

# Visie op dienstverlening 2011-2015

## Gemeente Neerijnen is er voor u!

Gemeente Neerijnen wil haar dienstverlening continu blijven verbeteren en aanpassen aan de wensen en behoeften van burgers, bedrijven en organisaties. Er wordt vaak vanuit gegaan dat behoeften en verwachtingen van burgers, bedrijven en organisaties zijn veranderd en dat de overheid met die behoeftes mee veranderd. Op bepaalde gebieden is dat het geval. Zo hebben digitale ontwikkelingen de overheid aan het denken gezet.

Maar sommige behoeften blijven hetzelfde. Hoeveel hulpmiddelen er ook zijn, mensen blijven de belangrijkste schakel in dienstverlening. Wat er in ieder geval wel is veranderd, *is onze behoefte* om de wensen van burgers als uitgangspunt te nemen voor onze dienstverlening.

## Onze kernwaarden

De wensen van onze inwoners zijn verzameld in een viertal kernwaarden die belangrijk zijn voor dienstverlening van de gemeente Neerijnen: **interactiviteit, proactiviteit, betrouwbaarheid** en **persoonlijk contact**. De kernwaarden gelden voor de hele breedte van dienstverlening. Er is gekeken naar de verschillende kanalen post, telefoon, balie en internet en hoe deze ingericht kunnen worden naar deze kernwaarden. Voor de burger als klant is daarnaast aangesloten bij het programma Antwoord© van de rijksoverheid. Antwoord© kent een aantal uitgangspunten waarbij Neerijnen wil aansluiten en die voor een groot gedeelte al overlap hebben met de kernwaarden van gemeente Neerijnen voor dienstverlening:

1. Burgers en ondernemers hebben per kanaal **één duidelijke ingang** waar ze met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen.
2. Burgers en ondernemers zijn **vrij om de manier en het moment van dienstverlening te kiezen**.
3. Burgers en ondernemers krijgen **direct antwoord** (of een product) of worden goed doorverwezen.
4. Doelstelling is dat de gemeentewinkel gemiddeld **80% van de vragen aan de overheid in één keer goed afhandelt**.
5. Burgers en ondernemers worden **echt geholpen**, binnen de gestelde termijn. De overheidsorganisaties zijn om de burger georganiseerd in plaats van dat de burger zijn weg binnen de overheid moet kennen.

## Continue uitdaging

Dat is nogal wat... Deze veranderingen hebben dan ook tijd nodig en zullen een continu proces zijn. Vanaf 2015 willen we over onze dienstverlening kunnen zeggen dat we samen hard gegroeid zijn, vooruit zijn gegaan, (zeer) tevreden inwoners hebben en nog steeds gericht zijn op hoe het toch nog elke dag beter kan. Want ook dan zullen we blijven luisteren naar wat burgers vinden van onze dienstverlening en ongetwijfeld zullen er dan weer nieuwe wensen en verwachtingen zijn. Een continue uitdaging dus.

## Wat gaan we de komende jaren doen?

De acties naar aanleiding van deze visie kunt u terug vinden in het laatste hoofdstuk van het onze visie op dienstverlening. Daarnaast vragen veranderingen ook om metingen. We willen weten hoe we het doen en dat betekent ook dat we zullen gaan meten en evalueren zodat we gericht kunnen sturen op verbeteringen. Onze visie op dienstverlening geeft een richting aan de veranderingen die we willen bereiken. Het beantwoordt een aantal vragen: wat is onze visie op dienstverlening?; wat betekent dat voor burgers?; wat betekent dat voor de organisatie? en wat zijn onze doelen en acties tot 2015?