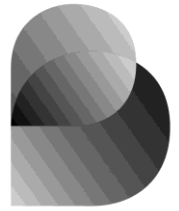




21vra00168

Voorstel Commissie



beek
uw gemeente.

Onderwerp

Dienstverleningsconcept gemeente Beek

Korte inhoud

Inwoners, bedrijven en instellingen stellen steeds hogere eisen aan de gemeentelijke dienstverlening. Daarbij komt dat maatschappelijke processen de dienstverlening complexer maken. Tegelijk ontstaan ook nieuwe (technische) mogelijkheden ter verbetering van de dienstverlening.

De huidige dienstverleningsvisie van de gemeente Beek stamt uit 2009 en had een horizon van 2010-2020. De gemeente Beek werkt doorlopend aan het optimaliseren van haar dienstverlening en om te voldoen aan deze veranderende eisen is een actualisering van het dienstverleningsconcept noodzakelijk.

Een werkgroep bestaande uit ambtenaren van diverse disciplines hebben in meerdere sessies nagedacht over de wijze waarop de dienstverlening van de gemeente Beek vormgegeven zou moeten worden. Een en ander is verwoord in het nieuwe dienstverleningsconcept voor de gemeente Beek waarin een afweging heeft plaatsgevonden tussen de mogelijkheden en de realiseerbaarheid van deze mogelijkheden.

Om dit dienstverleningsconcept toegankelijker te maken voor de burgers maar ook binnen de organisatie meer onder de aandacht te brengen, zal het dienstverleningsconcept niet alleen uit geschreven tekst bestaan maar ook gevisualiseerd worden.

Wij realiseren ons terdege dat het opschrijven en visualiseren van het dienstverleningsconcept slechts een eerste stap is, het daadwerkelijk naleven van hetgeen in het dienstverleningsconcept staat beschreven hangt een grote mate af van gedrag en houding van de betreffende medewerker. Om medewerkers hierin te ondersteunen zullen een aantal middelen worden ingezet.

Zaakgericht werken

Het versneld invoeren van het zaakgericht werken in de organisatie zal ertoe leiden dat medewerkers, doordat ze zelf meer verantwoordelijk worden voor de dossiervorming, op ICT gebied worden ondersteund bij het in de gaten houden van termijnen, het opvolgen van acties en het registreren van contacten met burgers. Hierdoor is straks op dossierniveau beter na te gaan welke acties reeds zijn ondernomen en welke acties binnen welke termijn nog genomen dienen te worden. Op dit moment werkt de Publieksbalie reeds met het zaakgericht werken systeem Liber en gaat de afdeling Ruimte op dit moment over naar het zaakgericht werken systeem Squit 20/20. Uiteindelijk zal nu versneld de gehele organisatie overgaan naar met name Liber.

Bewustwording

Om medewerkers bewust te maken van klantgericht handelen conform het nieuwe dienstverleningsconcept zal een bewustwordingscampagne worden gestart, waarbij in een aantal sessies, met hulp van externen, het belang van klantgerichte dienstverlening onder de aandacht zal worden gebracht en middels best practices hulpmiddelen zullen worden aangereikt.

Afspraak is afspraak

Tenslotte zal voor de medewerkers gelden dat conform het nieuwe dienstverleningsconcept gehandeld dient te worden. Hierbij geldt het principe van afspraak is afspraak, waarbij medewerkers aangesproken zullen worden op het moment dat afspraken niet nagekomen worden.

Beslispunten

De commissie Bestuurszaken neemt, na bespreking, kennis van het nieuwe dienstverleningsconcept van de gemeente Beek
