

COLLEGEVOORSTEL

Onderwerp

Ontwikkelen van een kwaliteitsmonitor dienstverlening (Publiekscentrum) en verdere implementatie van het kwaliteitshandvest.

Te besluiten om

Een bedrag van € 9.000 aanwenden, waarvan € 6.000 structureel, voor de ontwikkeling van een kwaliteitsmonitor dienstverlening en voor de verdere implementatie van het kwaliteitshandvest.

Inleiding

Dit jaar nog zal er een kwaliteitshandvest geïmplementeerd worden. Hierbij worden verschillende servicenormen niet alleen aan de burgers van Krimpen aan den IJssel gepresenteerd, maar ook in de organisatie onder de aandacht gebracht. Het opstellen en presenteren van deze normen heeft als gevolg dat deze ook meetbaar moeten zijn.

Om een goede dienstverlening te kunnen waarborgen en uiteindelijk te verbeteren is het monitoren van de prestaties onontbeerlijk. Voor vele situaties beschikt de afdeling Publiekcentrum al over de nodige managementinformatie. Zo kunnen de wachttijden aan de loketten eenvoudig gemeten worden en is ook het gebruik van het E-loket continu inzichtelijk.

Echter, voor met name de telefonische dienstverlening ontbreken nog de mogelijkheden om het dienstverleningsniveau te meten. De ontwikkeling van een kwaliteitsmonitor is hierbij noodzakelijk en zal de komende jaren verder vorm krijgen.

Beoogd effect

Door de kwaliteit van de verschillende vormen van dienstverlening meetbaar te maken is het mogelijk hierop te sturen. Eveneens kan, als gevolg van een beter inzicht in de prestaties, een efficiencyslag gemaakt worden. Dit alles levert behalve een verbetering van de dienstverlening ook organisatorisch gewin op.

Argumenten

De invoering van het kwaliteitshandvest brengt met zich mee dat, buiten het presenteren van de normen aan de burger, er ook intern bekendheid gegeven moet worden aan deze normen. Het kwaliteitshandvest zal dan ook verder in de organisatie geïmplementeerd worden. Communicatie van de normen uit het handvest is hierbij essentieel.

Door de invoering van het kwaliteitshandvest is het noodzakelijk ook daadwerkelijk te kunnen meten of deze normen behaald worden. Dit is nu nog niet op alle onderdelen mogelijk. Momenteel is er bijvoorbeeld geen zicht op wat de gemiddelde duur van telefoongesprekken van de verschillende medewerkers is en of een terugbelafspraak daadwerkelijk binnen de, in het kwaliteitshandvest opgenomen, termijn afgehandeld is.

Naast het kunnen sturen op het dienstverleningsniveau, is ook het inzichtelijk krijgen van de prestaties belangrijk in het kader van deelname aan bijvoorbeeld de Benchmark Publiekszaken. Bij deze benchmark worden de prestaties vergeleken met die van andere gemeenten. Nu is het nog niet altijd mogelijk op alle vragen een antwoord te geven. Dit maakt de benchmark minder waardevol. Buiten dat de prestaties op het gebied van de

dienstverlening inzichtelijk worden, zullen de cijfers ook gebruikt worden om de dienstverleningsprocessen efficiënter te maken.

Kanttekeningen

--

Financiën

Voor de doorontwikkeling van het dienstverleningsconcept, waarin de kwaliteit van de dienstverlening een belangrijke rol speelt, is een bedrag als 'Nieuw beleid' van € 21.000 opgenomen in de begroting. In een eerder advies is hiervan al een deel aangewend. Nu wordt hiervan € 9.000 aangewend om de ontwikkeling van een kwaliteitsmonitor dienstverlening en de verdere implementatie van het kwaliteitshandvest te bekostigen. Hiervan is € 6.000 structureel nodig voor de kwaliteitsmonitor. Deze zal de komende jaren verder ontwikkeld worden.

Communicatie

--

Uitvoering

Met behulp van een kwaliteitsmonitor kan onze dienstverlening goed en gestructureerd gemeten worden. Dit betreft zaken als gemiddelde gespreksduur, wachttijden, afhandelingstermijnen, enz. Ook zal het kwaliteitshandvest geïmplementeerd worden.

Bijlagen

--