



---

## Schriftelijke vragen.

Aan:  
College van Burgemeester en Wethouders

Van:  
Fractiesecretariaat Seniorenpartij Schagen

Datum:  
2 april 2024

Onderwerp:  
Klachten communicatie

Geacht College,

Onlangs bereikten ons klachten over de communicatie: “Stadhuis/Organisatie richting de inwoners.” Het betreffen klachten niet alleen over telefonisch verkeer maar ook e-mailverkeer. De klachten houden in dat inwoners die contact zoeken met de organisatie of portefeuillehouder daar niet in slagen.

Als men telefonisch contact zoekt wordt er beloofd dat er wordt teruggebeld, alleen dat gebeurt niet. Als er een e-mailvraag wordt gesteld volgt er geen antwoord, waarna de inwoner opnieuw via de mail de vraag moet stellen of de organisatie eraan moet herinneren dat de mail nog niet is beantwoord.

Zo is het ons onder andere bekend dat op een vraag over een handhavingsverzoek tot wel 6x toe gemaild moet worden voor men antwoord krijgt.

De Seniorenpartij Schagen vindt het onaanvaardbaar dat er veel klachten over het niet terugbellen en/of e-mailverkeer zijn, en dat dit al geruime tijd zo is.

De vragen die wij daarom aan het college hebben zijn de volgende:

1. Is er een workflow management systeem dat de contacten i.v.m. het opvolgen van berichten registreert en/of waarin de medewerker/portefeuillehouder een bericht ontvangt van een openstaand verzoek?

**BEANTWOORDING:** Ja, momenteel is dat er in de vorm van het systeem ZO Zaaklaag. Vanaf 29 april is dit er in de vorm van het zaakstelsel Djuma.

2. Is het bekend is dat deze klachten bestaan?

**BEANTWOORDING:** ja, het is bekend dat deze klachten bestaan.

3. Zo nee, wat gaat u hier aan doen?

4. Zo ja, wat zijn uw activiteiten om dit te tackelen en de klachten te doen ophouden?

**BEANTWOORDING:** Vanuit het management wordt er gestuurd op het tijdig terugbellen en e-mailen. Het terugbellen is hierdoor verbeterd, echter nog niet zo dat we hier geen klachten meer over krijgen. Met het in gebruik nemen van het zaakstelsel Djuma is de verwachting dat we qua communicatie een verbetering gaan maken. Deze zal niet direct te zien zijn maar uiteindelijk moet dit een positief resultaat gaan opleveren.

Namens de Seniorenpartij Schagen  
C.H.J. Quint