

Ingediend namens de fractie van Harlinger Belang Raadslid J. Jellema

Soort vraag

- Schriftelijke vraag aan college
- Vraag voor het vragenhalfuurtje
- Interne vraag voor de griffie
s.v.p. één hokje aankruisen

Gewenste vorm van beantwoording

- Schriftelijk
- Mondeling tijdens ...
- Per mail *
s.v.p. één hokje aankruisen

De vraag is Openbaar / ~~Niet openbaar~~

Onderwerp: Beloften dienstverlening

Op 30 november 2011 heeft het college in haar vergadering ingestemd met het Kwaliteitshandvest wat betreft de gemeentelijke dienstverlening. Uit betreffende notulen van het college blijkt dat de gemeente zich met dit handvest "*verbindt aan haar gedane beloften met betrekking tot dienstverlening.*"

Deze 8 beloften betreffende de gemeentelijke dienstverlening zijn sinds april 2013 op de gemeentelijke website vermeld. Belofte 8 stelt dat de resultaten van het behalen van de beloften, elk half jaar online komen te staan. Onze fractie treft deze resultaten echter niet aan op de gemeentelijke website.

- Graag ontvangt de fractie de halfjaarlijkse resultaten over de periode april 2013 tot en met heden;
- Voor zover niet afdoende blijkt uit deze halfjaarlijkse resultaten, ontvangt de fractie graag, per belofte de navolgende informatie:
 1. Belt u met een vraag? Binnen 30 seconden nemen wij de telefoon op.
Hoeveel procent van de over de jaren 2013 en 2014 binnengekomen telefoongesprekken werden binnen 30 seconden opgenomen?
 2. Naar het gemeentehuis? Aan de balie wordt u binnen 15 minuten geholpen.
Hoeveel procent van de bezoekers van het gemeentehuis in de jaren 2013 en 2014 werd binnen 15 minuten geholpen?
 3. Stuurt u een brief? Binnen 4 werkdagen krijgt u een reactie.
Hoeveel procent van de ontvangen correspondentie is in de jaren 2013 en 2014 binnen 4 werkdagen beantwoord?
 4. Stuurt u een mail? Binnen 4 werkdagen krijgt u een reactie.
Hoeveel procent van de ontvangen mail is in de jaren 2013 en 2014 binnen 4 werkdagen beantwoord?
 5. Meedenken over beleid? Vooraf krijgt u complete informatie.
Op welke wijze heeft de gemeente de realisatie van deze belofte over de jaren 2013 en 2014 gemeten en waren zijn hiervan de resultaten?

6. Dacht u met ons mee? Binnen 6 weken weet u wat er met uw inbreng is gebeurd.
Hoeveel procent van de ontvangen inbreng (mondeling of schriftelijk) is in de jaren 2013 en 2014 binnen 6 weken voorzien van een reactie?

7. Klacht over de gemeente? U hoort binnen 4 werkdagen van ons.
Hoeveel klachten zijn er in de jaren 2013 en 2014 ontvangen en hoeveel procent heeft binnen 4 werkdagen een reactie ontvangen?

(niet invullen, dit wordt intern geregeld)

Afdoening door :
Datum ingeboekt :
Uiterste afdoening datum :
Coursnummer :

* *Schriftelijke vragen worden in principe ook schriftelijk (per brief) beantwoord*