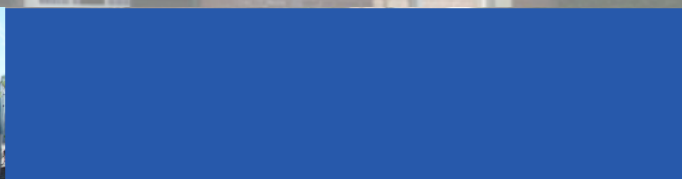




Gemeente **Heerde**



Paragraaf Dienstverlening



→ www.heerde.nl

De maatschappij verandert en de gemeentelijke dienstverlening moet hierin meebewegen.

Richtinggevende afspraken:

- De mogelijkheden van elektronische dienstverlening moeten verder uitgenut worden;
 - Klantgericht uitvoeren van de dagelijkse taken.
1. Mogelijkheden elektronische dienstverlening
De gemeentelijke website is in ontwikkeling van een informatiekanaal naar een dienstverleningskanaal. Er wordt gewerkt aan intelligente webformulieren waarbij inwoners en gemeente via internet met elkaar communiceren. Gegevens die al bij de gemeente bekend zijn worden dan automatisch gevuld en relevante, ontbrekende informatie wordt via de techniek uitgevraagd. Een dienst/ product kan op die manier geheel online en op elk gewenst moment worden verstrekt. Goede basisregistraties, software voor gegevensuitwisseling en aansluitende werkprocessen zijn een voorwaarde. Door het project M2A (Modernisering Applicatie Architectuur) zijn hier in 2018 stappen in gemaakt.
 2. Klantgericht uitvoeren van de dagelijkse taken.
In 2018 is thematisch gewerkt aan klantgerichtheid, samenwerking en eigenaarschap. Naast het verder ontwikkelen van de competenties bij medewerkers worden ook de processen verder aangepast om de doorlooptijden te verkorten en de voorspelbaarheid te verbeteren. Bij de keuze en inrichting van het zaakstelsel in 2019 zal dit verder vorm gegeven worden.

