



MOTIE

AGENDAPUNTNUMMER 04. Voorstel betreft het vaststellen van de Programmabegroting 2020-2023 en de daarbij behorende begrotingswijziging
invullen door griffier

Onderwerp	Dienstverlening
Aanhef	De raad van de gemeente Bergen in vergadering bijeen op 31 oktober 2019
Inhoud	Constaterende dat: - BUCH breed een plan van aanpak is en een ambitie document. - De gemeente Bergen (zie focusagenda) prioriteit geeft aan verbetering dienstverlening. - De inwoners van de gemeente Bergen de dienstverlening lager, t.o.v. andere gemeenten beoordelen. - Dat door ambtenaren van de BUCH organisatie een presentatie is gegeven over welke punten de dienstverlening verder kan verbeteren en deze overeenkomstig zijn met de punten waar wij als raadsleden door onze inwoners op aan worden gesproken: • klantvriendelijke manier van communicatie, door alle medewerkers van de BUCH (niet alleen het KCC) • terugbellen door alle medewerkers, wanneer dit wordt toegezegd door bv het KCC • direct peilen na afloop van de dienstverlening of men tevreden is hierover • verdere implementatie van de automatisering van processen, waardoor zaken /verzoeken/aanvragen/ klachten etc. worden geregistreerd, gemonitord en er middels voortgangsrapportages goed kan worden gecontroleerd. - Er tevens (software)systemen bestaan om op deze punten van de dienstverlening concrete metingen uit te voeren. - Het doel is om positieve resultaten te behalen bij de volgende kwaliteitsmeting.
Draagt het college op	- Om in het eerste kwartaal ná de raads-informatieavond met een actieplan te komen met aanvullende 'accenten' op 't gebied van dienstverlening voor de gemeente Bergen. Dit aanvullend op het bestaande

dienstverleningsplan van de BUCH. Deze in 2^e kwartaal
ter goedkeuring voor te leggen aan de Raad

Partij	Voor	Tegen
KL	4	
GL	3	
VVD	4	
GBB	-	-
CDA	2	
D66	2	
PvdA	1	
BBB		1
(Totaal)	16	1

Oangenomen met 16 stemmen
voor en 1 stem tegen.

Naam en ondertekening

Fractievoorzitter KIES Lokaal
Janina Swart

Fractievoorzitter D66
Marcel Halff

Fractievoorzitter CDA
Danny Zwart