



Vlissingen 22-06-2022.

### **Artikel 34-vragen over communiceren met de bewoners van Vlissingen.**

Bij herhaling ontvangen wij berichten;

- dat de ambtelijke organisatie onbereikbaar is, dat werk-telefoonnummers niet worden afgegeven;
- dat burgerbrieven vaak niet beantwoord worden, maar dat ook geen ontvangstbevestiging wordt ontvangen;
- verder dat WOB/WOO-verzoeken niet binnen de wettelijk termijn van 4 weken worden afgehandeld;

Voorgaande geeft min of meer aan dat de communicatie tussen bestuur en burger kennelijk niet optimaal functioneert met als gevolg dat burgers zich niet gehoord weten en dat zij daardoor gefrustreerd raken dan wel boos worden op hun gemeentelijke organisatie. Datzelfde geldt ook voor aan de gemeente gerelateerde organisaties als Orionis-Walcheren en de Lokale Toegang. Dit kan wat betreft de fractie van 50PLUS niet de bedoeling zijn. Het lijkt er op dat het een structureel karakter heeft en dat het college dan wel de ambtelijke organisatie geen inkijk wenst in de verschillende situaties.

Van de verschillende situaties zijn bij onze fractie voorbeelden bekend.

50PLUS heeft naar aanleiding hiervan de nodige vragen mbt de situatie tot op 22-06-2022 en vragen die na deze datum beantwoord kunnen worden. De vragen gelden tegelijkertijd voor de Lokale Toegang als Orionis-Walcheren:

Tot 22-06-2022:

1. Klopt het volgens de administratie dat brieven niet beantwoord zijn en dat er niet altijd ontvangstbevestigingen worden gestuurd? Zo ja, hoe komt dat? De organisatie is naar eigen zeggen toch voltallig?
2. Klopt het volgens uw waarneming dat de ambtelijke organisatie slecht bereikbaar is en dat werktelefoonnummers niet aan burgers worden afgegeven? En waarom is dat zo geregeld? Klopt het ook dat er niet of nauwelijks wordt teruggebeld naar burgers? Heeft het college hier voldoende zicht op en op welke wijze?
3. Klopt het dat WOB/WOO-verzoeken niet binnen de wettelijke termijnen van 4 weken worden afgehandeld? Zo ja wat is hiervan de reden?

Na 22-06-2022:

4. Wat is er de afgelopen periode na 22-06-'22 aan gedaan om de brieven een ontvangst-bevestiging te sturen en binnen de wettelijke termijn te beantwoorden? En bent u met ons van mening dat elke brief een antwoord dient te ontvangen?

5. Wat heeft u er aan gedaan om de werktelefoonnummers van de ambtenaren aan burgers beschikbaar te stellen, wanneer daar om gevraagd wordt? En is de ambtelijke organisatie verplicht om terug te bellen en hoe heeft u dit geregeld?

6. Kunt u garanderen dat WOB/WOO-verzoeken binnen de wettelijke termijn van 4 weken worden beantwoord dan wel, indien nodig, met een vaste tijd moet worden verlengd omdat bijv. bepaalde gegevens nog niet binnen zijn? En krijgt men dan binnen de termijn een bericht dat eea langer duurt? En hoe heeft u dat na 22-06 geregeld?

Bovenstaande situaties lijken een structureel karakter te hebben waarin een patroon zichtbaar wordt om de klant/burger zo ver mogelijk af te houden van de organisatie. Echter we houden vertrouwen in de overheid, maar stellen vast dat eea niet volgens onze eigen regels worden uitgevoerd. Ook bij andere overheden, maar ook bedrijven, is dat merkbaar en telefoonnummers zijn zeer moeilijk te vinden.

Dank bij voorbaat voor de beantwoording van onze vragen!

Fractie 50PLUS (Kris van Wezel)