

Raadsinformatiebrief

<i>Aan</i>	Raad
<i>Portefeuillehouder</i>	Mark van Stappershoef
<i>Onderwerp</i>	Servicenormen
<i>Datum</i>	28-06-2022

Kennisnemen van

het proces rondom het ontwikkelen van servicenormen, op basis van de visie op dienstverlening.

Inleiding

Op 8 februari 2022 heeft u een amendement ingediend. Hiermee kregen wij opdracht om servicenormen te ontwikkelen, op basis van de visie op dienstverlening. We hebben afgesproken om u voor de zomer een terugkoppeling te geven over het proces rondom het ontwikkelen van servicenormen. In deze brief leest u hierover.

De voorbereidingen zijn gestart

Een servicenorm moet iets zeggen over de kwaliteit van onze dienstverlening: wat mag iemand van ons verwachten? We denken dan bijvoorbeeld aan hoe snel we de telefoon opnemen, en of een afspraak bij de balies inderdaad binnen de geschatte tijd afgerond is.

Er zijn inmiddels twee overleggen geweest in GHO-verband. Hierin is besproken hoe te komen tot (gezamenlijke/vergelijkbare) servicenormen. Uw raad heeft gevraagd om meetbare normen. Ons idee is om te starten met 2 of 3 realistische normen, die geautomatiseerd zijn te meten. We willen de organisatie op dit moment niet belasten met een servicenorm waarvoor extra inspanning nodig is om te registreren. Door klein te beginnen is het mogelijk om de organisatie op een gepaste manier mee te nemen in alle ontwikkelingen.

Vooruitblik

Wetgeving

Nieuwe wetgeving legt soms nieuwe normen op. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) schrijft bijvoorbeeld voor, dat het versturen van ontvangstbevestigingen wordt verbeterd - binnen een bepaalde normtijd. We lopen niet vooruit op nieuwe wetgeving, maar pakken dit op binnen de projecten voor de implementatie ervan.

Klanttevredenheidsonderzoek

Binnen GHO-verband onderzoeken we op dit moment de haalbaarheid van een systeem waarmee we tevredenheid over onze dienstverlening kunnen meten. Met zo'n systeem is het mogelijk om mensen snel na het contact met de gemeente te vragen naar hun mening. Vooraf bepaal je hiervoor een norm: wanneer zijn we tevreden? Dit kan dan een nieuwe servicenorm zijn.

Vervolg

De komende periode gaan we in overleg met verschillende teams over welke meetbare servicenormen we in de tweede helft van dit jaar aan u voor kunnen leggen.