

Vragen m.b.t. ingekomen stukken

Fractie	#	Vraag/input	Antwoord/reactie
FVD	1	<p>Bij deze mijn technische vraag n.a.v. de agenda en stukken zoals op het SIS gepubliceerd:</p> <p>Gezien de brieven van bezorgde burgers richting de Provincie Utrecht is er klaarblijkelijk miscommunicatie. Op welke manier wordt op dit moment de communicatie bijgehouden tussen provincie en burgers, in het bijzonder de contactpersonen van verschillende belangengroeperingen, qua toezeggingen over terugkoppelmomenten en te implementeren plannen vanuit de provincie? Is dit uitsluitend via e-mail boxen en eventueel Excel-achtige oplossingen, of is hier een apart ticketing- of CRM systeem voor ingericht?</p>	<p>Vragen en reacties van inwoners, en organisaties kunnen op veel manier binnenkomen: van formele WOO-verzoeken, formele inspraakreacties, mails, brieven tot mondelinge vragen aan een projectleider bij inloop-vraaguren, weginspecteurs, huisbezoeken etc.</p> <p>Vragen die binnenkomen bij de centrale kanalen van de provincie (post, KCC) worden geregistreerd bij binnenkomst en doorgeleid naar de betreffende inhoudelijke afdelingen en medewerkers met het verzoek tot afhandeling. Er is, behalve voor formele klachten, WOO verzoeken en andere formele procedures, geen (centrale) registratie over de opvolging van deze vragen. De wil om dit tijdig en adequaat te beantwoorden hoort in het DNA van onze medewerkers te zitten, we hebben geen indicatie dat daar structureel grote zorgen over zijn.</p> <p>Mochten er signalen zijn dat dit in de praktijk anders verloopt dan vernemen we die graag.</p>