

Kernwaarden en doelen Dienstverlening

De dienstverleningsvisie 2016–2020 is gebaseerd op de toenmalige kernwaarden: betrouwbaar, open en initiatiefrijk. In de organisatievisie van 2024 zijn de kernwaarden herijkt en opnieuw vastgesteld als: aandacht, professionaliteit, integriteit en verbinding. Op basis van deze vernieuwde kernwaarden worden de dienstverleningsdoelen geformuleerd. Hiermee blijft de gemeente trouw aan de uitgangspunten van de dienstverleningsvisie 2016–2020, maar sluit zij tegelijkertijd aan bij de actuele organisatieontwikkeling en maatschappelijke context. Deze aanpak zorgt voor samenhang tussen de bestaande visie en de vernieuwde interne koers.

Kernwaarde aandacht

Voor de samenleving betekent deze kernwaarde dat we interesse tonen, in de (klant)vraag en burgerinitiatieven. Dat we meedenken en realistisch zijn over de mogelijkheden. We zijn open en benaderbaar. We maken tijd voor persoonlijke aandacht en gaan met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners in gesprek zodat we op de hoogte zijn van wensen, verwachtingen en problemen en daarop in kunnen spelen.

Doel: Structureel klantcontact meten en waar nodig verbeteren

Vanuit de kernwaarde aandacht streeft de gemeente naar een dienstverlening die aansluit bij de behoeften en verwachtingen van haar inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Om dit te realiseren is het van belang om systematisch inzicht te verkrijgen in hoe klanten het contact met de gemeente ervaren. Daarom voert de gemeente tweejaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit.

Met dit doel beogen we:

- Klanttevredenheid structureel te meten over verschillende onderdelen van onze dienstverlening;
- Op basis van klantsignalen en -ervaringen gerichte verbeterpunten te identificeren;
- Concreet verbetermaatregelen door te voeren die bijdragen aan hogere tevredenheid en een klantgerichte dienstverlening.

Kernwaarde professionaliteit

Voor de samenleving betekent deze kernwaarde dat we integraliteit stimuleren. We leggen actief verbindingen tussen verschillende disciplines, ook buiten onze organisatie, om zo tot gedragen en realistische plannen en beleid te komen. We luisteren zonder oordeel, we kunnen ons verplaatsen in het politieke speelveld en de inwoners en weten welke belangen er spelen.

Doel: Duidelijke en haalbare servicenormen hanteren en naleven

Vanuit de kernwaarde professionaliteit hanteert de gemeente duidelijke en haalbare servicenormen voor bereikbaarheid, reactietermijnen en de afhandeling van aanvragen. Deze normen scheppen heldere verwachtingen voor inwoners en partners én bieden richting aan medewerkers. Door jaarlijks te monitoren op naleving, stimuleren we een lerende organisatie die continu werkt aan betrouwbare, realistische en goed afgestemde dienstverlening.

Met dit doel beogen we:

- Heldere servicenormen toe te passen voor onder meer bereikbaarheid, reactietermijnen en de afhandeling van aanvragen;
- De naleving van servicenormen jaarlijks te monitoren, om te kunnen leren en gericht bij te sturen.

Kernwaarde integriteit

Voor de samenleving betekent deze kernwaarde dat we gelijke zaken op gelijke wijze behandelen. We staan voor behoorlijk bestuur en gaan uit van eerlijk en transparant handelen. We gaan verantwoordelijk om met ieders belangen en kunnen verantwoording afleggen over onze keuzes. De samenleving mag erop vertrouwen dat wat is vastgelegd in onze regelgeving voor iedereen geldt. Dat geeft rechtszekerheid.

Doel: Eenduidige, eerlijke en zorgvuldige dienstverlening bieden

De gemeente staat voor een integere en betrouwbare dienstverlening. Vanuit de kernwaarde integriteit hanteren wij het principe dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld, ongeacht via welk kanaal of bij welke medewerker een klant zich meldt. We zorgen voor eerlijke en transparante communicatie, handelen conform de geldende wet- en regelgeving en komen gemaakte afspraken na.

Met dit doel beogen we:

- Eenduidige beantwoording van klantvragen, ongeacht het kanaal (balie, telefoon, e-mail, website, social media);
- Betrouwbare en transparante communicatie, waarin we eerlijk zijn over wat inwoners van ons mogen verwachten.
- Consistente toepassing van regels en procedures, met oog voor rechtszekerheid en gelijke behandeling;
- Nakomen van gedane toezeggingen en afspraken binnen afgesproken termijnen;
- Verantwoordelijkheid nemen voor gemaakte keuzes en deze kunnen uitleggen richting inwoners en partners.

Kernwaarde verbinding

Voor de samenleving betekent deze kernwaarde dat we betrokken en bereikbaar zijn en oog hebben voor mens en omgeving. Verbinding staat voor een positieve, open, toegankelijke en samenwerkingsgerichte houding.

Doel: Inclusieve en toegankelijke digitale dienstverlening met ruimte voor persoonlijk contact

De gemeente wil voor iedereen toegankelijk, bereikbaar en betrokken zijn. Vanuit de kernwaarde verbinding streven we naar een dienstverlening die digitaal gebruiksvriendelijk is én waarin persoonlijk contact mogelijk blijft voor wie dat nodig heeft. We kiezen voor een benadering waarin openheid, toegankelijkheid en samenwerking met inwoners centraal staan.

Met dit doel beogen we:

- Veelvoorkomende diensten digitaal beschikbaar en gebruiksvriendelijk te maken, zodat inwoners zelfstandig en op elk gewenst moment zaken met de gemeente kunnen regelen;
- Persoonlijke ondersteuning toegankelijk te houden, zodat inwoners met vragen, zorgen of beperkingen geholpen worden op een manier die bij hen past;
- Digitale diensten en communicatiekanalen te laten voldoen aan de wettelijke normen voor toegankelijkheid, zodat ook mensen met een visuele, auditieve of cognitieve beperking zonder belemmeringen gebruik kunnen maken van onze dienstverlening;
- Digitale participatie laagdrempelig en inclusief te organiseren, onder andere via een digitale participatietool, zodat ook moeilijker bereikbare groepen – zoals jongeren, werkenden of inwoners met beperkte taalvaardigheid – actief kunnen meedenken en meepraten over gemeentelijk beleid en projecten.