

ONDERZOEK KWALITEIT DIENSTVERLENING

Werkbijeenkomst raadsleden en raadsvolgers 20 februari
2024

Rekenkamer Rheden





Agenda voor vanavond

1. De onderzoeksvraag
2. Herijkte visie dienstverlening
3. Rol van de gemeenteraad
4. Vervolg na vanavond





Gebruik van mentimeter

Ga naar

www.menti.com

Voer de code in

4155 6050



Of gebruik een QR code



De centrale vraag

Hoe effectief stuurt de gemeente Rheden op de ontwikkeling van de gewenste kwaliteit van de dienstverlening?





Met aandacht voor:

- Realisatie van doelstellingen
- Communicatie hierover
- Organisatie
- Ervaringen gebruikers
- Rol van de gemeenteraad





Definitie Dienstverlening

“ledere interactie en/of transactie
tussen inwoners, bedrijven of
instellingen en de gemeentelijke
organisatie”





Wat betekent "kwaliteit" dienstverlening voor u?

Waiting for responses ...





Wij kijken bij kwaliteit naar

- Beleid en realisatie hiervan
- Informatie actueel, volledig & begrijpelijk
- Professionaliteit
- Klantgerichtheid
- Doorlooptijd
- Complexiteit procedure





DOOR DE OGEN VAN DE GEBRUIKER





Uitgangspunten visie Dienstverlening

1. Gastvrij.
2. Samenredzaamheid als uitgangspunt.
3. Professioneel op inhoud EN professioneel op gedrag.
4. Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig.
5. Samenwerkingspartners en netwerken.





Rol van de gemeenteraad

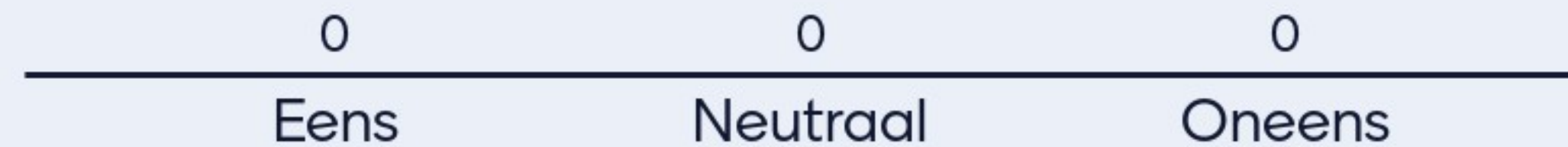
- Betrekt het college de raad bij de beleidsvorming en het bepalen van de ambitie?
- Stelt de raad zelf actief kaders?
- Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de kwaliteit van dienstverlening?

Naar de stellingen



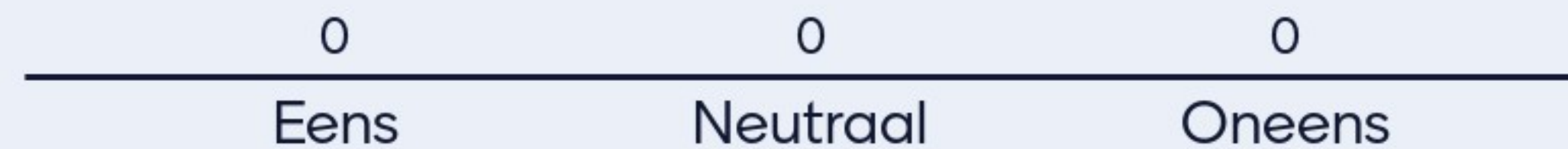


DE GEMEENTERAAD IS VOLDOENDE BETROKKEN BIJ DE TOTSTANDKOMING VAN DE HERIJKTE VISIE OP DIENSTVERLENING (DEC 2020)



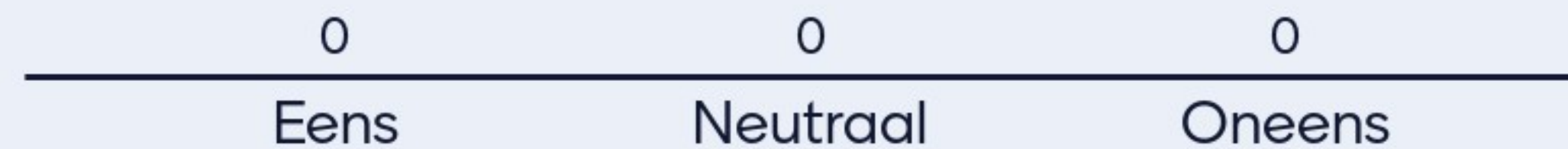


DE GEMEENTERAAD WORDT DOOR HET COLLEGE VOLDOENDE GEÏNFORMEERD OVER DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING



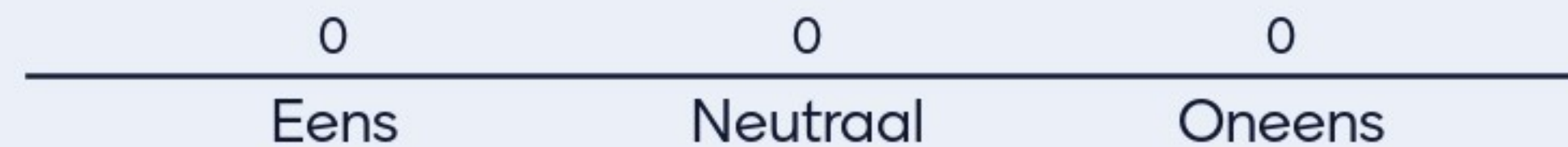


DE GEMEENTERAAD HEEFT DE AFGELOPEN JAREN OP EEN GOEDE MANIER GESTUURD OP DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING



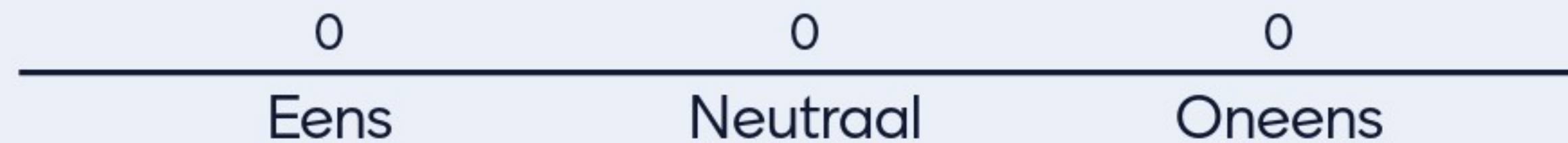


INWONERS VAN RHEDEN ZIJN OVER HET ALGEMEEN TEVREDEN OVER DE DIENSTVERLENING VAN DE GEMEENTE





DE DIENSTVERLENING IN RHEDEN IS KLAAR VOOR DE TOEKOMST





**WELK RAPPORTCIJFER DENKT U DAT DE
INWONER DE DIENSTVERLENING VAN
RHEDEN GEMIDDELD GEEFT?**

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10





Na vandaag

- Vervolg documentenonderzoek
- Interviews
- Uitkomsten vragenlijst verwerken
- Opstellen rapport
- Presentatie aan de gemeenteraad



Vragen?

