

Aan :
Burgemeester en Wethouders van Roerdalen
Postbus 6099
6077 ZH Sint Odiliënberg

inlichtingen Piet Moors
telefoon 0475532273
e-mail pietphielmoors@kpnmail.nl
datum 13 oktober 2016
brief PM/2016/05

www.wmoraadroerdalen.nl

Betreft : Communicatie en serviceverlening aan de burgers

Geachte college,

In onze Wmo-raad vergadering van 12 oktober 2016 bespraken wij de vele signalen die wij ontvingen uit de gemeenschap, die te maken hebben met slechte communicatie en serviceverlening naar onze burgers. Voorbeelden hiervan waren:

- de onpersoonlijke en trage afhandeling van vergunningaanvragen
- het niet beantwoorden van of onvoldoende terugkoppelen over onderhanden zijnde zaken. Dit gebeurt met name bij interne wisselingen van de behandelende ambtenaar binnen Roerdalen of bij doorverwijzingen in MERR verband
- het wegvallen of veranderen van e-mailadressen waardoor communicatie met medewerkers opeens onmogelijk wordt

Wij constateren een toename van deze problemen en adviseren U aandacht hieraan te besteden ter voorkoming van escalatie en desgewenst passende maatregelen te nemen.

Leden van onze raad kunnen desgevraagd nadere detailinformatie verstrekken.

Wij vernemen graag uw reactie.

Hoogachtend,

Ing. P.W. Moors, voorzitter