

Raadscommissievoorstel

Status: Informerend

Agendapunt:	6
Onderwerp:	Evaluatie programma Dienstverlening
Datum:	6 september 2013
Portefeuillehouder:	drs. H.C.P. Noten
Decosnummer:	107
Informant:	Nicole Snellaars-Lamers E.n.snellaars@dalfsen.nl T. (0529) 488 391

Doel:

Bespreken van het Evaluatiedocument Programma Dienstverlening.

Inleiding:

In 2011 heeft de gemeenteraad besloten met programma Dienstverlening de gemeentelijke dienstverlening verder te professionaliseren en toekomstbestendig te maken. Eind 2012 is een voortgangsrapportage aan de gemeenteraad aangeboden. Om het programma Dienstverlening af te sluiten, is een evaluatiedocument opgesteld.

Kernboodschap:

De afgelopen twee jaren zijn door de integrale aanpak en de gebundelde focus van de zeven projecten talrijke ontwikkelingen in gang gezet. In het evaluatiedocument staat informatie over de uitgevoerde acties, de effecten en wordt een blik geworpen op de (nabije) toekomst.

Het college biedt het evaluatiedocument ter bespreking aan de raadscommissie aan. Het advies wordt niet doorgeleid naar de raadsvergadering, omdat het een evaluatie betreft.

Communicatie:*Digitale nieuwsbrief medewerkers*

Na behandeling in de raadscommissie wordt een digitale nieuwsbrief verspreid onder de medewerkers (gelijk aan het voortgangsbericht van december 2012).

Dienstverleningskrant

Er wordt een dienstverleningskrant uitgegeven om inwoners en ondernemers te wijzen op de (gewijzigde) dienstverlening in onze gemeente. Qua timing wordt aansluiting gezocht bij project Klantcontactcentrum (basis KCC x periode operationeel).

Vervolg:

Aangebrachte wijzigingen of nieuwe werkwijzen maken zoveel mogelijk deel uit van reguliere activiteiten in de organisatie (onderdeel van het werkproces, dan wel van de -gewenste- cultuur). Het verdient aanbeveling de focus op het thema dienstverlening vast te houden. Waardering uitspreken waar zaken goed gaan en actie ondernemen waar verbetering nodig is. Voor borging en continuïteit wordt ook aansluiting gezocht bij het ontwikkeltraject 'De Verbouwing' en de acties naar aanleiding van de externe meting naar de organisatieontwikkeling (audit OO-model).

Bijlagen:

1. Evaluatiedocument programma Dienstverlening

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,
drs. H.C.P. Noten

de secretaris-directeur,
drs. H. Zwart