



Motie

Bij raadsbesluit: Begroting 2024 (3243897)
Van: VVD
Betreft: Betere bereikbaarheid van medewerkers

De raad van de gemeente Katwijk, in vergadering bijeen op 9 november 2023,

Constaterende dat:

- a) De VVD met regelmaat signalen ontvangt van inwoners die geen reactie terugkrijgen op specifiek aan een bepaalde ambtenaar gerichte mail of brief;
- b) Ook terugbelverzoeken lang niet altijd worden nagekomen en rechtstreekse telefoonnummers onbeantwoord blijven;
- c) De contactoproepen via een contactformulier of algemeen telefoonnummer wel worden geregistreerd, maar dit niet geldt voor rechtstreekse contacten;
- d) Het geen onderdeel is van de plannen voor 2024 om dit aspect van de dienstverlening te verbeteren.

Overwegende dat:

- a) Binnen een dienstverlenende organisatie zoals de gemeente iedere medewerker er bewust van moet zijn dat we hier werken voor onze inwoners;
- b) Inwoners mogen verwachten dat ze een reactie krijgen van een ambtenaar, al dan niet een reactie waarbij wordt aangegeven dat iets nog moet worden uitgezocht;
- c) Het niet voldoen aan verwachtingen van inwoners ten koste gaat van het vertrouwen in het lokaal bestuur.

Roept het college op om, in het kader van de doorlopende verbetering van de dienstverlening, te bekijken op welke wijze het proces rondom beantwoording van mails, brieven en telefoontjes gericht aan individuele medewerkers kan worden verbeterd, en de resultaten hiervan terug te koppelen aan de raad.

L.M. van der Plas
VVD