

## **RAADSVRAAG**



**Nr: SV17-21**

**Datum: 10-05-2017**

**Vraag artikel 38**

**Indiener: Elisabeth van Zijl, ChristenUnie**

**Onderwerp: Programmaplan Dienstverlening**

### **Toelichting:**

Op de agenda van de raadsvergadering van 4 april 2017 stond onder agendapunt 15.1, 1.5 'RIB en Bijlage Programmaplan Dienstverlening'.

In dit programma zijn vijf doelen opgenomen, te weten:

- Meer klantgerichtheid -> in 2018 waardeert 50% van de inwoners de dienstverlening op telefonie, post e-mail en website met een 8 en is de dienstverlening in elk contact op deze kanalen tenminste voldoende.
- Betrouwbaarder
- Meer digitaal
- Effectievere regels en procedures
- Meer betrokken.

De ChristenUnie is van mening dat het belangrijk is om te weten hoe ouderen onze dienstverlening ervaren. Niet iedere oudere is in staat om de digitale snelweg te gebruiken. Zij zouden daardoor dus niet alle informatie tot zich kunnen nemen en niet alle aanvragen indienen die nodig zijn.

Naar aanleiding van het Programmaplan Dienstverlening en in het bijzonder de vijf doelen stelt de ChristenUnie de volgende vragen.

### **Vragen:**

1. Is het college met ons van mening dat het belangrijk is om te weten of ouderen de dienstverlening van onze gemeente voldoende waarderen?
2. Wil het college de vijf opgenomen doelen uitbreiden met een zesde, te weten, 'Goede en toegankelijke dienstverlening aan ouderen', in het kader van goede dienstverlening naar al onze inwoners?

**Antwoord college:****Vraag 1**

Wij streven naar uitstekende dienstverlening voor alle inwoners en ondernemers. Alle doelgroepen zijn daarbij even belangrijk. In het programmaplan zijn daarom projecten opgenomen voor zowel een goede persoonlijke dienstverlening als een vooruitstrevende digitale dienstverlening.

**Vraag 2**

Zoals in vraag 1 beantwoord, zijn alle doelgroepen even belangrijk. Wij willen alle doelgroepen graag zo goed mogelijk en op maat bedienen.

**Ondertekening college:**

Burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,  
de secretaris,



mw. mr. M. Plantinga



mr. R.S. Cazemier