

## Antwoord op gestelde vraag tijdens de Voorbereidende vergadering begroting van 18 oktober 2022 over Programmabegroting 2023-2026 (22.80), Verbetering van de dienstverlening (SWOT analyse)

Datum vraag: 18 oktober 2022

Naam vraagsteller: ?

Nummer: S22/276

Datum antwoord:

### Onderstaand een antwoord op een raadvraag tijdens de voorbereidende begrotingsraad op 18 oktober 2022

|    |              |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
|----|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2. | Prg 3, p. 64 | <u>Verbetering van de dienstverlening (SWOT analyse)</u><br>Waarom doen we dit? Waarom is het nodig? Daarnaast is de vraag wanneer we hier succesvol in zijn. | Dienstverlening gaat verder dan de 1 <sup>e</sup> lijns-service die de gemeente biedt aan de balie, receptie of telefoon. Om die reden is het belangrijk dat we gemeentebreed zicht hebben bij welke teams en bij welke taakvelden de dienstverlening een impuls kan gebruiken. Het perspectief van de inwoner staat hierbij centraal; uiteindelijk staat een snelle en kwalitatief goede dienstverlening aan de inwoners voorop. En de continu verbetercyclus daarbij.<br>In de SWOT-analyse wordt ook de mate van digitalisatie meegenomen. Deze is nodig voor het voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving, in het bijzonder Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV). De doorontwikkeling digitalisering is daarmee onderdeel van het verbeterplan per team. | Peter Bies |
|----|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|