

# GEMEENTERAAD

GroenLinks Bronckhorst | Raadscommissie | 20-04-2017



## Doorontwikkeling Dienstverlening 2017-2020

Dank u wel voorzitter.

GroenLinks kan deze nieuwe visie op dienstverlening zeker onderschrijven: een visie die inspeelt op verandering van behoeften onder de burgers en op een veranderende digitale samenleving.

Digitale zelfservice waar kan, maar met behoud van de mogelijkheid van face-to-face contact op het gemeentehuis of zelfs thuis bij de burger. Hierbij vinden wij dat de wens van de burger centraal moet staan en niet gemeentelijke bedrijfsprocessen. Wij vinden ook dat er geen prijsdifferentiatie voor deze producten mag ontstaan. Onze niet-digivaardige inwoners moeten zeker niet meer hoeven betalen voor hun



dienstverlening dan zij die dit digitaal af kunnen.

Dat aan deze digitale doorontwikkeling van de dienstverlening een prijskaartje hangt is navenant. De GroenLinks fractie heeft op zich geen bezwaar tegen de hoogte van dit prijskaartje.

Wel wil ik hier de portefeuillehouder op het hart drukken dat een snelle digitale service niet per definitie tot meer klanttevredenheid leidt of tot toename van het gevoel serieus genomen te worden.

Monitoren van deze subjectieve beleving van serieus genomen voelen vinden wij dan ook zeker een must. Waarbij ik nog een keer wil benoemen dat GL het een meerwaarde vinden om het monitorproces niet alleen middels standaard continumetingen uit te voeren, maar ook met behulp van bijvoorbeeld mystery-guest. Met een dergelijk creatief evaluatiemiddel komt vaak meer bruikbare verbeterinformatie naar boven, maar ik realiseer mij ook dat dit meer bij het proces van uitvoering hoort.

De fractie van Groenlinks kan achter dit voorstel staan.



