Visie op dienstverlening Zeeuws-Vlaamse gemeenten





De gemeenten werken aan drie opgaven.

1. Het ontwikkelen van onze werkwijzen en systemen.
2. Het ontwikkelen van onze medewerkers.
3. Het ontwikkelen van onze dienstverlening door ervaringen van klanten en medewerkers te gebruiken.

De dienstverleningsprincipes

MENSELIJK & INCLUSIEF

We hanteren een menselijke benadering en zijn inclusief.

KWALITEIT

We leveren kwalitatief uitstekende dienstverlening.

KENNIS & COMMUNICATIE

We hebben kennis van zaken, we communiceren duidelijk en vriendelijk.

TOEGANKELIJK

Onze dienstverlening is toegankelijk voor iedereen.

EENHEID IN ORGANISATIE

De klant ervaart eenzelfde gemeentelijke dienstverlening.

Waarom een visie?

- **We willen dat klanten tevreden zijn en blijven over onze dienstverlening.**
- **De veranderende samenleving vraagt om eigentijdse dienstverlening.**
- **We willen betrouwbaar, persoonlijk én bij de tijd zijn en blijven.**
- **Als Zeeuws-Vlaamse gemeenten hebben we dezelfde opgaven en doelen.**

De drie opgaven

Uit de pijlers komen drie opgaven waar we aan werken.

<u>Opgave 1:</u> We ontwikkelen onze werkwijzen en systemen.

- We zorgen voor middelen zodat medewerkers op dezelfde manier kunnen werken en communiceren.
- We maken onze bedrijfsvoering digitaal, inzichtelijk en kanaalonafhankelijk.
- We stemmen de informatie en werkwijzen in de verschillende kanalen op elkaar af.

<u>Opgave 2:</u> We ontwikkelen onze medewerkers

- We zorgen ervoor dat we op dezelfde manier werken en communiceren.
- We maken medewerkers bewust van het belang van dienstverlening.
- We ontwikkelen onze kennis en vaardigheden.

<u>Opgave 3:</u> We ontwikkelen onze dienstverlening door ervaringen van klanten en medewerkers te gebruiken.

- We luisteren goed en gebruiken de ervaringen van klanten en medewerkers.
- We kijken vooruit en innoveren.
- We bieden ruimte om te leren, te experimenteren en te delen.

De dienstverleningsprincipes

1. We hanteren een menselijke benadering en zijn inclusief.

- In onze contacten gaan we uit van vertrouwen.
- In lastige situaties bieden we dienstverlening op maat.
- In ons beleid houden we de gevolgen voor onze klanten in het vizier.
- Bij onbedoelde gevolgen onderzoeken we of maatwerk mogelijk is.

2. We leveren kwalitatief uitstekende dienstverlening.

- Onze informatie is vindbaar en duidelijk.
- Onze procedures zijn transparant en logisch.
- We werken volgens normen: onze afhandeling is tijdig, correct en inzichtelijk.

3. We hebben kennis van zaken, we communiceren duidelijk en vriendelijk.

- We communiceren in heldere taal.
- We luisteren goed en handelen zorgvuldig en respectvol.
- We doen wat we beloven.
- We houden de klant op de hoogte van de voortgang in afhandeling.

4. Onze dienstverlening is toegankelijk voor iedereen.

- Er is voor iedereen een passende ingang, ook voor wie beperkt zelfredzaam is.
- We zijn goed bereikbaar en brengen de klant in contact met de juiste persoon.
- We sluiten aan op de kanalen die de klant gebruikt.
- Welke ingang de klant ook kiest, de service is gelijk en op elkaar afgestemd.

5. De klant ervaart eenzelfde gemeentelijke dienstverlening

- We bewaken de eenheid in onze uitingen.
- We werken intern en extern samen om de klant zo goed mogelijk te helpen.
- We hebben ieder ons vak, maar zijn samen verantwoordelijk.
- We handelen toekomstgericht en maken gebruik van gangbare technologie.

Een samenwerking van

gemeenteSLUIS · Terneuzen · Hulst