

## MOTIE

Reg.nr. M. 5.7

Agendapunt: 5. Programmabegroting 2021

Onderwerp: Tevredenheid over volledige proces

De raad van de gemeente Stichtse Vecht in vergadering bijeen d.d. 10 november 2020, gehoord de beraadslaging,

constaterende dat:

- de huidige (prestatie)informatie aan de raad, met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente, een (zeer) beperkt deel dekt van alle (proces)stappen die nodig zijn voor de afwikkeling en/of totstandkoming van het eindresultaat;

overwegend dat:

- de geleverde (prestatie)informatie in de Begroting 2021 (maar ook andere rapportages zoals Berap, Kadernota en Jaarrekeningen) dus niet aansluit op de beleving van inwoners omtrent tevredenheid over de dienstverlening;
- inwoners en raad bij (prestatie)informatie over de dienstverlening van de gemeente toch vooral de tevredenheid over de volledige afwikkeling en/of totstandkoming van het eindresultaat voor ogen hebben;

van mening zijnde dat:

- inwoners en raad recht hebben op tevredenheidscijfers over alle (processtappen) die nodig zijn voor de afwikkeling en/of totstandkoming van het eindresultaat;
- dit pas dan volledig inzichtelijk maakt waar 'het goed gaat' en 'waar het beter kan';

verzoekt het college:

1. bij een eerstvolgend rapportagemoment de eerste stappen in de richting te zetten van inzicht bieden over de tevredenheid over de volledige reeks van (proces)stappen die leiden tot het eindresultaat van de betreffende dienstverlening;

en gaat over tot de orde van de dag.

Ike Roetman

Riëtte Habes

Rob Roos

Mieke Hoek

ChristenUnie-SGP

Samen Stichtse Vecht

Streekbelangen

Het Vechtse Verbond

### Achtergrondinformatie

Om een dienst aan inwoners te leveren worden bepaalde (proces)stappen doorlopen. In veel gevallen bieden de prestatiecijfers over de dienstverlening een vertekend beeld omdat zijn in bepaalde gevallen slechts een deel van alle processtappen afdekken.

#### **Voorbeeld (dus slechts als voorbeeld.....).**

De dienstverlening van het TIC. Dit betreft de het te woord staan aan de telefoon. De inwoner kan daarover tevreden zijn. Maar voor de uitvoering van het gevraagde doorloopt de organisatie meerdere stappen (sommigen daarvan buiten de gemeentelijke organisatie). De prestaties daarvan worden daarvan wordt niet gemeten (of niet inzichtelijk gemaakt). Gevolg is dat het cijfer een goede indruk wekt maar de bewoner niet tevreden is over de gehele reeks van (processtappen) die hebben geleid tot het eindresultaat.