

Gemeenteraad Gooise Meren

Informatieve vragen van feitelijke/technische aard

Van	:	Jan Kwekkeboom/ GOP
Datum indiening	:	17 juni 2016
Betreft	:	Afspraken dienstverlening beantwoording brieven
Vraag en beantwoording is openbaar	:	(hier aangeven als u dit niet wilt!)
Datum toezending antwoord	:	22 juni 2016

Vragen

Tijdens een fusieraadsvergadering medio 2015 zijn er afspraken gemaakt over de termijn waarbinnen en de wijze waarop brieven en of emails van burgers- instellingen en bedrijven behandeld m.i.v 1 januari 2016.zouden worden Ik doel op ontvangst bevestiging en de feitelijk termijn beantwoording en e.v.t berichtgeving indien de beantwoording niet binnen eerder gesteld termijn afgerond kan worden.

Ik kan de notulen niet in mijn PC en op BIS terugvinden en Dropbox is leeg gehaald. Derhalve de vraag of jullie wel deze notulen hebben en kunnen sturen, danwel bij de verantwoordelijk wethouder en of ambtenaar navraag kunnen doen over de interne afspraken binnen het ambtelijk apparaat over deze dienstverlening naar eerder genoemde belanghebbenden binnen onze gemeente

Vrgr

Jan Kwekkeboom

Antwoorden college

De visie op dienstverlening is op hoofdlijnen in de Fusieraad van 14 november 2014 vastgesteld. In maart 2015 heeft de Stuurgroep Gooise Meren de Dienstverleningsnota vastgesteld op basis van deze visie.

De Dienstverleningsnota is geen eindbeeld per 1 januari 2016 op het serviceniveau, maar gaat om een groeimodel. In de tweede helft van 2016 wordt een begin gemaakt met de uitwerking van het serviceniveau in een Dienstverleningsconcept met servicenormen.

Voor beantwoording van brieven (aanvragen, bezwaarschriften of klaagschriften) gelden de wettelijke termijnen uit de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). Voor alle overige brieven worden de termijnen gehanteerd zoals door de Nationale Ombudsman zijn genoemd (beantwoording binnen 2 á 3 weken; in dat geval hoeft ook geen voortgangsbericht te worden gezonden). Omdat een aantal inwoners heeft aangegeven het prettig te vinden een bewijs van ontvangst te krijgen na registratie van hun per post gestuurde brief, wordt hieraan op heel korte termijn gevolg gegeven.