

### **Beantwoording schriftelijk gestelde vragen**

<b>Aan:</b>	Gemeenteraad
<b>Portefeuillehouder:</b>	Mark van Stappershoef
<b>Vragen gesteld door:</b>	CDA Goirle Riel
<b>Onderwerp:</b>	Visie op dienstverlening
<b>Datum:</b>	14 juli 2020

---

Op 1 juli 2020 ontvingen wij vragen van Tess van de Wiel van het CDA inzake visie dienstverlening op basis van artikel 40 Reglement van Orde. Hieronder treft u de gestelde vragen aan, met het daarbij behorende antwoord:

**1) Valt de dienstverlening buiten de visie Goirle Schakelt?**

Dienstverlening valt zeker niet buiten de visie “Goirle Schakelt”. Hierin wordt juist richting gegeven aan dienstverlening in de meest brede zin. Als we de bouwstenen (luister, werk samen, wees professioneel, beweeg/ben flexibel) goed invullen, heeft dat direct een positieve invloed op (de kwaliteit van) onze dienstverlening. Verdere verfijning vindt plaats binnen elk verbetertraject. Ook het Bestuursakkoord geeft houvast bij het verbeteren van de dienstverlening, met onder andere de paragraaf over een “krachtige dienstbare ambtelijke organisatie”. Overkoepelend putten we uit de position paper van de VNG met daarin de leidende principes voor gemeentelijke dienstverlening.

**2) Zo ja: wat houdt de die visie op dienstverlening dan wel in?**

N.v.t.

**3) Zo nee: waarom staat dit dan in de jaarstukken?**

Ten tijde van het schrijven voorjaarsnota en begroting 2019 was een (aparte) visie op dienstverlening een wens. Achteraf bekeken, vinden we het opstellen van een aparte visie op dienstverlening op dit moment niet nodig. We helpen onze inwoners beter door actief aan de slag te gaan, bijvoorbeeld door implementatie van nieuwe software, of het verbeteren van processen. We vinden daarbij juist houvast in onder andere de visie “Goirle Schakelt”.

**4) Waarom is het opstellen van een nieuwe visie op dienstverlening noodzakelijk?**

Wij vinden het opstellen van een aparte visie op dienstverlening op dit moment niet noodzakelijk.

**5) Wat gaat het kosten om een nieuwe visie op dienstverlening op te stellen?**

N.v.t.

**6) Er waren toch al stappen gezet in de orde van communiceren met inwoners, stijl van brieven en afhandelen van vragen/klachten/verzoeken etc. met inwoners? Vallen die stappen buiten de visie dienstverlening?**

Er zijn zeker al stappen gezet, allemaal ten gunste van de dienstverlening. De laatste ontwikkelingen vindt u in de recente raadsinformatiebrieven, zie antwoord bij vraag 7. Al deze zaken zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Dienstverlening is daarbij de overkoepelende term.

**7) Kunt u de raad laten weten welke stappen richting verbetering dienstverlening er al genomen zijn en welke u nog van plan bent te ondernemen?**

Voor het antwoord op deze vraag verwijzen wij naar twee recente raadsinformatiebrieven over de invoering van iBurgerzaken (juni) en de ontwikkelingen rondom de organisatie (juli). Tevens zullen wij de raad nader informeren tijdens een bijeenkomst op 25 augustus a.s.

---