



# Dienstverlening doen we samen

## Onze visie op dienstverlening

1. Dienstverlening doen we samen
2. Dienstverlening draait om mensen
3. Onze uitgangspunten
4. Onze dienstverlening

# 1. Dienstverlening doen we samen

## Visie op dienstverlening

In deze visie op dienstverlening staat waar wij ons de komende jaren op richten. De wereld om ons heen verandert snel. Door digitalisering komen nieuwe manieren en mogelijkheden voor dienstverlening op ons pad. We passen ons aan als dat nodig is. De visie geeft aan, wat we de komende jaren belangrijk vinden in onze dienstverlening en hoe we die uitgangspunten in de praktijk toepassen. We onderzoeken elk jaar of de visie aangepast moet worden. Dat wordt dan trouwens niet meteen een hele nieuwe visie. Deze visie is onze houvast, daarop borduren we steeds verder.

## Het beste uit onszelf

De gemeenten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk werken samen. We noemen onszelf de ‘GHO-gemeenten’. Door deze samenwerking versterken we de kwaliteit van onze dienstverlening. We hebben deze visie daarom samen gemaakt als basis voor onze dienstverlening. Binnen onze organisaties verzetten we veel werk met relatief weinig mensen. Onze financiële positie blijft voorlopig een uitdaging. We hebben deze visie daarom vooral praktisch ingestoken. Dienstverlening is van ons allemaal: *dienstverlening doen we samen*. Met de uitgangspunten uit deze visie kan elke medewerker bepalen wat dit voor zijn of haar werk betekent. Zodat we het beste uit onszelf kunnen halen. Onze inwoners, ondernemers en organisaties lezen in deze visie terug, wat ze van de gemeente mogen verwachten. En andersom: wat de gemeente van hen verwacht.

## Wat verstaan we onder dienstverlening?

Bij dienstverlening denk je al snel aan de balies, waar je bijvoorbeeld je paspoort aanvraagt of geboorteaangifte doet. Of aan de balie waar je je rijbewijs ophaalt of een sticker voor op je brievenbus. Wij kijken breder. Een inwoner met een uitkering mag erop vertrouwen, dat wij die op tijd betalen. We zorgen ervoor, dat lantaarnpalen branden en bomen en straten onderhouden worden. Dat vuilnis wordt opgehaald, dat verkiezingen betrouwbaar zijn en dat er wordt gehandhaafd. Dit valt allemaal onder dienstverlening.

Dat we met inwoners en ondernemers in gesprek gaan bij het maken van plannen, wat onze houding is naar mensen die met initiatieven bij de gemeente aankloppen, dat we de denkkracht uit de samenleving inzetten: ook dát verstaan wij onder dienstverlening.

Tegelijkertijd hebben onze inwoners en ondernemers ook verwachtingen over de manier waarop wij onze diensten leveren en hoe we erover communiceren. Dienstverlening gaat dus over *wat we leveren, hoe we het leveren, hoe we meedenken en hoe we communiceren*. We zijn daarbij een toegankelijke samenwerkingspartner voor inwoners, ondernemers en andere overheden.

## 2. Dienstverlening draait om mensen

<p><b><i>Bent u inwoner of ondernemer? Lees hieronder de visie van de gemeente.</i></b></p> <p>Wij vinden: dienstverlening draait om mensen. Dat merkt u aan de houding en het gedrag van iedereen die bij de gemeente werkt. We zijn er voor u! Dat merkt u aan onze manier van communiceren en aan de manier waarop de gemeente haar processen inricht.</p> <p>U kunt bij ons terecht. Op allerlei manieren. Natuurlijk voor producten en diensten zoals vergunningen, paspoorten en ondersteuning bij hulpvragen. Maar ook met vragen, wensen en ideeën. Regelmatig zoeken wij u op, om te vragen naar uw wensen en ideeën. Bijvoorbeeld als we plannen maken. Gaat er iets niet zo goed? Geef dat dan aan ons door. Dan kijken we of we iets kunnen verbeteren.</p> <p>Wij vinden het belangrijk, dat u zich gehoord en begrepen voelt, als we contact hebben. We geloven dat goede communicatie belangrijk is. We nemen u serieus. Wij verwachten die houding ook van u. U krijgt uitleg over waarom dingen wel of niet kunnen. Wat u zelf moet doen en wat de gemeente doet. En als u contact opneemt met de gemeente, krijgt u zo snel mogelijk een (eerste) reactie.</p> <p>U mag naar ons kijken als 'de gemeente'. Het maakt niet uit, wie u tegenkomt: wij helpen u graag en goed. We bieden u de best mogelijke service. Daar zitten wel grenzen aan: we hebben een beperkt aantal ambtenaren en ook ons budget is beperkt.</p> <p>Grote kans, dat u het prima vindt om digitaal zaken met ons te doen. Bijvoorbeeld via de website. Wilt u dat niet, of komt u er online niet uit? Dan helpen we u natuurlijk ook. Bijvoorbeeld via de telefoon of aan de balie. Zo is er altijd een manier die bij u past.</p>	<p><b><i>Werk je voor de gemeente? Lees hieronder wat we willen uitdragen.</i></b></p> <p>Dienstverlening draait om mensen. Wij zijn er voor onze inwoners, ondernemers, organisaties en verenigingen. Dat zie je terug in onze houding en in ons gedrag. Het blijkt uit onze manier van communiceren en hoe we onze processen hebben ingericht.</p> <p>Inwoners en ondernemers kunnen bij ons terecht. Op allerlei manieren. Natuurlijk voor producten en diensten zoals vergunningen, paspoorten en ondersteuning bij hulpvragen. Maar ook met vragen, wensen en ideeën. Regelmatig zoeken we actief naar wensen en ideeën. Bijvoorbeeld als we plannen maken. We horen het ook graag als er iets niet zo goed gaat. Dan kijken we of we iets beter kunnen doen.</p> <p>Wij vinden het belangrijk dat mensen zich in hun contact met de gemeente gehoord en begrepen voelen. We geloven dat goede communicatie belangrijk is. We nemen onze inwoners en ondernemers serieus. We verwachten ook van hen, dat zij óns serieus nemen. We leggen uit, waarom dingen wel of niet kunnen. Wat de gemeente doet en wat iemand zelf moet doen. En we laten zo snel mogelijk iets van ons horen als iemand contact opneemt met de gemeente.</p> <p>We begrijpen, dat iemand vaak bij de gemeente aanklopt omdat hij nergens anders terecht kan – bijvoorbeeld voor een rijbewijs. Daarom organiseren we ons slim en goed. We bieden de best mogelijke service. Dat doen we met de mensen die we hebben en binnen het budget. We zoeken daarom steeds binnen onze mogelijkheden naar de best passende vorm van dienstverlening, afgestemd op onze inwoners en ondernemers.</p> <p>We weten dat de meeste mensen het inmiddels prima vinden of een sterke voorkeur hebben om hun zaken met de gemeente digitaal te doen. Daarom is onze dienstverlening digitaal waar het kan en persoonlijk als dat moet, of als dat beter is. En als iemand er online niet uitkomt, dan helpen we diegene natuurlijk ook. Bijvoorbeeld via de telefoon of aan de balie. We zorgen ervoor, dat iedereen met onze dienstverlening uit de voeten kan.</p>
--	---

### 3. Onze uitgangspunten

Bij het verbeteren van onze dienstverlening betrekken we inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Daarbij hebben we oog voor de verschillen tussen mensen die gebruik maken van de gemeentelijke dienstverlening. De dienstverlening moet toegankelijk zijn en blijven. We houden ons vast aan vijf uitgangspunten voor onze dienstverlening: hierop richten we ons de komende jaren bij het verbeteren van onze dienstverlening.

We willen graag nog opmerken dat we met deze uitgangspunten niet willen uitstralen dat we alle wensen van inwoners en ondernemers altijd vervullen. Het is niet 'u vraagt, wij draaien'. We maken altijd een belangenafweging tussen het belang van individuen/ondernemers en het algemeen belang, binnen de ruimte die wet- en regelgeving daarvoor biedt.

Uitgangspunten voor onze dienstverlening		
Uitgangspunten	Als inwoner/ondernemer...	Als gemeente zorgen we daarom dat...
<b>1. Passend</b>	<b>... past de dienstverlening van de gemeente bij mij.</b> Als het gaat om het tijdstip, de inhoud en/of vorm, waarbij het niet uitmaakt hoe ik contact leg.	<b>... onze dienstverlening om mensen draait.</b> We kijken goed naar wat iemand nodig heeft. We durven uitzonderingen te maken waar dat mag en waar dat nodig is. We houden zoveel mogelijk rekening met mensen die zich (nog) niet helemaal zelf kunnen redden.
<b>2. Overzichtelijk</b>	<b>... voel ik me goed geholpen en weet ik wat ik zelf moet doen.</b> Ik hoef me over het contact met de gemeente geen zorgen te maken. Ik heb inzicht en overzicht over mijn zaken met de gemeente.	<b>... we houvast bieden.</b> We communiceren begrijpelijk. We zijn duidelijk: we vertellen wat er wel en wat er niet kan, wat we wel of niet doen. We maken daarbij zoveel mogelijk gebruik van de gegevens die we al hebben.
<b>3. Betrouwbaar</b>	<b>... vertrouw ik erop dat de gemeente mij juist informeert en afspraken nakomt.</b> En dat de gemeente zorgvuldig omgaat met mijn gegevens.	<b>... we onze informatie op orde hebben.</b> We bieden betrouwbare en veilige dienstverlening. We beschermen gegevens en privacy van inwoners en ondernemers. We behandelen gelijke vragen op dezelfde manier.
<b>4. Respectvol</b>	<b>... merk ik in het contact met de gemeente dat er rekening wordt gehouden met mij en mijn omstandigheden.</b> Ik houd zelf ook rekening met de gemeente door ervoor te zorgen dat ik weet wat de gemeente van mij verwacht.	<b>... we onze inwoners en ondernemers (leren) kennen.</b> We delen kennis en ideeën met elkaar. We zorgen ervoor, dat inwoners en ondernemers zo veel mogelijk zelf hun zaken kunnen regelen met ons.
<b>5. Eigentijds</b>	<b>... kan ik contact hebben met de gemeente op een manier die ik ken.</b> Het liefst zoals ik dat ook kan bij niet-overheidsorganisaties, bijvoorbeeld bij webwinkels.	<b>... we waar mogelijk nieuwe technologische mogelijkheden aanbieden.</b> We kennen de moderne toepassingen. We kiezen zoveel mogelijk voor landelijke standaarden en oplossingen.

## 4. Onze dienstverlening

Dan is het natuurlijk de vraag, hoe die uitgangspunten in de praktijk worden toegepast. Hieronder staan enkele voorbeelden.

Als inwoner of ondernemer mag u het volgende van ons verwachten:	Als gemeente willen we dit:
<b>Onze dienstverlening...</b>	
<i>... is passend</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soms is het nodig dat u een afspraak maakt om naar het gemeentehuis te komen. Dat gaat gemakkelijk. U hoeft niet lang te wachten en de medewerker van de gemeente is voorbereid op de afspraak.</li> <li>• Wilt u graag persoonlijk contact? Of komt u er online niet uit? U kunt dan bijvoorbeeld bellen of langskomen aan de balie. U wordt dan net zo goed geholpen.</li> <li>• De gemeente luistert goed naar u en uw omstandigheden en denkt met u mee.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We bieden de best passende vorm van dienstverlening. We houden daarbij de behoeftes van onze inwoners en ondernemers voor ogen.</li> <li>• We zijn bereikbaar. Niet alleen via de website, telefonisch of aan de balie, maar ook per e-mail, brief, social media of op afspraak in het gemeentehuis of ergens anders.</li> <li>• We zorgen ervoor dat persoonlijk contact altijd mogelijk is. We verwijzen door als iemand graag digitaal vaardiger wil worden.</li> <li>• Onze telefonistes zijn het eerste aanspreekpunt namens de gemeente. We beantwoorden zo veel mogelijk (standaard) vragen meteen tijdens het telefoongesprek.</li> <li>• We werken zo veel mogelijk op afspraak. Zo hoeven bezoekers niet lang te wachten en kunnen wij ons goed voorbereiden op de afspraak.</li> <li>• Wij luisteren goed. We leveren maatwerk waar nodig en toelaatbaar.</li> </ul>
<i>... is overzichtelijk</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is voor u duidelijk wat u van de gemeente mag verwachten en u weet ook, wat u zelf moet doen / wat de gemeente van u verwacht.</li> <li>• U hoeft zo min mogelijk (extra) informatie aan de gemeente te verstrekken.</li> <li>• U begrijpt de teksten in bijvoorbeeld brieven en folders van de gemeente. Als u het toch niet begrijpt, dan weet u wat u moet doen.</li> <li>• U krijgt zo snel mogelijk een reactie als u (op wat voor manier dan ook) contact heeft gezocht met de gemeente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We zorgen ervoor, dat verwachtingen over en weer duidelijk zijn door zo vroeg mogelijk met inwoners/ondernemers in gesprek te gaan of hen te informeren :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ We vertellen duidelijk wat de mogelijkheden zijn of waarom we iets doen. Dat betekent ook, dat we duidelijk uitleggen wanneer iets níet kan of wat we niet doen.</li> <li>○ We vertellen wat wij van onze gesprekspartner verwachten, zodat diegene weet waar hij aan toe is.</li> </ul> </li> <li>• We vragen zo min mogelijk naar gegevens die we al hebben.</li> <li>• We gebruiken eenvoudige taal in onze communicatie.</li> <li>• We laten zo snel mogelijk iets weten, als iemand contact heeft gezocht met de gemeente. We maken daar intern afspraken over.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• U kunt met uw idee of initiatief bij de gemeente terecht. Een medewerker van de gemeente neemt contact met u op om dit samen te bespreken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We verzamelen voorstellen voor nieuwe initiatieven op een centrale plek in de organisatie. Van daaruit maken we afspraken over het vervolg, bijvoorbeeld om het initiatief samen te bespreken. We nemen zo snel mogelijk contact op met de indiener.</li> </ul>
<b>... is betrouwbaar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de gemeente de afspraken of processtappen niet kan nakomen, dan hoort u dat op tijd.</li> <li>• Uw gegevens zijn bij de gemeente in vertrouwde handen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als we een afspraak met iemand maken, dan komen we die na. Lukt dat niet, dan laten we dat zo snel mogelijk weten.</li> <li>• We zorgen ervoor, dat we ons vak verstaan.</li> <li>• We voldoen aan de privacy-wetgeving en werken doorlopend aan bewustwording rondom informatieveiligheid.</li> </ul>
<b>... is respectvol</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• U kunt met uw vragen, ideeën en initiatieven bij de gemeente terecht. De gemeente neemt u daarbij serieus en denkt met u mee.</li> <li>• Soms kan het antwoord van de gemeente tegenvallen, bijvoorbeeld als u 'nee' te horen krijgt. Wij snappen dat dit tegenvalt, maar rekenen op uw begrip.</li> <li>• Uw mening en kennis is belangrijk voor de gemeente. Dat merkt u als de gemeente u opzoekt, bijvoorbeeld bij het maken van plannen. U kunt de gemeente ook online tegenkomen, bijvoorbeeld met een vragenlijst.</li> <li>• Via onze website kunt u allerlei zaken met de gemeente gemakkelijk zelf regelen, ook 's avonds en in het weekend. U leest er regelmatig handige informatie over, bijvoorbeeld op Facebook of in de krant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We zorgen ervoor, dat mensen bij ons terecht kunnen met hun vragen, ideeën en initiatieven. Wij nemen hen serieus en verwachten die houding ook van de ander.</li> <li>• Nee is ook een antwoord. Dat kan vervelend zijn voor een inwoner of ondernemer. Als we 'nee' antwoorden op een vraag of verzoek, leggen we daarom duidelijk uit waarom dat is.</li> <li>• Initiatieven en ideeën bekijken we vanuit verschillende invalshoeken. We nemen altijd contact op met de initiatiefnemer. We ondersteunen waar nodig, maar nemen het initiatief niet over.</li> <li>• We zoeken inwoners en ondernemers regelmatig op. Bijvoorbeeld bij het maken van nieuwe plannen. Dat kan onder andere online met een vragenlijst of door persoonlijke ontmoetingen.</li> <li>• We brengen de mogelijkheden om (online) zaken met ons te doen regelmatig onder de aandacht, bijvoorbeeld via social media of in de krant. We doen dat op een passend moment (bijv. paspoort verlengen rondom vakanties).</li> </ul>
<b>... is eigentijds</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• U vindt op de gemeentelijke website veel informatie over allerlei onderwerpen. Bijvoorbeeld de contactgegevens van de gemeente. Maar u kunt ook vinden wat u moet doen als u uw rijbewijs wilt verlengen of hulp bij schulden zoekt.</li> <li>• Als u moet inloggen op de website, dan doet u dat op een bekende en veilige manier. Bijvoorbeeld met DigiD of eHerkenning.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We zorgen voor actuele, vindbare informatie op onze website en zoeken steeds naar mogelijkheden om de online dienstverlening te verbeteren.</li> <li>• We zorgen ervoor, dat we op de hoogte zijn en blijven van nieuwe technologische ontwikkelingen. We maken steeds de afweging of en hoe we die in kunnen zetten voor onze inwoners en ondernemers.</li> </ul>