

**Herzien**

**Programma Dienstverlening 2019-2022**

De Raad van de gemeente Rotterdam,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 16 april 2019  
(raadsvoorstel nr. 19bb14501);

overwegende, dat het programma Dienstverlening een duidelijke richting geeft aan onze ambitie om nu en in de toekomst passende dienstverlening aan alle Rotterdammers te leveren;

**besluit:**

het Programma Dienstverlening 2019-2022 vast te stellen en daarmee de volgende zes principes voor passende dienstverlening en de thema's 'Ken je klant' en 'DNA dienstverlening' te onderschrijven:

1. We zetten de behoefte van de Rotterdammer centraal
2. We zijn betrouwbaar in de dienstverlening die we leveren
3. We maken onze dienstverlening makkelijker
4. Onze dienstverlening is eigentijds
5. We werken samen met de stad
6. We zijn attent en communiceren duidelijk

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 27 juni 2019.

De griffier,

De voorzitter,

