

B E H A N D E L B R I E F

Registratienummer:

Het Presidium van de gemeente Kerkrade, handelend met mandaat van de gemeenteraad – ex artikel 3a lid 1 van het Reglement van orde voor de vergaderingen van de raadcommissies ter voorbereiding van de vergaderingen van de raad der gemeente Kerkrade – stelt de hieronder gekozen commissie(s) voor om in de openbaarheid te doen behandelen, het onderwerp:

Onderwerp

Informatieavond Resultaten dienstverleningsonderzoek en procesaanpak Visie op dienstverlening

Algemene informatie

Dit onderwerp is toegekend aan de commissie: **Te behandelen d.d.:**

Openbare informatieavond

woensdag 26 juni 2024

Let op, ivm de financiële commissie en het EK voetbal is deze informatieavond op woensdagavond.

Aanleiding / toelichting

In 2024 is een start gemaakt aan het formuleren van een visie op dienstverlening. Tevens is als onderdeel van het tweejaarlijkse burgeronderzoek het dienstverleningsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek vormen een belangrijke input voor de visie op dienstverlening. In deze presentatie worden deze resultaten en het te volgen proces voor de visie op dienstverlening toegelicht.

Kader / afbakening

De resultaten van het dienstverleningsonderzoek en de procesaanpak Visie op dienstverlening worden besproken als voorloper op de inhoudelijke visie op dienstverlening die later dit jaar aan de orde komt. Laatst genoemde zal in september / oktober op de planning staan voor raads- en commissieleden.

B E H A N D E L B R I E F

Wijze van behandelen

De informatieavond wordt gestart met een algemene opening door de heer Erick Hildebrand, afdelingshoofd Burgerplein. Hij zal een inleiding geven in het thema dienstverlening.

Vervolgens zal een toelichting gegeven worden op de bouwsteen die vandaag aan de orde is, het dienstverleningsonderzoek. Aan de hand van enkele stellingen halen we uw input op en vergelijken die met de inbreng van deelnemers aan het onderzoek. Daarna zoomen we middels een presentatie in op thema's uit het onderzoek.

Tot slot zal ingegaan worden op de procesaanpak om te komen tot de nieuwe visie op dienstverlening. Er is ruimte voor het stellen van vragen n.a.v. het onderzoek en de rapportage.

Doel:

Raads- en commissieleden informeren over de resultaten van het dienstverleningsonderzoek en hoe de visie op dienstverlening tot stand komt.

Aard van het onderwerp:

Informerend

Vorm:

Schriftelijke stukken:	Onderzoeksrapport + infographic		
Mondelinge toelichting: Ja	Tijdsduur		15 minuten
Presentatie: Ja	Tijdsduur		20 minuten
Anders, namelijk: vragen en discussie	Tijdsduur		25 minuten

Bestuurlijke verantwoordelijke(n)

Wethouder Schlangen

B E H A N D E L B R I E F

Ambtenaren en externen

Aanwezig zullen zijn:

Externen:

Ambtenaren:

Erick Hildebrand
Jos Bauer
Bart Budie
Carin Kruiskamp – van der
Ploeg

Bijlage(n)

- Rapportage dienstverleningsonderzoek, Invior
- Infographic gemeente Kerkrade