Onderwerp: Visie op Dienstverlening

Vragensteller	Nr.	Vraag	Antwoord
GroenLinks-PvdA	1	Wie is de regievoerder? Wie borgt dat de resultaten worden behaald en wie monitoort dit?	Manager burgerzaken en contactcentrum
GroenLinks-PvdA	2	De term gestandaardiseerd maatwerk is naar onze mening tegenstrijdig. Kunt u deze term nader uitleggen?	Binnen wettelijke kaders is beperkt maatwerk mogelijk. Daarbij moeten we iedereen gelijk behandelen (precedentwerking) dus het maatwerk heeft invloed op de standaard. Tot slot is standaardisering een manier om uitvoering efficiënt te houden. Als we daar veel van afwijken met individueel maatwerk dan kost dat extra tijd (capaciteit) en geld (kwaliteitsborging).
GroenLinks-PvdA	3	Op Blz. 8 spreekt u over een kwaliteitshandvest. Komt dit handvest naast de verordeningen te staan? En is dat niet dubbel-op?	Dit is aanvullend op de verordening.. Daar waar deze wettelijk geregeld zijn is dat niet nodig, maar als je het bijvoorbeeld hebt over bereikbaarheid dan is dit niet in verordeningen belegd. het gaat om vastleggen van onze servicenormen.
GroenLinks-PvdA	4	Wat is de rol van de gemeenteraad na het aannemen van deze visie?	De gemeenteraad wordt jaarlijks gevraagd bij beleidskader en de begroting middelen beschikbaar te stellen voor uitvoering van de visie op dienstverlening.
GroenLinks-PvdA	5	Waarom is een kwartiermaker nodig?	Het gaat om uitvoering geven aan een organisatiebreed verandertraject. Er is geen beleids- en projectcapaciteit op het gebied van dienstverlening. Het actieplan bevat diverse projecten en processen die aangestuurd moeten worden. De kwartiermaker organiseert en bewaakt de uitvoering en adviseert over voortgang en vervolg. De wens is deze functie op termijn in in de organisatie te borgen in de vorm van een adviseur dienstverlening.
GroenLinks-PvdA	6	Waarom kost het bewaken van de voortang zoveel geld?	Dit kost zoveel geld omdat het documentmanagementsysteem en zaaksysteem opnieuw aanbesteed moeten worden en de voortgangsbewaking hierin wordt geïntegreerd. Totale kosten hiervoor zijn hoger en worden opgenomen in beleidskader 2025. Omdat dit een belangrijke randvoorwaarde voor dienstverlening is investeren we vanuit dienstverlening in de voorbereiding van de aanbesteding.

Vragensteller	Nr.	Vraag	Antwoord
GroenLinks-PvdA	7	Voor 2024 staat een kostenpost van €360.000,-. Daar staan weinig doelen tegenover voor 2024. Hoe verhouden deze kosten zich tot de doelen voor 2024?	De doelen komen voort uit de begroting zoals vastgesteld door de raad. Hiervoor doen we in 2024 een aantal inspanningen. Deels hebben die ook nog betrekking op het orde brengen van de basis. Dit gaat niet van zelf en dus is het nodig om hierin te investeren. Het effect van de inspanningen die we doen is dat burgers een betere dienstverlening ervaren.