

MOTIE 2 DIENSTVERLENING

De gemeenteraad van Bergen op Zoom, in vergadering bijeen op 21 juni 2017, in beraadslaging over RVB17-0016 "Jaarstukken 2016",

overwegende dat :

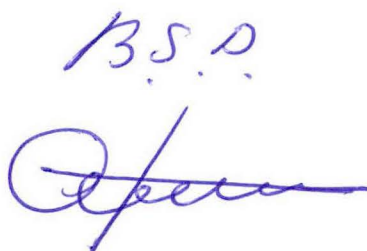
- De gemeente ten dienste staat van haar burgers, bedrijven en verenigingen;
- Dienstbaarheid iets is dat tussen de oren moet zitten bij iedereen die namens de gemeente Bergen op Zoom aan de slag is;
- Een dienstbare houding valt te typeren als het verschil tussen enerzijds het afwerken van een melding, vraag of dienst en anderzijds een intrinsieke motivatie om een melder te helpen;
- Er nog te vaak voorbeelden zijn van een gebrekkige terugkoppeling of betrokkenheid bij meldingen en vragen van burgers, bedrijven en verenigingen;
- Een actieve terugkoppeling en open communicatie over meldingen en vragen bijdraagt aan tevredenheid over de dienstverlening en tevens stimuleert dat mensen bijvoorbeeld meldingen over veiligheid en de openbare ruimte, blijven maken;
- De gemeente het gebruik van digitale communicatiemiddelen stimuleert, maar niet alle burgers digitaal vaardig zijn;

draagt het college op:

- De directie een plan van aanpak te laten opstellen inzake het begrip dienstbaarheid en hierin in elk geval aandacht te geven aan:
 - de registratie van vragen en meldingen in een adequaat meldingensysteem
 - communicatie richting de melder gedurende de behandeling van een zaak
 - de terugkoppeling aan de melder over het resultaat van een melding
 - de melder die per zaak een waardering kan geven over de wijze van behandelen
 - de digitaal minder vaardige burger die ook telefonisch of aan de balie een melding kan maken of een vraag kan stellen
- Dit plan vóór de begrotingsbehandeling in november 2017 ter kennisneming aan te bieden aan de gemeenteraad;
- Dienstbaarheid als terugkerend onderwerp op de agenda te zetten in overleggen met de directie;
 - In de paragraaf Dienstverlening van de P&C documenten te rapporteren over het onderwerp dienstbaarheid;

en gaat over tot de orde van de dag.

WVD


B.S.P.


Motie aarvaard
21/6/2017 - G.F.

RAAD:

21 juni 2017

VOORSTEL: 6b motie 2 dienstverlening bij RVB17-0016

Fractie	Raadszetels	aanwezig	Fractie	VOOR	TEGEN
GBWP	8	8	GBWP	✓	<input type="checkbox"/>
VVD	5	5	VVD	✓	
Lijst Linssen	4	3	Lijst Linssen	✓	<input type="checkbox"/>
D66	4	4	D66		✓
BSD	4	2	BSD	✓	<input type="checkbox"/>
CDA	4	4	CDA	✓	
PvdA	3	3	PvdA	✓	<input type="checkbox"/>
Groen Links	1	1	Groen Links	✓	

aantal	33	30
meerderheid	17	16

RESULTAAT :	26	4
	aangenomen	