GEMEENTE BEUNINGEN

EEN VRAAG STELLEN

Ik wil de volgende vraag stellen:

- ☐ Schriftelijke vraag (art. 39 RvO)
  Schriftelijke beantwoording binnen 30 dagen.
- ☐ Technische vraag
  Indienen uiterlijk 16:00 uur de dag voorafgaand aan de raadsvergadering.
- ☐ Vragenronde (Raadsvergadering)
  Indienen uiterlijk 16:00 uur de dag voorafgaand aan de raadsvergadering, tenzij een actualiteit plaatsvindt, blijkend uit de argumentatie.
- ☒ Toelichtende vraag ingekomen stukken (Raadsvergadering)
  Indienen uiterlijk 16:00 uur de dag voorafgaand aan de raadsvergadering.
- ☐ Rondvraag (Commissievergadering)
  Indienen uiterlijk 16:00 uur de dag voorafgaand aan de commissievergadering.

Onderwerp: Telefonische dienstverlening

Aanleiding: Jaarverslag interne en externe klachtenbehandeling (Ingekomen stukken raadsvergadering 23 mei nr. 6200)

Vraag:
Wanneer een inwoner een melding maakt, dan heeft hij/zij vragen aan de overheid waarvan een reactie gevraagd wordt. Wanneer een antwoord uitblijft, deze is niet naar wens of de medewerker heeft zich niet professioneel opgesteld dan kan dit uitmonden tot een klacht. Vaak is de vragensteller dan minder gelukkig. Van alle klachten zijn overzichten gemaakt in een jaarverslag, BN&M ziet dit als een handleiding om de dienstverlening nog beter op te pakken.
De fractie van BN&M heeft het jaarverslag interne en externe klachtenbehandeling doorgenomen. Wij hebben de volgende vragen:

1. Het valt in het jaarverslag op dat vragen niet altijd beantwoord worden, dit komt een aantal keer voor. Dit kan verschillende oorzaken hebben, een mogelijkheid is het niveau van de (telefonische) dienstverlening. Zijn er liggende onderzoeken of onderzoeken aanstaande waarin de kwaliteit van deze dienstverlening is of wordt onderzocht?
2. Indien er onlangs onderzoeken zijn gedaan, wat is het resultaat en zijn er aanbevelingen genoemd?
3. Wat zijn die eventuele aanbevelingen?

Ondertekening:

Datum indiening	:	20 mei 2023
Fractie	:	BN&M
Naam indiener	:	Dave Groenen

GEMEENTE BEUNINGEN

ANTWOORD OP DE VRAAG

Antwoord door:
Datum: Klik hier als u een datum wilt invoeren.
Antwoord: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Dyanne Kocken
secretaris

Daphne Bergman
burgemeester