

prettig eigenwijs

Inwoner centraal

We zetten de behoefte van de inwoners en ondernemers centraal. We kijken van buiten naar binnen en werken flexibel en efficiënt.

Digitaal en persoonlijk

Wij zetten in op maximale digitale dienstverlening, en bieden ook voldoende ruimte voor persoonlijk contact. Inwoners kiezen zelf hoe zij ons benaderen. Ze melden zich bij de receptie, hebben een afspraak in het gemeentehuis of zoeken telefonisch contact. Steeds vaker is er digitaal contact; via de e-mail, onze website of social media. We helpen mensen om wegwijs te worden in de digitale samenleving.

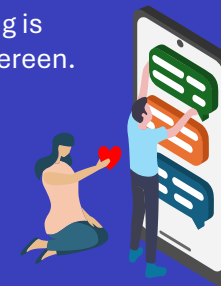


**Inwoner
centraal**

**Iedereen doet
mee**

Iedereen doet mee

We zijn een inclusieve gemeente. Al onze contactkanalen en zeker onze online dienstverlening is toegankelijk voor iedereen.



Eigentijds

We maken optimaal gebruik van nieuwe en bestaande technologische mogelijkheden en werken data gedreven. We omarmen nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening.



Visie dienstverlening

“De dienstverlening van de gemeente Tytsjerksteradiel is toegankelijk en nabij. Wij zijn proactief en inwoner- en oplossingsgericht”.



Eigentijds

**Snel en
duidelijk**

Snel en duidelijk

We zijn betrouwbaar en transparant in de dienstverlening die we leveren: We zijn goed bereikbaar, leveren op tijd en in één keer goed.



Sa
do_{gg}e
wy
da^t!

1. Inwoner centraal

We zetten de behoefte van de inwoners en ondernemers centraal. We kijken van buiten naar binnen en werken flexibel en efficiënt. Wij gaan hierbij uit van **de menselijke maat**. We halen voortdurend de kennis en input van inwoners en ondernemers op en we passen onze werkprocessen hierop aan. Ook via een burgerpanel/participatieplatform gaan wij onze **inwoners om hun mening en wensen** over onze dienstverlening vragen. Het doel is dat inwoners zich door de gemeente gehoord en serieus genomen voelen. Wij zetten in op maximale digitale dienstverlening, maar er is ook voldoende ruimte voor persoonlijk contact.

Dit doen wij door onder andere:

- Menselijke maat
- Klantfeedback meten
- Participatie
- Sturen op KPI's

2. Iedereen doet mee

Tytsjerksteradiel wil een plek zijn waar het voor iedereen fijn wonen en werken is. Hoe je er ook uitziet, of je een beperking hebt, óf en zo ja, welk werk je doet, wat je seksuele voorkeur is of gender, welke leeftijd of religie je hebt, waar je vandaan komt en of je veel of weinig geld hebt, je hoort erbij! We nemen letter en figuurlijk drempels weg. We zijn een **betrouwbare** overheid. Met een goede dienstverlening dichtten we de kloof tussen inwoner en overheid. We zijn een **inclusieve gemeente**. Al onze contactkanalen en zeker onze online dienstverlening zijn **toegankelijk** voor iedereen. We zijn helder in onze communicatie en gebruiken begrijpelijke taal die voor iedereen goed leesbaar is, ook voor laaggeletterden. Als het - ondanks onze inspanningen - onze inwoners zelf niet lukt, dan helpen we hen graag. We zorgen dat openbare gebouwen goed bereikbaar en toegankelijk zijn. We zijn **oplossingsgericht en proactief** en kijken altijd naar wat wél kan. Door proactief te zijn verrassen we onze inwoners en ondernemers in positieve zin. We zijn geïnteresseerd in de inwoners en ondernemers. Onze inwoners voorzien wij van de eerste essentiële informatie, waar mogelijk, in de Friese taal.

Dit doen wij door onder andere:

- Toegankelijke websites
- Begrijpelijke Informatie en communicatie
- Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)
- Inclusiebeleid

3. Eigentijds

We maken optimaal gebruik van **nieuwe en bestaande technologische mogelijkheden** en werken **data gedreven**. We omarmen nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening en zijn hierin een slimme volger. Hiermee proberen we zo snel mogelijk in te spelen op de wensen en verwachtingen die inwoners gevoed vanuit ervaringen met de commerciële wereld hebben. We schatten in of een ontwikkeling past binnen de mogelijkheden van onze gemeente. Als slimme volger maken we zoveel mogelijk gebruik van oplossingen die elders al zijn bedacht en succesvol geïmplementeerd

Dit doen wij door onder andere:

- Technologische ontwikkelingen
- Data Fryslân
- Data gedreven werken

4. Snel en duidelijk

Onze dienstverlening is snel en duidelijk. Voor iedereen **toegankelijk, persoonlijk en tijd en plaats onafhankelijk**. Inwoners en ondernemers kunnen via meerdere kanalen zaken met ons doen. We sluiten aan bij de kanalen die zij het liefst gebruiken. We zijn **betrouwbaar en transparant** in de dienstverlening die we leveren: We zijn goed bereikbaar, **leveren op tijd en in één keer goed**. We bieden kloppende en actuele informatie en doen wat we beloven (servicenormen). Kortom: we hebben de basis op orde.

Dit doen wij door onder andere:

- Servicenormen
- Bereikbaarheidsbeleid
- Kanaalstrategie omnichannel
Een strategie waarbij meerdere kanalen worden ingezet met als doel de gebruikerservaring te verbeteren
- Common ground
Het eenvoudiger, flexibeler en slimmer inrichten van de informatievoorziening, zodat de dienstverlening en bedrijfsvoering verbeteren

5. Digitaal en persoonlijk

Wij zetten in op maximale **digitale dienstverlening**, en bieden ook voldoende ruimte voor **persoonlijk contact**. Inwoners kiezen zelf hoe zij ons benaderen. Ze melden zich bij de receptie, hebben een afspraak in het gemeentehuis of zoeken telefonisch contact. Steeds vaker is er digitaal contact; via de e-mail, onze website of social media. We helpen mensen om wegwijs te worden in de digitale samenleving. Inwoners die niet in staat zijn om naar ons te komen, bieden wij in specifieke gevallen **dienstverlening op locatie** aan. Zo kan het aanvragen van een paspoort op ID, bij inwoners thuis plaatsvinden en zijn wij in staat om op inschrijvingen op locatie uit te voeren. In de communicatie naar onze inwoners zijn wij **transparant**. Informatie en gegevens zijn **inzichtelijk** voor inwoners en ondernemers en gemakkelijk te vinden. Wij geven inzicht in de gegevens die de gemeente van inwoners en ondernemers heeft. We stellen servicenormen vast zodat inwoners en ondernemers vooraf weten wanneer zij een antwoord of reactie kunnen verwachten en we communiceren daar concreet over. Wij werken er naartoe dat inwoners en ondernemers inzicht hebben in de status van hun (aan)vraag.

Dit doen wij door onder andere:

- Aanvragen zo eenvoudig mogelijk maken
- OPEN Burgerzaken
- Fysiek in de dorpen
- Mijn omgeving