

Fractie DUS Weert

Weert, 6 mei 2025

Onderwerp: Beantwoording vragen raadsvoorstel uitvoeringsplan dienstverleningsconcept
Uw kenmerk: -
Ons kenmerk: 2799679 / 2901627

Beste mevrouw, meneer

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

Hoe wordt voldaan aan zowel digitale wensen als behoefte aan persoonlijk contact van inwoners?

Inwoners kunnen kiezen op welke manier zij contact zoeken met de gemeente. Dat kan via een persoonlijk contactmoment zijn fysiek of via de telefoon maar ook langs digitale weg. Dit richten we in met het principe van omnichannel die we verder uitwerken in het project. Daarbij staat het uitgangspunt centraal: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. Routinematige zaken worden dan zoveel mogelijk digitaal afgehandeld en complexe of persoonlijke onderwerpen persoonlijk. In de uitvoering van het project toetsen we of de invulling van de dienstverlening in lijn is met de inrichtingsprincipes van het dienstverleningsconcept en bijsturen waar nodig.

Hoe borgen we inclusiviteit en toegang voor alle inwoners, ook zij zonder digitale vaardigheden?

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. Specifiek zullen we de verbinding zoeken met het participatieproject in het kader van de Routekaart inclusief samenleven.

Welke KPI's worden gebruikt om de voortgang en effectiviteit te meten?

We meten 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 en of we op koers zijn bij de uitvoering van het plan.

Wanneer en hoe wordt de raad hierover geïnformeerd?

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.

Blz.3 onder 3b raadsvoorstel: 80% van de collega's weten dat meer inwonersgerichte dienstverlening gaan bieden en krijgen hier inspiratie en steun bij. Zou het streven niet 100% moeten zijn?

We richten ons in deze fase op die dienstverleningsprocessen waar de grootste slagen gemaakt kunnen worden. Hiermee realiseren we ons dat niet de gehele organisatie met dezelfde intensiteit betrokken wordt bij het uitvoeren van het plan. Hiervoor maken we ruimte in de vervolgfase.

Al in 2019 werd er gesproken over 'klantreizen' en is er een programmamanager dienstverlening aangesteld.

Wat is hier het resultaat van?

Onder het programma digitale transitie is eenmalig een uitgebreide klantreis uitgevoerd voor het proces Melding Openbare Ruimte met directe medewerking van inwoners. Dit heeft geleid tot de invoering van een optimaal klantproces voor dat moment voor deze meldingen met de toen beschikbare mogelijkheden.

Hoeveel medewerkers zijn momenteel bezig met communicatie?

Bestaat uit 7 personen, echter binnen de organisatie zijn er meer personen bezig met communicatie

Hoe is het aanvullende benodigde budget bepaald?

Het budget is afgestemd op de prioriteiten van het uitvoeringsplan en gecalculeerd op wat we nodig hebben aan ureninzet van externe ondersteuning om de resultaten te behalen. Concreet: parttime inzet van een opgavemanager voor 7 maanden en de inzet van procesbegeleiding voor de komende 19 maanden.

Waarom aanvullend? Graag een onderbouwing.

Zoals aangegeven werken we voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening en zorgen ervoor dat de dienstverlening op onderdelen bij blijft met de ontwikkelingen en voldoet aan de wettelijke kaders van nieuwe wetgeving zoals de Wet Modernisering Bestuurlijk Verkeer. Hiervoor zijn voor de periode 2025-2026 middelen beschikbaar in het innovatiebudget.

Met vriendelijke groet,

Hoofd afdeling Dienstverlening



Ron Meerts

Bijlagen: -