

**Van:** @hetnet.nl>

**Verzonden:** vrijdag 12 mei 2023 15:11

**Aan:** Griffie Het Hogeland <Griffie@hethogeland.nl>

**Onderwerp:** zorgen over de dienstverlening van de gemeente

Geachte raadsleden,

Hierbij wil ik u graag op de hoogte stellen over mijn ervaringen met de dienstverlening binnen de gemeente het Hogeland,

Sinds maart 2022 heb ik over meerdere zaken contact gehad met het KCC en van daaruit verbonden naar een desbetreffende medewerker.

De casus van maart 2022 is tot op heden nog niet opgelost. Hierbij gaat het om een melding over een gemeentelijk pand aan de Hoofdstraat west 11 voormalig postkantoor van Uithuizen.

Tot op heden nog geen actie, oplossing of uiteindelijke terugkoppeling. Men is er nog mee bezig. Dit nadat uiteindelijk de afdeling vastgoed in maart 2023 terugbelde.

Daarnaast nog vele andere zaken. Zoals glasvezel infrastructuur, vervanging van gas en electra.

Waarbij bij beide onderwerpen de gemeente aangeeft hier geen rol in te spelen maar bij de bedrijven Deltafiber, Fiberq en Eneco liggen. Bij navraag blijkt dat de gemeente volgens alle bedrijven weldegelijk een rol hierin spelen. Zeker daar waar het om de openbare weg gaat.

Een melding over een groenstrook (hetgeen niet mag worden benoemd als parkje volgens de ambtenaar) en er daarom niets met de melding werd gedaan. Tot op heden geen terugkoppeling.

Een verzoek over infrastructuur op mijn erf. 16 maart een vraag daarover gesteld geen antwoord ontvangen.

Een grotere situatie en conflict rondom het perceel aan de Jasmijnstraat te Winsum. Waarvan de gemeente volgens de bezwaarmakers van omwonende aan de Jasmijnstraat en Chrisantenlaan in Winsum geen besluit neemt en de leefbaarheid in de buurt hierdoor achteruit gaat.

Daarnaast, het niet communiceren van werkzaamheden op openbare plekken naar bewoners.

Vele zaken die spelen. Waarvan ik in eerste instantie van vele bewoners van onze prachtige gemeente hoor dat het al sinds de gemeentelijke herindeling een zootje is bij de gemeente het Hogeland. Uitspraken als er zijn meer vacatures dan medewerkers bij de gemeente het Hogeland. En het geluid dat men daarvoor veel geld kwijt is voor het inhuren van externen. Dit kon men mij zelfs vertellen in de gemeente Onnen en Twenterand waar ik onlangs voor mijn werk ben geweest.

Sinds maart 2020 ben ik me ook steeds meer gaan verbazen. Een hele simpele. Geen registratie van de telefonisch contact tussen burger en KCC. Geen registratie van terugbelverzoekjes. Geen registratie van meldingen of klachten. Nadat ik over 3 verschillende meldingen meer dan 3 keer gevraagd heb wanneer krijg ik nu eens een reactie, werd er een registratienummer aan mij gekoppeld. Ik ben geen ICT-er maar weet wel dat hier systemen voor zijn om te registreren. Ik wil dat in elk geval aan u adviseren, want wat is het vervelend en frustrerend voor een medewerker van het KCC om verontwaardigde en boze burgers te woord te moeten zijn terwijl dat niet nodig is. Laat staat de onvrede van de burger zelf.

Ook zou een transparantere gemeentelijke organisatie veel schelen. Dat een medewerker niet altijd aanwezig is begrijp ik. Dat vele medewerkers ook meerdere taken hebben weet ik. Maar als je 2 maand met een simpele vraag bezig bent en je vraagt om een collega of leidinggevende en er is helemaal niemand bereikbaar en dat gebeurt je meerdere malen over dezelfde vraag dan vraag ik me af of er niet een hele dikke muur om het gemeentehuis heen staat en de gemeente het liefste wil dat je als burger niets meld, vraagt of je klacht ergens over doet.

Dan als laatste het signaal dat deze gemeente nog steeds werkt als 4 oude gemeenten. Dat er op vele vlakken nog steeds geen eenheid is maar er nog steeds verschillen zijn van aanpak binnen de 4 oude gemeenten. Daar schrik ik van. Zeker als het uit de monden van de eigen medewerkers van de gemeente komt.

Ik heb sterk het vermoeden dat ik niet de enige inwoner van de gemeente ben die dit soort signalen aangeeft. Helaas. Ik hoop dat u er als raad uw voordeel mee kan doen zodat burgers ook weer trots op hun gemeente kunnen zijn.

Vriendelijke groet / Best regards