

Gemeenteraad Waalre

Uw brief van

Uw kenmerk

Behandelaar

IZ/R. van Daal

Onderwerp

Ons kenmerk

Datum

Visie op dienstverlening

804034

VERZONDEN 10 DEC. 2024

Geachte raad,

In het uitvoeringsprogramma 'Met elkaar op weg naar de toekomst' is opgenomen dat een nieuw dienstverleningsconcept wordt vastgesteld. Naar aanleiding van deze ambitie zijn tijdens de raadsinformatieavond op 11 april 2024 de met enquêtes opgehaalde gegevens over dienstverlening bij inwoners en de ambtelijke organisatie aan u gepresenteerd. Ook heeft u op deze avond getoetst of de door u vastgestelde kaders goed zijn vertaald naar de leidende principes als basis voor de visie. Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de visie op dienstverlening die door het strategisch managementteam is vastgesteld.

In de bijlage treft u de vastgestelde visie op dienstverlening aan. Hierin wordt de volgende ambitie uitgesproken:

De groene gemeente Waalre staat dichtbij de mensen, stelt de inwoner centraal, wekt vertrouwen door duidelijkheid en levert kwaliteit door professioneel, betrouwbaar en slagvaardig te werken.

Heel concreet doen we de volgende beloften aan onze inwoners, bedrijven en organisaties:

- Oprecht geïnteresseerd
- Betrouwbaar
- Open en transparant
- Duidelijke taal
- Dichtbij en gastvrij
- Pro actief

Om de beloften die we doen ook daadwerkelijk vorm te geven, worden onderstaande uitgangspunten leidend in onze dienstverlening:

- Klant kiest kanaal
- Inspelen op behoeften
- Click-Call-Face
- Datagedreven
- Snelheid & Gemak
- Eenvoud

Het is nu zaak om bovenstaande beloften ook in de praktijk te gaan brengen. Grote investeringen op het gebied van dienstverlening liggen niet voor de hand en hebben op dit moment ook geen prioriteit gezien de financiële positie van de gemeente. Dat neemt niet weg dat deze beloften genoeg aanknopingspunten geven om, binnen de huidige capaciteit en middelen, kritisch te kijken naar mogelijkheden die kunnen bijdrage aan hetgeen we in deze visie uitspreken. Zo gaat de ambtelijke organisatie onder andere aan de slag met het verbeteren van klantreizen, het beschrijven en vastleggen van werkprocessen, brieven en emails worden beoordeeld op het click-call-face principe en analyseren we de meest gestelde vragen en voeren naar aanleiding hiervan verbeteringen door.

Eind 2025 informeren wij u over de resultaten die in het eerste jaar zijn behaald en het vervolg.

Bijlage: Visie op dienstverlening gemeente Waalre

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Waalre,

Gemeentesecretaris,

mr. drs. R.L. Franken

Burgemeester,

M.F. Oosterveer