GEMEENTE Someren

Voor elkaar!

Dienstverleningsconcept 2024-2026

Publieksversie

Welkom

Centraal in onze kijk op dienstverlening staat dat we deze zo toegankelijk, begrijpelijk en gemakkelijk mogelijk voor u inrichten. We vertellen graag hoe we dat doen en wat u van ons mag verwachten.

Het Dienstverleningsconcept van Gemeente Someren richt zich op:
- Alle diensten en producten die wij bieden
- De kanalen die we bieden om contact met ons te krijgen
- Het proces van eerste contact/aanvraag tot en met de afhandeling

Focus op vijf pijlers
Als gemeente zijn wij er voor iedereen die in Someren woont, werkt, leeft of verblijft. Om u optimaal te helpen zodat u ook echt tevreden bent, hebben wij onze kijk op dienstverlening vertaald naar vijf praktische pijlers. Daar gaan wij de komende jaren aan werken om ze naar het gewenste niveau te brengen. Dat doen we niet alleen. Dat doen we graag samen met u.

Deze vijf pijlers zijn:
- De basis op orde
- Toegankelijk en in verbinding
- Optimaal digitaal
- Simpel en gemakkelijk
- Transparant

We lichten graag per pijler toe wat het inhoudt en wat u van ons mag verwachten. Als u interesse heeft om het hele Dienstverleningsconcept te lezen, dan kan dat via deze button.

Lees hier de gehele versie

Inhoud

Welkom 2

De 5 Pijlers:

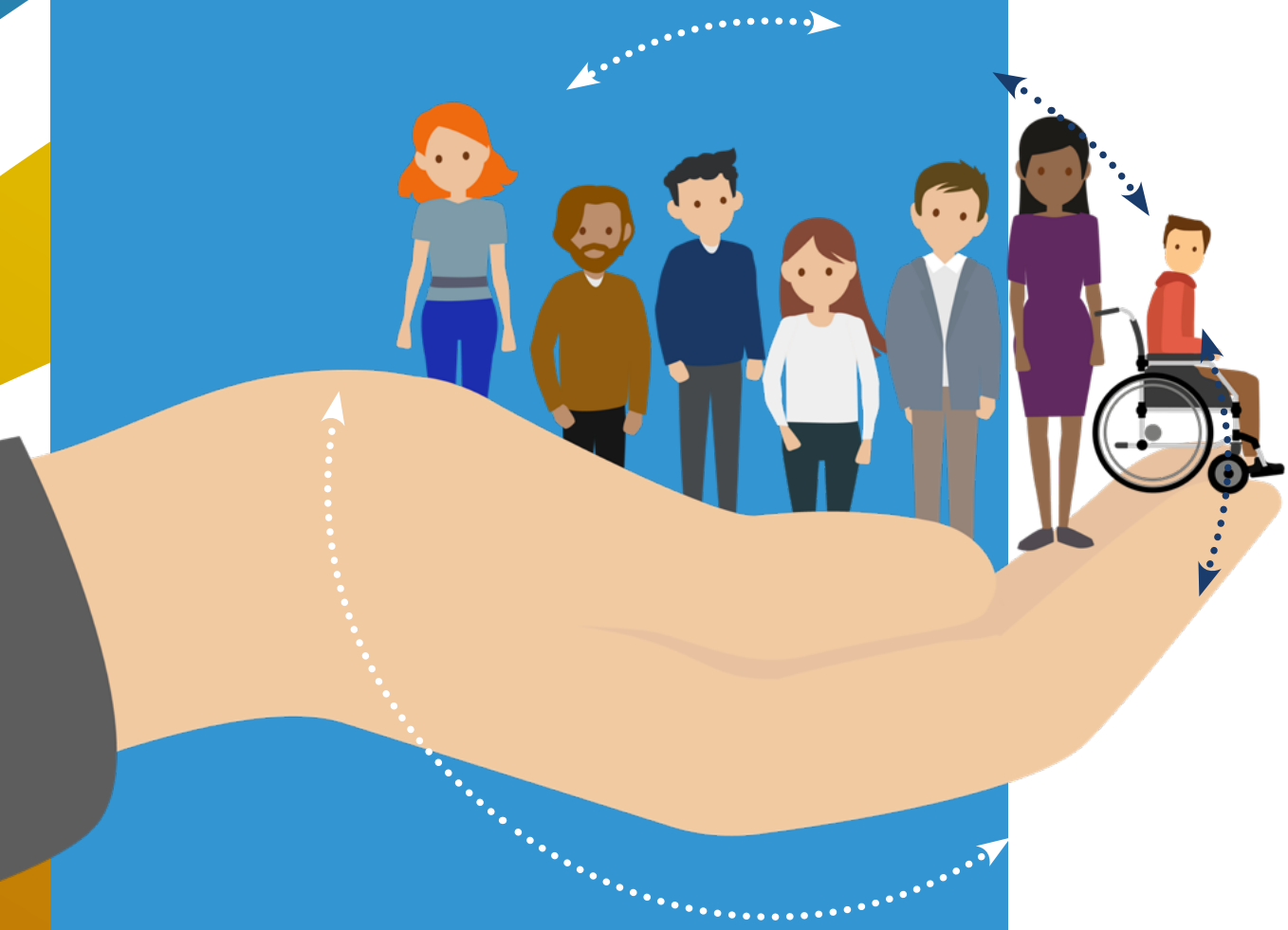
01 De basis op orde 4

02 Toegankelijk en in verbinding 5

03 Optimaal digitaal 6

04 Simpel en gemakkelijk 8

05 Transparant 9



01

de basis op orde

- **Middelen:** deze zijn beschikbaar om de juiste dienstverlening te bieden in elke situatie.
- **Wetgeving:** we voldoen aan een betrouwbare en veilige dienstverleningsrelatie tussen burgers en de overheid.
- **Normen:** we stellen deze vast voor onze dienstverlening.
- **Wendbaar:** als ontwikkelingen daarom vragen, passen we de inrichting van onze dienstverlening aan.

De basis op orde: wat mag u van ons verwachten?
Omdat wij uw privacy respecteren, werken wij vanuit een betrouwbare en veilige omgeving waarin onze dienstverlening plaats vindt. We gaan natuurlijk vertrouwelijk om met uw gegevens. Voor bepaalde producten en diensten gebruiken we een norm die duidelijk maakt wat u van ons mag verwachten. Bijvoorbeeld hoe snel wij reageren op uw vraag. U mag ervan uitgaan dat onze dienstverlening binnen een acceptabele tijd plaats vindt. Als ontwikkelingen of de situatie erom vragen om flexibel te zijn, passen we onze dienstverlening voor u aan.

Daarnaast groeien we door naar maximale transparantie in onze informatievoorziening. De komende jaren is ons doel om een digitale omgeving voor u te realiseren. Een plek waar u alle informatie die wij openbaar maken en/of publiceren in één keer terugvindt.

We maken onze eigen keuzes als het gaat om prioriteiten. Hierbij houden we ons aan wettelijke deadlines en afgesproken planningen voor de invoering van wetten. Tenslotte zijn we kritisch op de norm van onze dienstverlening bij implementeren van een nieuw product of dienst.

02

toegankelijk en in verbinding

- **Inclusief:** iedereen heeft toegang tot onze dienstverlening, ongeacht hun beperkingen.
- **Dichtbij:** we willen in onze dienstverlening dichtbij zijn. We zoeken de verbinding door aan te sluiten bij de vragen en behoeften van onze doelgroepen.
- **Wendbaar:** als het nodig is passen we onze dienstverlening aan op de situatie.
- **Mogelijkheden:** we denken en handelen vanuit mogelijkheden.

Toegankelijk en in verbinding: wat mag u van ons verwachten?
Onze dienstverlening is inclusief en sluit aan bij de doelgroep. Mocht uw persoonlijke situatie hierom vragen, passen wij zo nodig de dienstverlening aan. Wij denken vanuit mogelijkheden en houden rekening met wettelijke regels.

Om nog beter aan te sluiten bij onze doelgroepen zetten we een testpanel in. We onderzoeken regelmatig welke vragen en wensen leven onder de doelgroepen. Daarnaast vragen we u om feedback te geven op onze diensten en producten. We werken de komende jaren aan steeds betere digitale toegankelijkheid.

03

optimaal digitaal

- **Evenwicht:** tussen efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid bij de inrichting en uitvoering van onze dienstverlening.
- **Digitaal kanaal:** in het contact met onze doelgroepen geven we de voorkeur aan digitaal. Daar waar het meer past is er persoonlijk contact.
- **Trends:** we volgen ontwikkelingen/innovaties op het gebied van digitalisering en automatisering van processen.

Optimaal digitaal: wat mag u van ons verwachten?
Onze dienstverlening vindt met name digitaal plaats. De website is ons belangrijkste digitale kanaal. Uiteraard zijn er situaties waarin persoonlijk contact de voorkeur heeft. Bijvoorbeeld als u het lastig vindt om zaken digitaal te regelen. Telefonisch of in het gemeentehuis helpen wij u dan graag.

U kunt gebruik maken van verschillende digitale kanalen om met ons in contact te komen. Bijvoorbeeld via onze website, mail of social media. Op www.someren.nl heeft iedereen toegang tot actuele informatie over onze producten en diensten. Daar vindt u ook de (aanvraag)formulieren. Daarnaast maken we gebruik van apps zoals de BuitenBeter app. Via deze app kunt u een melding maken over zwerfafval, ongedierte of andere overlast in uw omgeving.

Op www.zosomeren.nl kunt u ook terecht met vragen over zorg en welzijn, werk en inkomen of jeugd en gezin. Wij maken gebruik van Facebook, LinkedIn en Instagram. Wij plaatsen daar nieuws en monitoren reacties. Stelt u een vraag via onze socials, dan reageren wij daar zo snel mogelijk op. U kunt hier geen producten en diensten van de gemeente aanvragen.

03

optimaal digitaal

Bij een optimale digitale dienstverlening past het streven om papieren post te verminderen. Als u geen papieren post meer wilt ontvangen, dan kunt u dat aangeven op MijnOverheid. We sturen dan de digitale post naar uw Berichtenbox. Meer informatie vindt u **hier**.

Schrijft u ons een brief, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Daarin vermelden wij het registratienummer. Een inhoudelijk antwoord op uw brief kan langer duren.

Komt u er digitaal niet uit, neem dan contact op met het Klant Contact Centrum. Het algemene telefoonnummer is 0493- 494888. U mag ook een e-mail sturen naar **gemeente@someren.nl**. We zijn op werkdagen bereikbaar van maandag t.m. donderdag van 09:00 uur – 17:00 uur en op vrijdag van 09:00 uur – 12:30 uur. Voor spoedmeldingen in het openbaar gebied zijn we altijd bereikbaar via het algemene telefoonnummer. Voor digitale ondersteuning kunt u ook terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid in de **lokale bibliotheek**.

U mag van ons verwachten dat wij onze digitale kanalen optimaal ontwikkelen voor een efficiënte dienstverlening. Waarin u toegang heeft tot de juiste informatie en de voortgang van de dienstverlening kan volgen. De komende jaren ontwikkelen we onze digitale kanalen verder voor een optimale dienstverlening. We ontwikkelen onze website verder door tot het belangrijkste kanaal voor onze dienstverlening. We onderzoeken in 2025 wat de mogelijkheden zijn voor een persoonlijk klantportaal binnen onze website. Een plek waar u uw gegevens kunt vinden, zelf zaken met de gemeente kunt regelen en waar u de voortgang van uw (aan)vraag kunt zien.

04

simpel en gemakkelijk

- **Dienstverlening:** we houden het zo simpel en gemakkelijk mogelijk.
- **Begrijpelijk:** zijn onze middelen voor het indienen van een (aan)vraag of verzoek.
- **Goed is goed:** we vragen niet meer gegevens dan nodig.
- **Extra service:** wordt het te complex of onduidelijk, dan zetten we een stap extra om het uit te leggen. We bieden ondersteuning aan diegenen die het nodig hebben.

Simpel en gemakkelijk: wat mag u van ons verwachten?
Voor onze dienstverlening gebruiken we teksten die voor iedereen begrijpelijk zijn. Zo voorkomen we onnodige drempels in uw contact met ons. Toch kan het zijn dat u iets onvoldoende duidelijk of te moeilijk vindt. Geef dit dan gerust aan en wij helpen u graag om het u verder uit te leggen.

In het contact vragen we aan u de gegevens die nodig zijn om het proces zo snel en goed mogelijk te laten verlopen. Om het u zo gemakkelijk mogelijk te maken koppelen we de nodige gegevens zoveel mogelijk aan elkaar.

We nemen onze digitale formulieren kritisch onder de loep. Uitgangspunt is dat deze zo simpel en begrijpelijk mogelijk zijn. Datzelfde geldt voor onze dienstverleningsprocessen.

05

transparant

- **Communicatie:** tijdig, open en transparant en in begrijpelijke taal.
- **Proactief:** we ontwikkelen onszelf steeds meer naar proactieve openheid.
- **Duidelijkheid:** iedereen heeft recht op een duidelijk antwoord. Ook op een 'nee'.
- **Belofte:** we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.
- **Aanspreken:** we zijn aanspreekbaar op onze afspraken.
- **Eigen verantwoordelijkheid:** we verwachten dat onze doelgroepen verantwoordelijkheid nemen waar het aan de orde is.

Transparant: wat mag u van ons verwachten?
Onze communicatie is voor iedereen begrijpelijk en transparant. Op deze manier willen wij maximaal transparant zijn naar onze inwoners. Wij toetsen onze teksten voordat we die publiceren. Bij het maken van beleid werken we graag met u samen. We betrekken inwoners, ondernemers en organisaties actief om met ons mee te denken. Wat we beloven komen we na. Daar mag u ons ook op aanspreken.

In het contact behandelen we u altijd met respect. U mag van ons verwachten dat wij uw zaken op een juiste manier afdoen en u vriendelijk te woord staan. Wij vragen van u in het contact met onze medewerkers een omgang zoals u wilt dat we met u omgaan. We luisteren met aandacht naar uw verhaal en stellen open vragen om mee te denken.

De komende jaren zorgen we dat er nog meer informatie beschikbaar komt via onze website. Op deze manier willen wij maximaal transparant zijn naar onze inwoners. Het gemeentehuis is toegankelijk voor iedereen. Aan de voorzijde is een aangepaste bredere parkeerplaats om gemakkelijker in- en uit te stappen als u minder mobiel bent.

Gemeente Someren

Voor elkaar! Dienstverleningsconcept 2024-2026

Versie maart 2025

www.orange-cc.nl