

WORDT U GOED GEHOLPEN?

Een onderzoek naar hoe de dienstverlening door de gemeente Meierijstad is bedoeld, uitgevoerd en door de burgers wordt ervaren.

Rekenkamercommissie Meierijstad

25 februari 2021

AGENDA



21.15 – 21.20	Introductie en aanpak
21.20 – 21.40	Onderzoek I&O Research: resultaten, conclusies en aanbevelingen
21.40 – 22.10	Vragen en opmerkingen
22.10 – 22.15	Vervolgstappen

WAAROM ONDERZOEK NAAR DIENSTVERLENING?

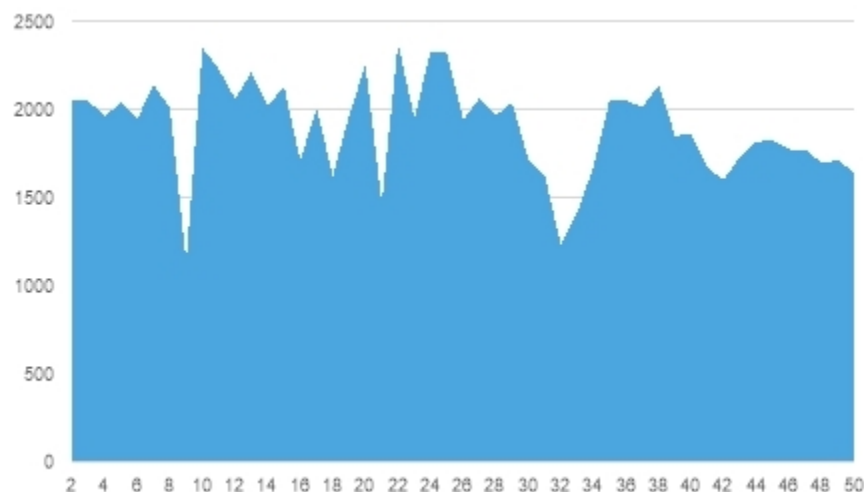


Waar staat de gemeente Meierijstad in het waarmaken van haar ambitie in dienstverlening aan burgers, hoe ervaren inwoners de dienstverlening van de gemeente en wat is daaruit te leren?

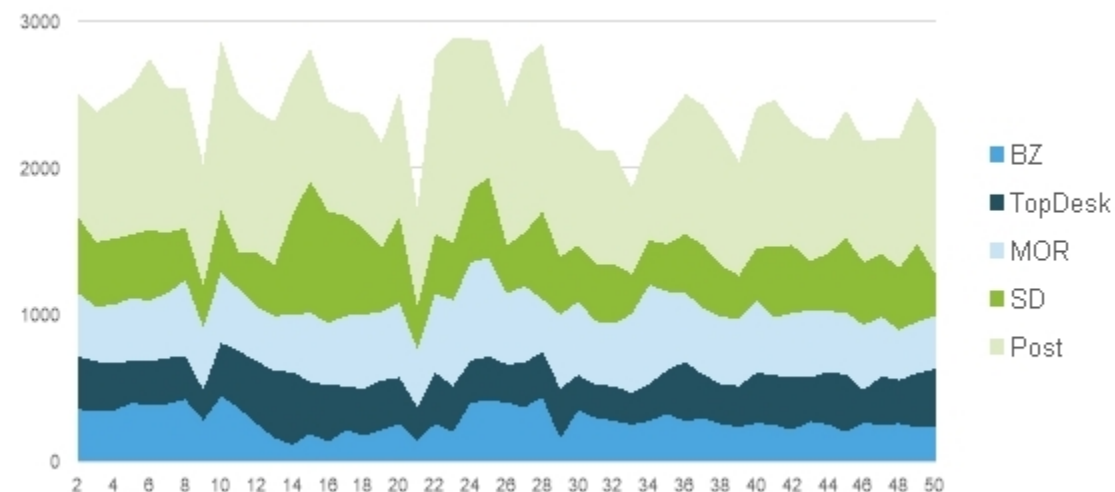
DIENSTVERLENING IN BEELD

Onder andere:

KCC: 100.000 telefoontjes

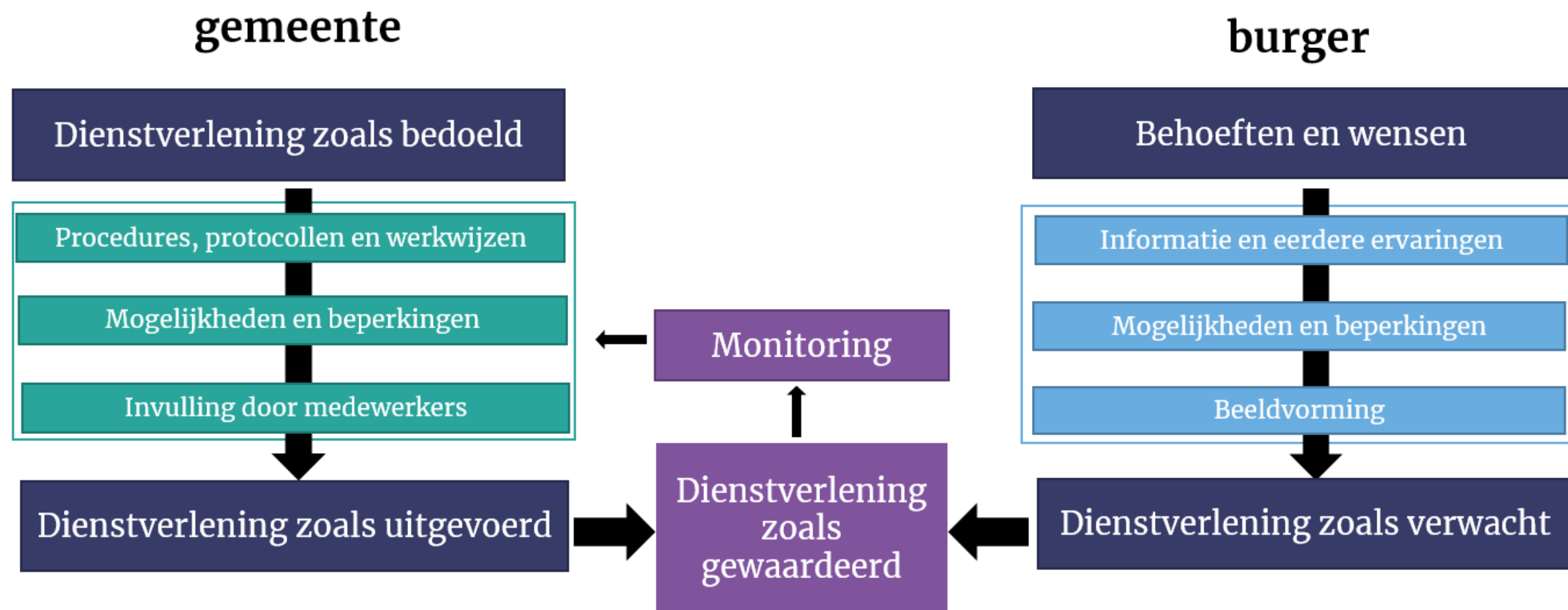


Wekelijks >2.000 ingediende (aan)vragen

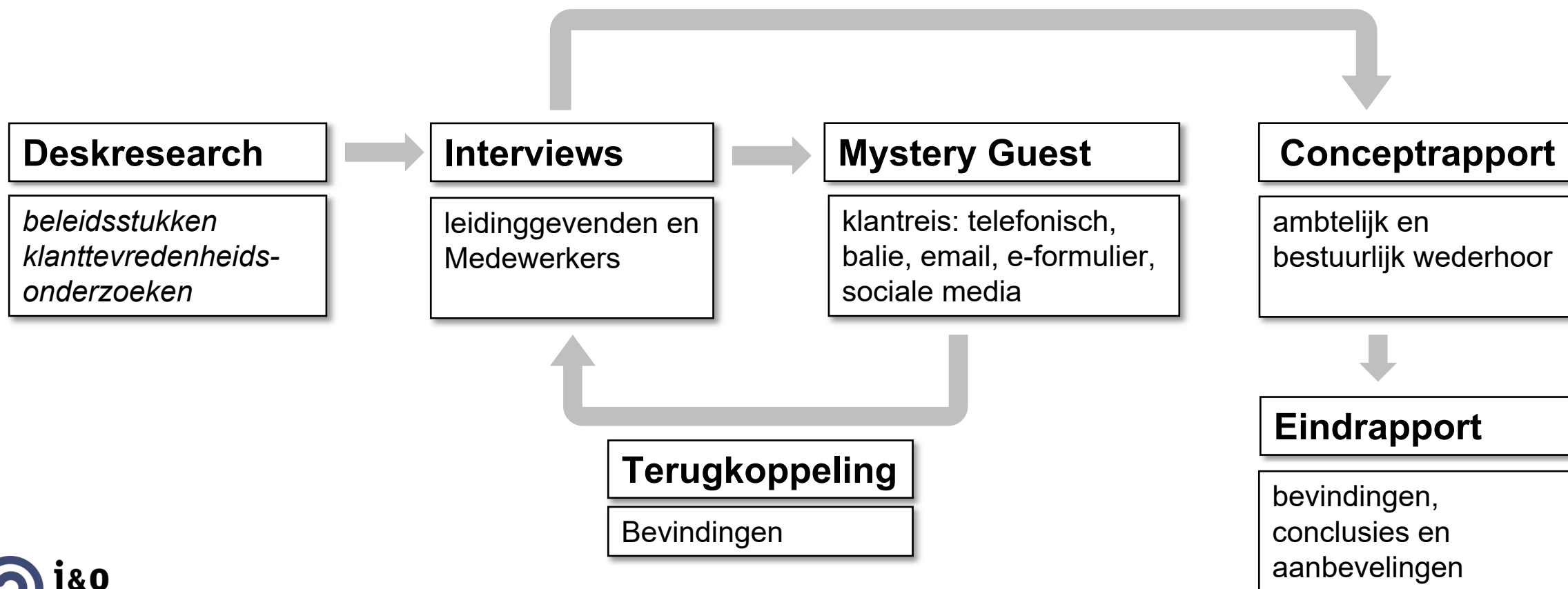


HOE KOMT KLANTWAARDERING TOT STAND?

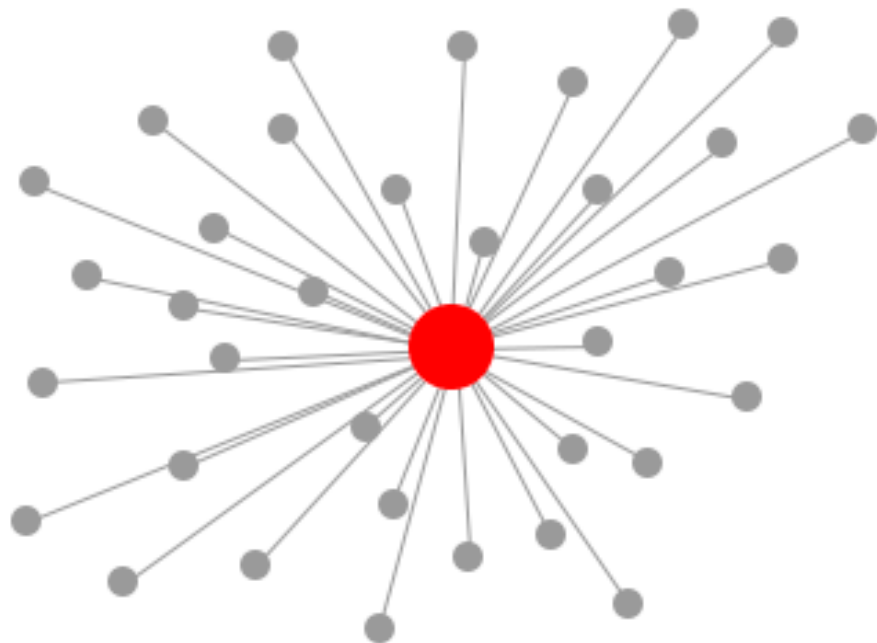
Conceptueel model



AANPAK



BELEID: KLASSIEK



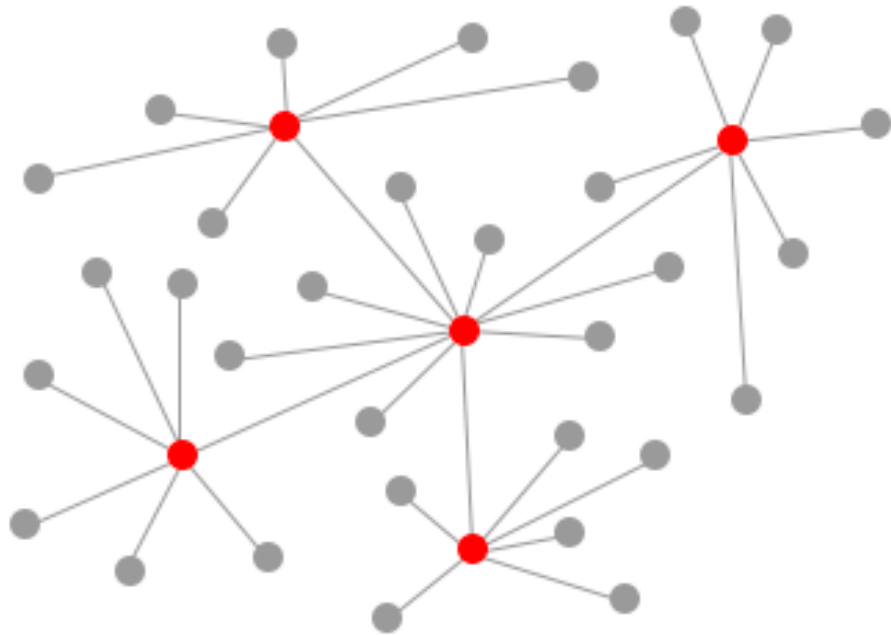
Uniforme werkwijze en controle

→ Centrale aansturing

→ Protocollen en servicenormen

→ Statisch: controleren en bijsturen

BELEID: MEIERIJSTAD KIEST VOOR..



Klant centraal en maatwerk

→ **Vrijheid en zelforganisatie**

→ **Cyclus evalueren en verbeteren**

→ **Dynamisch: continu verbeteren**

CONCLUSIES

1. BELEID

- Heldere uitgangspunten
- Visie passend en actueel

2. UITVOERING

- In lijn met visie, maar nog niet volledig ingevuld
- Kwaliteitsverbetering o.b.v. feedback klant
- Medewerkers: betrokken en kritisch
- Feedbackloop niet compleet
- Vrijheid voor ateliers

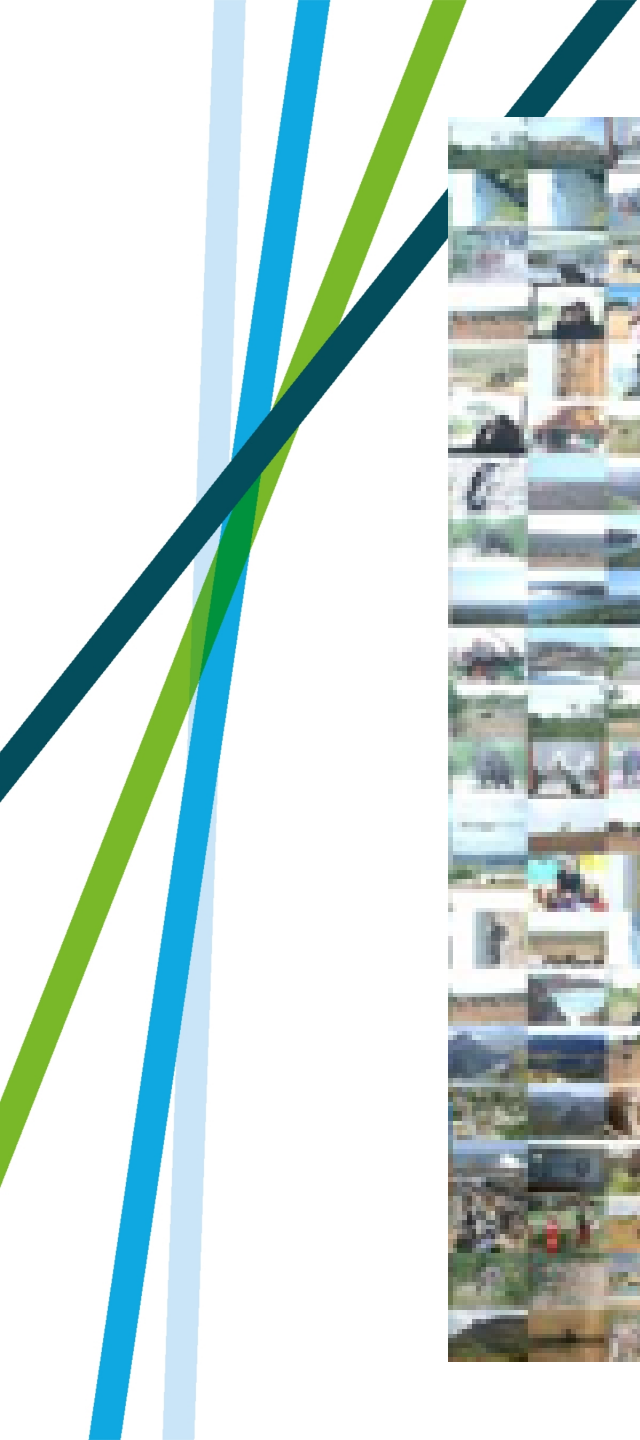
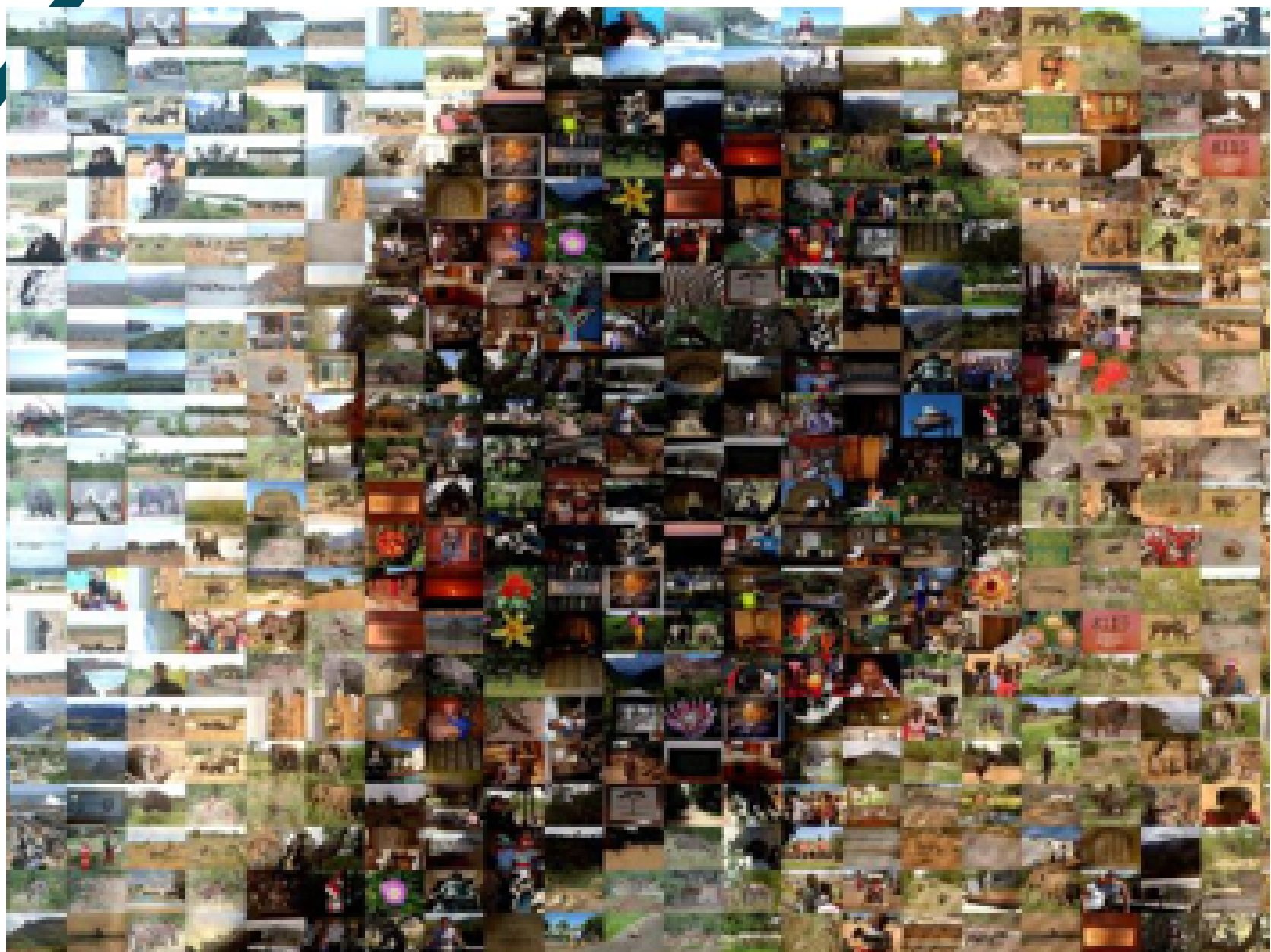
3. WAARDERING INWONERS

- Doelstelling = streefcijfer
- Klanten zijn positief

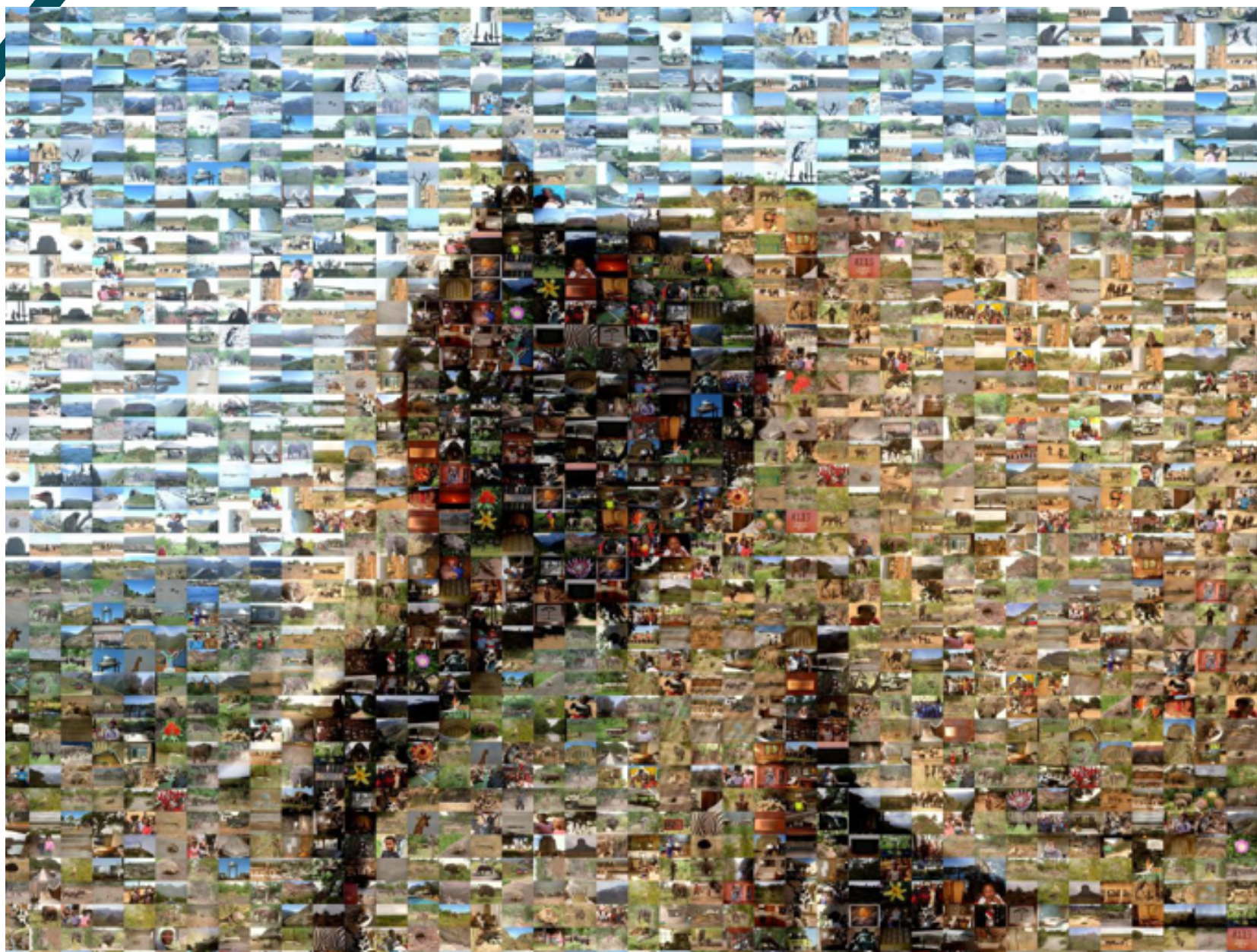
AANBEVELINGEN

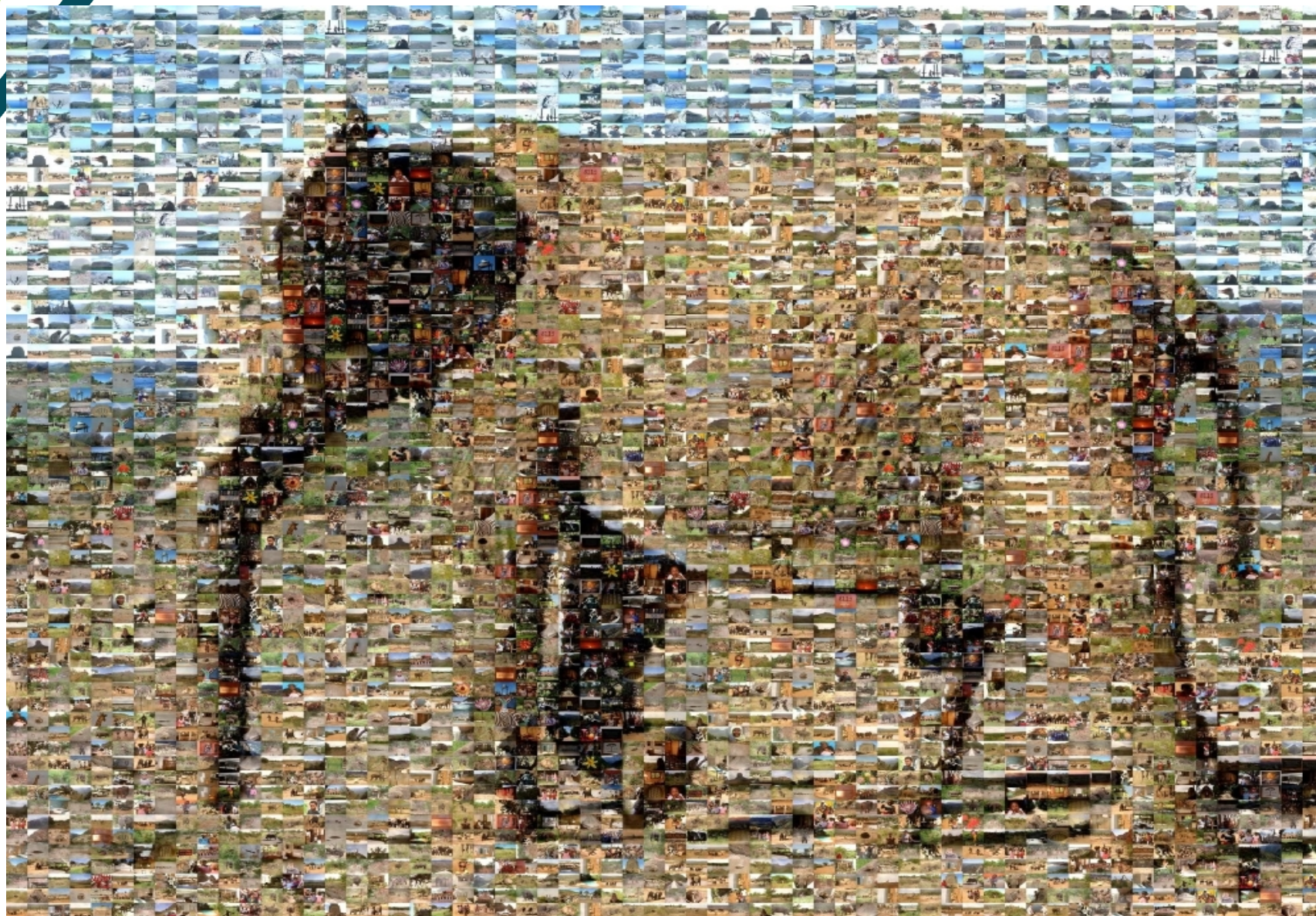


1. Geef inhoud aan de '8'
2. Zorg voor een methodiek die past bij het soort dienstverlening
3. Geef de feedback een prominentere plek in werkprocessen
4. Zorg ervoor dat medewerkers de cultuur van leren en verbeteren versterken
5. Maak (ook) analyses op strategisch niveau











VRAGEN EN OPMERKINGEN



VERVOLGSTAPPEN



Beeldvormend



25-02-2021



Oordeelsvormend



15-04-2021



Besluitvormend



29-04-2021



Uitvoering
door B&W