



SCHRIFTELIJKE VRAGEN AAN HET COLLEGE (artikel 41 RvO)

Datum indienen: 28 februari 2023
Naam vragensteller: Mathieu Maanders / PvdA Duiven
Vraag gericht aan: <i>College</i>
Onderwerp: Beperkte openingstijden gemeentehuis / Visie op Dienstverlening 2022 - 2026
Het college wordt verzocht de volgende vraag/vragen zo spoedig mogelijk schriftelijk te beantwoorden: 1. Wat is de reden dat er voor gekozen is om het gemeentehuis beperkt open te stellen voor publiek voor het ophalen van documenten én het stellen van vragen aan de servicebalie? 2. Waarom is het gemeentehuis van Duiven (lees: de servicebalie) niet dagelijks geopend van bijvoorbeeld 08:30 tot 17:00 met één koopavond per week? (Burgemeester Zevenaar heeft nog ruimere openingstijden én het gemeentehuis van Arnhem is zelfs op zaterdag geopend) 3. Kan het college verduidelijken hoe de beperkte openingstijden én het daarbij staan voor een dichte deur met een bel waar niet op gereageerd wordt, bijdragen aan het welzijn van onze inwoners en het (herstel van) vertrouwen in de overheid? 4. Wij ontvangen geluiden van werkgroepen en stichtingen die in directe relatie staan met het College en/of de gemeenteraad genoodzaakt zijn om hun overleggen elders te beleggen (tegen forse kosten), omdat het gemeentehuis deze beperkte openingstijden hanteert. Kan het college verduidelijken hoe dit in relatie staat tot een dienstverlening vanuit servicegerichtheid? 5. De focus voor 2023 ligt op het krijgen van (structureel) inzicht van onder andere het kanaalgebruik van onze inwoners. Kan het college verduidelijken hoe zij inzicht krijgt in het kanaal "fysieke dienstverlening aan de servicebalie" met de geldende beperkte openingstijden?
Toelichting: In de kennisgeving Visie op Dienstverlening 2022 – 2026 (201592433 - Z/22/102071 – 21 december 2022) staat onder andere: • In de meerjarenbegroting is als doel genoemd: laagdrempelige en vlotte dienstverlening vanuit servicegerichtheid, via heldere communicatie en door het nakomen van afspraken. Het verbeteren van de dienstverlening is ook als speerpunt opgenomen in het coalitieakkoord, waarbij de intentie is uitgesproken om meer servicegericht, samen met inwoners en ondernemers, te komen tot passende oplossingen, op basis van een herijkte visie op dienstverlening waarbij het rode-loper-principe leidend is;

- De focus voor 2023 ligt op het krijgen van (structureel) inzicht in de trends, behoeften, wensen, eisen en (kanaal-) gebruik van onze inwoners, alsook in de resultaten van ingezette acties en verbetermaatregelen;
- Elk contact met de gemeente draagt bij aan het welzijn van onze inwoners, het vestigingsklimaat voor bedrijven en het (herstel van) vertrouwen in de overheid.

Ondertekening

Mathieu Maanders

Datum beantwoording:**Antwoord college/burgemeester:****Ondertekening**

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Duiven,

mr. drs. R.J. (Rutger) den Haan
secretaris

mr. H.B. (Huub) Hieltjes
burgemeester