Gemeente Mook en Middelaar

Visie op dienstverlening 2026-2036

Onze dienstverlening past bij de schaal en het karakter van onze gemeente

Als kleine gemeente hebben we grote ambities. We maken bewuste keuzes, omdat we niet alles tegelijk kunnen doen. Zo zetten we onze mensen en middelen zo goed mogelijk in.

Zo kan het voorkomen dat inwoners of anderen die contact met ons opnemen niet direct de juiste medewerker kunnen spreken. Zij kunnen er wel op rekenen dat we in dat geval contact met hén opnemen. Ook krijgen zij één vast aanspreekpunt waar zij contact mee op kunnen nemen gedurende het proces van hun aanvraag of verzoek. Dit is geen vast persoon, maar een vast aanspreekpunt, bijvoorbeeld een vast mailadres of telefoonnummer van een afdeling.
Soms duurt een aanvraag wat langer. Dat komt doordat we veel waarde hechten aan persoonlijke aandacht en daarom sterk leunen op de expertise van individuele medewerkers.

We richten onze dienstverlening zo in dat die voor zoveel mogelijk mensen goed werkt. Daarbij sluiten we aan bij wat diegene zelf kan. Tegelijkertijd geven we onze medewerkers de ruimte om maatwerk te bieden in de geest van onze dienstverleningswaarden als de situatie daarom vraagt. We verwachten van onze medewerkers een professionele, persoonlijke en toegankelijke houding.

Onze dienstverlening is gelijkwaardig

De mens staat in onze dienstverlening voorop. We sluiten zo goed mogelijk aan bij de behoeften en wensen van diegene die van onze dienstverlening gebruikt maakt. Hierbij houden we rekening met mensen met een beperking, mensen die niet digitaal- of administratief-vaardig zijn en mensen die de Nederlandse taal minder goed spreken.

Onze dienstverlening is toegankelijk

Inwoners en anderen kunnen ons goed bereiken. Dit kan digitaal, telefonisch of door op afspraak bij ons langs te komen. Het contact is persoonlijk en laagdrempelig.
We bieden dienstverlening op verschillende tijden en in verschillende vormen aan. Snel en simpel waar het kan, persoonlijk waar dit beter is.

Onze dienstverlening is eerlijk en duidelijk

We doen wat we beloven, leggen uit hoe en waarom we dingen doen en zeggen duidelijk wat wel of niet kan.
De informatie die wij geven is makkelijk te vinden, duidelijk en begrijpelijk.

Zo communiceren wij eerlijk en transparant over de afwegingen die wij maken en de besluiten die wij nemen, ook als dit niet het gewenste resultaat biedt voor de aanvrager of verzoeker.

We geven inzicht in het verloop van het proces, zodat inwoners en anderen weten wat ze van ons kunnen verwachten. We presenteren ingrijpende plannen en ontwikkelingen vooraf en nemen betrokkenen mee in onze stappen.

Richting de toekomst hopen wij alle communicatie te bundelen onder één portaalstrategie, hierin volgen wij de ontwikkeling van de VNG.

Onze dienstverlening is fatsoenlijk

We behandelen iedereen die van onze dienstverlening gebruik maakt met respect. We verwachten ditzelfde respect ook van anderen, in de omgang met onze medewerkers en met elkaar. We zorgen dat iedereen zich welkom voelt en we helpen graag. We nemen vragen of verzoeken serieus en zorgen dat er een goed antwoord op komt.

Onze dienstverlening is gericht op samenwerking

Als dat kan werken we samen met inwoners of anderen die met onze gemeente in contact staan. Dit verwachten wij ook van de organisaties die, in opdracht van ons, onderdelen van onze dienstverlening uitvoeren.
We stellen ons benaderbaar op, luisteren naar ideeën en zoeken samen naar oplossingen. We werken vanuit vertrouwen en een open blik.