1. **De tussenevaluatie doorontwikkeling dienstverlening 2024, als die is opgesteld;**
   zie bijlage 1.

2. **De eindstand van de visie dienstverlening 2023–2026: welke projecten zijn afgerond, welke niet, en wat is de stand van de vier speerpunten;**
   zie bijlage 2.

3. **verstrek een korte nulmeting: op welk ambitieniveau (1 tot en met 4) functioneert Opmeer volgens het college nu, en op basis van welke indicatoren;**
   Het denken in ambitieniveaus is nieuw. Er is geen nulmeting beschikbaar op basis van indicatoren. Deze volgen vanuit de richting die wordt meegegeven door de raad.
   Opmeer bevindt zich momenteel over het algemeen op ambitieniveau 1 en in sommige gevallen richting 2. De vraag is, waar streven we naar?

   Enkele voorbeelden vanuit de praktijk;

   - Toegankelijkheid van de algemene website heeft status A. Dit is nog niet van toepassing voor alle websites (ambitie niveau 2 toegankelijk).
   - De belangrijkste briefsjablonen zijn gecontroleerd en geredigeerd naar B1 niveau. Intern is hier aandacht voor gevraagd en er worden schrijftrainingen gegeven (niveau 1). Toch gebruiken we nog regelmatig vakjargon waardoor we niet altijd aansluiten bij de samenleving (niveau 2).
   - Men kan ons bereiken via de huidige kanalen (niveau 1), voldoet dit ook aan de verwachtingen van inwoners? (niveau 2) en men heeft zelf nog geen digitale inzage in zijn/haar dossiers van de gemeente (niveau 3).

4. **Een overzicht van de prestatie-indicatoren die sinds 2019 of 2023 zijn bijgehouden, of de mededeling dat die niet beschikbaar zijn;**
   Binnen Opmeer werken we met servicenormen. De stand van zaken hierin wordt jaarlijks gedeeld met de raad middels een presentatie of RIB, zie bijlage 3.

5. **Welke afdelingen en formatie onder deze visie vallen, en of er bekende capaciteitsknelpunten zijn, ook in relatie tot het college-uitvoeringsprogramma.**
   De visie is voor de gehele ambtelijke organisatie. Er is altijd een spanningsveld tussen werkdruk en ‘goede’ dienstverlening. Dit zien we ook terug in Opmeer. Op dit moment zijn er geen bekende expliciete capaciteitsknelpunten maar ontwikkeling van dienstverlening vraagt wel inzet vanuit de gehele organisatie.

Afhankelijk van de ambities op dienstverlening kan daar een capaciteitsvraag uit voortvloeien.

6a. Als het lukt, zien wij daarnaast graag een indicatie van het kostenverschil tussen ambitieniveau 2, 3 en 4, ook als die nog grof is.
Er is geen kostenindicatie per ambitieniveau beschikbaar. In het uitvoeringsprogramma wordt verder vormgegeven aan de gewenste ontwikkelingen en daarbij behorende kosten. Deze kosten zullen los ter besluitvorming worden aangeboden.

6b. En graag de bevestiging hoe de uitkomst van 8 oktober wordt verwerkt in het stuk dat daarna naar het college gaat.
De uitkomsten van de consultatie worden meegewogen in de advisering richting het college en de raad over het ambitieniveau van Opmeer op het gebied van dienstverlening. Er wordt rekening gehouden met de input die de raad ons geeft middels deze consultatie. Het ambitieniveau wordt beschreven in een apart hoofdstuk in de visie.