



Beantwoording raadstoezegging

Reg. Nr. 2018-01

Datum: 16 januari 2018
Van collegelid: G.J. de Graaf
Aan: Raads- en commissieleden via de raadsinfo
Onderwerp: Evaluatie servicenormen

Antwoord op de gestelde vraag/gevraagde informatie tijdens de vergadering van:

- de gemeenteraad van [Datum]
- de Commissie Samenleving van 28 augustus 2017
- de Commissie Ruimte van [Datum]
- Themabespreking van [Datum]
- Werkgroep [Werkgroep] van [Datum]
- anders

Omschrijving van de vraag, het verzoek of de gewenste inlichtingen:

De gemeente Heerde werkt met servicenormen, die er voor moeten zorgen dat in 80% van de gevallen aan de norm wordt voldaan. Welke servicenormen hanteert de gemeente en wat is daarvan de uitkomst? Kan er een notitie komen over de servicenormen, doelstellingen en resultaten, zodat we daarover in de commissie van gedachten kunnen wisselen?

Antwoord:

In 2012 zijn de eerste servicenormen opgesteld, die in 2016 zijn aangepast op basis van de Dienstverleningsvisie Heerde: Gewoon, Samen en Dichtbij. U bent hierover bij ARI 2016-55 geïnformeerd.

Naar aanleiding van bovenstaande toezegging in de Commissie Samenleving van 28 augustus 2017 heeft een evaluatie plaatsgevonden van de servicenormen. De uitkomsten van deze evaluatie zijn zichtbaar in de kaders in de bijlage.

Op dit moment worden de gegevens op diverse manieren verzameld: telefoonverkeer via een dagelijkse verzamelstaat van de A-dienst, post via het zaakstelsel Verseon en de meldingen in de openbare ruimte via Lotus Notes. Een check of voldaan wordt aan de servicenormen wordt niet automatisch ondersteund.

Bij de aanschaf van een nieuw zaakstelsel wordt dit meegenomen in de afweging.

Uiteraard is onze inzet om de servicenormen zo volledig mogelijk na te leven. Uit de evaluatie blijkt dat we goed bezig zijn, maar het kan natuurlijk altijd nog beter en op onderdelen moeten wellicht ook de servicenormen worden aangepast, omdat normen niet realistisch zijn. Vermeldenswaardig is dat wij voor ons e-mail verkeer op de landelijke website Wijverdienenbeter op alle criteria goed scoren.

