

Uitblinken in dienstverlening, piece of cake ✓

"Wij zijn dichtbij"

- Wij zijn 'om de hoek' en online (plaatsnabij) - We zijn daar waar de doelgroep is, daar waar de gemeenschap draait. In de buurt, in de wijk, aan tafel, op het project.
- Wij zijn nabij op het moment dat het handig is (tijdsnabij) - op het moment dat het in een proces nodig is. De inwoner bepaalt hoe wij contact hebben, maar wij hebben ook onze voorkeuren.
- Wij zijn nabij als de energie er is - Wij weten wat er speelt, wij weten waar de energie is of gaat ontstaan. Dat helpt om snel in te spelen op initiatieven uit de samenleving.

"Wij zijn persoonlijk en zorgen voor

échte oplossingen"

- Samen is ons vertrekpunt, vertrouwen onze basis - We zijn vooral een samenwerkingspartner en soms ook een leverancier. We zijn de overheid die handhaaft en de belangen behartigt. En dat tegelijkertijd.
- Ons contact is persoonlijk - We zijn gastvrij en hartelijk. Wij zijn gefocust en altijd op zoek naar de vraag achter de vraag. De inwoner voelt zich daardoor gehoord en serieus genomen.
- Wij zorgen dat het naadloos verloopt - We zijn persoonlijk in elk contact, of dat nu aan de telefoon, op afspraak, op social media of op de website is. We zijn op dat moment de ingang naar de gemeente.
- We hebben besliskracht en budgetruimte - Ter plekke en op het moment dat het moet gebeuren.

"We zijn online waar het kan en offline waar het helpt"

- Wij bedienen je maximaal online - Onze dienstverlening is online waar het waarde toevoegt. We gaan voor maximaal online. Gegevens die we hebben vragen we niet nog een keer.
- Natuurlijk blijven balies en telefoon beschikbaar - Uiteraard kun je ons blijven bellen, mailen, bezoeken en brieven sturen. Ook daar zijn we persoonlijk en zorgen we voor échte oplossingen. De inwoner krijgt geen kastje-naar-de-muur-ervaring.
- Wij gaan voor de 8,5! - De inwoners, bedrijven, dorpen en belanghebbenden geven ons een 8,5. Als we een antwoord geven, dan doen we dat in 80% van de gevallen in één keer en ook goed

Meer informatie

De volledige dienstverleningsvisie is te vinden op intranet Waadhoeke. Heb je na het lezen van de visie nog vragen en/of opmerkingen? Neem dan contact op met de werkgroep Dienstverlening via Elise Tigchelaar, per e-mail: e.tigchelaar@frankekeradeel.nl.