



Raadsvergadering 9 oktober 2018

Agendapunt 9 Rapport RKC Meld terug over meldingen

Allereerst willen wij de rekenkamercommissie danken voor hun onderzoek en bevindingen die we hebben gekregen in een helder en prettig leesbaar rapport.

Uit dit rapport blijkt dat we als gemeente telefonisch nog steeds kwetsbaar zijn. Relatief lange wachttijden en inwoners worden regelmatig niet teruggebeld.

Ook uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat ruim 4 op de 10 ondervraagden ontevreden is. Dit is een percentage van 40%, dit vinden wij onacceptabel.

Daarnaast wordt er niet bijgehouden hoeveel en wat voor soort meldingen er door worden gegeven en of en hoe deze op worden gepakt.

Het komt wat vreemd over bij de buitenwacht als je eerst iets wat goed functioneert, de servicelijn, opheft en dan nu (met veel bombarie) weer in ere hersteld.

Wij zijn benieuwd met welke reden de voormalige servicelijn is stop gezet en per wanneer dit is geweest.

Wij hopen dat met het openstellen van het nieuwe telefoonnummer Openbare Werken de hoeveelheid en soort meldingen wel wordt geadministreerd en of/hoe deze worden opgepakt. Vraag aan de wethouder of dit inderdaad zo is en of we over een half jaar de voortgang kunnen ontvangen.

Daarnaast vinden wij en volgens ons de Rekenkamer Commissie ook dat er meer nodig is om de bereikbaarheid en service vanuit de gemeente te verhogen. Het gaat om de attitude om meewerkend te zijn, niet alleen om het middel.

Nog een laatste opmerking; wij vinden het antwoord van het college op dit duidelijke rapport summier en hadden daarin meer diepgang en verbeterpunten verwacht.

