Vragen naar aanleiding van brief A24060 over de voortgangsinformatie gemeenteraad dienstverleningsvisie.

Tijdens de gemeenteraadsvergadering van 24 september jl. heeft de fractie van het CDA bovenstaande brief laten agenderen voor de commissievergadering van 8 oktober a.s.

In de dienstverleningsvisie die op 18 april 2023 door de gemeenteraad is vastgesteld staat het volgende beschreven:

- *"Onze belofte: In de gemeente Midden-Delfland voel jij je begrepen, geholpen, betrokken en thuis. Daar zorgen we voor door oprechte belangstelling te tonen, deskundig gedreven en naar de bedoeling te handelen"*.

In brief A24060 is het goed om te lezen dat er diverse interne organisatorische maatregelen zijn getroffen en dat wij als raad geïnformeerd zijn over de huidige stand van zaken. Naar aanleiding van de inhoud van de brief hebben wij nog een aantal aanvullende vragen waar wij met het college over in gesprek willen.

1. Kunt u een tijdspad geven voor de verdere implementatie van de dienstverleningsvisie en wanneer kunnen de belangrijkste verbeteringen worden verwacht?

Hier is sprake van een continu proces dat direct na het bekend worden van de onderzoeksresultaten is gestart. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening start met bewustwording van de eigen houding en gedrag. Hier wordt nadrukkelijk op gestuurd en mensen aangesproken. Tegelijkertijd is sprake van processen, juridisch en technische beperkingen die belemmerend kunnen werken. Die worden gesignaleerd en meegenomen bij wijziging van wetgeving en beleid (zoals bijvoorbeeld de implementatie van de Omgevingswet, participatiebeleid).

2. Is er een plan om de voortgang van de dienstverleningsvisie periodiek te evalueren? Zo ja, hoe en wanneer wordt dit uitgevoerd en wordt de gemeenteraad hierin betrokken?

In diverse team- en afdelingsoverleggen is gesproken over de uitkomsten van de onderzoeken naar de kwaliteit van de dienstverlening, de eigen scores van de afdeling en mogelijke oplossingen. De uitkomst hiervan wordt op dit moment verwerkt in een (intern) dienstverleningsprogramma. We werken hierbij vanuit de kaders van de door u op 18 april 2023 vastgestelde Dienstverleningsvisie 2023- 2033 en de uitkomsten uit het rapport Klantbeleving Gemeente Midden-Delfland 0-meting*, dat op 16 januari tijdens de raadsinformatiebijeenkomst is gepresenteerd. Zodra dit interne organisatieprogramma gereed is, kan dat dit jaar ter kennisname met de gemeenteraad gedeeld worden.*

3. Hoe zorgt het college ervoor dat er dienstverlening op maat wordt geleverd, vooral aan kwetsbare doelgroepen die mogelijk moeite hebben met digitale dienstverlening?

Hiervoor zijn de algemene uitgangspunten in de dienstverleningsvisie opgenomen. Bij de uitwerking zal altijd sprake zijn van maatwerk. Digitale dienstverlening is de basis, waarbij vanuit het uitgangspunt 'iedereen doet mee' tegelijkertijd maatwerk beschikbaar is voor mensen die minder digitaal vaardig zijn.

4. Hoe worden inwoners betrokken om op regelmatige basis feedback te geven over de dienstverlening en hoe wordt deze feedback vervolgens verwerkt?

Onderdeel van het uitvoeringsprogramma is het gebruik maken van informatie als doorlooptijden, terugbelverzoeken, klachten en andere relevante indicatoren om de kwaliteit van de dienstverlening te meten. Op basis van die gegevens is het voornemen ook periodiek een monitor uit te voeren naar de beleving op deelterreinen. Budget is hiervoor niet beschikbaar; de focus ligt dan ook primair op het beter gebruik maken van informatie die beschikbaar is of op termijn uit de verschillende systemen gehaald kan worden.