

Beantwoording technische vragen GBW-fractie over agendapunt 7 Doelen DV

Raadscommissievergadering van: 2-12-2025

Vraag	Antwoord
In het voorstel wordt gesproken over jaarlijkse monitoring, maar er is geen overzicht <i>wat</i> en <i>hoe</i> precies wordt gemeten. Graag meer uitleg.	Daar waar gesproken wordt over jaarlijkse monitoring betreft dit de servicenormen en jaarlijks evalueren we intern of deze nog passend zijn bij de situatie in de organisatie.
In de bijlage staat alleen dát het KTO wordt uitgevoerd, niet hoe het wordt gebruikt. Krijgt de raad een actieplan n.a.v. elk KTO en een terugkoppeling van effecten?	De resultaten van het KTO worden in het document <i>Actielijst Dienstverlening</i> verwerkt en als ingekomen stuk meegestuurd bij de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek naar de raad.
In bijlage 1 worden doelen beschreven, maar de doelen bevatten geen kwantitatieve normen (bijv. “80% van de meldingen binnen normtijd”). Wanneer worden deze meetbare normen concreet gemaakt?	Dienstverlening is een continu proces, waarbij de behoeften van inwoners en organisaties veranderen. Breder geformuleerde doelen geven de mogelijkheid om wendbaar te blijven en doelgericht bij te sturen.
Servicenormen zijn wel genoemd, maar niet per doel uitgewerkt. Komt er een integraal overzicht waarin staat welke servicenormen bij welk doel horen en hoe ze bijdragen aan doelbereiking?	Nee, de servicenormen zijn een uitvloeisel van 1 van de doelen namelijk het doel “Duidelijke en haalbare servicenormen hanteren en naleven”.
Hoe wordt rekening gehouden met toekomstige ontwikkelingen of nieuwe technologische eisen? Denk bv aan de invloed van AI. Dat kan veel invloed hebben binnen de DV.	We volgen de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening, informatiebeveiliging en AI-richtlijnen binnen de overheid. Waar relevant nemen we deze innovaties gefaseerd op in onze processen en systemen. Juist deze technologische ontwikkelingen onderschrijven onze voorkeur voor breder geformuleerde doelen om zo wendbaar te blijven en doelgericht te kunnen bijsturen.