



Toezegging aan de raad

Registratienummer 2019-10

Datum: 16 juli 2019
Van collegelid: Burgemeester Jaqueline Koops-Scheele
Aan: Raads- en commissieleden via de raadsinfo
Onderwerp: Servicenormen

Toezegging gedaan tijdens de vergadering van:

- | | |
|--|----------------|
| <input type="checkbox"/> de gemeenteraad | van [Datum] |
| <input checked="" type="checkbox"/> de commissie Samenleving | van 05-03-2018 |
| <input type="checkbox"/> de commissie Ruimte | van [Datum] |
| <input type="checkbox"/> Themabespreking | van [Datum] |
| <input type="checkbox"/> Werkgroep [Werkgroep] | van [Datum] |
| <input type="checkbox"/> anders | |

Omschrijving van de toezegging:

Toegezegd dat één maal per jaar door de organisatie een update aan college en raad wordt voorgelegd m.b.t. de evaluatie van de servicenormen.

Antwoord

Er is een evaluatie uitgevoerd op de realisatie van de servicenormen over 2018. Helaas heeft deze evaluatie langer op zich laten wachten dan wenselijk. Enerzijds door het te laat uitvoeren van de evaluatie zelf en anderzijds door een laat verkregen instemming van de OR.

In de bijlage zijn de bevindingen van deze evaluatie per onderwerp weergegeven en zijn er waar nodig acties geformuleerd die in 2019 worden uitgevoerd. Uiteraard geven de servicenormen een beperkt beeld van de daadwerkelijke dienstverlening. Vanuit het directieplan wordt in 2019 gewerkt aan verdere verbetering van de dienstverlening waarin bijvoorbeeld ook aandacht wordt besteed aan bejegening, klantgerichtheid en inhoudelijke kwaliteit.

Op een aantal punten is voorgesteld om de servicenormen aan te passen zodat deze een realistisch beeld geven van wat de inwoner mag verwachten van de gemeente. In het college van 16/07/2019 zijn de aangepaste servicenormen vastgesteld. Ter kennisneming zijn deze bij de evaluatie gevoegd en zijn de wijzigingen ten opzichte van de servicenormen 2016 geel gearceerd.

Bijlage: Evaluatie servicenormen gemeente Heerde 2018