



## Motie

### Inzichtelijk maken stand van zaken beantwoording externe post

De Raad van Heerlen, in vergadering bijeen op 6 en 7 november 2019

#### overwegende:

- dat in het verleden nog wel eens externe post in huis is kwijt geraakt;
- dat er thans geen inzicht is in de stand van zaken en snelheid van beantwoording van vragen van burgers en bedrijven dan wel de afhandeling van klachten en andere meldingen;
- dat er dienaangaande tegenwoordig software beschikbaar is die als een soort van tracking & tracing-systeem op ieder moment kan laten zien waar post zich in de pijplijn van de organisatie bevindt, bij welke afdeling dan wel ambtenaar;
- hierdoor, althans bij consequent gebruik, op ieder moment inzichtelijk wordt waar externe post zich bevindt, waarbij iedere externe correspondentie bij ontvangst een nummer/code krijgt, voordat dit de organisatie in gestuurd wordt, waarbij de datum en afdeling waarheen gemaild wordt, vermeld worden, waarna de betreffend afdeling/ambtenaar dit proces herhaalt bij verdere afhandeling;
- een en ander zichtbaar dient te zijn voor de externe partij die aan de basis staat van de betreffende correspondentie;
- er een afdeling moet komen die hele proces beheert en waar de externe partij ook met vragen terecht kan;
- dat daarmee ons inziens voorkomen kan worden dat brieven en mails kwijt raken dan wel blijven liggen, zonder antwoord naar de afzender,

#### is van mening dat:

- dit systeem de kwaliteit van onze dienstverlening zodanig zou verbeteren dat een eigen ombudsman, ook een lang gekoesterde wens van D66, achterwege kan blijven;
- het anno 2019 toch immers niet meer kan dat burgers en bedrijven geen antwoord krijgen n.a.v. vragen, klachten en andere meldingen,

#### roept het College van B&W op:

Onderzoek te doen naar de bestaande software m.b.t. tracking & tracing van externe post, hier een keuze uit te maken, deze aan te schaffen en vervolgens te implementeren

en gaat over tot de orde van de dag.