

Wensbeeld: Dienstverlening in ons DNA

De gemeente die we graag willen zijn.

“Het gemeentehuis of Stadskantoor. Zo vaak kom je er niet. Dat hoeft ook niet. Want bijna alles wat je met de gemeente wil regelen, kan online. Lekker snel, makkelijk én je weet steeds waar je aan toe bent. Vraag je bijvoorbeeld een vergunning aan, dan kun je online je aanvraag volgen. Daarvoor hebben wij onze kanalen op elkaar afgestemd, zodat het niet uitmaakt of je via mail, chat of social media bij ons binnenkomt.

Natuurlijk kun je nog gewoon langskomen. Je bent van harte welkom! We nemen graag de tijd voor je. De balie is niet altijd open, maar wel op handige tijden. Zo kan iedereen een goed moment plannen.

Want wij weten dat niet iedereen hetzelfde is. Daarom proberen wij alles zó in te richten dat iedereen het kan gebruiken. Dat verzinnen wij natuurlijk niet zomaar even achter ons bureau. Wij nodigen onze gebruikers uit om met ons mee te denken. Dat kost even tijd. Maar het maakt ons werk leuker en het scheelt achteraf telefoontjes van mensen die er niet uitkomen.

Om zeker te weten dat alles goed gaat, vragen we ook regelmatig je feedback. Loop je vast? Of heb je een klacht? Dat horen we graag. Daar kunnen we van leren.

We zorgen ervoor dat we je proactief informeren en dat doen we via verschillende kanalen. Zo kun je zelf kiezen hoe je graag op de hoogte wilt blijven van alles wat de gemeente doet. Dat doen we zo duidelijk en toegankelijk mogelijk. Maar natuurlijk kan het nog gebeuren dat je vragen hebt.

Met elke vraag aan de gemeente kun je ons bellen of mailen. De meeste vragen kunnen we direct beantwoorden. Soms is een collega even niet bereikbaar. Dan bellen we binnen twee werkdagen terug. En soms is een vraag wat lastiger en hebben we even tijd nodig om alles voor je uit te zoeken. Dan laten we je vast weten dat het wat langer kan duren. Een moeilijke vraag betekent natuurlijk niet een moeilijk antwoord. Want wij weten dat jij geen ‘gemeente’ gestudeerd hebt. Dus staat het er gewoon in normaal Nederlands. Wel zo duidelijk.

En ben je bang dat je vraag op het ‘verkeerde’ bureau binnenkomt? Of dat je van het kastje naar de muur gestuurd wordt? Dat bestaat niet. Wij zorgen er intern voor dat jouw vraag bij de juiste collega terecht komt. Zo heb jij sneller antwoord en kost het je minder moeite.

Nog liever zijn wij je vraag al voor. Dat doen we door proactief met je mee te denken. Weten wij dat jij recht hebt op een toeslag die je nog niet ontvangt? Dan regelen wij dat voor je.

Hoe graag we het ook zouden willen, we kunnen niet alles voor iedereen waarmaken. Daar hebben we de tijd en het geld niet voor. Dus maken we scherpe keuzes. Daarbij kijken we naar wat er nodig is en hoe we dat zo efficiënt mogelijk doen, voor onze jou én voor onszelf.

En afspraak is afspraak. Daar houden we ons aan. Dat vragen we trouwens ook terug. Dus wij zijn duidelijk over wat we van jou verwachten, bijvoorbeeld als je een buurtfeest geeft, een bedrijf start of als je je afval wegbrengt.

Onze organisatie staat midden in de samenleving als partner van alle vrijwilligers, organisaties en ondernemers die onze gemeenten mooier maken. Onze medewerkers kennen de gemeenten goed. Kennen we een plek of thema niet? Dan doen we ons best het te leren kennen. We verdiepen ons in de historie, fietsen even langs en luisteren naar wat er leeft.

Als wij een idee hebben of tegen een probleem aanlopen, dan bellen we natuurlijk eerst onze partners. Gelukkig zijn de lijnen kort en weten we goed wie we moeten hebben. Andersom geldt hetzelfde. Al onze partners hebben vaste contactpersonen binnen de gemeente. Is er bij ons een wisseling van de wacht? Dan zorgen wij voor een warme overdracht. Zo weet je nieuwe contactpersoon wat je in het verleden met de gemeente hebt afgesproken.

Best handig, want zo makkelijk is het niet, de weg weten in de gemeentelijke organisatie. Onze collega's kunnen dat wel. Wij zijn goed op elkaar ingespeeld. We kennen elkaar, staan voor elkaar klaar en denken met elkaar mee. Zo kunnen we jou beter helpen.

Als het kan, vragen we je om met ons mee te denken over je buurt of over nieuw beleid. We laten je dan weten waar je precies over mee kunt denken. We zorgen ook dat dat op verschillende manieren kan. En we weten dat we sommige stemmen harder klinken dan andere. Dus zoeken we actief de stille stemmen op. We luisteren naar iedereen. En we nemen je inbreng serieus. Dat kun je merken doordat je dit terug ziet in besluitvorming.

Natuurlijk kunnen we niet altijd alles overnemen, maar ook dan leggen we helder uit waarom dat wel of niet kan. Is er geen ruimte om mee te denken? Dan vragen we het ook niet aan je. Maar we zorgen er wel voor dat je altijd tijdig en makkelijk kunt weten wat er speelt.

Heb je een zelf een idee voor je wijk of dorp? Dan kun je terecht bij je wijk- of dorpsambtenaar. Een bekend gezicht, want die is veel in de buurt, dus lekker makkelijk aan te spreken. Hij of zij kan met je meedenken. Of kom langs bij een van onze informatiepunten. Daar zitten we samen met onze partners om je verder te helpen.

Maar soms moeten we 'nee' verkopen. Bijvoorbeeld als je iets wilt, wat niet kan binnen wet- en regelgeving. Of omdat je een idee hebt waar wij geen tijd of geld voor hebben. 'Nee' is nooit leuk. Dat begrijpen wij ook. Daarom zorgen wij ervoor dat jij weet waaróm je 'nee' te horen krijgt. Daar zijn we het liefst ook zo snel mogelijk helder over. Dan weet jij dat je een andere oplossing moet zoeken. Ook daar denken we graag over mee. We kijken wat wél mogelijk is, zelfs als wij het niet kunnen bieden. Ook daarom zijn we zo blij met al onze bevlogen partners en vinden we het belangrijk hen te faciliteren. Samen kunnen we meer maatwerk leveren.

Want wij willen een gemeente zijn waar jij op kunt bouwen. Zodat je weet wat je aan ons hebt. Weten wij dat zelf nog niet? Dan zijn wij daar ook eerlijk en open over. Wij vinden het belangrijk dat jij ons kunt vertrouwen en andersom. Niet alleen voor jou. Ook voor ons. Het maakt ons werk leuker als we samen met jou kunnen bouwen aan deze twee prachtige gemeenten."

