Bijlage 2

Doelstellingen en acties Dienstverlening

1. Bereikbaar zijn:
De gemeente is via diverse kanalen herkenbaar en toegankelijk voor alle inwoners, ondernemers en organisaties. Alle inwoners moeten zaken met ons kunnen doen via de weg die zij prettig vinden. Dat is voor steeds meer mensen digitaal, dus daar gaan we als gemeente in mee.

1.1 Uitbreiden van het aanbod van digitale producten en diensten.
1.2 Het implementeren van de resultaten van het kwaliteitsonderzoek van telefonie.

2. Benaderbaar zijn:
We hebben aandacht voor de menselijke maat. We staan klaar, zijn klantvriendelijk en benaderen onze klanten persoonlijk waar die behoefte ligt. Benaderbaar betekent ook proactief meedenken met de klant. Bij een ‘nee’, geven we advies hoe dan wel. We hebben een adviserende, faciliterende en ondersteunende rol. Waar mogelijk geven we net dat stukje extra.

2.1 Implementeren van het concept “maximaal dienstverlenend” (omgevingswet) in de verschillende werkprocessen.
2.2 Het implementeren van de resultaten van het kwaliteitsonderzoek van telefonie.
2.3 Het verbeteren van onze huidige digitale producten en diensten.

3. Begrijpelijk zijn:
De informatie die we verstrekken is correct, helder en eenduidig. We stemmen de inhoud van onze boodschap zoveel mogelijk af op de ontvanger. Wij begrijpen dat onze klanten verschillende behoeften per situatie of moment hebben. Die behoefte kan soms maatwerk betreffen en soms eenvoud. Bij complexe vraagstukken verstrekken we de juiste informatie en hebben we een verwijsfunctie.

3.1 Implementeren nieuwe schrijfstijl op de website.
3.2 Uitbreiden van de klanttevredenheidsonderzoeken (bijvoorbeeld klanttevredenheid vergunningen)