

## RAADSVOORSTEL

**Onderwerp** : Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010  
**Raadsvergadering** : 9 april 2008  
**Agendapunt** : c  
**Voorstelnummer** : 2008.69877  
**Eenheid** : Strategische Ontwikkeling

**Politieke markt d.d.** : 26 maart 2008  
**Portef.houder** : wethouder Hiemstra  
**BenW-besluit d.d.** : 4 maart 2008

### Voorstel

1. Het Kwaliteitshandvest Deventer vast te stellen;
2. De Monitor Publieke Dienstverlening 2010 vast te stellen.

### Inleiding

De Raad van de gemeente Deventer is toegezegd een discussie aan te gaan over een zgn. nulmeting publieke dienstverlening, een toezegging die tijdens de Politieke Markt op 4 juli jl. vorm is gegeven met behulp van de discussienotitie "Wat is excellente dienstverlening". De fracties in de Raad hebben zich aan de hand van vijf stellingen in de notitie uitgesproken over de (invulling van de) kwaliteit van de publieke dienstverlening en hoe te komen tot een nulmeting hiervan. Twee van de vijf stellingen ontvingen tijdens de Politieke Markt de meeste bijval, namelijk dat excellente dienstverlening verder gaat dan alleen tevreden loketbezoekers en dat het niet voldoende is om alleen van binnenuit normen voor dienstverlening te stellen.

### Beoogd resultaat

Een raadsbesluit over een kwaliteitshandvest en een nulmeting, tussenmetingen en eindmeting voor de monitor. Met het besluit bakent de Raad af wat ze onder excellente dienstverlening verstaat en wat de gewenste kwaliteit in 2010 dient te zijn (kwaliteitshandvest), waar de gemeente qua kwaliteit staat (de nulmeting), en hoe de monitoring van het kwaliteitshandvest plaatsvindt (omvang, frequentie, evaluatie). Het project dient verder te leiden tot borging van het kwaliteitshandvest in de betreffende eenheden en borging van de gekozen wijze van monitoring en evaluatie.

### Kader

Ingezette organisatieontwikkeling met de ambitie om in 2010 een excellente dienstverlener te zijn.

### Argumenten

Met het nu vaststellen van het Kwaliteitshandvest Deventer en Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010 is er de basis voor de concrete uitwerking van de ambitie richting excellente dienstverlening en het meten van de geboekte resultaten in dit traject.

### Draagvlak

Kwaliteitshandvest Deventer en Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening zijn conform de wens van de Raad opgesteld, de daarbij gevolgde interactieve procedure was eveneens conform de wens van de Raad.

### Financiële consequenties

Het voorstel heeft geen financiële consequenties.

### Aanpak/uitvoering

Na vaststelling door de Raad van het Kwaliteitshandvest Deventer zal dit omgewerkt worden in een publieksversie, worden gecommuniceerd en toegepast. Voor de Monitor Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010 worden in 2008 en 2009 tussenmetingen gehouden, eind 2010 af te ronden met een eindmeting.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer,  
de secretaris, de burgemeester,

## **RAADSBESLUIT**

**Onderwerp** : Kwaliteit Publieke Dienstverlening 2010

**Raadsvergadering** : 9 april 2008

**Agendapunt** : c

**Voorstelnummer** : 2008.69877

**Eenheid** : Strategische Ontwikkeling

**Politieke markt d.d.** : 26 maart 2008

**Portef.houder** : weth. Hiemstra

**BenW-besluit d.d.** : 4 maart 2008

De raad van de gemeente Deventer,

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 4 maart 2008, nummer 2008.69877, eenheid Strategische Ontwikkeling;

## **BESLUIT**

1. Het Kwaliteitshandvest Deventer vast te stellen;
2. De Monitor Publieke Dienstverlening 2010 vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 9 april 2008

De raad voornoemd,  
de griffier,                                      de voorzitter,

drs. A.G.M. Dashorst                      ir. A.P. Heidema