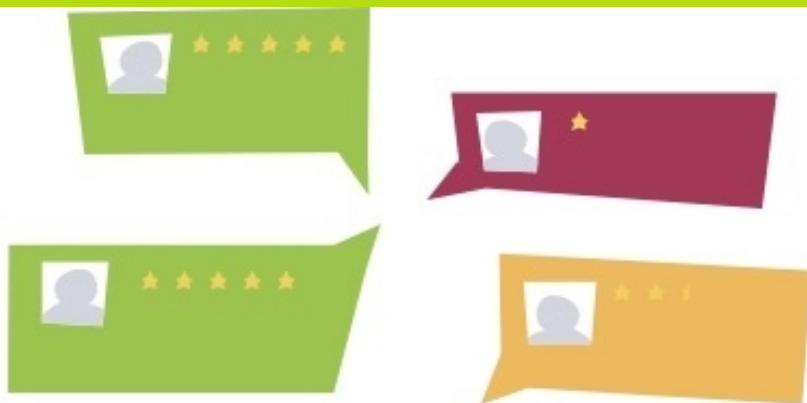


Kwaliteit van de dienstverlening in Rheden: Van beleving naar verbetering

**REKENKAMER
GEMEENTE
RHEDEN**



1 oktober 2024
Oriënterende
vergadering

gemeente Rheden



ONDERZOEKSVRAAG



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

DEELVRAGEN

1. Doelstellingen, organisatie en realisatie dienstverlening
2. Ervaringen van inwoners
3. Mogelijkheden tot verbetering
4. Rol van de gemeenteraad

DE AANPAK

- Documentenonderzoek
- Interviews intern en extern
- werkbijeenkomst leden gemeenteraad en fractievolgers
- Enquête onder inwoners van gemeente

6 ASPECTEN

1. Bereikbaarheid
2. Professionaliteit
3. Klantgerichtheid
4. Betrouwbaarheid
5. Communicatie
6. Doorlooptijden



OORDEEL INWONERS

Laatste keer contact	Aantal	Score 2024	Score 2017
Algemeen	550	6,4	7,5
Via balie/gemeentehuis	37	7,0	8,2
Via de telefoon	114	6,8	7,5
Via e-mail	65	6,5	7,2
Via de website	107	6,8	7,4

DEELCONCLUSIES



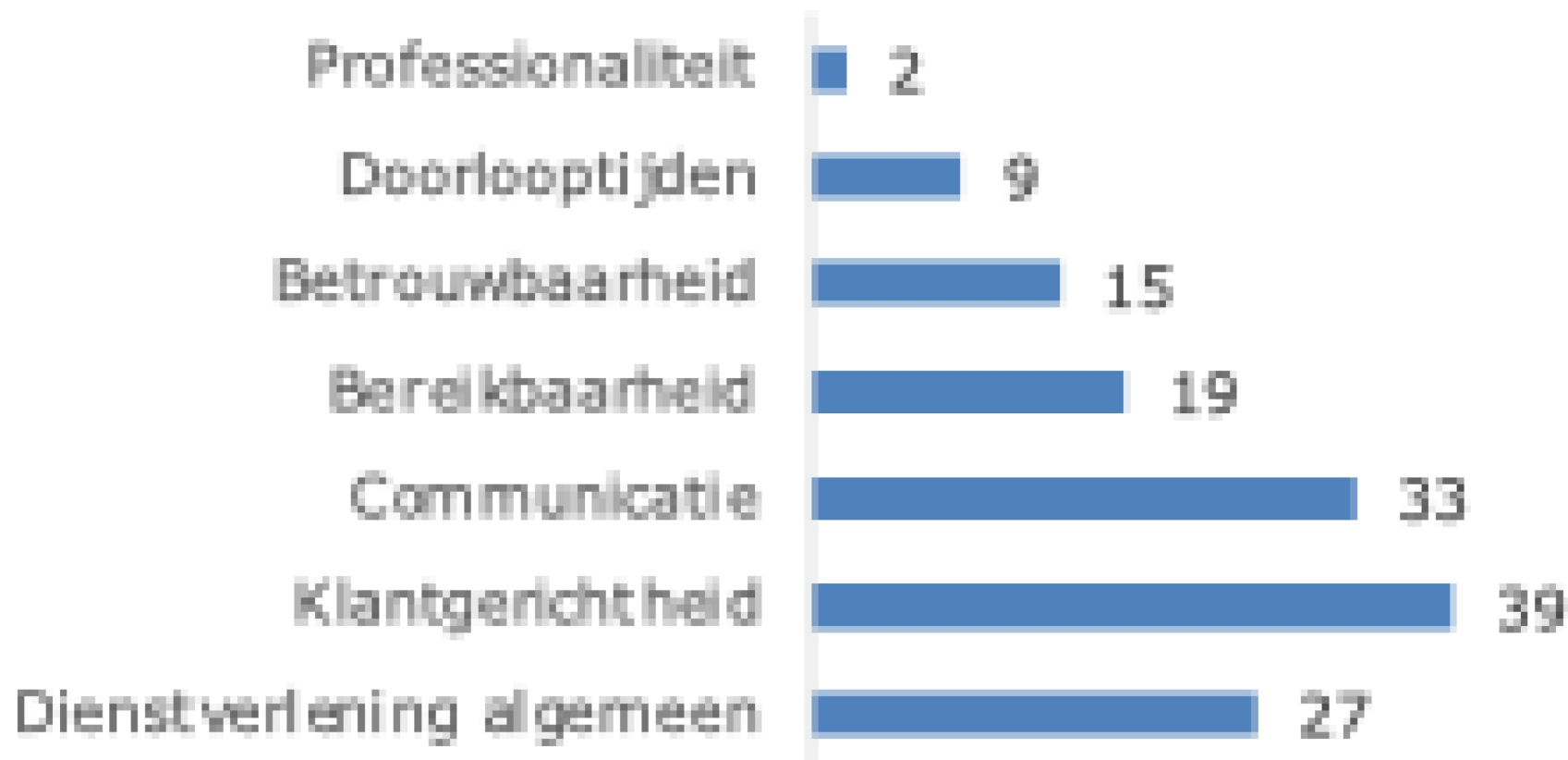
- Actueel beleid op dienstverlening
- Project Digitale dienstverlening:
 - Nieuwe wetgeving digitale dienstverlening
 - Duidelijk plan
 - Passend bij wensen inwoners
 - SMART doelstelling

DEELCONCLUSIES



- Geen SMART doelstellingen en overkoepelend werkproces
- Implementatie loopt achter
- 5 uitgangspunten niet vertaald naar normen
- Score onder landelijk en niveau 2017
- Informatie aan en sturing door raad kan beter

Ideeen ter verbetering



AANBEVELINGEN COLLEGE

1. Zet voortvarende aanpak project digitalisering voort incl. openstaande acties en verbeteruggesties
2. Onderzoek vergroten telefonische en fysieke bereikbaarheid
3. Herhaal onderzoek ervaringen inwoners: digitaal en algemeen

AANBEVELINGEN RAAD EN COLLEGE

4. Stel normen vast, SMART doelstellingen en implementatieplan
5. Verbeter klachtenafhandeling: tijdige afhandeling en verbeterpunten



AANBEVELINGEN RAAD

Vraag het college u te informeren:

6. Over de uitvoering van de aan haar gerichte aanbevelingen
7. Over de voortgang:
 - voornemens herijkte visie,
 - project digitalisering van dienstverlening
 - status dienstverleningsnormen

VRAGEN?

