Gemeente Raalte

INFORMATIENOTITIE RAAD

Onderwerp	Programma dienstverlening: plan van aanpak Klantcontact en Digitale Dienstverlening
Zaaknummer	58529-2023
B&W vergadering	7 november 2023
Portefeuillehouder	Dhr. A.C. (Arco) Hofland
Behandelend ambtenaar	Tamara Schrör Telefoon: 06 60417556 E-mail: tamara.schror@raalte.nl

Kennis te nemen van

1. Het plan van aanpak op de onderdelen 'Klantcontact' en 'Digitale dienstverlening' binnen het programma Dienstverlening. Het plan van aanpak ligt binnen de kaders van het bestaande beleid.

Inleiding

In het meerjarige programma Dienstverlening is het doel om onze dienstverlening continue te blijven verbeteren en om hierbij van buiten naar binnen te blijven denken. We hebben de ambitie uitgesproken om de waardering van onze inwoners gelijk te houden. In vergelijk met de dalende landelijke trend zit hierin onze groei ambitie.

Kernboodschap

Om de ambities concreet te maken is een plan van aanpak gemaakt, zodat aan de slag kan worden gegaanmet de uitvoering. Het totale programma dienstverlening bestaat uit zes sporen. In dit plan van aanpak focussen we ons op twee sporen, namelijk 'Klantcontact' en 'Digitale dienstverlening'. De focus ligt op dezeonderdelen omdat hier een grote opgave ligt voor de komende jaren.

In het plan van aanpak staat vermeld wat we de komende jaren moeten doen om op deze onderdelen onze doelen te bereiken. Bij de begroting 2024 zijn reeds de benodigde middelen gevraagd voor de uitvoering van het gehele programma Dienstverlening.

burgemeester en wethouders van de gemeente Raalte,



de secretaris
Monique van Esterik

de waarnemend burgemeester
Arco Hofland