Raadsinformatiebrief

Onderwerp	:	Beantwoording technische vragen PM – Consulterende bespreking dienstverlening
Datum	:	16-05-2024
Zaaknummer	:	1208866
Portefeuillehouder	:	Bram Visser
Behandelend ambtenaar	:	Minke Regenboog

Beste meneer Blom,

Op 8 mei jl. stelde u technische vragen. Via deze raadsinformatiebrief worden uw vragen beantwoord.

Vraag 1:
In de actualisatie dienstverlening worden een aantal begrippen genoemd, die wat ons betreft nadere duiding behoeven. Kunt u een nadere toelichting geven op de volgende begrippen:
- Terras;
- Klantreizen;
- De 5 formules die bij de toepassing (pagina 7) worden genoemd.

Antwoord:
Het Terras is het platform wat gebruikt wordt voor de interne communicatie (het intranet) door de ambtelijke organisatie.

Een klantreis is de reis langs organisaties en diensten die een persoon aflegt nadat de persoon een (levens)gebeurtenis, zoals een geboorte of verhuizing, heeft meegemaakt. Door een klantreis te doorlopen met de organisatie, leert men hoe de dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers het best in te richten is. Deze methodiek is toepasbaar voor alle diensten en producten die door de organisatie geleverd worden.

Serviceformules zijn uitgewerkte concepten voor de (gemeentelijk) dienstverlening. Zij dragen bij aan het klantgericht, efficiënt en herkenbaar maken van de gemeentelijke dienstverlening. Hierdoor vergroot je zekerheden bij het aanvragen, ontvangen en gebruiken van gemeentelijke producten en diensten.
Onderstaand zijn per serviceformule beknopt enkele kenmerken genoemd:

<u>Snelserviceformule:</u>
- Simpel en Snel
- Standaard producten en diensten
- Korte doorlooptijd

Ontwerpformule:
- Samen en Op maat
- Samengestelde diensten, meerdere experts nodig, generalisten en specialisten

Ontwikkelformule:
- Cocreatie en Partnerschap
- Beleidsontwikkeling, gebiedsontwikkeling en maatschappelijke ontwikkeling

Toezichtformule:
- Alert en Rechtvaardig
- Toezicht conform afspraken. Preventief en repressief.

Beheerformule:
- Schoon, Heel en Veilig
- Collectieve dienstverlening in de openbare ruimte

Vraag 2:
In de planning van de ontwikkelkaders dienstverlening wordt een tijdpad genoemd (2024-2030). Kan aangegeven worden, waarom sommige ontwikkelkaders als in 2024 gerealiseerd kunnen worden en andere pas in 2030.

Antwoord:
Er is een integrale afhankelijkheid tussen de ontwikkelkaders en daarbij behorende de doelstellingen.
Voorbeeld; Het integraal gebruik kunnen maken van alle onderzoeksresultaten over tevredenheid en beleving van onze dienstverlening (monitoring), zorgt voor informatie waarmee we het werken vanuit de vijf serviceformules beter kunnen inrichten en verder ontwikkelen.
Hiervoor is ook het inzicht nodig in de klantreizen van onze inwoners en ondernemers. Als wij goed in beeld hebben hoe de dienstverlening vanuit het perspectief van de inwoners en ondernemers wordt gezien, is de toepassing van de serviceformule beter te maken.
Het behalen van de doelstelling voor het ontwikkelkader monitoring geeft een positieve impact op de doelstellingen van de ontwikkelkaders inzicht en toepassing.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Molenlanden,

De secretaris, De burgemeester,

Femmy Jonker Theo Segers

CC: de leden van de gemeenteraad Molenlanden