gemeente Lelystad

VISIE OP DIENSTVERLENING

Onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners (vanaf nu: inwoners) ervaren in 2030 de dienstverlening van de gemeente Lelystad als persoonlijk, gastvrij en toekomstbestendig. Mensen praten positief over onze dienstverlening en waarderen het persoonlijke contact.

01 Altijd dichtbij

We vinden onze inwoners belangrijk.

- Vragen naar behoefte en samen het verschil maken
- Persoonlijk contact ook al kan er veel digitaal

02 Persoonlijk en gastvrij

We willen dat iedereen zich bij ons welkom voelt.

- Professionele en betrokken medewerkers
- Positief verrassen en een stap extra zetten

03 Deskundig en betrouwbaar

Inwoners willen weten waar ze aan toe zijn als zij een product of dienst bij ons aanvragen.

- Snelle en zorgvuldige afhandeling
- Duidelijkheid over onze service

04 Digitaal gemak

De digitalisering van dienstverlening biedt voordelen en kansen.

- Altijd en overal je zaken kunnen regelen
- Persoonlijke hulp bij digitale aanvragen

05 Effectief en toekomstgericht

We volgen nieuwe ontwikkelingen op de voet en durven hiermee te experimenteren.

- Ervaringen delen en leren van klachten
- Aansluiten op goede initiatieven



01



Altijd dichtbij

We vinden onze inwoners belangrijk. We vragen ze regelmatig welke behoeftes er zijn en hoe we samen kansen kunnen pakken. Zo weten we hoe we met onze dienstverlening het verschil kunnen maken. We zorgen ervoor dat persoonlijk contact altijd mogelijk blijft in een omgeving waar digitalisering een vlucht neemt. Uiteindelijk kiest de inwoner het kanaal, wij zorgen voor een logische route er naartoe.

Dit betekent dat we:

- → Omgevingssensitief zijn, we sluiten aan bij wat inwoners willen en kunnen.
- → Onze dienstverlening samen met inwoners verbeteren en evalueren.
- → Duidelijke taal spreken (B1) en oog hebben voor taalbarrières.

02



Persoonlijk en gastvrij

We willen dat iedereen zich bij ons welkom voelt. We voelen ons betrokken en weten dat onze inwoners invloed hebben op onze dienstverlening. Ook zijn we ons bewust van onze eigen rol en bijdrage aan goede dienstverlening. We gedragen ons professioneel en zijn persoonlijk betrokken. We voelen en nemen de ruimte om onze inwoners positief te verrassen. We zetten graag een stap extra en maken het voor onze medewerkers mogelijk om dat te doen.

Dit betekent dat we:

- → Inwoners gastvrij ontvangen in het stadhuis en doorverwijzen naar de juiste medewerker of instantie.
- → Vragen die direct beantwoord kunnen worden ook meteen afhandelen.
- → Onze interne samenwerking en dienstverlening goed geregeld hebben.
- → Onze medewerkers trainen en coachen op klantgerichtheid en gastvrijheid.

03



Deskundig en betrouwbaar

Inwoners willen weten waar ze aan toe zijn als zij een product of dienst bij ons aanvragen. Wat is het proces? Hoe lang duurt het? Servicenormen geven antwoord op dit soort vragen. We handelen elke aanvraag deskundig, betrouwbaar en vlot af. Onze informatie is altijd duidelijk en voorspelbaar.

We willen graag leren van onze fouten. Dus kijken we kritisch naar ons klachtenproces.

gemeente Lelystad

Dit betekent dat we:

- → Doen wat we beloven en transparant zijn in hoe we dat doen en leggen het uit als iets niet kan.
- → Elke aanvraag deskundig behandelen en zo bijdragen aan het vertrouwen in onze gemeente.
- → Informatie begrijpelijk maken.
- → Onze servicenormen op orde hebben en die ook nakomen.
- → Zorgen dat ons klachtenproces op orde is.
- → Zorgen dat medewerkers beschikbaar en bereikbaar zijn.

04



Digitaal gemak

De digitalisering van dienstverlening biedt voordelen en kansen. Inwoners kunnen altijd en overal informatie vinden en zaken zelf regelen. Digitalisering geeft ook gemak zodat we inwoners sneller kunnen helpen. We gaan de komende jaren door met digitaliseren. De tijd die ons dat oplevert, besteden we aan persoonlijke aandacht voor inwoners die dat nodig hebben of willen.

Ook zoeken we naar manieren om minder digitaal vaardige inwoners beter te bereiken en te helpen. Zo wordt niemand buitengesloten van onze diensten.

Dit betekent dat we:

- → Een toegankelijke en overzichtelijke website hebben met laagdrempelige diensten.
- → Geen overbodige informatie aanbieden of overbodige vragen stellen.
- → Een (digitale) aanvraag zo makkelijk maken dat inwoners het zelf kunnen.
- → Zorgen dat inwoners de status van hun aanvraag kunnen volgen.
- → Veiligheid en privacy van informatie van onze inwoners goed borgen.

05



Effectief en toekomstgericht

We volgen nieuwe ontwikkelingen op de voet en durven hiermee te experimenteren. Zo schatten we in of het past bij onze dienstverlening. Zijn er bestaande verander-programma's en projecten binnen de gemeente? Dan sluiten we daarop aan. Voor nieuwe initiatieven gebruiken we goede voorbeelden van andere organisaties en overheden. We delen ervaringen en leren van klachten.

Dit betekent dat we:

- → Weten welke (technische) ontwikkelingen kansen bieden voor onze dienstverlening.
- → Onze dienstverlening laten meegroeien met de ambities van de stad.
- → Onze dienstverlening aanpassen aan nieuwe wetgeving.
- → Actief deelnemen in regionale en landelijke samenwerkings-verbanden en oplossingen gebruiken die we daar samen ontwikkelen.
- → We trainen onze medewerkers in het verbeteren van onze dienstverlening.