor gekozen om openstaande meldingen/vragen te behandelen op basis van het zogenaamde principe "last in – first out". Hiermee wordt bedoeld dat recente meldingen/vragen als eerste zijn afgehandeld en vervolgens de minder recente meldingen/vragen. De brief van 21 maart 2016 was een van de laatste meldingen/vragen die nog afgehandeld moesten worden.

2. *Uit het antwoord blijkt dat het hier om een standaardbrief gaat, zonder dat men aangeeft wat de reden is dat beantwoording meer dan 1 jaar heeft geduurd? Wat is hiervan de reden?*

Het betreft hier geen standaardbrief. Inhoudelijk wordt namelijk specifiek op de casus ingegaan. Wel heeft u een terecht punt dat het op z'n plaats zou zijn geweest om excuses aan te bieden. Dit is jammer genoeg over het hoofd gezien. Inmiddels is dit wel richting betrokkenen kenbaar gemaakt.

3. *Excuses aan de briefschrijver zou op z'n minst op de plaats zijn geweest, waarom is dat niet gebeurd?*

Zie antwoord bij vraag twee.

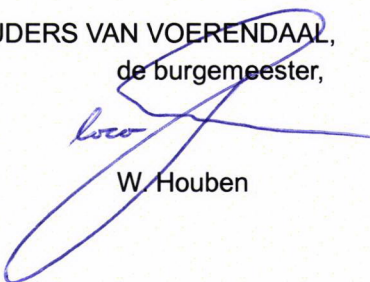
Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Fl

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN VOERENDAAL,
de secretaris, de burgemeester,


H.H.M. Timmermans


W. Houben