ID	Fractie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Dienstverlening - Spanningsveld	CU	Deze beweging begeleiden vraagt inspanning, ruimte en tijd van het management. Met elkaar verantwoordelijk zijn voor het geheel heeft tot consequentie dat je niet alleen meer naar je eigen domein/vakgebied kunt kijkt, soms een pas op de plaats moet maken of iets inlevert in het algemeen belang van de totale organisatie. Daarmee raken leidinggevenden en medewerkers autonomie op hun vakgebied kwijt en dat kan als een bedreiging of uitdaging worden ervaren. Herkent het college dit spanningsveld en zijn er plannen om medewerkers te helpen met dit spanningsveld om te gaan?	Het klopt dat dit ruimte en tijd vraagt van management en medewerkers. We stellen ons daarom een meerjarige aanpak voor onze dienstverleningsprocessen te verbeteren. Aan uw raad is de keuze om hierin te versnellen door bijvoorbeeld incidentele middelen beschikbaar te stellen. Een dergelijke keuze leggen wij u mogelijk voor bij de vervolgversie van de dienstverleningsvisie waarin we de doelen en aanpak concretiseren en hierbij de benodigde middelen aan verbinden.
39	Meitinkers	CU	Pagina 4 van de oplegnota Dienstverlening zegt: Een andere mogelijkheid is om de bestaande middelen te herverdelen	Er is niet specifiek gedoeld op de Meitinkers. Het is een vorm van dienstverlening die in het oog springt in Heerenveen en daarom

			binnen de organisatie, afhankelijk van de noodzaak die bij bepaalde dienstverlening wordt gevoeld. Bijvoorbeeld budget voor dienstverlening op het sociaal domein (Meitinkers) ter verlagen om zo de dienstverlening bij andere domeinen te verhogen. Vraag: waarom wordt er specifiek gedoeld op Meitinkers?	voor het voorbeeld voor iedereen herkenbaar is. Het gaat erom dat op sommige werksoorten al wel in de formatie rekening wordt gehouden met het kunnen leveren van maatwerk en bij andere werksoorten nog niet. Indien we uitgaan van gelijkblijvende middelen zal er mogelijk een herschikking van middelen komen tussen de werksoorten.
48	Dienstverlening - Ambities	CU	'Onze ambities zijn op dit moment nog vrij hoog over. Op het moment dat de gemeenteraad richtinggevende uitspraken doet, scherpen we in een definitieve versie de ambities aan met concrete doelen' Vraag: in een eerdere bijeenkomst hebben we in commissieverband (werksessie 29 maart '21) allerlei zaken aangedragen die we belangrijk vonden tav dienstverlening welke richtinggevende vragen worden er nu nog van ons verwacht om	In de oplegnotitie is aangegeven dat de Raad de keuze heeft verschillende variabele nader in te vullen. Door een keuze te maken uit één van deze scenario's met variabelen kan worden aangegeven waar volgens u het accent op moet worden gelegd. Dit geeft ons extra richting voor de uitwerking van de definitieve visie. De variabele zijn: • Standaard versus maatwerk • Budgettair neutraal versus extra investeringen • Afhandeling binnen

			ambities aan te scherpen met concrete doelen?	wettelijke termijnen versus hogere eigen ambities • Standaardisatie (klik, bel, welkom-principe) versus maatwerk en inspelen op leefstijlen zoals verwoord in het Motivaction onderzoek
40	Dienstverlening - Veranderopgave	CU	Enerzijds gaan we maatwerk toepassen waar nodig/waar het kan en anderzijds integraal waar het moet. Vraag: Aan welke situaties moeten wij dan denken?	Maatwerk wordt met name toegepast bij complexe vraagstukken waarbij meerdere oplossingen mogelijk zijn, of wanneer een arrangement van oplossingen moet worden samengesteld. Met integraliteit doelen we in de visie op vraagstukken waarin juist vanuit verschillende vakgebieden een inspanning wordt gevraagd om te komen tot een passende oplossing. Bijvoorbeeld bij de vestiging en de bouw van een nieuw bedrijf. Dit vraagt om een bijdrage vanuit vakgebieden Ruimtelijke Ordening, Vergunningverlening en Economische Zaken. Maatwerk en integraliteit sluiten elkaar naar ons

				idee niet uit maar vullen elkaar juist aan.
28	Dienstverleningsvisie	D66	1) In eerdere sessies is aangegeven dat de I&I visie gelijktijdig zou worden opgeleverd met deze visie. ik mis de koppeling met die visie. kan dat worden geduid? 2) In eerdere sessies is aangegeven dat heerenveen bepaalde personas heeft en er meer inwoners zijn met een grotere hulpvraag, die verschillen in behoefte, op welke wijze komt die tot uiting in de visie 3) In het raadsvoorstel wordt aangegeven dat het de kapstok is voor volgende beleidsvisies. Hoe moet dit worden geïnterpreteerd? Wat is de voorgestelde hiërarchie? 4) Op welke wijze wordt er aansluiting gezocht en gemaakt met reeds vastgesteld beleid of in ontwikkeling zijnd beleid, oa het participatiebeleid. 5) In het voorstel hadden wij al meer inzicht verwacht in de kosten die gemoeid zijn	zie bijlage

			met het uitwerken van het voorgestelde proces. kan daar iets meer inzicht in gegeven worden in fte en tijd.	
47	Dienstverlening - Zelfstandigheid	CU	'Elke vorm van dienstverlening kent een eigen dynamiek, met verschillende kansen en uitdagingen voor het werken vanuit de bedoeling. U mag van ons verwachten dat we ons op alle niveaus verder ontwikkelen. Dat doen we zodat het voor u als inwoner veilig en prettig wonen is in de gemeente Heerenveen, u als ondernemer uw eigen bedrijf goed kunt runnen, en u in staat wordt gesteld een bijdrage te leveren aan onze samenleving en uw zelfredzaamheid behoudt' Vraag: is zelfredzaamheid hier synoniem aan zelfstandigheid?	Zelfredzaamheid is naar onze mening een iets breder begrip dan zelfstandigheid, maar in dit verband kunt u het inderdaad als een synoniem zien.