

Contouren dienstverleningsvisie 2025 – 2030

‘Onze inwoners staan centraal’

- We werken van buiten naar binnen. We kijken vanuit het perspectief van de inwoner en passen onze dienstverlening aan hun behoeften aan, niet andersom.
- We richten onze processen in op basis van logica van onze inwoners. Hiervoor betrekken wij inwoners en gebruiken we klantreizen.
- We vragen regelmatig naar de wensen en behoeften van onze inwoners via de burgerpeiling eens in de vier jaar. Ook meten we structureel de klanttevredenheid.
- Wij zijn ons bewust van verschillende rollen die wij kunnen hebben als gemeente en handelen vanuit deze rollen.
- We denken actief mee en zijn oplossingsgericht.
- We informeren inwoners duidelijk over wat zij van ons mogen verwachten en communiceren open over onze werkwijze en afwegingen. We leggen dit vast in ons ‘Handvest servicebeloften’.

‘Onze dienstverlening is toegankelijk en inclusief’

- Onze inwoners kiezen hoe ze gebruik maken van onze dienstverlening. Wij zorgen dat we voor iedereen toegankelijk en bereikbaar zijn.
- We blijven nabij. Dit doen we door inzet van de gebiedsteams, de dorpencoördinatoren, evenementencoördinator, energiecoaches, bedrijfscontactfunctienarissen, huisbezoeken en door bieden van extra services zoals het bezorgen van waardedocumenten.
- We communiceren eenvoudig en in begrijpelijke taal en zetten in op visuele en meertalige ondersteuning waar nodig.
- We meten continu onze dienstverlening en maken het hierdoor steeds gebruiksvriendelijker en toegankelijker.

‘Onze dienstverlening verloopt digitaal waar dit kan en fysiek en op maat waar nodig’

- Veel van onze dienstverlening verloopt digitaal.
- Indien mogelijk, kunnen inwoners voor alle soorten diensten kiezen of zij gebruik willen maken van onze digitale mogelijkheden.
- Onze digitale dienstverlening is toegankelijk en eenvoudig in gebruik.
- Voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn, bieden we alternatieven zoals baliegesprekken, huisbezoeken en hulp via bibliotheken en steunpunten.
- Al onze fysieke dienstverlening verloopt volledig op afspraak om persoonlijk maatwerk te kunnen leveren.
- Onze digitale dienstverlening maken we ook persoonlijk en op maat door inzet van ons persoonlijk portaal ‘MijnWaadhoeke’.
- Onze data is veilig en betrouwbaar. We zorgen ervoor dat persoonlijke gegevens goed beschermd worden en dat inwoners erop kunnen vertrouwen dat hun privacy gewaarborgd blijft.