

## MEMO van college aan de raad

datum : 18 december 2012  
aan : Gemeenteraad  
van : College  
onderwerp : Resultaten Waarstaatjegemeente.nl en Benchmark Publiekszaken 2012  
Portefuillehouder : A. Hekker  
Inlichtingen bij : Han Eshuijs

---

### Aanleiding

- De Algemene raadscommissie heeft aangegeven om de voortgang van het project “Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening” te bespreken in samenhang met klanttevredenheidsonderzoeken.

### Kernboodschap

#### Deelname Waarstaatjegemeente.nl en Benchmark Publiekszaken

In het voorjaar 2012 heeft onze gemeente deelgenomen aan de klanttevredenheidsonderzoeken Waarstaatjegemeente.nl (WSJG) en de Benchmark Publiekszaken (BPZ).

#### Visie dienstverlening

In februari 2012 heeft uw raad de visie “Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening” vastgesteld. Deze visie is vertaald in 5 projecten, te weten:

1. de inrichting van een klantcontactcentrum (KCC)
2. de website en digitale dienstverlening
3. HRM
4. schriftelijke communicatie
5. meten, weten en verbeteren.

Deze projecten worden uitgerold tot en met 2015.

Vanwege de korte tijd tussen het vaststellen van de visie/projectplannen en de start van de klanttevredenheidsonderzoeken gebruikt ons college de resultaten uit deze onderzoeken als een 0-meting voor het project “Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening”.

De aanbevelingen die voortvloeien uit de klanttevredenheidsonderzoeken zijn opgenomen in de projectplannen.

Ons college biedt uw raad de resultaten, de analyse en de aanbevelingen voor kennisgeving aan (zie bijlage 1). Bij de benchmark in 2013 kan worden bekeken of de binnenkort uit te voeren aanbevelingen een positief resultaat opleveren in de klantbeoordeling.

### Bijlagen

1. Resultaten, analyse en aanbevelingen Waarstaatjegemeente.nl en Benchmark Publiekszaken 2012.

#### **Noot van de griffier:**

De raad heeft verzocht om in de commissie de resultaten van het project ‘Top in de dienstverlening’ te bespreken, dit mede in relatie tot de uitkomsten van Waar – Staat – Je – Gemeente. (Wstg) In feite betreft dit rapport van Wsjg een nul – meting.

Is het zinvol deze memo met bijlage te agenderen voor de arc ???