



S068211

MOTIE
INGETROKKEN
§

D06

Hengelo**D66**

De gemeenteraad van Hengelo, in vergadering bijeen op 12-03-2019,

Motie evaluatie dienstverlening Gemeente Hengelo

Constaterende dat:

- De gemeente met de implementatie van het nieuwe dienstverleningsconcept al belangrijke verbeterstappen heeft ingezet.
- De gemeente echter nog niet structureel voor alle domeinen de kwaliteit van de dienstverlening monitort.
- De gemeente bezig is met het implementeren van de open bestuursstijl.

Overwegende dat:

- De Hengelose inwoners, ondernemers en organisaties centraal staan in de gemeente (cf. het coalitieprogramma)
- De Raad, college van B&W en de ambtelijke organisatie een open houding dienen aan te nemen (cf. het coalitieprogramma)
- Het van belang is dat de inwoners goed en proactief worden geholpen met de problemen, vragen of overige onderwerpen.
- Feedback vragen op de huidige manier wellicht beter kan.
- In het coalitie programma is opgenomen dat we de dienstverlening beter aan laten sluiten bij de verwachting van de inwoner.
- De gemeente een goede en consequente dienstverlening dient te leveren ongeacht het product of dienst.

Spreekt uit dat:

- De huidige manier van het evalueren van dienstverlening verbeterd kan worden.
- Het een meerwaarde is om doelstellingen te vormen en prestaties te evalueren om sturing te geven aan de dienstverlening.

Draagt het college op:

- Onderzoek te doen naar de juiste manier van het evalueren van de algemene dienstverlening, ongeacht product of dienst.
- Concrete, SMART, doelstellingen te formuleren waaraan de dienstverlening van Hengelo dient te voldoen.
- De prestaties te meten, te evalueren, te communiceren en op basis van deze prestaties de dienstverlening te sturen.

En gaat over tot de orde van de dag.

Ondertekening door:

R.H. Oude Munnink

namens D66 Hengelo,