

Retouradres : Postbus 78, 2600 ME Delft

De gemeenteraad van Delft

**VERZONDEN 27 JUNI 2019**

Datum 25-06-2019  
Onderwerp Routekaart voor vragen van burgers aan raadsleden  
Ons kenmerk 3976286  
Uw brief van

Uw kenmerk

Bijlage  
1

Geachte leden van de raad,

De Werkgroep Vergadermodel heeft het college eerder dit jaar verzocht om mee te werken aan een aantal acties met betrekking tot de werkwijze van de raad. Wij hebben u op 16 april jl. een brief gestuurd en u laten weten dat we hier voortvarend mee aan de slag zijn gegaan (RIS 1916268). Het eerste resultaat hiervan willen we nu graag met u delen en heeft betrekking op onderstaand actiepunt.

Onderdeel 1: Wisselwerking college en ambtelijke organisatie met de samenleving	Uitvoerder	Deadline
<b>c) De griffie doet in samenwerking met de ambtelijke organisatie een voorstel op welke manier raadsleden inwoners kunnen helpen bij het beantwoorden van vragen. Vanwege het belang voor de organisatie om zicht te houden op de aard van de vragen, bestaat de voorkeur voor het doorverwijzen van raadsleden via de griffie naar een centraal figuur in de organisatie. Het doel is dat hiervan geleerd wordt.</b>	Ambtelijke organisatie en griffie	Medio 2019

De subwerkgroep, bestaande uit een vertegenwoordiging van de raad, de griffie en de ambtelijke organisatie, is gekomen tot een routekaart voor vragen van burgers aan raadsleden. Deze routekaart kunt u als raadslid gebruiken om te bepalen hoe u met verschillende burgervragen om kunt gaan en op welke manier u mensen kunt doorverwijzen.

Conform de afspraak die gemaakt is in de subwerkgroep, willen we u voorstellen om deze routekaart een half jaar uit te proberen in de vorm van een pilot. Na afloop evalueren we graag met u of de routekaart een succes is. Mocht u in de tussentijd al verbeteringen kenbaar willen maken, dan nodigen we u van harte uit om dat te doen via de contactgegevens die onderaan de routekaart vermeld staan.

Datum  
25-06-2019  
Ons kenmerk  
3976286

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
het college van burgemeester en wethouders van Delft,



, burgemeester

J.M. van Bijsterveldt-Vliegenthart

, secretaris



dr. M. Berger, i.s.

# Woord vooraf bij de Routekaart van Bram Stoop

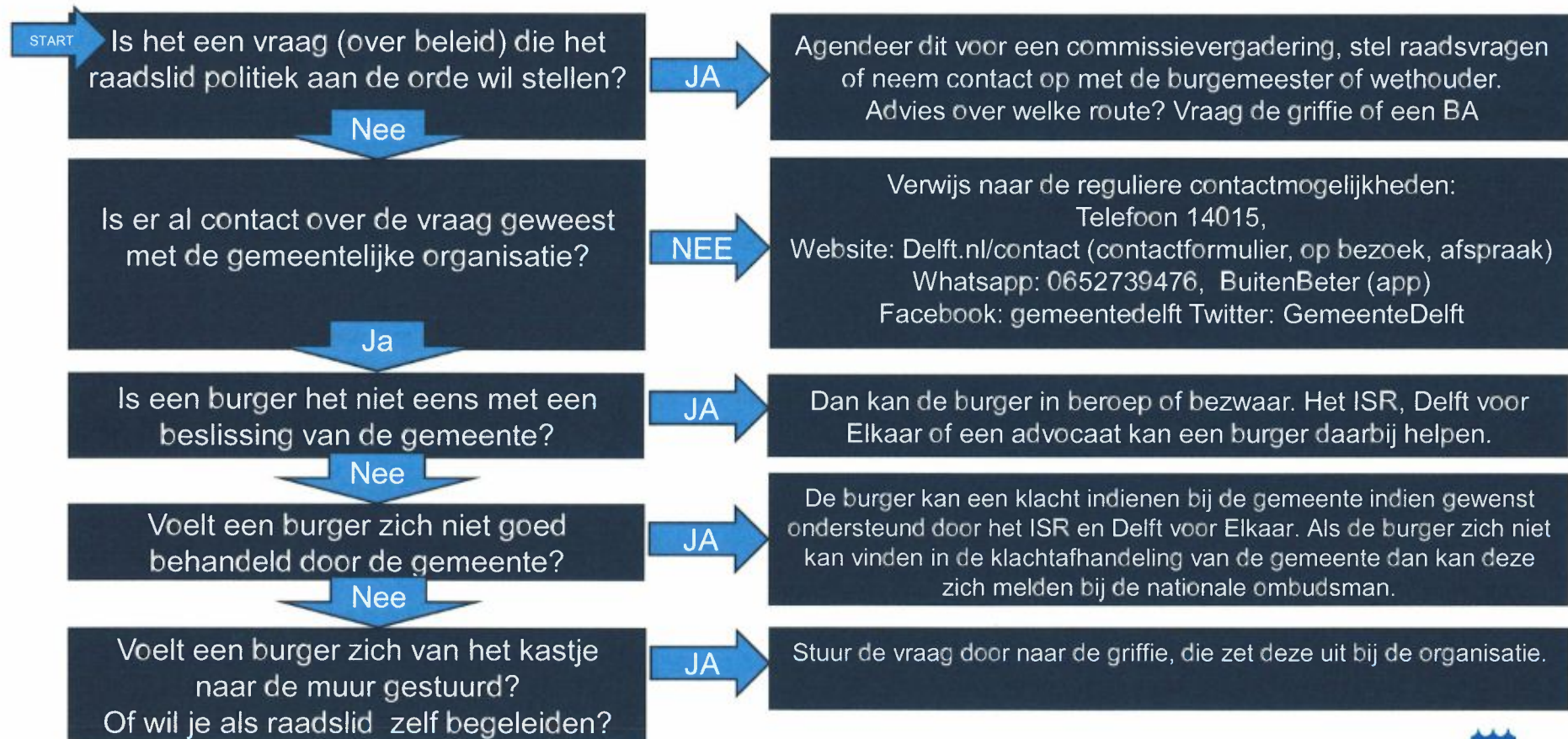


Als raadslid is het van belang, dat de burger ongeacht afkomst of etniciteit serieus genomen wordt door een raadslid. Bij een vraag of een probleem van een inwoner moet je als raadslid een goede afweging maken om op een professionele manier te zorgen dat er een goed antwoord c.q. vervolg komt op zijn of haar vraag.

De routekaart geeft overzichtelijk weer hoe je een inwoner kan helpen. Voor sommige raadleden zijn dit inkoppers, voor anderen niet. Een inwoner van de stad die naar een raadslid komt, heeft vaak een probleem waar men zelf ook het antwoord op weet maar krijgt vaak niet het gewenste antwoord. Voordat men naar een raadslid gaat is het dan soms al geëscaleerd of voelt men zich niet gehoord. Daarom is het goed om het volgende te onthouden.

- Zeg als raadslid voordat je een gesprek in gaat, dat je het verhaal aan wil horen. Vraag wel waarom men naar jou toe is gekomen. Ook de vraag hoe hij of zij bij jou terecht is gekomen.
- Geef direct aan als raadslid dat je de vraag graag ter kennisgeving aan wil horen en dat dit ook bij je taak hoort als raadslid.
- Geef na het verhaal aangehoord te hebben aan, dat je kan zorgen dat de vrager bij iemand uit de ambtelijke organisatie terecht komt die, met zijn of haar probleem aan de slag kan.
- Als raadslid kan je zo nodig ook voorstellen om bij het gesprek aanwezig te zijn met de desbetreffende ambtenaar. De hulpvrager bepaalt dat zelf.
- Soms gebeurt het dat mensen met klachten of vragen komen waar het al geëscaleerd is bij het ambtelijk apparaat en de emoties hoog opgelopen zijn. Dit houdt dus in dat per individu een passende oplossing gezocht moet worden, dus ook de manier waarop men het gesprek aan wil gaan.

## Routekaart vragen/meldingen/signalen van burgers aan raadsleden



Routekaart vragen/meldingen/signalen van burgers aan raadsleden



## Verwijzingen:

**ISR: Instituut Sociale Raadsleden:** <https://www.delft.nl/inkomen/uitkering/juridische-hulp/instituut-sociaal-raadsleden>

**Delft voor Elkaar:** <https://www.delftvoorelkaar.nl/>

**Klachten:** <https://www.delft.nl/bestuur-en-organisatie/klacht-en-bezwaar/klacht-indienen>

**Bezwaar:** <https://www.delft.nl/bestuur-en-organisatie/klacht-en-bezwaar/bezwaar/bezwaar-maken>

De routekaart is een overzicht van alle formele kanalen. Dit is bij veel raadsleden en inwoners misschien bekend, maar zeker niet bij iedereen; daarom dit overzicht. Hopelijk helpt het in het vinden van de weg of de weg wijzen, naar een betere dienstverlening! Hierbij houden we rekening met de regels omtrent privacy zoals beschreven in de AVG. Met feedback over deze routekaart kunt u terecht bij: [atump@delft.nl](mailto:atump@delft.nl)