

Meetbaarheid

Inleiding

In het uitvoeringsplan dienstverleningsconcept worden diverse resultaten genoemd die de gemeente wil bereiken, zoals het verbeteren van telefonische bereikbaarheid met 10%, het verhogen van het aantal inwoners die meteen een goed antwoord krijgen met 10%, en het verlagen van het aandeel 'onnodige klantvragen' met 10%.

Vragen

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?
2. Op welke wijze en met welke frequentie zal de raad geïnformeerd worden over de voortgang op deze resultaatgebieden?
3. Worden zaken zoals wachttijden en tevredenheid van afhandeling van vragen ook gemeten?

Representativiteit focusgroep

Inleiding

In het raadsvoorstel wordt gesproken over een focusgroep met inwoners en ondernemers die is geraadpleegd ter validatie van het dienstverleningsconcept. Echter, de samenstelling van deze focusgroep is niet nader gespecificeerd, terwijl dit van groot belang is voor de representativiteit van de verzamelde input. Indien er eenzijdige groep geraadpleegd is, kan er sprake zijn van een ongebalanceerd beeld van de behoeftes. Vandaar de vragen:

Vragen

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

Dienstverleningsverhaal

Inleiding

Het dienstverleningsverhaal is duidelijk en de achterliggende wensen en gedachten kunnen wij ook zeker volgen. Wel vragen wij ons af:

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?
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?
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?
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?
5. Worden medewerkers extra gefaciliteerd en/of getraind om op de beoogde manier binnen het dienstverleningsverhaal te kunnen functioneren?
6. Hoe wordt de balans bewaakt tussen standaardisatie en maatwerk?
7. Hanteert de gemeente een definitie van een 'dienstverlenende cultuur' en zo ja, wat is deze en op welke wijzen wordt deze geborgd?