

Dienstverleningsconcept gemeente Beekdaelen

In september 2017 heeft de stuurgroep de dienstverleningsvisie van de gemeente Beekdaelen vastgesteld. Op basis van trends, ontwikkelingen en wettelijke kaders geeft deze visie de richting aan voor de komende jaren. De kapstok SAMEN laat de belangrijkste uitgangspunten zien.

Dienstverlening is het bestaansrecht van onze organisatie

Als gemeente vormen wij de verbindende schakel voor onze samenleving. Samen staat voor de manier waarop wij als organisatie samenwerken om dienstverlening aan onze burgers toegankelijk te houden. En voor de manier waarop wij samen met burgers onze dienstverlening tot stand brengen. Wij zorgen ervoor dat burgers zoveel mogelijk zelf een antwoord op hun vraag kunnen vinden. Lukt dit niet, dan ontmoeten en helpen wij elkaar om samen te zoeken naar een passend antwoord. Samen geven wij onze dienstverlening vorm.

In het dienstverleningsconcept staat de manier waarop wij onze dienstverlening inrichten

In dit dienstverleningsconcept vertalen wij de uitgangspunten uit de dienstverleningsvisie in concrete werkwijzen. Wij brengen de gevolgen voor producten, kanalen en processen in beeld. Inclusief de noodzakelijke randvoorwaarden zoals mensen, informatie en systemen. Bovendien beschrijven wij een groeiscenario waarmee wij voldoende flexibiliteit behouden om in te spelen op ontwikkelingen. Het dienstverleningsconcept past bij de organisatiefilosofie en I&A visie.

Dienstverlening is van iedereen

Ons dienstverleningsconcept is een richtsnoer voor alle medewerkers, leidinggevend en bestuurders. Het is uitnodigend, maar niet vrijblijvend. Dienstverlening beperkt zich niet tot de voorkant van onze organisatie, maar is van ons allemaal. Het is de bedoeling dat burgers zich in dit concept herkennen en kunnen afleiden wat ze van ons mogen verwachten. Bestuurders en medewerkers kunnen dit dienstverleningsconcept als kader gebruiken om toekomstige besluiten op te baseren en exacte procedures in te vullen. Uiteraard kunnen zij hierbij accenten leggen, zodat onze dienstverlening aansluit bij specifieke vragen en wensen.

Vastgesteld door de raad van de gemeente Beekdaelen in de openbare vergadering van 2 januari 2019

De griffier,

de voorzitter,