

Informatiesessie Dienstverlening

26 juni 2024



Gemeente Kerkrade



Gemeente Kerkrade

Voorstellen

- **Afdeling Burgerplein**

- Erick Hildebrand
- Jos Bauer

- **Afdeling Informatie**

- Carin Kruiskamp
- Bart Budie

- **Afdeling Communicatie & Marketing**

- Astrid Ceulemans



Gemeente Kerkrade



Programma

- Resultaten dienstverleningsonderzoek
 - Achtergrond
 - Responsverantwoording
 - Resultaten
 - Aanbevelingen
- Proces Visie op Dienstverlening



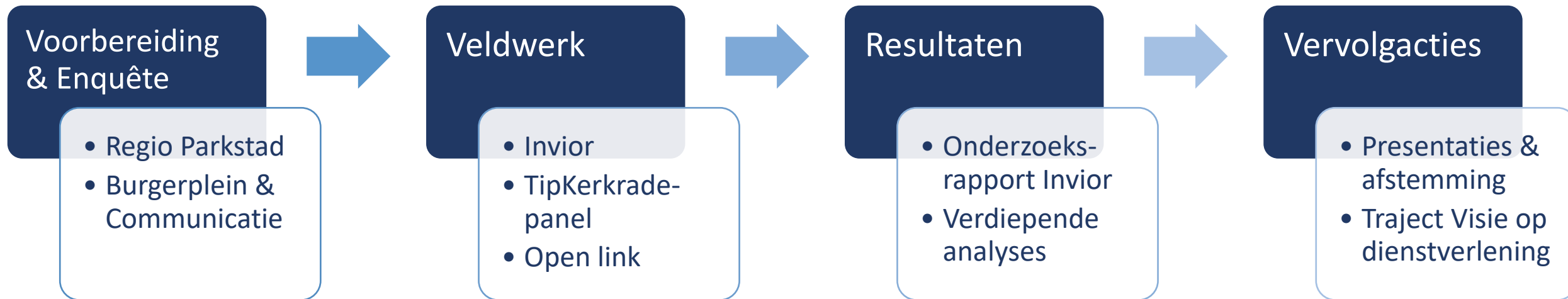


Burgeronderzoek Dienstverlening

Inleiding

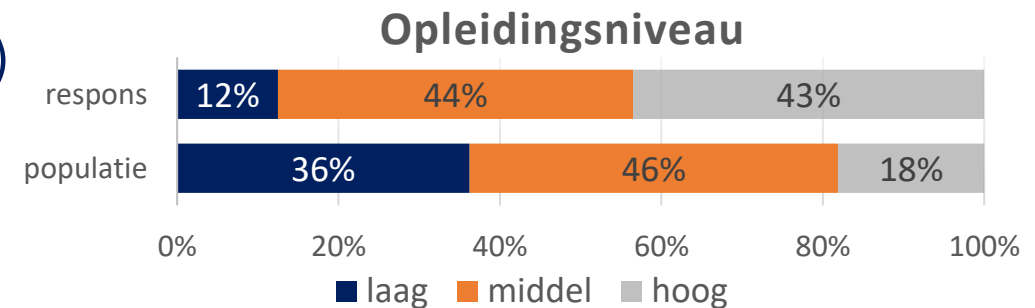
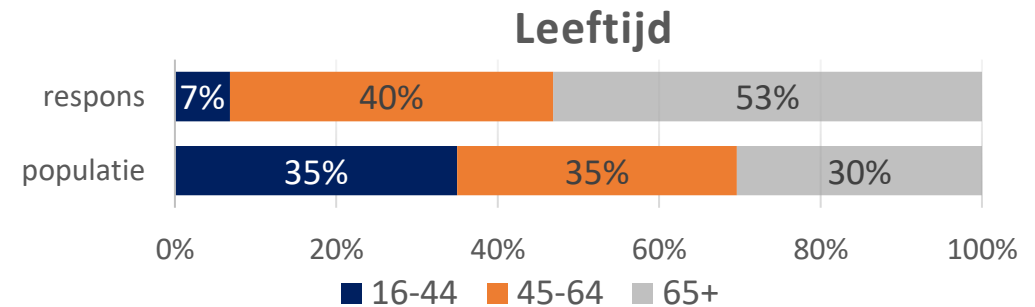
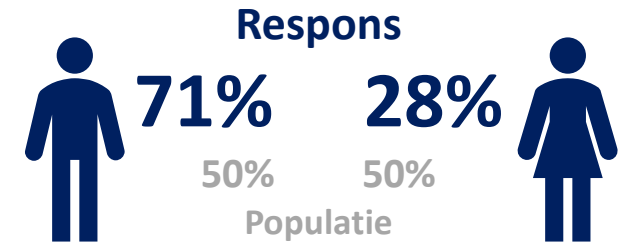


Proces



Respons

- Aantal respondenten:
559
- Oververtegenwoordigd:
 - Mannen
 - Oudere leeftijdsgroepen
 - Hoger opgeleiden→ *weegfactoren*
- Inzet op laaggeletterden i.s.m. Vista (taalambassadeurs)





Tijd voor uw mening

ga naar: www.menti.com

code: 7349 1199



Resultaten

Dienstverlening

• Score Kerkrade :

6,8

• Parkstad: 6,7

• Nederland: 6,7



Laten zien
waarmee bezig

47%

Parkstad
39%



(aan)vraag
makkelijk

65%

Parkstad
67%



Voldoende manieren
voor contact

69%

Parkstad
68%



Reageert snel

30%

Parkstad
33%



Op hoogte van
afhandeling

31%

Parkstad
38%



klachtafhandeling

24%

Parkstad
24%



Afspraken
nakomen

38%

Parkstad
35%

Dienstverlening

- Score Kerkrade :

6,8

- Parkstad: 6,7
- Nederland: 6,7

Aandachtspunten

- Reactie & terugkoppeling
- Afhandeling klacht/verzoek
- Behulpzaamheid personeel



Laten zien
waarmee bezig

47%

Parkstad
39%



(aan)vraag
makkelijk

65%

Parkstad
67%



Voldoende manieren
voor contact

69%

Parkstad
68%



Reageert snel

30%

Parkstad
33%



Op hoogte van
afhandeling

31%

Parkstad
38%



klachtafhandeling

24%

Parkstad
24%



Afspraken
nakomen

38%

Parkstad
35%

Communicatie & Informatie

• Score Kerkrade :

6,2

• Parkstad: 6,0

• Nederland: 6,4

abc

Begrijpelijke taal

71%

Parkstad
67%



Informatie makkelijk
te verkrijgen

59%

Parkstad
55%



Voldoende informatie
gemeentelijke besluiten

43%

Parkstad
39%



Transparantie
besluitvorming

20%

Parkstad
17%



Duidelijk welke
afwegingen

19%

Parkstad
17%

Communicatie & Informatie

- Score Kerkrade :

6,2

- Parkstad: 6,0
- Nederland: 6,4

Aandachtspunten

- Transparantie besluitvorming
- Communicatie (bij plannen e.d.)
- Informatievoorziening

abc

Begrijpelijke taal

71%

Parkstad
67%



Informatie makkelijk
te verkrijgen

59%

Parkstad
55%



Voldoende informatie
gemeentelijke besluiten

43%

Parkstad
39%



Transparantie
besluitvorming

20%

Parkstad
17%



Duidelijk welke
afwegingen

19%

Parkstad
17%



Gemeente Kerkrade

Betrokkenheid bij plannen

- Score Kerkrade :

6,4

- Parkstad: 6,1
- Nederland: -



Luistert voldoende

20%

Parkstad
21%



Inwoners betrekken

35%

Parkstad
29%



Ruimte voor
ideeën/initiatieven

24%

Parkstad
23%



Gemeente Kerkrade

Betrokkenheid bij plannen

- Score Kerkrade :

6,4

- Parkstad: 6,1
- Nederland: -

Aandachtspunten

- Luisteren naar / serieus nemen inwoners
- Inwoners (meer) betrekken



Luistert voldoende

20%

Parkstad
21%



Inwoners betrekken

35%

Parkstad
29%



Ruimte voor
ideeën/initiatieven

24%

Parkstad
23%



Gemeente Kerkrade

Conclusie

- ☐ Dienstverlening & Communicatie heeft betrekking op de gehele organisatie
- ☐ Kerkrade scoort over het algemeen gemiddeld
- ☐ Ruimte voor verbetering op verschillende aspecten



Aanbevelingen

Punten voor verbetering:

1. Houding & gedrag
2. Reactiesnelheid, terugkoppeling & statusupdates
3. Up-to-date en gebruiksvriendelijke website
4. Transparantie besluitvorming
5. Tijdige berichtgeving plannen, evenementen, e.d.

Lopende initiatieven:

- Visie op dienstverlening
- Aanbesteding website & huisstijl
- Invulling Omgevingswet, Woo, Wmebv





Vragen?



Visie op Dienstverlening

Wij maken met elkaar... een visie op dienstverlening



We denken aan een visie die rust op vier pijlers:

1. Klant Centraal
2. Digitaal Waar Het Kan – Persoonlijk Waar Het Nodig Is
3. Efficiënt en Effectief Werken
4. Samenwerken voor Resultaat

Uitgangspunten dienstverlening

- Transparantie
- Betrouwbaar en Veilig
- Continu Leren en Verbeteren
- Interne organisatie



Vervolgproces

- We starten met ophalen (van buiten naar binnen):
- Te denken aan:
 - Verenigingen
 - Ondernemers
 - Burgers (wijkpanels)
 - Medewerkers (werknemerspanel)
 - OR
 - MT's
 - Directie
 - Raad
 - College



Vervolgproces

- Nu in gesprek met:
 - Achilles Top - bestuur
 - Furos - bestuur
 - FC Kerkrade West - bestuur
 - TBD Air (bedrijf) / Sjun Jek Evenementenorganisator
 - HM Event Management Eric Hermans Evenementenorganisator
 - Sjevemet leeft! Evenementenorganisator (burgerinitiatief)
 - Sportstichting
 - AMO
 - Seniorenraad
 - Cliëntenraad
 - Ondernemingsvertegenwoordiging Kerkrade-breed (via economische zaken)



Vervolgproces

- Meer intern:
 - Afdeling Burgerplein
 - Projectleider Burgerparticipatie
 - Economische zaken
 - Beleef Kerkrade (speerpunt wensen/behoefes evenementenorganisatie / stadsmarketing)
 - Projectleider Vier zunt Kirchroa (gemeentebreed intern ontwikkelingstraject)
 - Afdeling communicatie
 - Medewerkerspanel
 - Gemeenteraad
 - College
 - Directieteam
 - Managementteam



Vervolgproces

Na zomerreces:

- Inhoudelijke sessie Raad (1 oktober)
- Concretiseren en ter besluitvorming voorleggen college
- Vervolgstappen met concrete dienstverleningsconcepten - aanpak





Vragen?

**Bedankt voor uw
aandacht!**



Gemeente Kerkrade