

B en W-voorstel

portefeuillehouder	begrotingsprogramma	draagt bij aan Global Goal(s)
G. Hofstede	2 Welzijn	 3 Goede gezondheid en Welzijn

b en w-vergadering	agendapunt	bijlage(n)
		1

rol raad
Ter kennisneming

onderwerp
Raadsinformatiebrief communicatie en contact Toegang Jeugd en Wmo

INHOUD VOORSTEL

instemmen met de raadsinformatiebrief.

1 Wat is de aanleiding?

Tijdens de raadsinformatieavond van 2 november 2021 is er door het college een raadsinformatiebrief toegezegd over de verbeteringen die zijn en worden doorgevoerd op het gebied van contact en communicatie met onze inwoners.

2 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

Herijkte Dienstverleningsvisie 2020.

3 Wat willen wij bereiken op de genoemde Global Goal(s)?

Iedereen die contact zoekt met de gemeente krijgt altijd een goed en snel antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen. De zelfredzame inwoner staat centraal. De manier waarop wij in contact zijn met inwoners moet toegankelijk en helder zijn. Met de goede toon en woord, waarbij de vraag en de bedoeling achter de vraag van de inwoner leidend is.

4 Wat gaan wij ervoor doen?

Zie bijgaande raadsinformatiebrief.

5 Wat zijn de financiële consequenties?

n.v.t.

6 Wat zijn de risico's?

n.v.t.

7 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?

Naast de input uit de rondetafelgesprekken van mei vorig jaar hebben wij input en informatie opgehaald uit andere bronnen. Zo hebben we gebruik gemaakt van (jaarlijkse) cliëntervaringsonderzoeken en zijn in gesprek gegaan met medewerkers met klantcontacten. Ook hebben we de adviesraad Sociaal domein actief betrokken voor input.

8 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?

De raad wordt middels bijgaande brief geïnformeerd.

9 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?

De procesregisseur Toegang monitort het effect van de beschreven acties en voert indien nodig aanvullende acties uit ten einde de dienstverlening aan onze inwoners op het gebied van contact en communicatie te verbeteren.

De Steeg,