

# Werkbezoek raadsleden gemeente Dordrecht

5 Maart 2024



**Dienstverlening  
Drechtsteden**

persoonlijk, snel en digitaal

# Wat viel je op bij het meekijken?



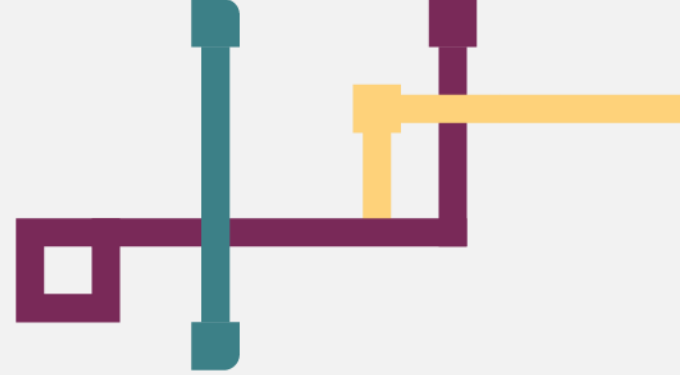
**Dienstverlening  
Drechtsteden**

persoonlijk, snel en digitaal

# Dienstverlening van de overheid onder het vergrootglas



# Wat kan beter?



De overheid is een warboel aan loketten. De dienstverlening is heel ingewikkeld gemaakt. ICT-techniek zorgt voor beperkingen.

De overheid bedenkt zijn dienstverlening vanuit wetten, regels, systemen en eigen uitvoeringsgemak.

We gebruiken ambtelijke en ingewikkelde taal.

We geven niet altijd dezelfde informatie en inwoners moeten soms te lang wachten op antwoord.



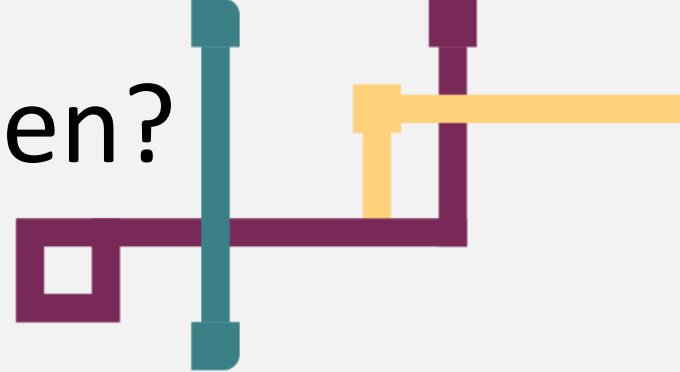
Wat zie jij als belangrijke verbeterpunt(en)?



**Dienstverlening  
Drechtsteden**

persoonlijk, snel en digitaal

# Wat hebben we te doen?



## De dienstverlening eenvoudig en begrijpelijk maken!

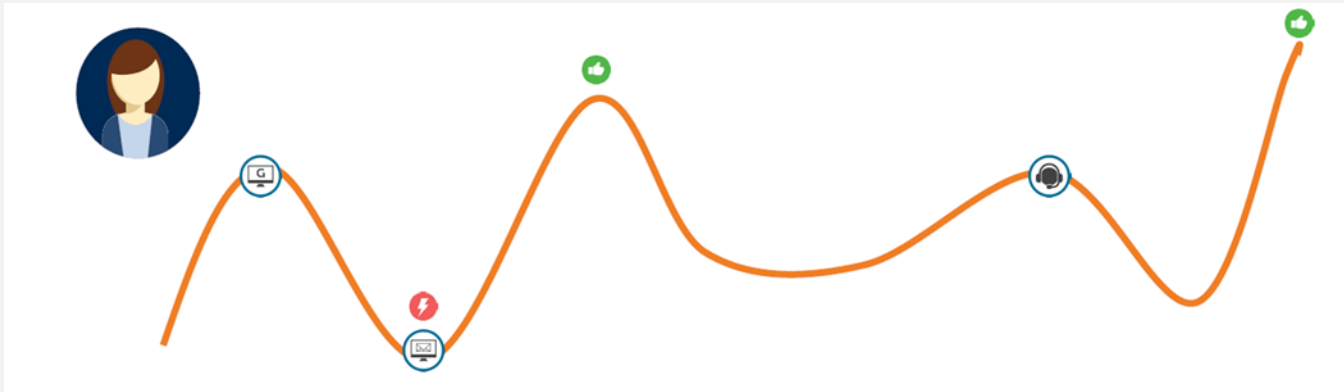
Betere samenwerken tussen de loketten en dezelfde informatie en hulp waar je ook aan klopt.

Begrijpelijke taal gebruiken en informatie en diensten toegankelijk maken voor iedereen.

Dienstverlening ontwerpen en verbeteren vanuit de beleving van inwoners en bedrijven. We gebruiken daarbij slim de beschikbare data en signalen.



# Wat is een klantreis



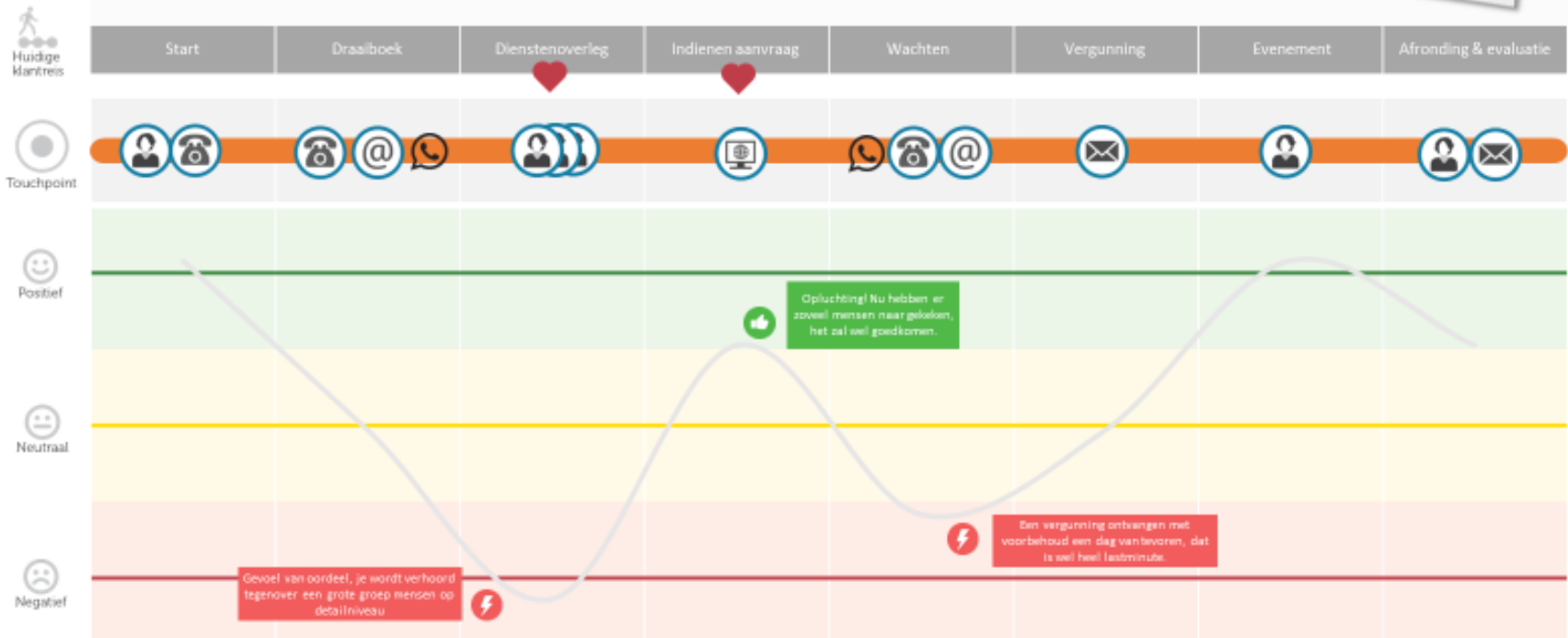
Een klantreis is de reis langs organisaties en diensten die een persoon (onderneming) aflegt nadat hij een gebeurtenis heeft meegemaakt.



# Klantreis evenementenvergunning

## Huidige klantreis

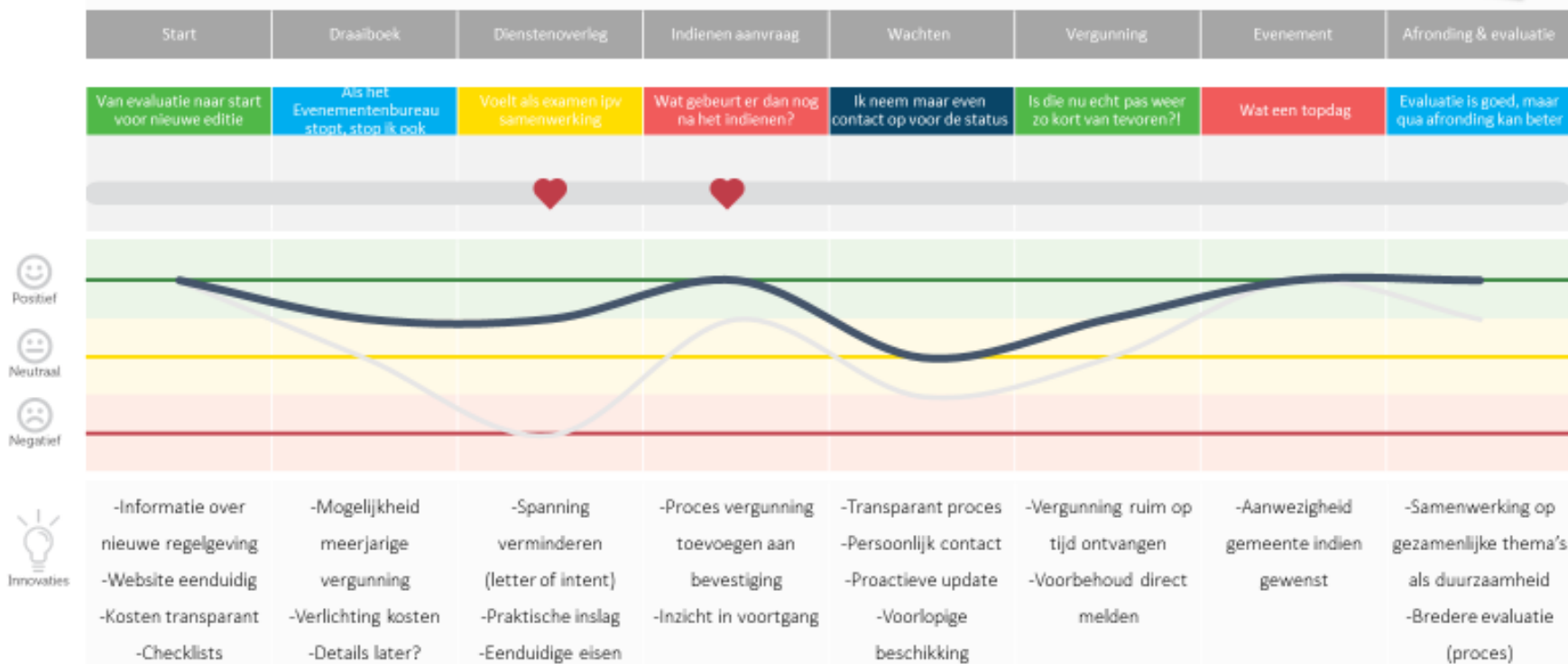
Joris van Noorloos – Professionele organisator/Ervaren vrijwilliger





# Gewenste klantreis

Johan van Noorloos – ervaren organisator/vrijwilliger



Wat kun je als Raad doen om de dienstverlening voor inwoners en bedrijven te verbeteren?



**Dienstverlening  
Drechtsteden**

persoonlijk, snel en digitaal

# Vragen naar aanleiding van de RIB?



**Dienstverlening  
Drechtsteden**

persoonlijk, snel en digitaal