

Nota voor burgemeester en wethouders
Onderwerp

Eenheid/Cluster/Team

SO_KV

Uitvoering Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening

1- Notagegevens

Notanummer 168099

Datum 21-4-2009

Programma:

01. Bestuur en Publieke dienstverlening

Portefeuillehouder Weth. Hiemstra

2- Bestuursorgaan

B & W 28-4-2009

Raad

OR

College van B & W

- Burgemeester - Weth. Fleskes
- Weth. Hiemstra - Weth. Berkelder
- Weth. Swart - Weth. Van den Berg

Besluitenlijst	d.d.	d.d.
<input checked="" type="checkbox"/> Agenda 28-4-2009	<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	<input type="checkbox"/> Vertrouwelijk

Routing	d.d.
Directeur van Houwelingen	22-4-2009
Wethouder Hiemstra	22-4-2009

par.
<input checked="" type="checkbox"/> adj.secr.
<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.
BIS <input checked="" type="radio"/> openbaar <input type="radio"/> besloten <input type="radio"/> Vertrouwelijk
(paraaf adjunct-secretaris)

Bijlagen

1e vervolgmeting Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010
Notitie Richtlijnen en uitvoering klantenpanels

B & W d.d.: 28-4-2009

Besloten wordt:

- 1 Kennis te nemen van de 1e vervolgmeting van de Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010;
- 2 in te stemmen met de voorgestelde aanpassingen van de streefwaarden bij de dienstverleningsaspecten "De gemeente is een betrouwbare dienstverlener" en "Wachttijden bij Publiekzaken (balies)";
- 3 in te stemmen met de voorgestelde richtlijnen en uitvoering van klantenpanels;
- 4 de 1e vervolgmeting van de Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010 en de notitie Richtlijnen en uitvoering klantenpanels ter kennisneming aan te bieden aan de raad.

Financiële aspecten:

In te vullen door de initiërende dienst

Financiële gevolgen voor de gemeente? Ja Nee

Vermindering regeldruk:

In te vullen door de initiërende eenheid

Is de checklist vermindering regeldruk ingevuld? Ja Nee N.v.t.

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (WOB)

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat

- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...

- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:

- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving (publicatie) conform AWB

- Huis-aan-huisbladen (Deventer Post)
- Staatscourant
- Website gemeente Deventer
- Overig, namelijk

Bekendmaking conform AWB

- Huis-aan-huisbladen (Deventer Post)
- Staatscourant
- Website gemeente Deventer
- Overig, namelijk

Communicatie over vervolg

- Er is overleg geweest met het team Communicatie en de communicatie verloopt als volgt.

Behalve bekendmaking van nota en besluit vindt er geen actieve communicatie plaats.

- Zie bijgaand(e) communicatieplan/ -paragraaf
- Communicatie is niet van toepassing, omdat

ADVIESRADEN:

In te vullen door de initiërende dienst

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld? Ja Nee

Toelichting en overwegingen

Inleiding

De raad van Deventer heeft in april 2008 het Kwaliteitshandvest Deventer en de Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010 vastgesteld. De raad heeft hiermee afgebakend wat ze onder excellente dienstverlening verstaat en wat de gewenste kwaliteit van de dienstverlening in 2010 moet zijn, waar de gemeente qua kwaliteit staat (nulmeting) en hoe verdere monitoring van het kwaliteitshandvest plaatsvindt.

Beoogd resultaat

Het doel van de monitor is om jaarlijks aan directie, B&W en raad te laten zien wat de voortgang is richting excellente dienstverlening, oftewel: hoe staan we er als organisatie voor in het halen van de onszelf gestelde doelen. Bij het meten van de *kwaliteit van de dienstverlening* is een belangrijke rol weggelegd voor zogenoemde 'klantenpanels', een middel dat ook in het kader van de *vermindering van regeldruk* als instrument wordt toegepast.

Kader

Ingezette organisatieontwikkeling met de ambitie om in 2010 een excellente dienstverlener te zijn.

Argumenten voor en tegen

De kwaliteit van de dienstverlening op de 13 dienstverleningsaspecten in het kwaliteitshandvest wordt jaarlijks gemeten. De uitkomsten van de metingen worden verwerkt in de Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010. De monitor meet de voortgang richting excellente dienstverlening met betrekking tot het vastgestelde kwaliteitshandvest.

Draagvlak

Raadsbesluit mei 2009

Het Kwaliteitshandvest Deventer en de Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010 zijn door de raad vastgesteld. Met haar besluit heeft de raad ook ingestemd met het inzetten van klantenpanels op 3 dienstverleningsaspecten in kwaliteitshandvest en monitor: begrijpelijk taalgebruik, besluitvorming en burgerparticipatie.

In de **programmabegroting 2009** is onder Programma 1a (Bestuur en Strategie) het volgende kader hierover opgenomen.

Beoogde maatschappelijke effecten:

Burgers ervaren het bestuur en de organisatie als van een '*veranderende bestuur*': transparant, aanspreekbaar, rechtvaardig en slagvaardig met een op de behoeften afgestemde besluitvorming en met een op de toekomst gerichte strategische lange termijn koers die innovatief, duurzaam en sociaal is.

Dit wordt gemeten door:

Klantenpanel besluitvorming: bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties en instellingen vinden B&W- en Raadsbesluiten helder geformuleerd en het is hen duidelijk hoe deze tot stand zijn gekomen.

Klantenpanel burgerparticipatie: bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties en instellingen zijn betrokken bij beleids- en planvorming en kunnen hierbij invloed en zeggenschap uitoefenen.

Inventarisatie van B&W- en Raadsbesluiten op de toepassing van de participatieladder.

Financiële consequenties

N.v.t.

Aanpak/uitvoering

Eind 2008 waren er voor de Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010 voor 7 indicatoren nulmetingen voorhanden. Met de uitvoering van klantenpanels, de invoering van het Klantcontactcentrum en het operationeel zijn van het nieuwe meldingssysteem openbare ruimte zal het aantal nulmetingen eind dit jaar 12 bedragen. Resteert nog 1 dienstverleningsaspect waarvoor in 2010 een nulmeting beschikbaar is (zie 1e vervolgmeting Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010).

Voor de Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010 wordt in het voorjaar van 2010 de volgende tussenmeting gehouden. De eindmeting vindt plaats in het voorjaar van 2011.