

Dienstverlening Dijk en Waard

Dijk en Waard is een sterke en innovatieve gemeente waar iedereen telt en wordt gezien. Met ruimte voor mens en natuur.

Onze dienstverlening past daarbij: mensgericht, voor iedereen en van nu.

Waardevolle dienstverlening vanuit het oogpunt van de ander.



Wat vraagt dit van jou en van mij?

Dienstverlening is van ons allemaal, van de hele organisatie. Dus ook jouw rol hierin is belangrijk. Samen maken we het verschil, door steeds zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat de ander nodig heeft en daarin net dat stapje extra te zetten. Zo maken we onze dienstverlening waardevol voor alle inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen in Dijk en Waard.



Dienstverlening Dijk en Waard



Voor en met de samenleving

We werken samen met inwoners, ondernemers en organisaties aan lokale vraagstukken en maatschappelijke opgaven. Het gaat niet om wat wij vinden dat goed is voor de samenleving, maar wat de samenleving van ons nodig heeft. In ons contact met inwoners zijn wij dan ook niet bepalend, maar begeleidend. Wij faciliteren en verbinden.

In dialoog met elkaar kijken we naar de ideeën die er zijn, waarbij wij op een gelijkwaardige manier ondersteunen. We denken met de samenleving mee aan oplossingen en mogelijkheden (binnen de wettelijke kaders). Dat doen we zonder oordeel en open-minded. Niet "Nee, tenzij" maar "Ja, mits". Dat betekent dat, waar het nodig is, wij een stapje terug doen uit de inhoud en meer op de stoel van verbinder zitten. Wees daarin creatief!



Wat vraagt dit van jou en van mij?

Dienstverlening is van ons allemaal, van de hele organisatie. Dus ook jouw rol hierin is belangrijk. Samen maken we het verschil, door steeds zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat de ander nodig heeft en daarin net dat stapje extra te zetten. Zo maken we onze dienstverlening waardevol voor alle inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen in Dijk en Waard.



Dienstverlening Dijk en Waard



Toegankelijk en begrijpelijk

Onze dienstverlening is laagdrempelig, zodat iedereen mee kan doen en iedereen ons weet te vinden. Een inwoner kan zoveel mogelijk zaken op ieder tijdstip en vanaf iedere locatie regelen. Dat gaat gemakkelijk en snel waarbij de mens voorop staat en de techniek en interne processen ondersteunend zijn. Onze processen zijn ingericht vanuit de leefwereld van onze inwoners.

Een inwoner kiest zelf de contactvorm. Dat kan voor iedereen anders zijn, net wat past bij de persoon of situatie. Digitaal, telefonisch of fysiek. We kijken altijd naar de mogelijkheden en de toegevoegde waarde. Denk aan een bezoek thuis en in de wijk of videobellend. We houden altijd rekening met inwoners die minder digitaal vaardig zijn of inwoners die vanwege een beperking een ander kanaal nodig hebben dan gebruikelijk. Daar passen we ons op aan.

Via alle kanalen communiceren we op een begrijpelijke manier met duidelijke taal en beelden. Voor een inwoner is het duidelijk waar hij moet zijn en alle kanalen sluiten goed op elkaar aan. Ook op die van onze ketenpartners. Inwoners hebben daardoor niet het gevoel met allerlei verschillende loketten te maken te hebben, maar ervaren één organisatie.

Wat vraagt dit van jou en van mij?

Dienstverlening is van ons allemaal, van de hele organisatie. Dus ook jouw rol hierin is belangrijk. Samen maken we het verschil, door steeds zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat de ander nodig heeft en daarin net dat stapje extra te zetten. Zo maken we onze dienstverlening waardevol voor alle inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen in Dijk en Waard.



Dienstverlening Dijk en Waard



De mens voorop

We werken zoveel mogelijk vanuit het perspectief van de ander. Dat is de persoon die voor je staat of zit, de persoon achter het beeldscherm of aan de andere kant van de lijn. In ons contact met de ander staat de mens altijd voorop. Dat betekent dat we kijken naar de persoonlijke situatie van de ander: de behoefte, beleving, verwachting en houding. Daar stemmen we ons handelen op af. Dienstverlening is maatwerk. Het gaat erom hoe de inwoner onze dienstverlening ervaart en beleeft. Op basis daarvan verbeteren we steeds onze dienstverlening.

Ons aanbod, de processen en communicatie sluiten hier steeds op aan. Dat doen we via (feedback)gesprekken, onderzoeken en met behulp van relevante data en informatie. Een continu voortdurende actie (gebaseerd op de Plan-Do-Check-Act verbetermethode).

Wat vraagt dit van jou en van mij?

Dienstverlening is van ons allemaal, van de hele organisatie. Dus ook jouw rol hierin is belangrijk. Samen maken we het verschil, door steeds zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat de ander nodig heeft en daarin net dat stapje extra te zetten. Zo maken we onze dienstverlening waardevol voor alle inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen in Dijk en Waard.



Dienstverlening Dijk en Waard



Persoonlijk en gastvrij

Onze inwoners voelen zich welkom, gehoord en gezien tijdens elk contact met ons. Dat kan zijn tijdens een samenwerking voor een maatschappelijk initiatief, het aanvragen van een paspoort of bij een handhavende situatie. In onze omgang met de ander gaat het om een persoonlijke benadering en de menselijke maat. We zijn ons ervan bewust dat de wijze waarop we met de inwoner omgaan, mede bepaalt of hij zich goed geholpen voelt. Een belangrijk aspect van bejegening is een empathische, luisterende en betrokken houding.

In gelijke situaties leveren we zoveel mogelijk gelijke antwoorden of diensten. Maar dat volstaat niet altijd. Daarom kijken we steeds weer naar ieders situatie. Om daar ons antwoord en handelen op af te stemmen. We zetten graag een stap extra als dat net het verschil kan maken. We leggen onze acties en keuzes uit met een goede onderbouwing. Ook (juist!) wanneer de uitkomst anders is dan de ander had gewenst.

Wat vraagt dit van jou en van mij?

Dienstverlening is van ons allemaal, van de hele organisatie. Dus ook jouw rol hierin is belangrijk. Samen maken we het verschil, door steeds zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat de ander nodig heeft en daarin net dat stapje extra te zetten. Zo maken we onze dienstverlening waardevol voor alle inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen in Dijk en Waard.



Dienstverlening Dijk en Waard



Innovatief en wendbaar

We maken optimaal gebruik van nieuwe en bestaande ontwikkelingen zonder daarin zelf het wiel opnieuw uit te vinden. Binnen en buiten de overheid zijn al goede voorbeelden te vinden. Er is ruimte om te experimenteren. We creëren iets nieuws of passen iets aan om waarde toe te voegen voor inwoners. Daarbij maken we gebruik van nieuwe werkwijzen en methodieken. En we gebruiken data. Deze stellen we ook beschikbaar aan derden. We leren door te doen. Zo blijven we een aantrekkelijke en eigentijdse gemeente met waardevolle dienstverlening.

We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt. Belangrijke randvoorwaarden zijn de veiligheid van gegevens en het waarborgen van de privacy. Onze dienstverlening moet veilig en beschikbaar zijn. Dat vraagt onze voortdurende aandacht en inspanning.

Wat vraagt dit van jou en van mij?

Dienstverlening is van ons allemaal, van de hele organisatie. Dus ook jouw rol hierin is belangrijk. Samen maken we het verschil, door steeds zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat de ander nodig heeft en daarin net dat stapje extra te zetten. Zo maken we onze dienstverlening waardevol voor alle inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen in Dijk en Waard.



Dienstverlening Dijk en Waard



Deze visie op dienstverlening gaat over alle vormen van contact met inwoners, ondernemers of maatschappelijke instellingen. Het gaat ook over hoe onze producten en diensten tot stand komen, hoe we ze aanbieden en afhandelen. En over de manier waarop we onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen tegemoet treden.

We willen daar waar mogelijk het verschil maken. We leggen de lat hoog. Dat doen we door steeds aan te blijven sluiten bij de veranderende behoeften en verwachtingen, en onze dienstverlening daarop in te richten. En door op momenten deze verwachtingen te overtreffen. Daarmee bouwen we aan een duurzame relatie met onze inwoners. Tegelijkertijd zijn we realistisch. Waar het kan leggen we de lat op een uitdagend, maar ook haalbaar niveau. Factoren als voldoen aan wet- en regelgeving, efficiëntie of kosten versus toegevoegde waarde wegen ook mee.

We blijven aangesloten door in te spelen op nieuwe ontwikkelingen. Maar bovenal door te denken vanuit het perspectief van de ander, zodat iedereen in Dijk en Waard de dienstverlening krijgt die nodig is. En iedereen in Dijk en Waard zich gehoord en gezien voelt.

Wat vraagt dit van jou en van mij?

Dienstverlening is van ons allemaal, van de hele organisatie. Dus ook jouw rol hierin is belangrijk. Samen maken we het verschil, door steeds zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat de ander nodig heeft en daarin net dat stapje extra te zetten. Zo maken we onze dienstverlening waardevol voor alle inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen in Dijk en Waard.

