

Motie 15 is unaniem aangenomen.

**Motie 15
Indicatoren Dienstverlening**

De gemeenteraad van Roosendaal in vergadering bijeen op 11 november 2021, gehoord hebbende de beraadslagingen over het raadsvoorstel Programmabegroting 2022.

Overwegende dat:

- In de programmabegroting informatie wordt gegeven over maatschappelijke effecten van gemeentelijk beleid door middel van concrete indicatoren en cijfers;
- De resultaten op de maatschappelijke effecten de raad aanknopingspunten biedt voor ontwikkeling, monitoring en bijsturing van beleid;
- De schriftelijke klantcontacten een belangrijk onderdeel zijn van de gemeentelijke dienstverlening;
- De gemeenteraad hieraan groot belang hecht, onder andere blijkens de unaniem aangenomen motie "Informatie en Communicatie";
- In bovengenoemde motie uit werd gesproken dat het proces van afhandeling van schriftelijke inwonersvragen onvoldoende binnen de gemeente geborgd is, waarbij onvoldoende duidelijk is welke kwaliteitsnormen en welk beleid de gemeente Roosendaal hanteert bij het inventariseren, waarderen en afhandelen van schriftelijke inwonersvragen en waarbij controlemechanismen ontbreken;

Constaterende dat:

- De gemeente Roosendaal werk maakt van een verbeterde communicatie en dienstverlening richting haar inwoners en hiertoe een krachtige Visie op Dienstverlening aan het ontwikkelen is ;
- Dit in de programmabegroting nog wel vertaald moet worden naar indicatoren die passen bij de nieuwe Visie op Dienstverlening.

Verzoekt het college:

1. Om de indicatoren die in de programmabegroting staan m.b.t. communicatie en dienstverlening te laten passen bij de nieuwe in ontwikkeling zijnde Visie op Dienstverlening.
2. Daarbij tevens een rapportcijfer "klanttevredenheid afhandeling van digitale en schriftelijke post" op te nemen en hiervoor in de eerstvolgende meting het streefgetal 8 op te nemen.

En gaat over tot de orde van de vergadering.

Namens,

ChristenUnie, Karen Suijkerbuijk-Ader
VLP, Eric de Regt
Lokaal Sociaal 21, Adriënne Maas-Cleeren