

Dienstverlening in Venlo

5-10-2016

Dienstverlening in Venlo

1 **Startpunt**



2 **Klantervaringen
in beeld**



3 **Beleid**



4 **Positie
gemeenteraad**

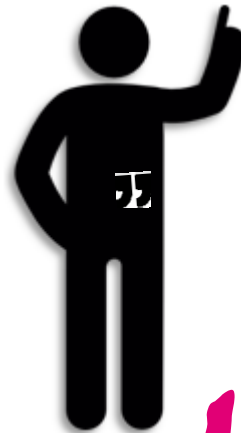


Opdracht

1



Hoe ervaren burgers, bedrijven en instellingen de dienstverlening van de gemeente Venlo, wat kan de gemeente daar van leren, en hoe kan de raad nog beter sturen op een optimale dienstverlening?



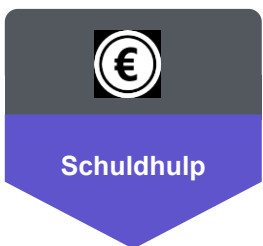
100.000+

inwoners!

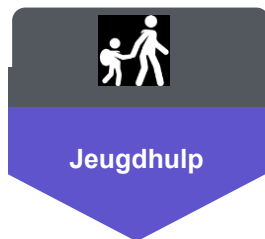
Normenkader →

- Klantervaringen
- Servicenormen
- Werkprocessen
- ICT
- Sturingsinformatie
- Raad

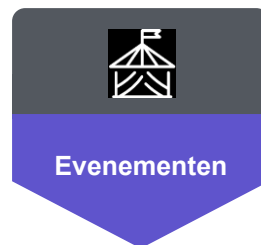




'Ik heb (te) weinig geld'

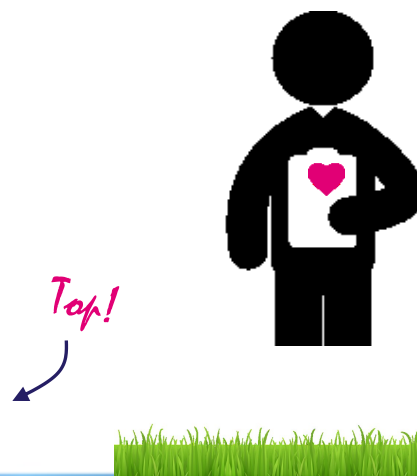


'Mijn kind heeft zorg nodig'

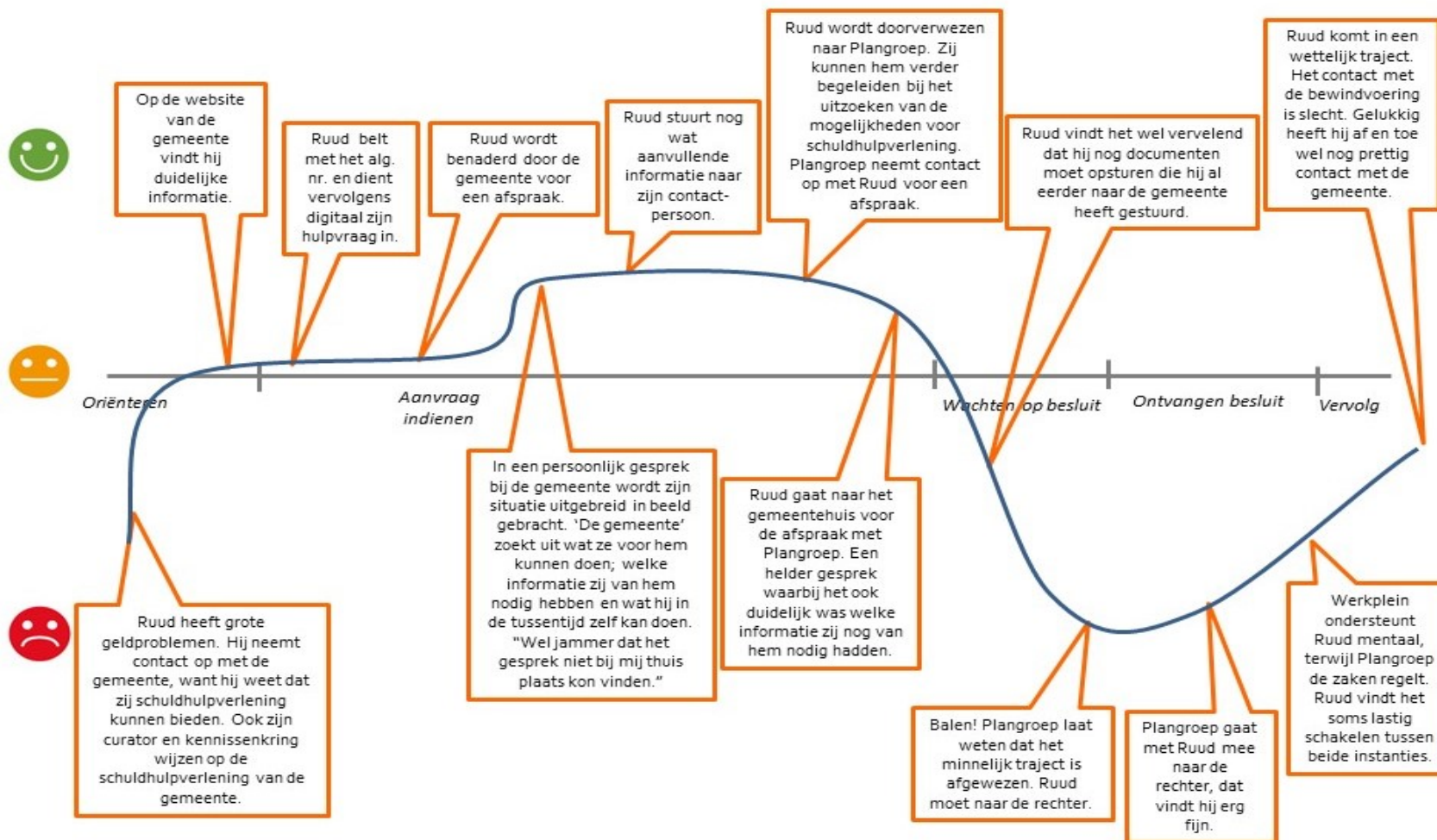


'Ik wil een event organiseren'

Tevreden Klanten

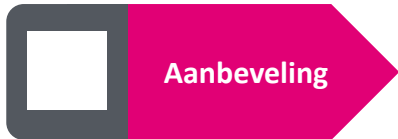
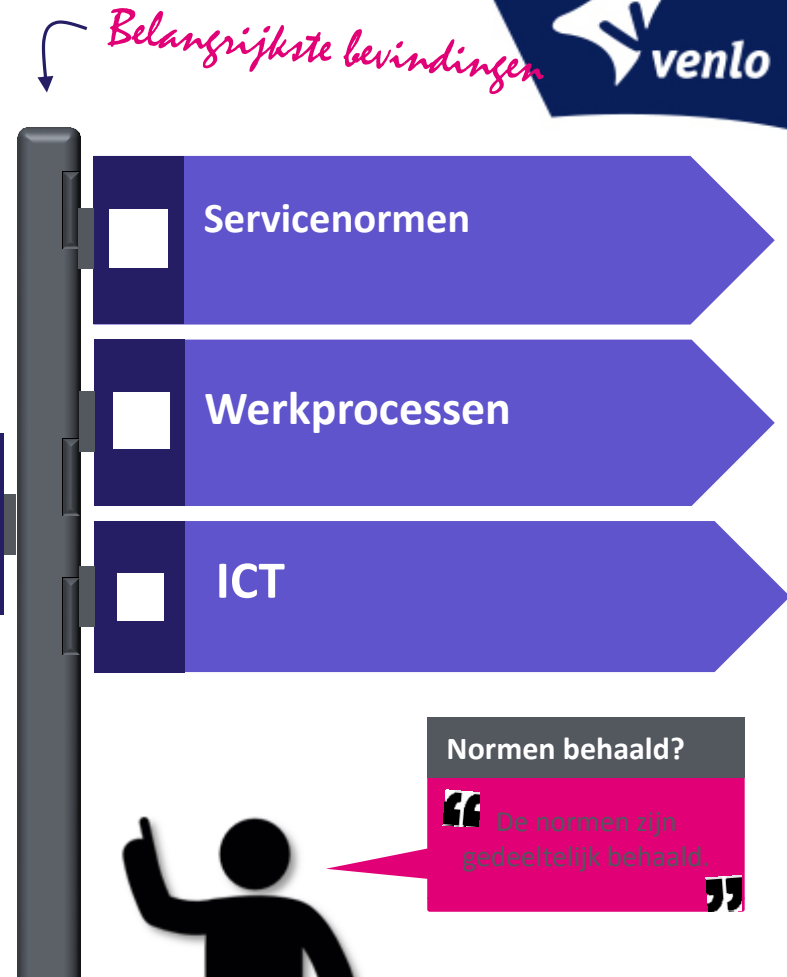
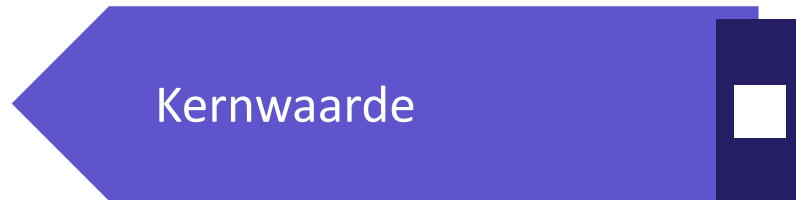


Hartmonitor Ruud Hekkens (Help! Ik heb weinig geld...)

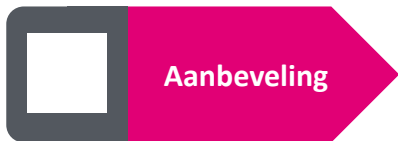




Het dienstverleningsbeleid van de gemeente Venlo



Concretiseer de ambities in meetbare normen.



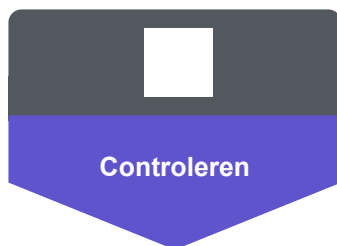
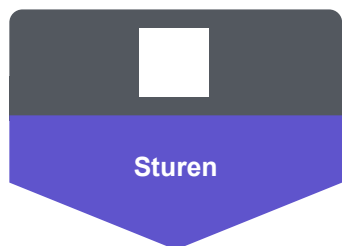
Voorzie de gemeenteraad van de gewenste informatie

Koester de persoonlijke benadering

Belangrijk!



Bijeenkomst raadsleden



*Hoe doen we dat
in Venlo?*

De praktijk

beeldvorming, rolopvatting, weerbarstige praktijk

Norm behaald?

“ De norm is niet behaald. De betrokkenheid van de raad verdient nog veel aandacht. De raad wil betrokken worden bij de formulering en concretisering van de ambities en wil hierover vervolgens regelmatig worden geïnformeerd. Deze aanbeveling geldt overigens niet alleen voor de gemeentelijke organisatie maar vraagt ook het nodige van de assertiviteit en betrokkenheid van raadsleden zelf. ”



AANBEVELINGEN

Klantreizen

- persoonlijke benadering
- leer van elkaar

Ambities en normen:

- kernwaarde.
- meetbare normen

Dienstverlening:

- borgen, rol ICT en digitalisering

Sturing & verantwoording:

- informatievoorziening naar de raad

Positie van de gemeenteraad:

- Betrek de gemeenteraad, Raad zelf ook aan zet!

*Hoe doen we dat
in Venlo?*



Vragen?

