Technische vragen raadsvoorstellen
Raadsvoorstel: 13.1 Rapportage dienstverlening 2018-2023
Portefeuillehouder:

- Vragen worden zoveel verzameld en gelijktijdig via dit format uitgezet richting de ambtelijke organisatie, door de griffie.
- De ambtelijke organisatie voegt in de kolom "Antwoord" de reactie toe en stuurt het terug naar de griffie
- Dit bestand wordt toegevoegd aan het desbetreffende agendapunt in iBabs

Nr.	Fractie (naam)	Vraag	Antwoord
1.	ChristenUnie (Erik Braam)	Er zit een overzicht in van het resultaat 2022 tov de gestelde dienstverleningsnorm. We voldoen nog niet voor 100% aan deze norm. Hoe zijn deze normen tot stand gekomen?	Met het ontstaan van het klantcontactcentrum (KCC) binnen Borger-Odoorn zijn deze normen vastgesteld op basis van de landelijk geldende normen. De normen zijn beproefde normen die tot stand zijn gekomen na jarenlang onderzoek op het gebied van dienstverleningsnormen.
2.	ChristenUnie (Erik Braam)	Zijn er ook wettelijke normen of streefwaarden waar we aan moeten voldoen?	Onze dienstverleningsnormen zijn geen wettelijke normen maar streefwaarden. Deze streefwaarden zijn organisatie breed afgesproken waar we aan moeten voldoen.
3.	ChristenUnie (Erik Braam)	Zijn er ook richtlijnen/eisen vanuit het VNG waar we aan moeten voldoen?	Er zijn wel richtlijnen vanuit de VNG die als hulpmiddel te gebruiken zijn om de dienstverlening te verbeteren. maar de VNG heeft geen normen verplicht gesteld ten aanzien van de dienstverlening.
