

Naar aanleiding van raadsvoorstel nr. 4 Programmabegroting 2010-2013 van de raadsagenda van 5 november 2009.

Onderwerp: Dagverwerking en bloemen

De raad van de gemeente Voorschoten in vergadering bijeen d.d. 5 november 2009

Van mening dat:

- De gemeente (bestuur en apparaat) er in de eerste plaats is voor de inwoners;
- Vragen en klachten van inwoners aldus correct en tijdig afgehandeld dienen te worden;
- Een eerder gedane toezegging n.a.v. vragen van de PvdA-fractie inzake de afhandeling van post van onze inwoners in de praktijk weinig zoden aan de dijk heeft gezet.

Roept het college op:

- Bij de afhandeling van binnenkomende elektronische en reguliere post binnen zes maanden te komen tot dagverwerking, inhoudende dat:
 1. Ieder binnenkomend poststuk, e-mail of traditionele brief, van een inwoner binnen één werkdag wordt beantwoord. Dit betreft ten minste een ontvangstbevestiging waarin duidelijk is aangegeven
 - wanneer de inhoudelijke beantwoording volgt;
 - volledige contact informatie voor nadere vragen en/of eventuele klachten over de afhandeling van het stuk.
 2. Voor zo ver het niet te vermijden valt dat eerder genoemde beantwoordingstermijn overschreden wordt, ontvangt de betrokkene minimaal drie werkdagen voor het verstrijken van de eerder genoemde termijn een brief met daarin minimaal:
 - korte excuses voor de originele foute inschatting;
 - een nieuwe, definitieve, datum van beantwoording;
 - en heldere uiteenzetting van de reden(-en) waarom er vertraging optreedt;
 - volledige contact informatie voor nadere vragen en klachten.
 3. Mocht de tweede beantwoordingstermijn onverhoopt weer overschreden dreigen te worden dan volgt naast nogmaals het onder punt 2. genoemde een persoonlijk bezoek van het verantwoordelijke collegelid met een bos bloemen met excuses voor de belabberde procedurele afhandeling. Uiteraard staan de excuses verder los van de inhoud van de betreffende brief en de beoordeling daarvan. Daar waar geen duidelijke portefeuillehouder valt aan te wijzen, zal de burgemeester de bloemen overhandigen.
 4. Uiteraard wordt bij al het bovenstaande rekening gehouden met de wettelijke en de gemeentelijke normen die van toepassing zijn op de beantwoording van brieven en de termijnen die daarvoor gelden.
 5. Een administratie bij te houden waarin duidelijk wordt bijgehouden hoe vaak gefaald wordt op het reageren binnen één werkdag en hoe vaak de stadia onder de punten 2 en 3 worden bereikt en hierover periodiek (minimaal eens per jaar) verslag uit te brengen aan de gemeenteraad.

en gaat over tot de orde van de dag.

Ondertekening en naam:

Jan-Paul Middelburg, PvdA

Aantekening griffier:

Deze motie is aangehouden in afwachting van een discussie over het dienstverleningsconcept in januari 2010.