

advies
aan b&w

TILS 479



Sector	: Inwoners	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Publiekszaken	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Petra Bulk Tel.: (0495) 575 452	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-004984

ONDERWERP

Evaluatie nota 'Weert heeft Antwoord©' (project dienstverlening).

ADVIES

- Instemmen met de eerste evaluatie van de nota 'Weert heeft Antwoord©' (periode juni 2011 tot juni 2012).
- Kennismaken van de resultaten van de Benchmarking Publiekszaken "Rapport op maat: klanttevredenheidsonderzoek".

TOELICHTINGRelatie met vorig voorstel:

Relatie met B&W-nummer 3447 over vaststelling van de nota 'Weert heeft Antwoord©, Dienstverlening in de gemeente Weert 2011-2014'

Algemeen:

Vorig jaar, juni 2011, is de nota 'Weert heeft Antwoord©' vastgesteld. Hierin zijn de visie en doelstellingen op het gebied van dienstverlening opgenomen, als ook de uit te voeren activiteiten en projecten. Dit alles is onderdeel van het project dienstverlening, dat weer onderdeel is van het Programma FLOW (organisatieontwikkelingstraject).

Argumenten:

In deze eerste evaluatie komt de stand van zaken van het project dienstverlening aan de orde. Het evalueert het eerste jaar van het project, dat loopt tot 2014 (als het nieuwe stadhuis in gebruik zal worden genomen). Het nieuwe stadhuis is de punt op de horizon: dan moet de dienstverlening van de gemeente Weert perfect op orde zijn. Bij dienstverlening gaat het om dienstverlening via vier kanalen: schriftelijk, telefonisch, elektronisch en persoonlijk (aan de balie). Door het project jaarlijks te evalueren, wordt inzichtelijk waar we staan en waar nog extra aandacht nodig is.

Weert, 25 juni 2012 De directeur		S	B	W	W	W	W
		akkoord					
Akkoord met advies		bespreken					
		Behandeling uiterlijk in college van 3 juli 2012					

Beslissing d.d.:

03 JULI 2012

Nummer:

24

De secretaris,

Totaal aantal pagina's 2

Ook bijgevoegd is het 'Rapport op maat: klanttevredenheidsonderzoek'. Hierin staan de resultaten van de Benchmarking Publiekszaken, uitgevoerd in het voorjaar van 2012. De uitkomsten zijn een nulmeting voor Weert en laten zien waar nog verbeterpunten zitten.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

Niet van toepassing.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

Niet van toepassing.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Inwoners van Weert
- ❖ Raadsleden
- ❖ Interne organisatie

Nadere specificatie: Informeren door persbericht uit te brengen.

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Persbericht
- ❖ Gemeentelijke website

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

Intern is door diverse medewerkers input gegeven op de stand van zaken van onderdelen binnen het project dienstverlening.

Extern:

Extern is overleg gevoerd met het Team Benchmarking Publiekszaken. Ook is Weert samen met vijf andere gemeenten aanwezig geweest bij de Kringbijeenkomst van de Benchmarking Publiekszaken. Doel van de Kringbijeenkomst is ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren. Er volgen nog twee bijeenkomsten.

BIJLAGEN

Openbaar:

Evaluatie 'Weert heeft Antwoord©', juni 2011 - juni 2012.
Rapport op maat: klanttevredenheidsonderzoek (juni 2012).

Niet-openbaar:

Niet van toepassing.