

Fractie Weert Lokaal

Weert, 6 mei 2025

Onderwerp: Beantwoording vragen raadsvoorstel uitvoeringsplan dienstverleningsconcept
Uw kenmerk: -
Ons kenmerk: 2799679 / 2901149

Beste mevrouw, mijnheer,

Hierbij de beantwoording van de vragen over het raadsvoorstel uitvoeringsplan dienstverleningsconcept.

Meetbaarheid

1. Welke concrete meetinstrumenten en methodieken gaat de gemeente inzetten om de voortgang op deze KPI's te monitoren? Het document spreekt over een 'dashboard voor continue sturing op frontoffices', maar hoe wordt dit precies ingericht?

We zullen gaan meten met bestaande metingen en analyses. We meten nu al de performance van het KCC (vooral de telefonische prestaties), de tevredenheid over afhandeling van burgerzakenproducten en de uitvoering van het armoedebeleid. Het dashboard wordt ingericht met de data die we verkrijgen uit interne processen, voor indicatoren zoals wachttijden aan de telefoon, gemiste oproepen, snelheid en volledigheid van afhandeling van aanvragen e.d. De tevredenheid meten we aan de hand van vragen over de tevredenheid van het dienstverleningsproces. Dit doen we aan de hand van een korte vragenlijst, digitaal of aan de balie/telefoon na afloop van het contact. We maken, waar het toegevoegde waarde heeft, gebruik van andere onderzoeken, zoals die bijvoorbeeld door de VNG is opgezet over Omnichannel bij gemeenten. De dashboards maken trends en afwijkingen inzichtelijk en vormen de input voor het continu bijsturen van de verbeteracties en de processen. Het opzetten van de dashboards doen we met eigen expertise. We starten ook een klanttevredenheidsonderzoek over de dienstverlening van de gemeente die bedoeld is als 0-meting voor een beoordeling van de huidige stand van zaken. De bedoeling is om deze na verloop van tijd te herhalen en te zien welke effecten de acties uit het uitvoeringsplan hebben gehad.

2. Op welke wijze en met welke frequentie zal de raad geïnformeerd worden over de voortgang op deze resultaatgebieden?

Zoals aangegeven zal de raad in de eerste helft van 2026 worden geïnformeerd over de voortgang in een informatiebijeenkomst. Hierbij zal worden teruggekeken naar de resultaten van de 7 geprioriteerde activiteiten voor realisatie van het dienstverleningsconcept. Vervolgens biedt dit een doorkijk naar de realisatie van de overige acties die nog opgepakt moeten worden. De implicaties hiervan zullen worden voorgelegd aan de raad in een raadsvoorstel.

3. Worden zaken zoals wachttijden en tevredenheid van afhandeling van vragen ook gemeten?

Wachttijden aan de telefoon worden gemeten en zal worden uitgebreid. Het meten van de tevredenheid wordt deels (oa bij burgerzaken) ook nu gemeten en wordt uitgebreid.

Representativiteit focusgroep

1. Wat was de samenstelling van de focusgroep van inwoners en ondernemers die is geraadpleegd voor het dienstverleningsconcept? Hoe is geborgd dat deze groep een representatieve afspiegeling vormde van de Weerder samenleving?

Op basis van een geanonimiseerde, random uitgevoerde selectie vanuit de basisregistratie personen zijn 300 adressen geselecteerd en aangeschreven. Uiteindelijk heeft dit geleid tot een respons van 6 inwoners en vervolgens deelname van 5 inwoners en 2 representanten van ondernemers (parkmanagement Weert), die ook inwoners van de gemeente zijn. Allen hadden meerdere ervaringen met de dienstverlening van de gemeente. De response was lager dan verwacht. Andere uitvragen zoals via de wijkraden heeft helaas geen respons opgeleverd. Er is geen sprake van een volledige representativiteit. Het concept is positief ontvangen.

2. Is er bij de samenstelling van de focusgroep rekening gehouden met verschillende leeftijdsgroepen? Waren zowel jongeren als ouderen vertegenwoordigd, en in welke verhouding?

Nee, er is voor deze fase van ontwikkeling van het concept ervoor gekozen om een random selectie te doen waarbij in principe alle leeftijdsgroepen kunnen reageren. Er hebben zich geen jongeren aangemeld. We zullen bij de uitvoering van het plan zorgdragen voor vertegenwoordiging van de verschillende leeftijdsgroepen.

3. In hoeverre waren inwoners met verschillende niveaus van digitale vaardigheid vertegenwoordigd in de focusgroep? Was er specifieke aandacht voor de behoeften van digitaal minder vaardige inwoners?

Er is niet bewust gestuurd op vertegenwoordiging van de verschillende niveaus. In het gesprek met de focusgroep gaven een aantal deelnemers aan minder digitaal vaardig te zijn en hierover is doorgepraat. Het opgestelde concept gaat ervanuit dat alle inwoners en ondernemers in staat moeten zijn om diensten op toegankelijke wijze, langs verschillende kanalen af te nemen van de gemeente. Dit betekent dat ook minder digitaal vaardige inwoners langs niet digitale weg in contact kunnen komen en aanvragen doen en dat digitale toepassingen toegankelijk moeten zijn. In het uitvoeringsplan dienstverlening hebben we aandacht voor de specifieke behoeften van minder digitaal vaardige inwoners. Bij de verbetering van onze dienstverlening in dit project zullen we in klantreizen en een inwonerpanel zorgdragen voor een adequate vertegenwoordiging.

Dienstverleningsverhaal

1. In hoeverre is bij het opstellen van het dienstverleningsconcept rekening gehouden met de wettelijke kaders van de AVG en andere privacywetgeving, specifiek waar het gaat om het delen van informatie tussen verschillende afdelingen?

Met het dienstverleningsconcept geven we richting aan de ontwikkeling van onze dienstverlening. Bij de inrichting van onze dienstverlening op basis van het concept wordt rekening gehouden met de mogelijkheden binnen de wettelijke kaders van de privacywetgeving en de AVG.

2. Het principe "De vraag reist door de organisatie, niet de inwoner" impliceert dat gegevens van inwoners intern worden gedeeld. Welke waarborgen zijn er om ervoor te zorgen dat dit binnen de wettelijke kaders gebeurt en dat inwoners hierover transparant worden geïnformeerd?

De wijze waarop we dit vormgeven komt terug bij elke verbetering die we invoeren, waarbij we rekening houden met de privacywetgeving en de positie van de inwoner. Dit betekent dat we op basis van de uitgangspunten van de AVG zorgen voor een gecontroleerde toegang op gegevens zodat alleen direct betrokken en geautoriseerde medewerkers gegevens kunnen inzien. Daarnaast wordt gedefinieerd voor welk doel gegevens mogen worden gebruikt. Tenslotte vragen we alleen noodzakelijke gegevens uit. In het uitvoeren van het plan zal ter beoordeling van de Functionaris Gegevensbescherming (FG) waar nodig DPIA's op de dienstverleningsprocessen worden uitgevoerd. Tenslotte informeren we inwoners over hoe wij gegevens verwerken en delen.

3. Bij het "Integraal signaleren van onderliggende hulpvragen" wordt gesteld dat medewerkers breder kijken dan alleen de initiële vraag. Hoe verhoudt zich dit tot het doelbindingsprincipe uit de AVG, dat stelt dat gegevens alleen mogen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verzameld?

Het gaat hierbij in eerste instantie niet over het gebruik van data. Het betreft hier het signaleren van mogelijk andere (bijkomende) vragen dan de oorspronkelijke vraag. Een vervolgactie zou het verstrekken van algemene informatie of een doorverwijzing kunnen zijn naar een andere collega of andere instantie. Een volgende stap is het combineren van de signalen die mogelijk tot een geïntegreerd hulpaanbod leidt vanuit de gemeente. De uitwerking van deze tweede stap heeft een nog grotere waarde als data gedeeld wordt. In de uitvoering van het plan onderzoeken we deze laatste stap op wenselijkheid en haalbaarheid. Hierbij geldt de aanpak en waarborgen zoals in bovenstaand antwoord op vraag 2.

4. Hoe wordt omgegaan met de spanning tussen enerzijds proactieve dienstverlening en anderzijds het recht van inwoners om zelf te bepalen welke gegevens zij met de gemeente delen?

We erkennen deze spanning. Vooralsnog richten we ons primair niet op invoering van pro actieve dienstverlening. In een latere uitwerking onderzoeken we of en waar het toepasbaar is, waarbij rekening wordt gehouden met de privacywetgeving en de positie van de inwoner.

5. Worden medewerkers extra gefaciliteerd en/of getraind om op de beoogde manier binnen het dienstverleningsverhaal te kunnen functioneren?

Medewerkers worden betrokken bij de uitvoering van het project en waar nodig getraind.

6. Hoe wordt de balans bewaakt tussen standaardisatie en maatwerk?

In de uitvoering van het project zullen we de standaardisatie telkens toetsen of deze in lijn zijn met de inrichtingsprincipes van het dienstverleningsconcept. We zullen acteren op signalen die we krijgen vanuit specifieke casussen. We geven invulling aan het proces van continu verbeteren waarbij onze inwoner centraal staat.

7. Hanteert de gemeente een definitie van een 'dienstverlenende cultuur' en zo ja, wat is deze en op welke wijzen wordt deze geborgd?

In het dienstverleningsconcept zijn aspecten van een dienstverlenende cultuur benoemd. De aanpak van de invoering van het concept is erop gericht deze aspecten zowel extern als intern te stimuleren en te omarmen.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Ron Meerts

Bijlagen: -