

*Beantwoording vragen (van D66) over kwaliteit bij het Bedrijfsplan GemICT  
Commissievergadering 13 januari 2016*

Wat betreft kwaliteit. Uit het bedrijfsplan kunnen wij niet halen wat de huidige situatie van de afzonderlijke gemeenten is en wat deze wordt. Daarom de volgende vragen:

1. Kan het college aangeven wat de huidige kwaliteit (van de ICT dienstverlening) voor gemeente Renkum is (als een soort 'nul'-meting) en wat de te verwachten kwaliteit (van de ICT dienstverlening) voor de gemeente Renkum wordt als deze ondergebracht is in de IGUO?

*Er wordt in februari een nulmeting uitgevoerd over de gemeenten om een helder beeld te krijgen van de huidige dienstverlening. Deze meting zal eind 2016 worden herhaald om te borgen dat dienstverlening minimaal gelijk is gebleven (waar uiteraard ook op zal worden gestuurd door het management. (Er is vorig jaar overigens al een enquête geweest die was gericht op de gebruikerservaring. De nulmeting in februari richt zich op het gehele dienstverleningsproces.)*

2. Kan het college hierbij ook aangeven op welke wijze deze (huidige) kwaliteit is gedefinieerd (kengetallen / criteria e.d.)?

*De huidige afspraken zijn op dit moment mondeling gemaakt en worden geborgd door het regelmatig klantcontact. Daartoe heeft de informatiemanager van Renkum regelmatig afstemmingsoverleg met de teams, worden lopende ICT-projecten besproken etc. Verder levert de Helpdesk ondersteuning voor vragen, incidenten en klanten. Tenslotte worden binnen het team ICT bepaalde normen aangehouden voor het oplossen van incidenten (problemen, vragen etc.).*