

Toegankelijk. Altijd. Voor iedereen.

Leidraad Dienstverlening gemeente Velsen



Dienstverlening, de basis voor vertrouwen

Velsenaren zijn zelfstandige, zelfredzame mensen die over het algemeen prima in staat zijn om hun eigen leven te organiseren. Zowel voor ieder persoonlijk als bijvoorbeeld voor hun familie of vrienden. Voor hun wijk of straat, of voor hun bedrijf, club of organisatie. Zij nemen zelf het initiatief om hun wensen te vervullen. Daarvoor zoeken ze hulp, toestemming, ondersteuning of advies, bijvoorbeeld bij de gemeente Velsen. Men moet erop kunnen vertrouwen dat dit op een goede manier door de gemeente wordt opgepakt.

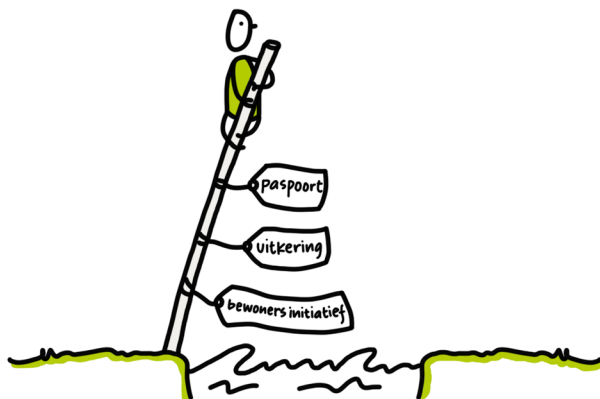
Hoe zien wij dienstverlening?

Als organisatie is de gemeente er voor haar inwoners, bezoekers en het bedrijfsleven. Een organisatie die eerlijk, oprecht, betrouwbaar en rechtvaardig is. Maar vooral een organisatie die een bijdrage levert aan iemand om verder te komen met iets. Het gaat hierbij niet puur om het leveren van een dienst, zoals een vergunning of een paspoort, maar om een bijdrage te leveren aan iemands leven of de samenleving. Zo geeft onze baliemedewerker betekenis aan de Velsenaar. Deze verstrekt bijvoorbeeld geen paspoort, maar biedt de mogelijkheid om op vakantie te gaan. Onze inkomensconsulent verstrekt geen uitkering, maar biedt iemand stabiliteit in het leven. Onze inkoper doet een aanbesteding en zorgt voor gelijke kansen op de markt. Dit is een andere manier van kijken op onze dienstverlening.



Bij de woorden dienstverlening en gemeente wordt vaak gedacht aan de gastvrijheid in onze publiekshal, de telefonische bereikbaarheid van ons klantcontactcentrum of ons digitale loket op de website. Dat klopt allemaal, maar dienstverlening is niet alleen iets van de afdeling Publiekszaken. Dienstverlening betreft onze gehele organisatie.

Verschillende rollen



De relatie tussen de gemeente en onze inwoners speelt iemands hele leven door. Vanaf de aangifte van een geboorte tot aan de overlijdensakte en alles wat er tussenin zit. Deze relatie wordt opgebouwd door de contacten die wij met mensen, organisaties en bedrijven hebben. Dat zijn niet alleen inwoners van Velsen, maar ook toeristen, bruidsparen, projectontwikkelaars, organisatoren van evenementen, etc.

Het creëren van vertrouwen tussen de gemeente en haar inwoners is onlosmakelijk verbonden met goede dienstverlening. Goede dienstverlening gaat daarmee verder dan alleen het leveren van onze diensten, zoals een paspoort of een uitkering. Het gaat om alle contacten die wij met onze inwoners hebben, dus ook in de wijze waarop wij bewonersinitiatieven ondersteunen, inwoners betrekken bij beleidsontwikkeling, meldingen afhandelen of het informeren over een ontwikkeling die onze inwoners direct raakt.

Hoe willen wij zijn?

In de relatie met onze inwoners nemen wij verschillende rollen aan. Komt een Velsenaar een paspoort aanvragen, dan doe hij dit als klant. Wij treden op als dienstverlener. Waar wij de openbare ruimte beheren, maakt de inwoner daar gebruik van. In de rol van organisator van participatie, ontwikkelaar en beleidsvormer, is de inwoner onze partner. Voor de toerist nemen wij de rol van gastheer aan. Wij zijn ons bewust van de verschillende rollen. Wij zijn in staat onze verschillende rollen te herkennen, hiernaar te handelen en ons aan te passen waar mogelijk.

Met deze leidraad geven wij een ambitieus beeld van wat wij willen bereiken met onze dienstverlening. Dit biedt houvast voor ons handelen en geeft richting aan hoe wij om willen gaan met de Velsenaren. Hoe willen wij dan zijn en wat is de kern van onze leidraad? De kern van onze leidraad is dat onze dienstverlening er toe leidt dat iedereen zich welkom, gezien, gehoord en geholpen voelt.

Toegankelijk. Altijd. Voor iedereen.

Voor ons betekent dit dat wij toegankelijk willen zijn, altijd en voor iedereen. De Velsenaar weet ons goed te vinden, stapt gemakkelijk op ons af en wordt ook nog eens goed geholpen. Houdt de Velsenaar hier een goed gevoel aan over, dan is onze dienstverlening geslaagd.



Om toegankelijk te kunnen zijn, leven wij ons in in de situatie van de Velsenaar. Wij overzien het hele plaatje. Daarbij zijn wij ons bewust dat wij handelen namens de hele organisatie. Wij nemen de verantwoordelijkheid door vragen serieus te nemen. Samen kijken we naar oplossingen en spelen wij in op dat wat nodig is ongeacht welke afdeling of externe organisatie hierbij betrokken is. Wij vragen door, stellen ons open en luisteren om tot een oplossing te komen.

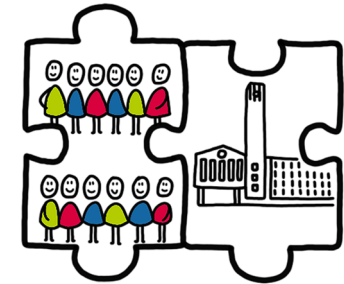
Het gaat over oprechte aandacht en dat we laten merken dat het ons echt iets kan schelen. Daarbij beschikken wij over de juiste kennis en vaardigheden om een ieder te kunnen helpen. Medewerkers krijgen hierbij de ruimte om zelf tot de best passende oplossing te komen.

Dienstverlening doen wij zo!

Binnen onze organisatie bieden de kernwaarden attent, betrouwbaar, doelgericht en dynamisch houvast voor de wijze waarop wij willen werken. In combinatie met hoe wij dienstverlening zien en onze leidraad voor dienstverlening geven wij hieronder aan hoe wij onze dienstverlening doen. Dienstverlening is voor ons namelijk een werkwoord. Dienstverlening moet je doen.

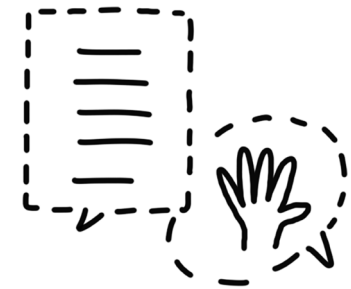
Van buiten naar binnen

Wij begrijpen de Velsenaar en spelen daar op in. Wij weten wat de belevingswereld van de Velsenaar is en onze dienstverlening sluit daar bij aan. Wij kijken dus van buiten naar binnen. Wij weten hoe onze dienstverlening overkomt op de Velsenaar.



Open en transparant

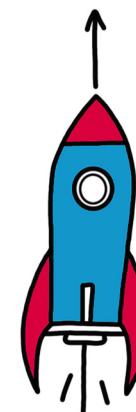
Wij zijn open en transparant in ons handelen en delen informatie proactief. De Velsenaar weet wat hij van ons kan verwachten en wat er van hem verwacht wordt. Wij gaan zorgvuldig om met privacygevoelige informatie. De Velsenaar krijgt toegang tot de informatie die wij van hem hebben.



**'Dienstverlening
moet je doen'**

Snel en duidelijk Dat wat snel kan, leveren wij snel. Of dit nu gaat om het verlenen van een vergunning of een reactie via social media. Als het mogelijk is, leveren wij graag het reisdocument 's avonds thuis af. Wij zorgen er voor dat de Velsenaar niet onnodig hoeft te wachten.

Wij zijn duidelijk in ons handelen. Wij willen dat de Velsenaar ons begrijpt. De taal die wij hiervoor gebruiken, is duidelijk, concreet en zo eenvoudig mogelijk. In al onze brieven, folders, e-mail, social media, aan de telefoon en in ieder gesprek. Ook als een antwoord nee is, geven wij in duidelijke taal uitleg waarom het nee is.

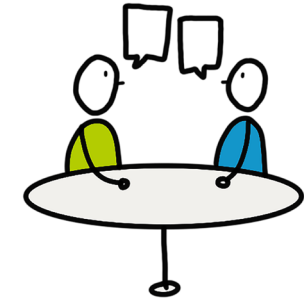


Online waar het kan, offline waar het helpt Onze dienstverlening vindt zoveel mogelijk digitaal plaats. Wij gaan voor maximaal digitaal. De mogelijkheden zijn er, worden alleen maar groter en het wordt van ons verwacht. Ongeacht waar de Velsenaar is of op welk tijdstip dan ook, hij kan digitaal bij ons terecht. Het biedt gemak voor zowel de Velsenaar als de gemeente.

Natuurlijk kan de Velsenaar ons bellen, brieven sturen of de balie bezoeken. Als digitaal niet voldoet blijven deze mogelijkheden beschikbaar. Het is niet of het één of het ander. Digitaal contact wordt afgewisseld met een telefoontje, een baliebezoek of een bezoek bij mensen thuis. De Velsenaar bepaalt wat voor hem het beste uitkomt. Dit neemt niet weg dat wij ook onze voorkeuren hebben.



Persoonlijk en dichtbij Onze dienstverlening is dicht bij mensen georganiseerd, via alle mogelijke kanalen. Zowel digitaal als in gesprek. Voor diegenen die het nodig hebben zijn wij dichtbij. Bijvoorbeeld in buurten en wijken, bij mensen aan tafel thuis, in verzorgingshuizen, buurtcentra, sportkantines, scholen. En op social media. Wij zijn daar waar het gesprek is.



Samen Dienstverlening is steeds meer samen doen. Samen met de Velsenaar. De tijd dat de gemeente wist wat goed is voor de burger, is voorbij. Wij stellen ons hier bescheidener in op en willen minder regels. Wij beseffen dat wij niet het monopolie op kennis hebben. Samenwerken is het vertrekpunt, waarbij vertrouwen belangrijk is.



Gezond verstand Wij zijn gehouden aan wet- en regelgeving, beleidskaders en afspraken met andere overheden of instanties. Er kunnen zich situaties voordoen waarbij dit niet samengaat of zelfs tegenstrijdig is. In deze situaties geldt er nog altijd zoiets als gezond verstand. Als de Velsenaar verstrikt raakt in de bureaucratie dan spreken wij ons gezond verstand aan. Dienstverlening is immers mensenwerk.



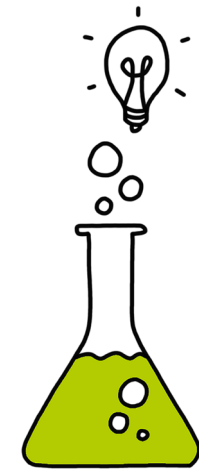
‘Dienstverlening is mensenwerk’

Hoe houden wij onze leidraad voor dienstverlening levend?

De wereld om ons heen verandert continu. Dat is niet nieuw. Het tempo waarin veranderingen plaatsvinden wel. Dit is hoger dan voorheen. Hier zullen wij op moeten inspelen en anticiperen. Het doet echter niets af aan onze leidraad. Deze leidraad heeft geen einddatum. Over een aantal jaar kan deze leidraad nog steeds bij ons passen en kunnen wij deze behouden. Blijkt onze leidraad niet meer bij ons te passen dan zal deze aangepast moeten worden.

Wij vinden het belangrijk om continu te weten of wij voldoen aan de verwachtingen van de Velsenaar. Zo kunnen wij onze dienstverlening op hoog niveau brengen en houden. Eens in de 4 jaar een klant-ervaringsonderzoek volstaat niet meer. Zeker niet in een tijd waar de ontwikkelingen elkaar snel opvolgen.

Onze werkhouding en bijpassend gedrag zijn belangrijk voor de manier waarop wij onze dienstverlening uitvoeren. Deze leidraad zal de nodige aandacht krijgen in bijvoorbeeld functioneringsgesprekken, scholing en training of selectie van nieuwe medewerkers. Voor het levend houden van onze leidraad zullen middelen ingezet worden om continu te weten of wij voldoen aan de leidraad. Met deze inzichten kunnen wij onze dienstverlening continu verbeteren. Goede dienstverlening is namelijk nooit af.



‘Goede dienstverlening is nooit af’

Uitgave december 2017

Tekst : Gemeente Velsen
Vormgeving : corine ontwerpt
Illustraties : Drawin'/Willemijn Lambert



GEMEENTE VELSEN