# Motie

(vreemd aan de orde van de dag)

## Goede service, duidelijke antwoorden en tijdige informatie

De gemeenteraad van Heerlen, in vergadering bijeen d.d. 4 en 5 november 2026

(begroting 2027);

Gelet op artikel 28 van het Reglement van Orde van de raad;

**Constaterende dat:**

- inwoners bij vragen, klachten en meldingen niet altijd tijdig een inhoudelijke reactie of terugkoppeling ontvangen;
- de raad herhaaldelijk wordt geconfronteerd met late of onvolledige beantwoording van schriftelijke en feitelijke vragen;
- toegezegde memo's en aanvullende of aangepaste stukken soms pas kort voor of op de dag van een commissie- of raadsvergadering beschikbaar komen;
- het voorkomt dat informatie uit collegebesluiten via persmomenten naar buiten komt voordat de raad hierover is geïnformeerd;
- Er al herhaaldelijk ook in het presidium besproken is dat het voorgaande moet verbeteren, en dit tot nu toe nog niet significant verbeterd is;

**Overwegende dat:**

- inwoners moeten kunnen rekenen op een bereikbare gemeente die afspraken nakomt en duidelijkheid geeft over de behandeling van hun vraag, klacht of melding;
- ook wanneer een oplossing tijd vraagt, tijdige terugkoppeling en een duidelijke vervolgafspraak mogelijk moeten zijn;
- de raad voor zijn kaderstellende en controlerende taak volledige, begrijpelijke en tijdige informatie nodig heeft;
- informatie die te laat beschikbaar komt een zorgvuldige voorbereiding en besluitvorming belemmert;
- verbetering moet aansluiten bij bestaande verbetertrajecten en zichtbaar moet worden in de dagelijkse praktijk;

**Verzoekt het college mitsdien:**

1. Uiterlijk 1 maart 2027 een concreet verbeterplan voor dienstverlening en informatievoorziening aan de raad voor te leggen, met meetbare doelen, verantwoordelijken en een uitvoeringsplanning;
2. Voor de dienstverlening aan inwoners daarin ten minste vast te leggen dat:
    - vragen, klachten en meldingen uiterlijk binnen twee werkdagen worden bevestigd, met een kenmerk waar dat van toepassing is;
    - duidelijk wordt gemaakt welke afdeling of contactpersoon verantwoordelijk is en binnen welke termijn een inhoudelijke reactie volgt;
    - bij dreigende overschrijding van die termijn vóór het verstrijken ervan een bericht volgt met de reden, de stand van zaken en een nieuwe reactiedatum;
    - bij afsluiting een begrijpelijke terugkoppeling wordt gegeven over de afhandeling en eventuele vervolgstappen;
    - deze afspraken gelden voor zowel digitale als telefonische en schriftelijke contacten;
3. Voor de informatievoorziening aan de raad, in afstemming met de griffie en met respect voor de door de raad vastgestelde procedures, daarin ten minste vast te leggen dat:
    - schriftelijke en feitelijke vragen binnen de daarvoor geldende termijnen worden beantwoord;
    - antwoorden per vraag herkenbaar, inhoudelijk en zo volledig mogelijk zijn, waarbij verwijzingen naar eerdere stukken vergezeld gaan van een concrete vindplaats en de relevante inhoud;
    - toegezegde stukken tijdig voor de betreffende behandeling worden aangeleverd en vertraging direct wordt gemeld, met toelichting op de gevolgen voor de behandeling;
    - de raad over voor zijn taak relevante collegebesluiten uiterlijk gelijktijdig met actieve verstrekking aan de pers wordt geïnformeerd, met inachtneming van geldende vertrouwelijkheid;
4. Vanaf het tweede kwartaal van 2027 ieder kwartaal beknopt over de voortgang te rapporteren, met inzicht in naleving van reactietermijnen, tijdige terugkoppeling bij vertraging, openstaande toezeggingen aan de raad en genomen verbetermaatregelen, zoveel mogelijk aansluitend bij bestaande rapportages;

5. De servicenormen voor inwoners duidelijk en toegankelijk bekend te maken, zodat inwoners weten waarop zij de gemeente kunnen aanspreken.

Fred Daamen
Fractievoorzitter Partij Hoensbroeks Belang