

formulier aanmelding vragenuur raadsvergadering

Aankondiging van een raadslid om tijdens het vragenuur vragen te stellen ingevolge **artikel 33a** van het Reglement van orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de gemeenteraad

Naam indiener:	Adriane Keulen
Fractie:	Ouderen Partij Heerlen
Datum en tijdstip indiening:	20 april 2024 14.00
Datum vergadering:	24 april 2024
Onderwerp:	Resultaten onderzoek gemeentelijke dienstverlening
Toelichting en motivatie m.b.t. actualiteit, urgentie en gevoerd bestuur:	Deze hele raadsinformatiebrief is helaas een prachtig voorbeeld van arithmétique hollandaise oftewel de uitkomsten naar je toe rekenen, rooskleuriger voorstellen en in je eigen voordeel uitleggen. Zo komt het college steeds verder van de werkelijkheid af te staan. De Ouderen Partij Heerlen is geschrokken van de raadsinformatiebrief over de resultaten van onze gemeentelijke dienstverlening. De uitkomsten hadden we wel verwacht, helaas. Maar het gemak waarmee deze uitkomsten worden weggepoetst onder het mom van ... we doen het zo slecht nog niet in vergelijking met de andere Parkstadgemeentes en de letterlijke zinsnedes zoals 'Samengevat wordt de dienstverlening door de inwoners met een ruime voldoende gewaardeerd, een 6,6'. En onder het kopje " Conclusie" staat.' Naar aanleiding van het huidige onderzoek kan geconcludeerd worden dat Heerlenaren grosso modo te spreken zijn over onze dienstverlening'. En in het kopje "vervolg" staan allemaal technische handelingen en beleidsmatige aspecten die uitgevoerd moeten worden. Deze hele raadsinformatiebrief getuigt niet van een zelfreflecterend vermogen, en al helemaal niet van het besef dat mensen vandaag al het verschil kunnen maken. We voelen geen enkele sense of urgency om met de uitkomsten vandaag al aan de slag te gaan.
Vraag/vragen:	<ol style="list-style-type: none">1. Uit het onderzoek blijkt dat de volgende dienstverleningsaspecten de grootste impact hebben op de mate waarin bewoners de gemeentelijke dienstverlening waarderen: het nakomen van afspraken, reactiesnelheid, doen wat je zegt, het goed afhandelen van klachten en flexibele opstelling als dit nodig is. Waarom geeft u alleen technische oplossingen aan of oplossingen die stoelen op beleid en heeft u geen enkele notie van zaken die á la minute veranderd kunnen worden door gewoon een andere menselijke dienstverlenende attitude en de oprechte wil om er voor onze bewoners en ondernemers te zijn?

	<p>2. Heeft u naast bewoners ook onze ondernemers en bijvoorbeeld vastgoedontwikkelaars bevroegd en kunt u zich hierbij voorstellen dat als deze mensen voorliggende raadsinformatiebrief lezen - ook gezien alle reacties en krantenberichten op het handelen van het college - zij dit alleen maar als bevestiging zien van hun grieven en totaal geen vertrouwen hebben in het feit dat dit echt opgelost gaat worden?</p> <p>3. Waarom sluit u uw ogen voor de realiteit en vergelijkt u deze cijfers met de Parkstadgemeentes en niet met cijfers zoals die in het gewone gebruik van toepassing zijn, waarbij eenieder begrijpt dat een 6,6 als eindconclusie echt geen cijfer is om over te juichen?</p>
Handtekening (bij schriftelijke indiening)	

(indienen bij griffie@heerlen.nl)