

Dienstverleningsvisie gemeente Beek

Wat verstaan wij onder dienstverlening?

Dienstverlening is voor ons alle processen, waarbij een burger, bedrijf of instelling of een medewerker is betrokken. Het omvat het hele proces van begin tot eind. De producten en diensten die de gemeente aanbiedt, maar ook de processen waarbij burgers, ondernemers en verenigingen meedenken over het maken en uitvoeren van beleid, behoren tot de dienstverlening.

We spreken dan ook over dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen burgers, bedrijven of instellingen of een medewerker en de gemeente.

In deze dienstverlening leggen we niet de focus op het verstrekken van (overheids)producten, maar vooral op het zoeken naar de mogelijkheden om de burgers zo optimaal mogelijk te laten functioneren in de samenleving.

In de huidige tijd past een gemeente die begrijpt dat als een burger naar haar toe moet, die weg gemakkelijk en prettig moet zijn. De (be)leefwereld van de inwoners komt nog meer centraal te staan, en veel minder de (systeem)wereld van de overheid, met zijn procedures, regels en beleidsinstrumenten.

De vraag van burgers en bedrijven staat altijd centraal in ons handelen. Wij gaan uit van wat wel kan, zonder hierbij de grenzen die wij als overheid moeten bewaken los te laten.

Publieke dienstverlening

Onder publieke dienstverlening verstaan we het contact tussen gemeente en haar burger via de diverse kanalen, zoals website, balie, telefoon, post en het verstrekken van de gemeentelijke producten als paspoorten, vergunningen, huwelijk, zorgondersteuning etc.

In de publieke dienstverlening willen we versimpelen waar dat kan en maatwerk leveren waar dat past. Zo willen we tegemoet komen aan de behoefte van inwoners en ondernemers om zelf meer te willen bepalen en regelen. Wij zorgen ervoor dat burgers en bedrijven geholpen worden op de manier die voor hen op dat moment het meest wenselijk is. Op de plek en het moment dat ze dat zelf willen. Vaak digitaal, soms heel persoonlijk.

We richten onze dienstverlening zo efficiënt en transparant mogelijk in en zijn hierop aanspreekbaar.

Wij zoeken burgers en bedrijven persoonlijk op als dit leidt tot een beter resultaat.

De persoonlijke en menselijke maat van dienstverlening verliezen wij ook bij vergaande digitalisering niet uit het oog.

Wij zorgen proactief voor tijdige informatie en volledige antwoorden op vragen binnen gestelde termijnen. Daarbij maken we gebruik van diverse kanalen, zoals website, social media en telefoon.

Onze dienstverlening (en daarmee ook de dienstverleningskanalen) blijft voor iedereen toegankelijk en bereikbaar.

Wanneer een burger niet weet waar hij precies moet zijn, kan hij altijd bij ons terecht voor hulp of doorverwijzing. De burger kiest zelf hoe, waar en wanneer hij contact met ons zoekt. Het is voor burgers mogelijk 24/7 digitaal zaken te doen, statussen te raadplegen, eigen gegevens te beheren en contact op te nemen met de gemeente.

We houden onze processen zo eenvoudig mogelijk. We zijn ons er van bewust dat burgers niet dagelijks (digitaal) contact zoeken en dat eenvoud niet ontstaat door routine. Gebruiksvriendelijkheid en denken vanuit de burger is dus essentieel om een proces digitaal, dan wel eenvoudiger in te richten.

Interne dienstverlening

Collega's behandelen we in de dienstverlening als burgers. Collega's worden dan ook net zo goed behandeld als burgers. We gaan uit van de situatie waarin de collega zich bevindt. We zoeken samen naar mogelijkheden.

Ondersteunende en faciliterende processen worden eveneens efficiënt en zoveel mogelijk digitaal ingericht. Hierop is iedereen aanspreekbaar. En ook hier houden we aandacht voor het persoonlijke contact. Waar behoefte is aan ondersteuning bieden we die.

We communiceren zo open en transparant mogelijk, zodat iedereen op de hoogte is van wat er speelt in de organisatie. Medewerkers weten bij wie ze moeten zijn voor welke vraag.

Medewerkers moeten zich op hun plek voelen in de organisatie. Een organisatie zonder tevreden medewerkers kan immers geen goede dienstverlening leveren. Medewerkers krijgen de ruimte om ideeën kwijt te kunnen in de organisatie.

In onze organisatie kennen we veel verschillende taken en functies. Medewerkers worden ingezet op de eigen talenten en kwaliteiten, dat is het uitgangspunt. Daarvoor is het belangrijk dat medewerkers duidelijk zijn over wensen en behoeften. Een medewerker zit zelf aan het stuur van het eigen werk en leven. Om iets te kunnen leren, zul je moeten uitproberen. Dat mag. Medewerkers worden niet beoordeeld op fouten, maar op de wijze waarop ze met hun fouten omgaan.

De burger bepaalt hoe hij bij de gemeente binnenkomt en de medewerker past zich daarop aan. Soms heeft hij geen of nauwelijks contact met de burger en is hij procesbewaker en moet hij proactief en resultaatgericht zijn. Soms heeft de burger behoefte aan veel contact en/of samenwerking en is de medewerker gastvrij, invoelend en creatief in oplossingen. Er zijn genoeg medewerkers die beide kunnen, maar dat geldt niet voor iedereen. Ook de inzet van medewerkers is dus maatwerk.

Wat kan de klant van ons verwachten:

Dienstverleningskanaal: Frontoffice/Fysiek contact

- Op afspraak voor alle diensten en producten binnen de openingstijden van het gemeentehuis (maandag t/m vrijdag van 9:00 t/m 12:30 uur en op woensdag van 14:00 t/m 17:00 uur). (Voor sommige diensten in de wijk gewijzigde tijden);
- De ontvangsthuis van het gemeentehuis is een veilige, voor iedereen toegankelijke ruimte die gastvrij is ingericht en waar burgers het niet vervelend vinden om op hun beurt te wachten (denk aan gelegenheid voor koffie, thee en water, speelgelegenheid voor kinderen, voldoende zitruimte en informatiezuil);
- Ons eerste loket voor de burger is de ambtelijke organisatie (ook voor verzoeken om gesprekken met bestuurders).

Dienstverleningskanaal: Digitale dienstverlening

- Dienstverlening geschiedt zo veel mogelijk digitaal;
- Verzoeken via e-mail (ook van meldingen via social media) en de reactie daarop worden ingeboekt in het postregistratiesysteem om de opvolging te kunnen monitoren;
- Als een medewerker voor afwezig is wordt dit middels een afwezigheidsassistent aangegeven en ook vermeld welke medewerker wel bereikbaar is;
- Digitale communicatie van privacygevoelige informatie geschiedt altijd op een versleutelde wijze;
- We maken gebruik van een gemeentelijke app (Buiten Beter) voor in ieder geval meldingen in de openbare ruimte;
- Wij faciliteren het gebruik van social media voor vragen aan of gesprekken met gemeente, niet voor aanvragen voor producten;
- Korte instructie- c.q. informatiefilmpjes over de dienstverlening van de gemeente worden op Social Media geplaatst.
- Chatsessies worden mogelijk gemaakt voor beperkte producten, diensten of vragen;
- Het gebruik van Teams, Face-time, videobellen etc. op afspraak is mogelijk;

Dienstverleningskanaal: Telefonie

- Wij streven er naar om telefonische vragen binnen kantoortijden direct te beantwoorden en zo min mogelijk door te verbinden;
- Om de bereikbaarheid te vergroten werken sommige taakvelden met telefonische spreekuren;
- Als een medewerker niet bereikbaar is, bestaat de mogelijkheid de voicemail in te spreken en wordt de beller in de regel binnen 1 werkdag teruggebeld;
- Als een medewerker afwezig is, wordt dit in de voicemail aangegeven en ook vermeld welke medewerker wel bereikbaar is;
- De vaste telefoon wordt, bijvoorbeeld bij thuiswerken, doorgeschakeld naar de mobiele telefoon.

Dienstverleningskanaal: Schriftelijk

- Alle inzenders van post, e-mail en formulieren via info@gemeentebeek.nl krijgen een ontvangstbevestiging;
- De ontvangstbevestiging vermeldt de afdoeningstermijn indien noodzakelijk en de behandelend medewerker;
- Inhoudelijke afdoening van brieven en e-mail vindt zo spoedig mogelijk plaats maar in ieder geval binnen de wettelijke termijn of, bij ontbreken van een wettelijke termijn, binnen 8 weken;
- Wij communiceren op Taalniveau B1 bij het beantwoorden van vragen van burgers.

Interne dienstverlening

- Wij onderzoeken nieuwe manieren van effectief informeren en samenwerken tussen de medewerkers onderling;
- We delen waar we mee bezig zijn via de daarvoor beschikbare kanalen en leren van elkaars ervaringen;
- Het gebruik van Teams en andere vormen van digitaal communiceren worden ingezet mede in verband met telewerken;
- Het intranet is de plek waar een medewerking alle relevante informatie aangaande de organisatie kan vinden;
- Communicatie via e-mail wordt gericht aan de personen die de vraag kunnen/moeten beantwoorden (beperk cc).

Welke servicenormen gelden er richting de klant

Algemeen

Wij staan u deskundig en vriendelijk te woord
Onze dienstverlening is helder en eenduidig vormgegeven
Onze informatie is actueel
Op ons advies kunt u vertrouwen
Wij hanteren een leesbare en begrijpelijke schrijfstijl
Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon toe

Internet en email:

De internetsite en de digitale balie zijn 7x24 uur per dag bereikbaar
Onze website is toegankelijk
De indieningsvereisten voor vergunningen staan op onze website
Doet u een aanvraag via internet, dan ontvangt u direct een ontvangstbevestiging
Op uw email bericht ontvangt u direct een automatisch gegenereerde ontvangstbevestiging
Uw e-mail bericht wordt op eenzelfde manier behandeld als een fysieke brief

Telefoon:

Wij nemen de telefoon op binnen 20 seconden
Wij verbinden u niet meer dan 2x door
Als wij u niet kunnen doorverbinden met de juiste persoon, dan belt deze of een directe collega u binnen 1 werkdag of op een ander afgesproken tijdstip terug

Balie:

Wij werken op afspraak, dus er is geen wachttijd aan de balie en u wordt direct geholpen.
Privacy-gevoelige onderwerpen bespreken wij met u in de spreekkamer

Brief:

U krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging of het antwoord op uw brief
In de ontvangstbevestiging staat wie uw verzoek afhandelt en binnen welke termijn u een antwoord mag verwachten
Wij beantwoorden uw brief binnen maximaal 8 weken, tenzij de wet andere termijnen hanteert