

Verworpen, Motie 19 is verworpen met 13 stemmen voor (VLP, SP, Burger Belangen, Christen Unie en Wezenbeek) en 20 stemmen tegen (Roosendaalse Lijst, VVD, CDA, PvdA, GroenLinks en D66)

MOTIE 19.
Verbeteren van de afhandeling van (digitale) post

De raad van de gemeente Roosendaal, in vergadering bijeen op 7 november 2019, gehoord hebbende de beraadslagingen over de Programmabegroting 2020:

Van mening zijnde dat:

- De schriftelijke klantcontacten een belangrijk onderdeel zijn van de gemeentelijke dienstverlening;
- De gemeenteraad hieraan groot belang hecht;
- Het proces van afhandeling van (digitale) post op dit moment voor de gemeenteraad niet voldoende inzichtelijk is;

Constaterende dat:

- In de Programmabegroting onder het maatschappelijke effect: *“Ondernemers en inwoners zijn tevreden over de dienstverlening van de gemeente Roosendaal”* geen indicator hierover is opgenomen;

Verzoekt het college:

1. In 2020, op basis van de landelijke wettelijke eisen en de eigen kwaliteitsnormen van de gemeente Roosendaal, het beleid en de afhandeling van schriftelijke inwonersvragen te inventariseren en waarderen en hierbij gebruik te maken van de in de bijlage aangegeven vragen;
2. Op grond van de resultaten verbeteringen door te voeren;
3. De gemeenteraad te informeren over de uitkomst van het onderzoek en de verbeteracties;
4. In de Programmabegroting 2021 onder het maatschappelijk effect: *“Ondernemers en inwoners zijn tevreden over de dienstverlening van de gemeente Roosendaal”* de indicator: ***rapportcijfer klantvriendelijkheid afhandeling van (digitale) post*** op te nemen en hiervoor in de meting 2021 het streefgetal 8 op te nemen;

En gaat over tot de orde van de vergadering.

Namens,

ChristenUnie, Karen-Suijkerbuijk-Ader
VLP, Evelien van der Star-Deijkers

Bijlage:

- A. Welke regels/procedures zijn door de gemeenteraad, het college van B en W en de ambtelijke organisatie gesteld ten aanzien van:
 - a. Post en emailregistratie;
 - b. Voortgangsbewaking/ doorlooptijden
- B. Hoe is de behandeling in de praktijk georganiseerd, gelet op de regels en procedures?
- C. Welke servicenormen zijn geformuleerd voor de behandeling van (digitale) post?
- D. In hoeverre voldoet de afhandeling van inwonersvragen binnen de gemeente Roosendaal aan de feitelijke en gewenste termijnen volgens het registratiesysteem?
- E. In hoeverre voldoen de maandelijks aan de raad verstrekte overzichten van poststukken en de status van afhandeling aan de controlerende rol van raadsleden?
- F. In hoeverre wordt van het bestaande postregistratie- en bewakingssysteem gebruik gemaakt bij de afhandeling van brieven, mail, twitter- en facebookvragen?
- G. Worden ontvangstbevestigingen verzonden en wordt daarin de loop van de behandeling geschetst?
- H. Voldoet de afhandeling van burgersvragen aan de wettelijke termijnen en overige redelijkerwijs te stellen eisen?
- I. Voldoet de afhandeling van brieven aan de door de gemeente zelf gestelde normen?