Gemeente Midden-Delfland

Dienstverleningsvisie

De maatschappelijke vraagstukken vragen

Opgave gestuurde dienstverlening

Mens & Organisatie

We gebruiken de Cittaslow uitgangspunten bij beleidsbepaling en uitvoering.

Wij zijn netwerkers en vrijdenkers.

Wij hebben een rol als netwerkregisseur. Dus we doen niet alles zelf, maar sturen op het proces. Samen met netwerkpartners en inwoners.

Wij luisteren en staan open voor vragen vanuit de samenleving.

Proces & Logistiek

We realiseren maatschappelijke opgaven met co-creatie en burgerparticipatie.

We zorgen voor volledige informatie en geven inzicht in de stand van zaken.

We zetten programmamanagement in om de beschikbare middelen en inspanningen aan concrete doelen te koppelen.

Informatie & Techniek

We gebruiken data voor beleidsbepaling en patroonherkenning. We verliezen daarbij de privacy niet uit het oog.

De techniek ondersteunt overheid- en burgerparticipatie.

De techniek ondersteunt de samenwerking tussen verschillende collega's en ketenpartners.

Hoe organiseren we dat?

De samenleving vraagt

Collectieve dienstverlening

Mens & Organisatie

We kijken verder dan alleen naar onze eigen vakspecifieke zaken. We zijn allemaal "de gemeente". We pikken signalen op en brengen die naar de juiste plek.

Ketenpartners die contact hebben met inwoners dragen de kernwaarden van Thuis! in Midden-Delfland uit.

Proces & Logistiek

We werken waar het meerwaarde oplevert intensief samen met ketenpartners.

We omschrijven processen op hoofdlijnen. Dit biedt ruimte voor flexibiliteit en maatwerk.

We geven vooraf duidelijkheid over de mate van participatie (verwachtingsmanagement).

Informatie & Techniek

We zorgen voor een goed meldingssysteem, waardoor inwoners ons goed kunnen bereiken.

We monitoren social media. De techniek ondersteunt overheids- en burgerparticipatie.

De techniek ondersteunt de samenwerking tussen verschillende collega's en ketenpartners.

Welke kanalen gebruiken we?

Onze klanten kiezen de toegang

We regelen steeds meer zaken digitaal. Zo kunnen onze inwoners plaats- en tijdsonafhankelijk zaken doen met de gemeente. Via Mijnoverheid.nl zien onze inwoners of wij hun vraag al hebben behandeld.

Inwoners kunnen snel en altijd een e-mail naar ons sturen. Zij krijgen direct een ontvangstbevestiging en binnen twee werkdagen een inhoudelijk antwoord op de vraag óf een uitleg wat we wanneer gaan doen met de vraag.

Een inwoner die niet kiest voor digitaal contact, helpen we telefonisch. Daarom is het belangrijk om als hele organisatie goed bereikbaar te zijn.
Het KCC vangt zo veel mogelijk vragen en meldingen op. Kan het KCC het antwoord niet geven? Dan zorgen zij voor een overdracht naar de juiste collega.
We zijn bereikbaar van 8.30 tot 17.00 uur.

Social media gebruiken we voor nieuws en digitale nieuwsbrieven. Ook volgen we maatschappelijke discussies binnen onze gemeente. Krijgen we een directe vraag? Dan beantwoorden we die via datzelfde medium.
Vraagt de klant om een product of doet hij een melding? Dat handelen we af via het meest efficiënte kanaal.

Wat is onze belofte?

Onze belofte:

In de gemeente Midden-Delfland voel jij je begrepen, geholpen, betrokken en thuis. Daar zorgen we voor door oprechte belangstelling te tonen en deskundig, gedreven en naar de bedoeling te handelen.

Wij stimuleren digitaal contact waar het kan en persoonlijk waar het meerwaarde oplevert.

Door internet, e-mail en social media, ontvangen we steeds minder brieven en aanvragen op papier. Dat is ook duurzamer. Is het niet mogelijk of wenselijk om hierop digitaal of telefonisch te reageren, dan sturen wij een reactie per brief. Brieven versturen we ook wanneer het om informatie gaat die ieder huishouden moet ontvangen.

Direct klantcontact aan de balie, bij inwoners thuis of bij het bedrijf van de ondernemer vinden we belangrijk. We zijn geïnteresseerd in de klantvraag en stellen de vraag achter de vraag.
We zijn betrokken en gelijktijdig zakelijk.

De inwoner vraagt

1 op 1 klantcontacten

Mens & Organisatie

We zijn proactieve doeners met vakkennis.

We zijn geïnteresseerd in de klantvraag en stellen de vraag achter de vraag. Wanneer we in het KCC het antwoord niet kunnen geven, zoeken wij het antwoord op de vraag en koppelen dat terug aan de klant.

We maken het verschil. Vertrouwen en vakmanschap vormen de basis voor professioneel handelen van onze medewerkers.

We zijn duidelijk over wat we wel of niet kunnen doen.

Proces & Logistiek

We werken vraaggericht.

Het KCC is de centrale ingang voor alle klantvragen waarbij een inwoner niet weet waar hij/zij moet zijn. Het KCC verbindt door naar de casemanager.

De behandelend ambtenaar is casemanager voor de aanvrager en voert regie over het klantproces. De casemanager zoekt afstemming met collega´s wanneer een zaak meerdere vakdisciplines raakt.

Informatie & Techniek

We zijn bereikbaar via verschillende kanalen.

We houden rekening met inwoners die niet digitaal vaardig zijn.

We geven inwoners snel een kloppend antwoord. De casemanager werkt met een passend zaaksysteem en heeft inzicht. Inwoners weten wie hun casemanager is.