SPOORBOEK DIENSTVERLENING IN DE INFORMATIESAMENLEVING 2021-2025

Persoonlijk, dichtbij en maximaal online

GEMEENTE waadhoeke

VOORWOORD

Een stapje extra zetten voor onze inwoners, nét dat beetje extra service verlenen waar de inwoners behoefte aan hebben. Dat is waar we naar toe willen met de dienstverlening de komende jaren. De digitale wereld staat niet stil en dus kunnen wij dat als gemeente ook niet. Inwoners verwachten meer van ons en daar gaan we aan werken. Uiteindelijk zijn wij als gemeente er voor de inwoner en daarom is het noodzakelijk om de dienstverlening goed aan te pakken. En te luisteren naar de behoeftes van de inwoners en ondernemers. Wat verwachten zij eigenlijk van onze dienstverlening? Daarom vragen we hen actief om feedback en passen daar continu onze dienstverlening op aan. We willen een goed gastheerschap en we willen van "nee, tenzij" naar "ja, mits". Voor een goede dienstverlening moeten we ook een extra stapje zetten om in huis de informatie en data goed te organiseren. Wij zijn dienstverleners in hart en nieren en met elkaar staan we klaar om alles in Waadhoeke zo goed mogelijk te regelen. Het eerste programmaplan Dienstverlening 2020 en dit spoorboek 2021-2025 gaan ons hierbij helpen.

Ik dank alle collega's die hieraan hebben bijgedragen. Ik wens u veel inspiratie, ruimte en lef om dienstverlening op maat te maken voor onze klanten.

Marga Waanders
Burgemeester

PERSOONLIJK, DICHTBIJ EN MAXIMAAL ONLINE

INHOUD

VOORWOORD		**2**
1	**EEN 8,5 VOOR ONZE DIENSTVERLENING**	**5**
1.1	Leeswijzer	6
2	**ZEVEN PRINCIPES VOOR BETERE DIENSTVERLENING**	**6**
3	**SPOORLIJNEN**	**8**
4	**WAT DOEN WE AL, EN WAT GAAN WE DOEN?**	**10**
4.1	Dit doen we al	10
4.2	Dit gaan we doen	10
4.3	Samenwerking regio	11
5	**BATENMANAGEMENT EN FINANCIERING**	**12**

Toekomstbeeld dienstverlening Waadhoeke

Fraukje haalt haar nieuwe rijbewijs op

Het is begin 2025 en Fraukje krijgt op haar mobiel een melding dat haar rijbewijs later dit jaar gaat verlopen. Vervolgens krijgt zij meteen de vraag: of zij een nieuw rijbewijs wil aanvragen? Fraukje heeft op dat moment tijd en klikt op aanvragen. Er volgt een lijstje met wat zij moet doen om het rijbewijs aan te vragen, ze doet dat meteen. Direct krijgt zij een bericht: “De aanlevering is correct. We gaan voor je aan de slag! Binnen een week hoor je van ons’’

Na vijf dagen verschijnt op de mobiel van Fraukje het bericht dat haar rijbewijs gereed is. “Fraukje, wil je je rijbewijs ophalen op het gemeentehuis of thuis laten bezorgen?” Ze klikt op ‘thuisbezorgen’. Er volgt een menu met een agenda waaruit ze een tijdstip voor aflevering kan kiezen. Ze klikt een tijdstip aan en krijgt een bevestiging: “Onze gemeentelijke bezorgservice zal woensdag 26 maart 2025 om 10:00 uur jouw nieuwe rijbewijs bezorgen. Je krijgt een dag van tevoren nog een herinnering. Vergeet niet dat je je oude rijbewijs in moet leveren bij ontvangst van je nieuwe rijbewijs.”

Op 25 maart ontvangt Fraukje zoals aangekondigd de bevestiging dat de gemeente morgen het rijbewijs komt brengen. De volgende dag staat de gemeentelijke bezorgservice met haar rijbewijs om 10 uur aan de deur. Ze rekent af en binnen een minuut ontvangt ze haar nieuwe rijbewijs.

Fictie? Zeker niet! Er zijn al gemeenten die documenten bezorgen.

1 EEN 8,5 VOOR ONZE DIENSTVERLENING

Dit spoorboek geeft invulling aan de visie op dienstverlening van gemeente Waadhoeke. Het beschrijft wat we willen bereiken, waaraan we gaan werken, hoe we dit gaan doen en wat het kost. Met als doel dat onze dienstverlening met een 8,5 wordt beoordeeld door onze inwoners en ondernemers. Deze opdracht is ook meegegeven door de Raad en het College.

Gebruik digitale middelen

Passende dienstverlening speelt een steeds grotere rol in de samenleving. We bankieren via een app en delen continu onze bezigheden op sociale media. Inwoners verwachten dat de gemeentelijke organisatie online, toegankelijk, betrouwbaar en efficiënt is. De coronacrisis geeft nu ook aan dat digitalisering nodig is om persoonlijk, dichtbij en maximaal online te blijven in deze periode van *social distancing*. Onze gemeente heeft in de digitale wereld dezelfde taken en verantwoordelijkheden als in de fysieke maar bij die digitale wereld hoort wel een nieuwe manier van werken.

*"**Digitale transformatie** is de overgang naar een andere manier van organiseren waarbij digitale technologieën een dominante rol hebben"*

Anders organiseren met als doel:

- *Inwoners een betere klantervaring te bieden*
- *Efficiency in het bedrijfsproces te realiseren*

Wat willen onze inwoners?

Allerlei technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderen de dienstverlening en de omgang met inwoners en ondernemers. In deze (digitale) verandering is het belangrijk dat we inwoners en ondernemers centraal stellen bij het verbeteren van onze dienstverlening. Als we klantgerichter gaan werken, zullen we ons moeten afvragen wat onze inwoners willen. We moeten onze inwoners beter leren kennen. Waar hebben zij behoefte aan? Door goed naar hen te luisteren, kunnen we onze dienstverlening op de juiste manier verbeteren en zo passend klantcontact bieden voor iedereen. .

Andere manier van werken nodig

Voor de gemeente Waadhoeke betekent dit een overgang naar een andere manier van werken. Waar nu suggesties voor verbetering vooral vanuit de interne organisatie komen, gaan we nu de inwoners en ondernemers vragen wat zij belangrijk vinden. Dat vraagt van iedereen in onze organisatie focus op onze klanten als middelpunt van onze organisatie. Dienstverlening moet in het DNA van medewerkers verankerd worden. Zodat zij net dat stapje extra willen doen voor de inwoners. We gaan daarom investeren op houding, gedrag en leiderschap (nabij besturen, Waadhoeks werken en van 'nee, tenzij' naar 'ja, mits'). Het organisatieontwikkelplan is dan ook van groot belang voor de verandering die we willen bereiken. In het organisatieontwikkelplan zitten veel componenten die van belang zijn voor het programma dienstverlening. Denk hierbij vooral aan het inzetten op houding, gedrag en ontwikkeling van onze medewerkers.

1.1 LEESWIJZER

Dit spoorboek is als volgt opgebouwd: in hoofdstuk 2 worden zeven principes beschreven die wij hanteren bij het realiseren van onze ambitie op het gebied van diensterlening. We zullen anders moeten gaan werken. Hoe we dat gaan doen beschrijven we aan de hand van 4 spoorlijnen in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 beschrijft hoe we uitvoering gaan geven aan het verbeteren van de dienstverlening. Tenslotte, wordt in hoofdstuk 5 beschreven hoe we de uitvoering van dit Spoorboek willen financieren.

2 ZEVEN PRINCIPES VOOR BETERE DIENSTVERLENING

De ontwikkeling naar een meer klantgerichte gemeente brengt grote veranderingen met zich mee die de hele organisatie raken. De zeven principes voor betere dienstverlening zijn de leidraad voor medewerkers. Ze geven ons richting, vormen een toetsingskader voor behoeftemanagement en bij het selecteren van experimenten. Dit zijn de zeven principes:

01 Wij werken volgens de visie: persoonlijk, dichtbij en maximaal online

Dit betekent online zijn waar het kan en offline waar het helpt. Hierbij bieden wij goed werkende diensten voor onze inwoners en ondernemers. Deze diensten zijn tijd-, plaats- en apparaatonafhankelijk beschikbaar. We zetten hierbij nieuwe technologische mogelijkheden in, zodat wij passende en proactieve dienstverlening kunnen bieden. We hebben extra aandacht voor digitale inclusie. Het gebruiken van technologie biedt kansen. Maar voor veel mensen gaan de ontwikkelingen erg snel en is niet altijd te begrijpen hoe het digitaal werkt. Daar moeten we rekening mee houden.

02 Experimenteren met nieuwe toepassingen

We voeren jaarlijks verschillende experimenten uit met nieuwe toepassingen. Kenmerkend aan onze experimenten is dat ze snel, wendbaar en beperkt in opzet worden uitgevoerd. Hiermee zijn het als het ware speedbootjes rondom de tanker die onze organisatie is. Experimenten worden van onderaf aangedragen door inwoners, ondernemers of de medewerkers als onderdeel van het behoeftemanagement. Bij alle experimenten staat de creatie van maatschappelijke waarde voorop. Inwoners moeten het experiment als waardevol ervaren.

03 Wij werken samen met regiogemeenten en de samenleving

Bij het verbeteren van onze dienstverlening werken we samen met inwoners, ondernemers, andere overheden en bestaande samenwerkingen in de regio. Maar ook kijken we naar mogelijk nieuwe samenwerkingen. Wij maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt. Wij werken samen met andere gemeenten en overheden voor het oplossen van overlappende vraagstukken.

04 Wij werken datagedreven

Data worden steeds belangrijker voor onze gemeente, we leggen meer en meer de verbinding tussen data en beleid en uitvoering. Zo komen we tot betere en slimmere processen, waarvan inwoners en ondernemers de vruchten plukken. Het is belangrijk dat gemeentelijke datasets vrij en zonder kosten beschikbaar zijn. Uiteraard voldoen deze datasets aan de regels voor privacybescherming en informatieveiligheid. Zodat we ze ook intern kunnen (her)gebruiken. We zorgen dat onze registraties kwalitatief op orde zijn en werken volgens gegevensarchitectuur. Gegevensarchitectuur is de manier waarop in onze organisatie gegevens georganiseerd zijn en waar deze te vinden zijn.

05 Wij voldoen aan wet- en regelgeving

We voldoen aan wet- en regelgeving zoals: Wet Open Overheid, Wet Hergebruik Overheidsinformatie, Wet Digitale Overheid, Besluit Digitale Toegankelijke Overheid, eID Identificatie en Authenticatie, Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperkingen (WKPB), Omgevingswet etc. en werken volgens de Overheidsreferentiearchitecturen (GEMMA en WEP).

06 Onze informatievoorziening is veilig en betrouwbaar

Door de toenemende digitalisering is het zorgvuldig omgaan met de informatie en gegevens voor gemeenten van groot belang. Het is daarom belangrijk dat ons gedrag transparant, veilig en betrouwbaar is. Dit helpt om de digitalisering in te zetten maar borgt tegelijkertijd de publieke waarden van inwoners, zoals het recht op privacy. We voldoen daarnaast aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO) en verantwoorden ons via de ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit) aan ons bestuur en aan de centrale toezichthouders.

07 Wij werken volgens de VNG principes in openbare ruimtes

De openbare ruimte digitaliseert. Er worden steeds meer data verzameld en gebruikt. Door gemeenten maar ook door andere partijen. Dataverzameling en -gebruik in de openbare ruimte levert allerlei dilemma's op over wat kan en juridisch mag, maar ook wat we ethisch acceptabel vinden. In hoeverre mogen gemeenten mijn gedrag aansturen op straat, wanneer ik dit niet weet? Wie is de 'eigenaar' van data verzameld in de openbare ruimte? De principes beschrijven hoe we als gemeente om moeten gaan met deze data. We gebruiken de vijf VNG principes als een kader voor de uitvoering van ons beleid in de openbare ruimte. Dit zijn de principes:

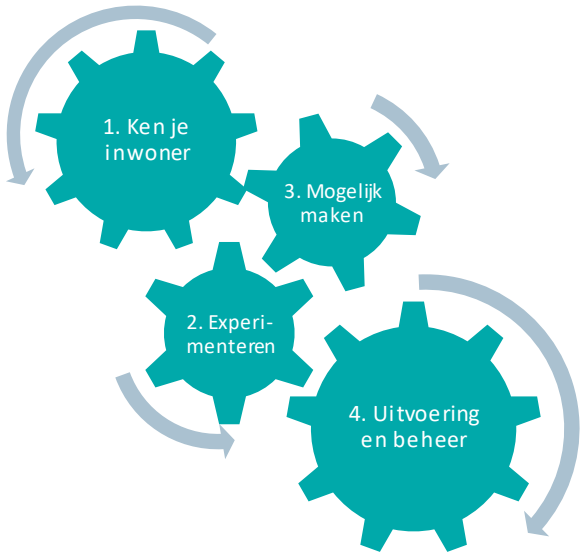
1. Van maatschappelijke waarde
2. Rechten over data zijn geregeld
3. Toegankelijke en veilige digitale infrastructuur
4. Partijen werken verbonden
5. Transparantie staat centraal

3 SPOORLIJNEN

Om van onze inwoners en ondernemers uiteindelijk een 8,5 te krijgen en te behouden, kunnen we niet meer blijven werken zoals we deden. We zullen onze inwoners nog beter moeten leren kennen en hen centraal stellen in het verbeteren van de dienstverlening. We gaan daarom anders werken, waarbij we de volgende 4 spoorlijnen (onderwerpen/processen) onderkennen:

1. Ken je inwoner
2. Experimenteren
3. Mogelijk maken
4. Uitvoeren en beheren

Figuur 1 - Spoorlijnen



1. Ken je inwoner

Om onze inwoner beter te leren kennen zijn we gestart met het inrichten van het *behoeftemanagement*-proces. Dit is het in kaart brengen van de behoeftes van inwoners en ondernemers. Maar ook de interne behoefte van de verschillende afdelingen bij de gemeente Waadhoeke. Dit wordt een behoeftelijst die we vertalen naar experimenten en projecten. We kijken telkens een jaar vooruit en lopen met het tempo mee van de begroting, waarbij we ook inzicht willen krijgen in kosten en baten. De kosten nemen we direct op in de begroting voor het volgende jaar.

De tweede stap in dit behoeftemanagementproces is het ophalen van hoe de inwoners de dienstverlening willen verbeteren. Hiervoor gaan we werken met *klantreizen*. Een klantreis is de reis die wordt afgelegd door een inwoner of ondernemer na een (levens-) gebeurtenis zoals bijvoorbeeld een verhuizing of geboorte. Door een klantreis te doorlopen leren wij kijken door de 'bril' van de inwoners. Met deze informatie kunnen we het proces verbeteren. Het is een praktische en bewezen methode om de gemeentelijke dienstverlening klantgerichter te maken. Voor de uitvoering stellen we een team met verschillende rollen samen, zodat vanuit verschillende invalshoeken naar het proces wordt gekeken. Er is een lijst gemaakt van 13 klantreizen. Deze gaan we met de managers prioriteren op basis van ervaringen van klanten en vervolgens in iteraties (korte, overzichtelijke periodes die tot een resultaat leiden) tot uitvoering brengen.

2. Experimenteren en 3. 'Mogelijk maken'

De grote lijst met behoeftes toetsen we aan de zeven principes. Daarna wordt er een projectplan voor opgesteld en kijken we naar beschikbaar en benodigd budget. Uiteindelijk leidt dit tot een jaarlijks porfolio dat in tweeën kan worden opgedeeld: experimenten (het snelle spoor) en het 'mogelijk maken spoor' (het randvoorwaardelijke spoor). Door experimenten uit te voeren vergroten we het innoverende vermogen van onze organisatie, doen we ervaring op met nieuwe technologieën en leren we om succesvolle experimenten op te schalen. De experimenten worden door zelf-organiserende teams uitgevoerd waarbij kort cyclisch werkende producten worden opgeleverd. Naast experimenten zijn er, om de visie op (digitale) dienstverlening te realiseren, ook randvoorwaardelijke voorzieningen nodig. Deze vallen onder het 'mogelijk maak spoor'. De volgende onderwerpen worden als rand voorwaardelijk gezien:

- **Zaakgericht werken:** steeds meer inwoners en bedrijven verwachten dat zaken digitaal afgehandeld kunnen worden. Daarvoor is het noodzakelijk dat alle informatie, die voor inwoners relevant is, digitaal beschikbaar komt. Aan het einde van 2020 zijn 225 processen vastgelegd. Jaarlijks kiezen we een aantal processen die we op basis van een gestandaardiseerde aanpak gaan verbeteren.
- **Datagedreven werken:** De schat aan data die we hebben gaan we beter inzetten. Daarnaast stellen we servicenormen vast waarmee we kunnen meten hoe we scoren op het gebied van dienstverlening (zie bijlage).
- **Privacy en veiligheid:** als overheidsorganisatie zorgen wij ervoor dat de digitale veiligheid en privacy gewaarborgd blijft. Daarvoor is het essentieel om kennis op het gebied van digitalisering bij de medewerkers te verhogen.
- **Burgerparticipatie:** we gaan inwoners en ondernemers betrekken in besluitvorming en uitvoering.

4. Uitvoeren en beheren

De succesvolle experimenten schalen we op en dragen we over aan de afdelingen binnen de organisatie. Dit geldt ook voor projecten uit het 'mogelijk maken' spoor. We gaan bepalen wat de juiste voorwaarden zijn om projecten en experimenten over te dragen van programma dienstverlening naar de organisatie.

4 WAT DOEN WE AL, EN WAT GAAN WE DOEN?

De activiteiten en inspanningen voor 2020 zijn grotendeels al bepaald in het Programmaplan Dienstverlening en met de brede inventarisatie van behoeften. Het Programmaplan Dienstverlening 2020 heeft de Raad al eerder ontvangen. Voor het bepalen van de experimenten vanaf 2021 hebben we het behoeftemanagementproces ingericht.

4.1 DIT DOEN WE AL

In 2019 is er programma management aangesteld om de dienstverlening van Waadhoeke te verbeteren onder de noemer Programma Dienstverlening. Dit programma heeft al geresulteerd in het programmaplan dienstverlening 2020 en omvat de lopende projecten zoals het zaakgericht werken en de Omgevingswet. Het programma omvat activiteiten en inspanningen gericht op het verbeteren van de dienstverlening.

Dienstverlening:
Dit doen we al

1. Ontwikkellijnen Dienstverlening
1.1. Programma Digitaal Werken
1.2. Organisatie ontwikkelplan
1.3. Klantreizen
1.4. Kanalen
1.5. Processen
1.6. Stuurinformatie
1.7. E-overheid en digitalisering dienstverleningsprocessen

2. Overige inspanningen
2.1. Datagedreven werken pilot Data Fryslân sociale inclusie
2.2. Verbeterteam “morgen beter” (opbrengst wat kan er morgen beter vanuit de afdelingsoverleggen)
2.3. Thema en inspiratiebijeenkomsten
2.4. Afdelingsplannen 2020

4.2 DIT GAAN WE DOEN

Voor 2021 zijn de behoeften van de afdelingen al opgehaald en is al bepaald met welke onderwerpen we verder gaan. Een overzicht hiervan is toegevoegd als bijlage.

- In kwartaal 3 worden de afdelingsplannen geactualiseerd. Hieruit volgen mogelijk nieuwe behoeften voor het verbeteren van de dienstverlening.
- Eind dit jaar wordt de prioritering vastgesteld in het MO en hieruit volgt het uitvoeringsplan voor 2021.
- Komend jaar zetten we een inwoners/ondernemerspanel op.
- In 2021 zetten we een aantal experimenten uit dit jaar voort en we starten verschillende nieuwe. We gaan aan de slag met digitale inclusie, zo willen we bijvoorbeeld een toegankelijkheidsverklaring voor onze website(s). Deze verklaring geeft aan in hoeverre je er als organisatie voor zorgt dat iedereen gebruik kan maken van de website. Denk daarbij aan mensen die (kleuren) blind, slechtziend, doof of slechthorend, motorisch beperkt of zwakbegaafd, autistisch, laaggeletterd.
- Onze processen worden verbeterd door het inrichten van een wasstraat. Dat betekent dat we vanuit verschillende rollen kijken naar het proces en waar het beter kan.
- De inwoners worden voor het eerst betrokken in het behoeftemanagementproces en we gaan experimenteren met een platform voor burgerparticipatie
- We gaan meer inzicht krijgen in onze dienstverleningsprestatie door het vaststellen van servicenormen voor de verschillende kanalen. We monitoren de resultaten en deze zijn weer aanleiding tot het verbeteren van de dienstverlening

Vanaf 2022 zijn er geen concrete inspanningen of activiteiten bepaald. De invulling gaan we bepalen aan de hand van het behoeftemanagementproces.

4.3 SAMENWERKING REGIO

We pakken de (digitale) verandering in bestaande en nieuwe regionale samenwerkingen op. Hierdoor zijn we efficiënter in de uitvoering. Naast de regionale samenwerking zoeken we landelijk ook de samenwerking op. Gemeenten hebben een nieuwe gezamenlijke informatievoorziening nodig voor het uitwisselen van gegevens. Vanuit die behoefte is 'Samen Organiseren' en 'Common Ground' ontstaan. In de kern gaat het bij 'Common Ground' hierom: een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening, door op een andere manier om te gaan met gegevens. Door bijvoorbeeld overlappende projecten of dezelfde vraagstukken samen op te pakken. Dat is nodig, want het huidige gemeentelijke stelsel voor gegevensuitwisseling maakt het lastig om snel en flexibel te vernieuwen, te voldoen aan privacywetgeving en efficiënt om te gaan met data. Hierdoor wordt de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening geremd.

We gaan twee projecten uitvoeren gericht op 'Common Ground'. Een mogelijk project, in samenwerking met gemeente Leeuwarden, is 'smart maintenance' waarbij we meldingen over de openbare ruimte door burgers/bedrijven voorkomen. Dit doen we dan door sensoring en Internet of Things (IoT) toe te passen in de openbare ruimte. Daarnaast willen we als regio nog een nader te bepalen project uitvoeren.

5 BATENMANAGEMENT EN FINANCIERING

Financiering en batenmanagement

De financiering willen we als volgt inrichten. Er is geld nodig om te investeren in de oplossingen de we aandragen in programma Dienstverlening. Maar omdat we ook kijken naar de kwalitatieve opbrengst staan de kosten en baten positief tegenover elkaar. Investeringen in de dienstverlening kunnen uiteindelijk leiden tot besparingen waardoor het risico wordt verlaagd dat de uitgaven structureel oplopen. De indicatoren voor het meten van de kwalitatieve baten gaan we als servicenorm beschrijven. De opzet hiervoor is toegevoegd als bijlage.

Voor 2020 en 2021 is er jaarlijks incidenteel €200.000 beschikbaar voor de uitvoering van het programma. Voor uitvoering na 2021 is er €700.000 nodig om tot het gewenste dienstverleningsniveau te komen . Voor de uitvoering van experimenten en projecten is er in de kadernota voorgesteld incidenteel € 350.000 beschikbaar te stellen voor het dienstverleningsfonds. Met dit bedrag kunnen we van start met de uitvoering van het Spoorboek. Per jaar rapporteren we over wat nodig is om de visie te realiseren, wat voor enig jaar het meest urgent is en welke extra middelen nodig zijn.

Iedere inwoner ontvangt de dienstverlening die hij of zij nodig heeft. Online waar het kan en offline waar het helpt.

BIJLAGEN

Servicenormen

Om meer inzicht te krijgen in hoe we presteren in de dienstverlening en om meer grip en inzicht te krijgen in het behoeftemanagement en de experimenten, stellen we servicenormen op. Met dit proces gaat stuurinformatie op een uniforme wijze deel uit gaat maken van de organisatie en (dienstverlenende) afdelingen. Opgedane kennis uit de experimenten kan gebruikt worden voor de invulling. We gebruiken hiervoor het cyclus model dat door informatiebeheer is ontwikkeld. We gaan op basis van de onderstaande kritische prestatie indicatoren met bijbehorende normen onze dienstverlening meten:

Kanaal	Omschrijving algemene normen voor dienstverlening	Norm
Algemeen	U bent tevreden over onze dienstverlening	80% van de respondenten geeft een ≥8.5 in 2025
	U kunt een afspraak maken op een van onze locaties.	≥ 95% binnen 5 werkdagen
	Klanten kunnen gemakkelijk digitaal of telefonisch een afspraak met ons maken	≥ 80% van de respondenten geeft ≥ 7
	U wordt binnen 10 minuten geholpen op een locatie als u een afspraak heeft gemaakt.	≥ 90% binnen 10 minuten
Telefonisch	Als u ons belt, streven wij ernaar u direct een antwoord te geven.	
	Kunnen wij u niet direct antwoord geven dan wordt u uiterlijk de volgende werkdag voor 17.00 uur teruggebeld.	
Digitaal	Informatie over producten en diensten vindt u op onze website: hoe en waar u die kunt verkrijgen, wat de eventuele kosten zijn en wat de termijn van afhandeling is.	
	U mag van ons online dienstverlening verwachten. Daar waar mogelijk bieden wij producten online aan.	
Alle	U ontvangt binnen de geldende afhandeltermijn een inhoudelijke reactie op uw publieksreactie (melding, (aan)vraag of klacht).	
Social media	U ontvangt tijdens werkdagen binnen twee uur een reactie op uw bericht via social media. Dit betreft de twitter-accounts @Waadhoeke voor vragen m.b.t. dienstverlening en de zakelijke Facebookpagina.	
Post	Volgt nog	**Volgt nog**