

Dienstverlening

Kaders uit raadsprogramma 2022-2026

- De dienstverlening organiseren we steeds meer digitaal.
- Sommige inwoners kunnen daarin niet mee. Mede daarom van belang elkaar persoonlijk te ontmoeten
- En een loket te hebben in Het Huis van Waalre
- Dienstverlening richt zich op meedenken met wensen inwoners, voor zover dit kan. En open communicatie hierover.
- Hulpvragen banaderen we vanuit persoonlijke behoefte, minder vanuit regels.
- We hebben voldoende menskracht om dienstverlening goed uit te voeren.
- We behouden ruime openingstijden en zijn goed bereikbaar voor vragen tijdens werkdagen.
- De organisatie werkt volgens een dienstverleningsconcept.
- We zijn altijd klaar en voorbereid op nieuwe wetgeving. Het dienstverleningsconcept past daarbij.
- Er wordt zowel digitaal als analoog gecommuniceerd en het streven is al onze inwoners te bereiken.
- Wegens een kleine bezetting is de gemeentelijke organisatie nu te krap om alle taken uit te voeren. We breiden de organisatie uit, met nadruk op kwaliteitsverbetering van dienstverlening en advisering, op zaken die prioriteit hebben.

Uitwerking college in het uitvoeringsprogramma

- We handhaven de huidige openstellingstijden.
- Er wordt een nieuw dienstverleningsconcept vastgesteld. Er wordt volgens dit concept gewerkt.
- We leveren betrouwbare en kwaliteitsvolle dienstverlening op het gebied van burgerzaken die steeds aansluit bij de wensen van onze klanten.
- De dienstverlening is afgestemd op de verschillende groepen. Daarbij is er veel ruimte voor persoonlijk contact in het Huis van Waalre.
- De digitale dienstverlening van al onze producten (o.a. meldingen over openbare ruimte (MOR), burgerzakenproducten, gemeentelijke belastingen) worden verder uitgebreid en verbeterd. Er zijn meer producten die, naast analoog, via E-diensten worden aangeboden. Hierbij wordt aansluiting gezocht met zaakgericht werken.
- Inwoners kunnen zelf bepalen via welk kanaal ze communiceren en wanneer ze dienstverlening afnemen van de gemeente. Dit kan via verschillende kanalen (schriftelijk, telefonisch digitaal én persoonlijk). Waar de Waalre naar ook binnenkomt, hij/zij kan uitgaan van een gelijke dienstverleningskwaliteit. Het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening en advisering voor inwoners, bedrijven en instellingen staat doorlopend op de agenda. We zijn een betrokken dienstverlener, met oog voor de wensen van onze inwoners. Dit betekent verdere investeringen in kwaliteit en kwantiteit van de ambtelijke organisatie. Onze aandachtspunten zijn:
 - o De kwaliteit van persoons- en adresgegevens voldoet aan alle eisen.
 - o Verbreding van de kennis van medewerkers. Door de toenemende digitalisering is de dienstverlening anders ingericht. Dit betekent dat er meer kwaliteit aan de achterkant wordt geboden, zoals bijvoorbeeld meer inhoudelijke controle op identiteits- en adresfraude.
 - o De privacy is zo goed mogelijk gegarandeerd; (zorg-gerelateerde) persoonsgegevens zijn veilig bij de gemeente.

- Interne processen zijn tegen het licht gehouden en verbetering is doorgevoerd waar nodig.
- Zoveel mogelijk taken worden aan de voorkant van de organisatie afgehandeld, waarbij de inwoner in één handeling bediend wordt.
- We werken vanuit de bedoeling. De vraag van de inwoner is leidend bij de uitvoering van onze taken. Daar waar wet- en regelgeving beperkend is, gaan we op zoek naar mogelijkheden om de vraag van de inwoner mogelijk te maken.

Kaders uit de toekomstvisie de Kracht van Waalre 2016

Steeds meer worden wij gelijkwaardig partner voor onze inwoners, ondernemers, verenigingen en instellingen (het zogeheten maatschappelijk middenveld). We voelen ons betrokken en ondersteunen en stimuleren maatschappelijke initiatieven die op maat gesneden oplossingen bieden voor vraagstukken in onze dorpsgemeenschappen. Voor onze inwoners en ondernemers zijn wij een klantvriendelijke overheid met een goede en toegankelijke dienstverlening.

We ondernemen creatieve samenwerkingen binnen en buiten de gemeentegrenzen. Dit leidt tot innovatieve vormen van bestuur, dienstverlening, burger- en overheidsparticipatie

Parallel aan de ontwikkeling naar gelijkwaardig partnerschap in de lokale en regionale gemeenschap hechten wij ook veel waarde aan het doorontwikkelen van kwaliteit van dienstverlening in de vorm van innovatieve concepten. De nieuwbouw van het multifunctioneel gemeentehuis is daarbij zeer stimulerend en biedt de unieke mogelijkheid optimaal randvoorwaarden te creëren voor een 'state of the art' dienstverlening, vele varianten van ontmoeten, informeren, samen werken en hostmanship.

Uitwerking college in Kadernota dienstverlening Waalre 2017 – 2019

De gemeente is dé ingang tot de overheid voor inwoners, bedrijven en instellingen. Onze klanten zijn "Welkom in Waalre": onze persoonlijke dienstverlening zet de klant centraal en biedt een optimale service voor inwoners, bedrijven en instellingen.

Om resultaten te kunnen boeken, werken we op meerdere fronten aan de toekomst: het nieuw multifunctioneel gemeentehuis, de organisatie, de medewerkers, het Nieuwe Samenwerken, digitalisering en zaakgericht werken. Via al deze ontwikkelingen maken we één van onze speerpunten waar: het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening voor onze inwoners, bedrijven en instellingen. Onze digitale dienstverlening wordt geoptimaliseerd om de digitale klant zoveel mogelijk te faciliteren. De klant met behoefte aan meer aandacht en maatwerk wordt ontvangen met deskundigheid en empathie van de dienstverleners.

We willen klantvriendelijk ondernemen en hebben oog voor de menselijke bejegening van onze klanten. Het verbeteren van de dienstverlening raakt de hele organisatie en heeft impact op de bedrijfsvoering. Het gaat niet alleen om procesveranderingen, maar ook juist om gedrags- en cultuurveranderingen die organisatiebreed moeten plaatsvinden.

De komende jaren richten we onze dienstverlening in op basis van het concept van Hostmanship. Dit is de overtreffende trap van klantvriendelijk ondernemen. Dit omvat de 'menselijke' bejegening van klanten, de empathie, de deskundigheid van de dienstverleners en het echt willen oplossen van een klantprobleem. Simpel gesteld: klanten het gevoel geven dat ze welkom zijn en gewaardeerd worden.

Onze uitgangspunten om tot een persoonlijke en moderne dienstverlening te komen:

- We kiezen voor excellente dienstverlening

- Onze klanten bepalen zelf via welk kanaal en wanneer ze onze dienstverlening afnemen
- We ontvangen de klant in een passende omgeving
- We gaan uit van vertrouwen en benaderen vraagstukken vanuit een positief uitgangspunt (deregulering)
- We communiceren duidelijk, open en modern
- We treden naar buiten als één organisatie