

Visie op dienstverlening

Onze visie op dienstverlening heeft direct verbinding met de maatschappelijke ontwikkelingen en de ambities van de overheid op weg naar het jaar 2020. Onze verhouding tot de burger vraagt om het verder ontwikkelen van een vraaggerichte organisatie die meekijkt en luistert en samen met partners op zoek gaat naar oplossingen en het leveren van maatwerk. De keuzes die we maken over de manier waarop we dat doen, zijn de rode draad bij de inrichting van onze dienstverlening en vragen veel van een klantgerichte benadering en het inrichten van processen. Samenwerken en het delen van informatie staan de komende periode centraal. Daarbij staan de doelstellingen van de dienstverlening altijd voorop: we behandelen de burger zoals we zelf behandeld willen worden. Dat betekent dat we vraaggericht en integraal werken en dat we digitale zelfservice leveren waar het kan, maar persoonlijk zijn waar dat gevraagd wordt.

Digitalisering

In 2020 gaan we door met het programma digitale dienstverlening met als hoofddoel meer, betere en efficiëntere digitale dienstverlening. De verbeteringen in de digitale dienstverlening zullen uiteindelijk leiden tot meer digitale transacties en correspondentie, minder telefonisch contact en minder baliebezoeken. De doorontwikkeling van de dienstverlening levert meer integraliteit in de behandeling van (teamoverstijgende) klantvragen, efficiënt ingerichte werkprocessen en het herkenbaar positioneren van een eerste contact.

Burgerzaken

Burgerzaken staat aan het begin van een transformatie die om de nodige flexibiliteit van organisaties, management en medewerkers vraagt. Recente ontwikkelingen zoals nieuwe wet- en regelgeving, landelijk en Europees beleid, nieuwe technologieën en de toenemende digitalisering werken door binnen alle thema's van Burgerzaken. Dat alles vereist in de toekomst meer hostmanship en vakmanschap, waarbij gecertificeerde medewerkers aan de balie en in de backoffice elk hun eigen taak hebben. Het stelt ook hogere eisen aan het werk- en denkniveau van medewerkers om ervoor te zorgen dat ze met deze complexiteit kunnen omgaan.

Omgevingswet

In 2021 treedt de Omgevingswet in werking. Voor onze dienstverlening betekent dit dat wij onze processen wat betreft participatie en vergunningverlening zodanig moeten hebben aangepast dat participatie geborgd is en dat wij via het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) in staat zijn aanvragen en meldingen te ontvangen en te publiceren.

Communicatie

Door de nieuwe, participerende rol van de overheid wordt steeds meer een beroep gedaan op de eigen (organisatie)kracht van inwoners. We maken een beweging door van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie. Op het ene beleidsterrein komt dit meer tot uitdrukking dan het andere. Burgers nemen geen genoegen met de gemeente als instantie, maar willen in gesprek en willen een gezicht zien. Soms is dat een bestuurder, maar vaak is dat ook de inhoudelijk betrokken ambtenaar; de beleidsmedewerker of projectleider. Beleidsvraagstukken en beleidsvorming beginnen bij en met onze inwoners. De participerende overheid heeft dus ook consequenties voor het communicatievak, voor de rol van het cluster communicatie en voor rol van de beleidsmedewerkers.