

Visie op Dienstverlening 2022 – 2030

Inwoners en bestuur staan voorop

Uitgangspunt:

Wij zijn goed bereikbaar, leveren op tijd en geven eenduidig antwoord.

Bouwstenen:

1. We zijn er voor onze inwoners en het bestuur. We hebben persoonlijk contact als dat nodig is. 'Persoonlijk' kan zowel digitaal als fysiek zijn.
2. Vragen van onze inwoners, ondernemers, instellingen en belangenorganisaties over producten en diensten van de gemeente handelen we af door één contactpersoon. Afhandelen kan ook het doorverwijzen naar een andere organisatie betekenen.
3. Het is duidelijk wanneer we bereikbaar zijn en hoe we bereikbaar zijn. We gaan professioneel om met situaties als we 'nee' moeten verkopen. De uitleg en toonzetting zijn hierin bepalend. We communiceren duidelijk wanneer we met een antwoord komen, juist ook als er vertraging plaatsvindt.
4. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van leiding en medewerkers om onze producten en diensten te verlenen zijn helder belegd en bekend. Er is duidelijkheid voor iedereen in het gewenste en noodzakelijke samenspel. Vervanging regelen we intern zorgvuldig.

We beginnen buiten

Uitgangspunt:

Wij werken samen in onze organisatie, met inwoners, ondernemers en instanties aan een prettig woon- en leefklimaat in onze gemeente.

Bouwstenen:

1. Je komt hier graag en je doet graag zaken met de gemeente. Onze inwoners voelen zich welkom en gezien, ongeacht of het contact nu fysiek of digitaal plaatsvindt. Je wordt vriendelijk en uitnodigend ontvangen.
2. We werken waar wenselijk en nodig zoveel mogelijk samen met onze inwoners, ondernemers en instanties. We hechten waarde aan verschillende vormen van participatie. Onze inwoners zijn de ogen en oren in onze dorpen en buurten.
3. We stimuleren initiatieven die vanuit inwoners, ondernemers of instanties komen. We nemen voorstellen die binnenkomen serieus en denken mee of en hoe we initiatieven kunnen laten slagen.
4. We experimenteren de aankomende jaren met nieuwe vormen van verbinding met onze inwoners, zoals 'Dienstverlening Dichtbij'

Dienstverlening Dichtbij:

1. 'Dienstverlening Dichtbij' gaat over het gezamenlijk benutten van (fysieke of digitale) locaties binnen Midden-Drenthe. Dit kan breder zijn dan de bekende dorps- en buurthuizen. Denk aan de bibliotheek, een café, de VVV, musea, zorginstellingen, sportkantines of digitale evenementen.
2. Op gezette tijden worden diensten geleverd vanuit de gemeente. Medewerkers van de gemeente vervullen deze plekken. De te leveren producten en/of diensten zijn naar behoefte in te vullen en kunnen per plek verschillen.

3. Zo blijven we dienstverlening leveren die dichtbij onze inwoners staat. In verschillende dorpskernen zijn we laagdrempelig benaderbaar. Bijkomend voordeel is dat kosten bespaard worden doordat ruimtes gedeeld worden.

We zijn mensgericht

Uitgangspunt:

Wij geven persoonlijke aandacht, zijn proactief, komen afspraken na en zetten de behoeften van onze inwoners, ondernemers en instanties centraal.

Bouwstenen:

1. Je krijgt antwoord op je vraag, duidelijk en op tijd. We schrijven dit niet alleen op, we gaan dit ook doen. Als iets niet in één keer lukt of er een fout wordt gemaakt, reflecteren we hierop en gaan we verbeteren.
2. Onze grondhouding bij het verlenen van onze producten en diensten is 'Ja, dat gaan wij leveren/regelen, mits...'. Daarmee denken en doen wij vanuit kansen en zetten we de behoeften van inwoners, ondernemers en instanties centraal.
3. We blijven in elk geval werken op afspraak, zodat we altijd voldoende tijd hebben om goed voorbereid antwoord te geven op vragen. Dit doen we digitaal waar mogelijk, en fysiek als dit gewenst of nodig is.
4. Elke medewerker weet dat 'al ons werk draait om dienstverlening.' Elke medewerker heeft de drive om de vraag van de inwoner goed en duidelijk te beantwoorden.

We digitaliseren

Uitgangspunt:

Wij bieden zoveel mogelijk producten en diensten digitaal aan, waarbij fysieke dienstverlening als vangnet blijft. Wij zijn daarbij toegankelijk voor al onze inwoners, ondernemers en instanties.

Bouwstenen:

1. We gebruiken alle digitale mogelijkheden die gangbaar zijn. We zitten niet in de kopgroep als het gaat om digitalisering, wel maken we onderdeel uit van het peloton. Dat past ook bij een gemeente van onze omvang.
2. We communiceren duidelijk naar onze inwoners hoe de toegang tot de organisatie geregeld is, zoals website, sociale media, mail, balie, wijkteams en contactpersonen. Onze digitale platforms zijn makkelijk vindbaar en gebruiksvriendelijk.
3. We benutten online kansen maximaal. We zetten in op bewezen concepten en goede voorbeelden die onze digitale dienstverlening beter en gemakkelijker maken. Ook verkennen we de mogelijkheden van digitale participatie. We hebben en houden oog voor mensen die digitaal minder goed de weg weten te vinden.
4. We investeren structureel in de kwaliteit van onze digitale dienstverlening. Hier gaat het om de digitale inrichting, de instrumenten die we aanbieden, en om de digitale competenties van onze medewerkers.