



Afdeling Stad en Stadhuis
Onderwerp Branchenormen VNG dienstverlening

Bezoekadres
Kreupelstraat 1

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Wij zijn met het openbaar
vervoer bereikbaar, buslijnen
1, 2, 3, 5, 6, 11, 13, 16

Informatie over vertrektijden
krijgt u via 0900-92 92

In uw antwoord graag datum
en kenmerk vermelden.

Telefoon 050 367 7808 Bijlage(n)

Ons kenmerk DI 11.2602853

Datum **19 MEI 2011** Uw brief van

Uw kenmerk

E-mailadres
div.bsd@groningen.nl

Website
www.groningen.nl

Geachte heer, mevrouw,

Om de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan burgers te verbeteren heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) 'minimumbranchenormen voor de gemeentelijke dienstverlening' opgesteld en opgenomen in een modelkwaliteitshandvest (zie bijlage voor de brief van de VNG t.a.v. het college en de raad hierover).

Meting op de voortgang van deze normen vindt plaats via de Benchmark Publiekszaken in combinatie met de benchmark "Waarstaatjegemeente".

De VNG adviseert gemeenten haar minimumbranchenormen over te nemen en het bestaande kwaliteitshandvest aan te passen aan de hand van het modelhandvest van de VNG. Daarnaast adviseert ze deel te nemen aan de benchmark Publiekszaken in combinatie met de benchmark "Waarstaatjegemeente". De Gemeente Groningen neemt al deel aan deze benchmarks.

Een vergelijking tussen de minimumnormen van de VNG en de gemeentelijke servicenormen, zoals die zijn opgenomen in de Visie Publieke Dienstverlening 2014 en terug te vinden zijn in het gemeentelijke kwaliteitshandvest, levert op dat we voor een groot aantal normen in de pas lopen. Een aantal normen hebben we zelfs scherper geformuleerd. Van een aantal normen die door de VNG worden genoemd en die niet in ons kwaliteitshandvest terugkomen, kan worden vastgesteld dat de Gemeente Groningen daar aan voldoet, met uitzondering van de normen met betrekking op de klachtafhandeling. Hierin voldoet de gemeente wel aan de wettelijke norm, maar gezien de complexiteit van het merendeel van de klachten, wordt conformering aan de VNG norm niet wenselijk geacht. Ter informatie is aan het overzicht van de VNG- minimumbranchenormen de Groningse norm toegevoegd (zie bijlage 3).



In het uitvoeringsplan Publieke Dienstverlening 2011 hebben we aangegeven dat er in 2011 een nieuwe versie komt van het kwaliteitshandvest. We zullen daarbij onderzoeken in hoeverre we deze zullen conformeren aan het VNG modelkwaliteitshandvest.

De huidige praktijk is voorts dat alle door Stad en Stadhuis georganiseerde metingen naar de kwaliteit van onze dienstverlening, verwerkt worden - conform het advies van de VNG - in de benchmark "waarstaatjegemeente".

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel

de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys