

# Visie Dienstverlening

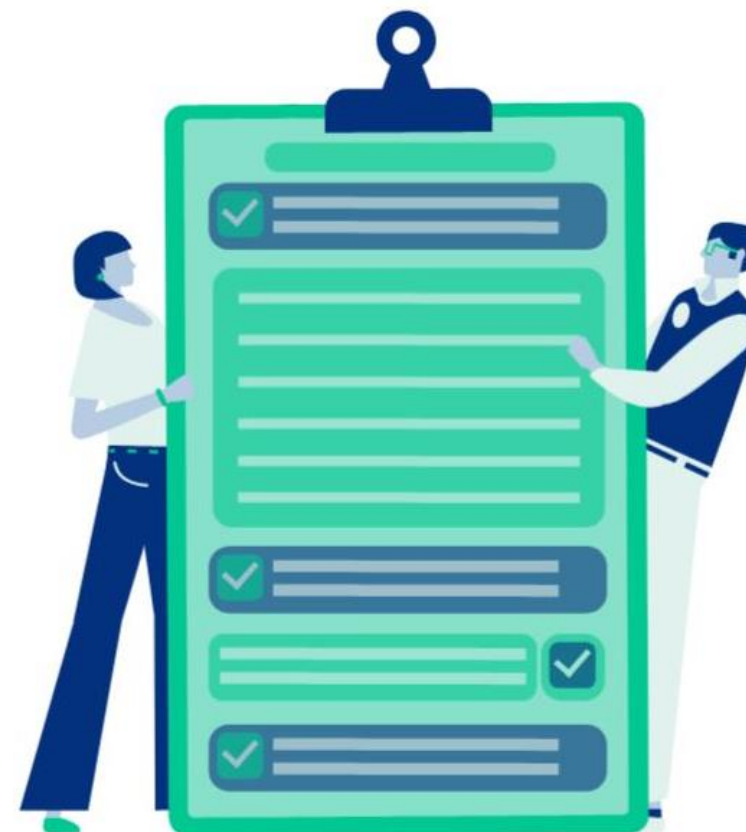


**Beeldvormende raadsvergadering | 28-11-2023**

Irene van Riet, Ad van Dijck

# Agenda

- ❖ Wat is dienstverlening
- ❖ Aanleiding Visie Dienstverlening
- ❖ Aanpak Visie Dienstverlening
- ❖ Planning
- ❖ Vragen



# Dienstverlening

*De manier waarop interactie/contact tussen inwoners en gemeente werkt en/of is vormgegeven*



# Aanleiding

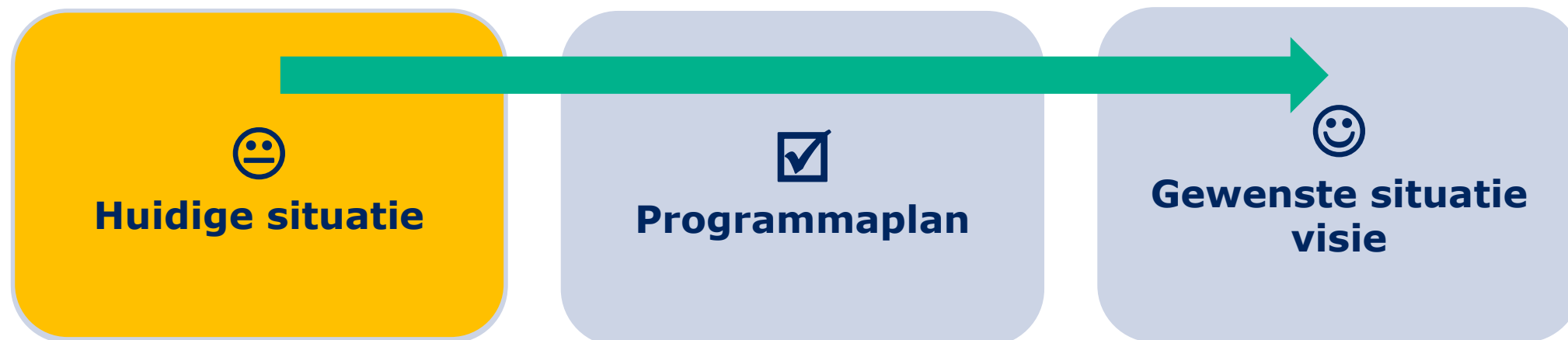
- ❖ Onderzoek Rekenkamercommissie 2021
- ❖ Raad neemt aanbevelingen over (09-02-22)

Maar ook:

- ❖ Ontwikkelingen in de samenleving
- ❖ Interne behoefte aan kaders en aanpak verbeterpunten



# Aanpak



# Aanpak

- ❖ Interviews, input intern en extern opgehaald
- ❖ Brede participatie inwoners tijdens invoering
- ❖ Interne onderzoeksrapporten
- ❖ Visies van andere gemeenten
- ❖ Ontwikkelingen VNG en Rijk

## Wat we hebben ervaren:

- ❖ Veel betrokkenheid en klantgerichtheid
- ❖ Veel koesterpunten aangedragen
- ❖ Behoefte en bereidheid om verbeterpunten aan te dragen





# Status Dienstverlening 2023



We zijn **goed bereikbaar** in de **eerste lijn**. In de **tweede lijn** kan de **bereikbaarheid beter**. **Afspraken** over het **hybride werken** gaan daarbij helpen.

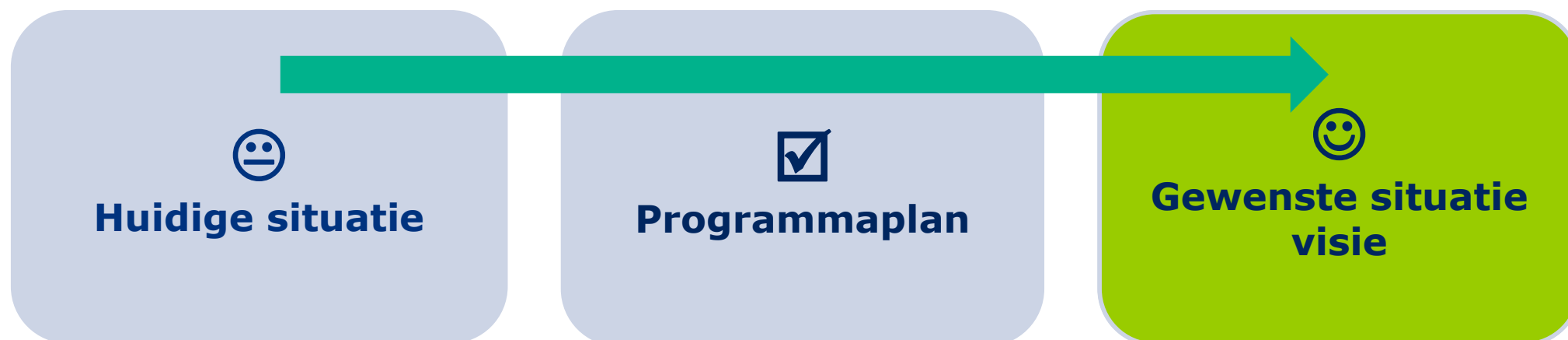


We **vinden** het **belangrijk** om **klantgericht** te zijn en we **zijn betrokken** naar onze inwoners toe. Er liggen nog wel **kansen in proactief zijn** en het inrichten van **processen vanuit klantperspectief**. Dit geldt ook voor de **toegankelijkheid** van onze **digitale dienstverlening en communicatie**.



We **werken** steeds **meer samen** en zijn **bereid elkaar te helpen**. Het **samenwerken** kunnen we nog **beter faciliteren**, zodat we elkaars kwaliteiten kunnen benutten om een **goede dienstverlening te bieden**.

# Aanpak





# Visie Dienstverlening 2024-2027

## Drie beloften

1. De inwoner staat centraal



2. Onze dienstverlening is toegankelijk



3. Onze organisatie werkt professioneel



# Belofte 1: De inwoner staat centraal

- ❖ We stellen de inwoner centraal, passend binnen algemeen belang
- ❖ We werken volgens de bedoeling
- ❖ We werken vanuit vertrouwen
- ❖ We betrekken inwoners
- ❖ We werken samen met partners
- ❖ We willen onze inwoners bereiken



## Belofte 2: We zijn toegankelijk

- ❖ We zijn toegankelijk
- ❖ We zijn bereikbaar
- ❖ We zijn transparant
- ❖ We informeren en communiceren tijdig, helder en begrijpelijk

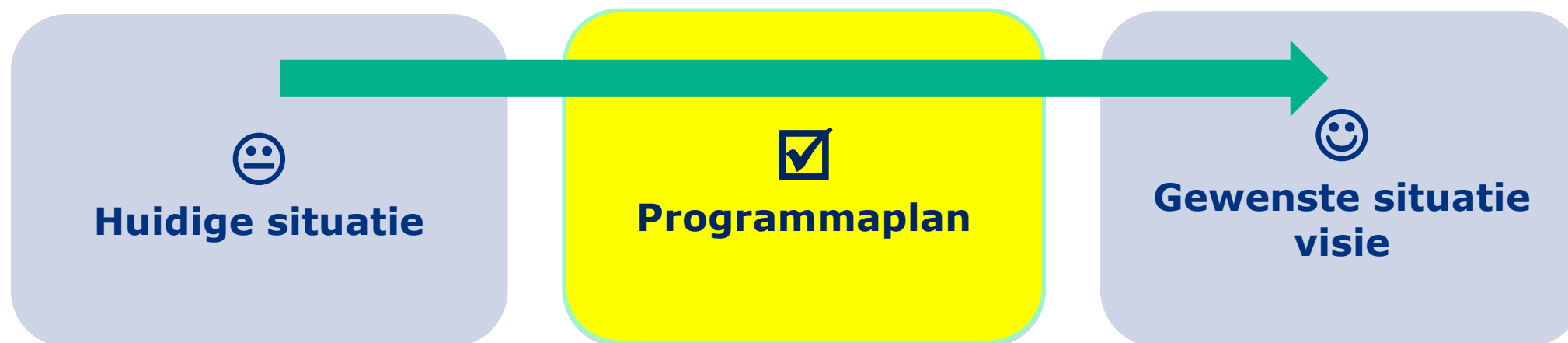


## Belofte 3: We zijn professioneel

- ❖ We werken professioneel
- ❖ We werken klantgericht en klantvriendelijk
- ❖ We werken digitaal waar kan, persoonlijk waar het moet
- ❖ We werken uniform, snel en veilig
- ❖ We werken intern samen
- ❖ We verbeteren onze dienstverlening continu



# Aanpak



# Programmaplan

*Hoe komen we waar we willen?*

- ❖ 45 projecten/acties
- ❖ 2024 – 2027 of langer
- ❖ Professionele programmastructuur
- ❖ Goede programmastrategie
- ❖ Begroting 2024: €100.000 formatie
- ❖ Begroting 2024: €100.000 start programma
- ❖ Inzet organisatie: draagvlak en verandervermogen





# Planning besluitvorming

- ❖ 28 november 2023: Beeldvormende raad
- ❖ 27 februari 2024: Oordeelsvormende raad
- ❖ 19 maart 2024: Besluitvormende raad

**Vragen**



# Bedankt.

[www.veldhoven.nl](http://www.veldhoven.nl)