Overzicht dienstverlening vanaf 2019

Inleiding

In de beeldvormende raadsvergadering op 8 oktober consulteren wij de raad ter voorbereiding op het schrijven van een nieuwe visie dienstverlening. De consultatie is gericht op het ambitieniveau van Opmeer. Dit overzicht dient als naslagwerk om te zorgen dat de raad een volledig beeld heeft van de visies in het verleden.

De in het verleden vastgestelde visies, waren alle drie combinaties van visies en uitvoeringsplannen. Deze zijn door het MT of het college vastgesteld. Dus de basis visie werd beschreven maar daaromheen werden ook veel concrete plannen en projecten uiteengezet. Vandaar deze korte samenvatting van de belangrijkste elementen.

In de presentatie voorafgaand aan de consultatie wordt het voorstel voor de nieuwe definitie, visie en basisprincipes besproken.

Overzicht visie dienstverlening 2019

Definitie dienstverlening 2019

In onze visie gaat dienstverlening over alle contacten die we als gemeente met de buitenwereld hebben; persoonlijk, digitaal en schriftelijk. Het omvat dus meer dan alleen de vraag van onze inwoners en ondernemers naar onze producten en diensten.

Visie dienstverlening 2019

ons handelen staan onze inwoners en ondernemers centraal. Onze dienstverlening is eigentijds, persoonlijk, betrouwbaar, duidelijk en eenvoudig. Waar mogelijk kan de inwoner zijn zaken digitaal regelen, waar nodig staan wij persoonlijk voor u klaar."

Goede dienstverlening aan onze klanten is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van

ons allemaal. 'Hostmanship', de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn, zit in de genen van al onze medewerkers. Bij de uitvoering van onze taken vraagt dat van ons dat we kunnen denken vanuit het perspectief van de klant en de klantbeleving. Kunnen we uitleggen waarom we wat doen?

Klantwaarden 2019

Onze klantwaarden[2] vormen het gezicht van onze dienstverlening. Met elkaar en met een aantal inwoners, hebben we beelden gegeven aan onze klantwaarden:

- Eigentijds: modern, van deze tijd, met de ontwikkelingen meegaan, passend bij deze tijd;
- Persoonlijk: klantvriendelijk, behulpzaam, respectvol, betrokken, inlevingsvermogen, menselijk, maatwerk, naar inwoners toe;
- Betrouwbaar: deskundig, juist, afspraak is afspraak, eerlijk, kwaliteit, bereikbaar;
- Duidelijk: heldere boodschap, begrijpelijk, herkenbaar, transparant, makkelijk, proactief, doel- en resultaatgericht;
- Eenvoudig: toegankelijk, benaderbaar, laagdrempelig, zo min mogelijk regels, efficiënt, snel, kosteneffectief, betaalbaar, alle kanalen mogelijk maken.

Vervolgens hebben onze visie en bijbehorende klantwaarden vertaald in een aantal principes en gekoppeld aan onze – financiële - kaders. Dit zijn de uitgangspunten die de basis vormen voor ons handelen; in wat we doen en in hoe we het doen.

- We denken met onze inwoners mee, we denken in mogelijkheden à Ja, mits…;
- We spelen in op nieuwe ontwikkelingen;
- We werken kosten-efficiënt;
- We hebben gemeenschappelijke waarden en werken hiernaar;
- We werken samen met partners, inwoners en collega's aan onze producten en diensten;
- We bewaken onze kwaliteit door regelmatig te monitoren en na te vragen bij onze klanten.
-

Aanvulling 2021-2022

Missie 2021:

Onze missie is om zo te werken dat alles bijdraagt aan het verbeteren van de klantbeleving van onze inwoners en ondernemers.

Aanvulling 2023-2026

In de laatst vastgestelde visie zijn de missie, visie en klantwaarden behouden gebleven vanuit de voorgaande visies. Daaraan toegevoegd zijn onderstaande speerpunten.

4 speerpunten t.b.v. het uitvoeringsplan

1. Het contact met de gemeente
2. De medewerker als dienstverlener
3. Meten en verbeteren
4. Opmeer slaat de handen ineen!