

Slagvaardige organisatie met
hoogwaardige dienstverlening

**Een dorp met een
eigen identiteit**





Visie op dienstverlening “Dienstverlening met een glimlach”

Met eigen organisatie nieuwe visie op dienstverlening opgesteld

Aftrap 8 januari 2024

Wat hebben we al bereikt?

Dienstverlening met een glimlach

Hier werken we samen aan

Dit is de visie op dienstverlening van gemeente Barendrecht. Hierin laten wij zien wat wij willen bereiken. Ook staat hierin beschreven wat u van ons kan verwachten. Met een aantal voorbeelden leggen wij de vier pijlers van onze dienstverlening uit, waarin u als inwoner centraal staat.

Infographic



"De gemeente kwam direct met andere mogelijkheden toen de standaardoplossing niet bleek te werken voor mij. Ik was hierdoor blij verrast!"

We denken in mogelijkheden

- We denken met u mee
- We staan open voor uw ideeën
- We zoeken actief naar oplossingen

Voor meer informatie, klik hier →



"Ik ben onder de indruk van de klantgerichte aanpak. Samen zijn we tot een mooi resultaat gekomen."

We werken samen

- We werken met u samen aan de verbetering van onze dienstverlening
- We werken vanuit vertrouwen
- We hebben respect voor elkaar

Voor meer informatie, klik hier →



We zijn duidelijk

- We doen wat we beloven en komen onze afspraken na
- We gebruiken begrijpelijke taal
- We geven het ook duidelijk aan wanneer iets niet kan

Voor meer informatie, klik hier →



"Ik maakte mij zorgen over mijn kind. Door de heldere uitleg van de gemeente weten mijn gezin en ik waar we aan toe zijn."



"Vanuit mijn luie stoel kan ik alles regelen."

We zijn makkelijk bereikbaar

- U kunt 24/7 online snel uw zaken regelen en inzien
- We bieden ondersteuning bij digitale aanvragen als u dat nodig heeft
- We blijven ook telefonisch en op locatie bereikbaar

Voor meer informatie, klik hier →


Dienstverlening met Hier werken we samen aan



"De gemeente kwam direct met andere mogelijkheden toen de standaard-oplossing niet bleek te werken voor mij. Ik was hierdoor blij verrast!"

We denken in mogelijkheden

- We denken met u mee
- We staan open voor uw ideeën
- We zoeken actief naar oplossingen

Voor meer informatie, klik hier 



en glimlach

Dit is de visie op dienstverlening van gemeente Barendrecht. Hierin laten wij zien wat wij willen bereiken. Ook staat hierin beschreven wat u van ons kan verwachten. Met een aantal voorbeelden leggen wij de vier pijlers van onze dienstverlening uit, waarin u als inwoner centraal staat.



"Ik ben onder de indruk van de klantgerichte aanpak. Samen zijn we tot een mooi resultaat gekomen."

We werken samen

- We werken met u samen aan de verbetering van onze dienstverlening
- We werken vanuit vertrouwen
- We hebben respect voor elkaar

Voor meer informatie, klik hier [→](#)

Vriendelijk

Gastvrij

"Vanuit mijn luie stoel kan ik alles regelen."

We zijn makkelijk bereikbaar

- U kunt 24/7 online snel uw zaken regelen en inzien
- We bieden ondersteuning bij digitale aanvragen als u dat nodig heeft
- We blijven ook telefonisch en op locatie bereikbaar

Voor meer informatie, klik hier →

Aangenaam verrassend



Hulpvaardig

We zijn duidelijk

- We doen wat we beloven en komen onze afspraken na
- We gebruiken begrijpelijke taal
- We geven het ook duidelijk aan wanneer iets niet kan

Voor meer informatie, klik hier →



"Ik maakte mij zorgen over mijn kind. Door de heldere uitleg van de gemeente weten mijn gezin en ik waar we aan toe zijn."

Dienstverlening met een glimlach

Hier werken we samen aan

Dit is de visie op dienstverlening van gemeente Barendrecht. Hierin laten wij zien wat wij willen bereiken. Ook staat hierin beschreven wat u van ons kan verwachten. Met een aantal voorbeelden leggen wij de vier pijlers van onze dienstverlening uit, waarin u als inwoner centraal staat.

Infographic



"De gemeente kwam direct met andere mogelijkheden toen de standaard-oplossing niet bleek te werken voor mij. Ik was hierdoor blij verrast!"

We denken in mogelijkheden

- We denken met u mee
- We staan open voor uw ideeën
- We zoeken actief naar oplossingen

Voor meer informatie, klik hier →

Aangenaam verrassend



Hulpvaardig



"Ik ben onder de indruk van de klantgerichte aanpak. Samen zijn we tot een mooi resultaat gekomen."

We werken samen

- We werken met u samen aan de verbetering van onze dienstverlening
- We werken vanuit vertrouwen
- We hebben respect voor elkaar

Voor meer informatie, klik hier →

Vriendelijk



Gastvrij

We zijn duidelijk

- We doen wat we beloven en komen onze afspraken na
- We gebruiken begrijpelijke taal
- We geven het ook duidelijk aan wanneer iets niet kan

Voor meer informatie, klik hier →



"Ik maakte mij zorgen over mijn kind. Door de heldere uitleg van de gemeente weten mijn gezin en ik waar we aan toe zijn."

"Vanuit mijn luie stoel kan ik alles regelen."



We zijn makkelijk bereikbaar

- U kunt 24/7 online snel uw zaken regelen en inzien
- We bieden ondersteuning bij digitale aanvragen als u dat nodig heeft
- We blijven ook telefonisch en op locatie bereikbaar

Voor meer informatie, klik hier →



We denken in mogelijkheden

Alle inwoners van Barendrecht kunnen bij onze gemeente terecht voor verschillende onderwerpen. Bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort, een bouwvergunning voor een dakkapel of huishoudelijke hulp. Met bijna 50.000 inwoners zijn dat jaarlijks best veel aanvragen. We helpen u daar graag zo goed mogelijk mee. Soms heeft uw situatie een andere aanpak nodig. Wij gaan dan op zoek naar een andere oplossing en kijken wat wél mogelijk is. We luisteren goed naar u en uw ideeën. Zo komen we vaak tot een oplossing waar u mee geholpen bent.

Dat betekent dat wij:

- met u meedenken
- openstaan voor uw ideeën
- altijd proberen een oplossing te vinden



Alex heeft de laatste tijd te maken gehad met wat tegenslagen. Hierdoor heeft hij schulden gemaakt en het lukt hem niet deze zelf af te lossen. Op de website van de gemeente ziet hij dat hij op dinsdag zonder afspraak terecht kan bij het wijkteam. Hij spreekt hier met Norah, hulpverlener bij de gemeente. Tijdens het gesprek wordt duidelijk wat Alex nodig heeft. En bij welke organisatie hij de juiste ondersteuning kan krijgen. Norah verwijst Alex door naar deze organisatie en maakt gelijk een eerste afspraak om hem op weg te helpen. Na een maand neemt ze nog een keer contact op met Alex om te vragen hoe het gaat.

We werken samen

Door samen te werken komen we verder. Daar geloven wij in. Dit doen we binnen de gemeente met alle collega's. En daar buiten doen we dat met u als inwoner van Barendrecht. Belangrijk bij samenwerken is vertrouwen in en respect voor elkaar. Het maakt niet uit wie je bent, waar je vandaan komt of wat je gelooft. Door naar elkaar te luisteren, leren we van elkaar. Iedereen heeft bepaalde kennis, ervaringen, vaardigheden en ideeën. Door dit met elkaar te delen, kunnen we samen onze doelen bereiken. Zo komen we op betere ideeën die aansluiten bij uw wensen. En kunnen wij onze dienstverlening aan u steeds beter maken.

Dat betekent dat wij:

- samen met onze collega's en u werken aan de verbetering van onze dienstverlening
- vertrouwen hebben in de mensen met wie wij samenwerken
- naar elkaar luisteren en willen samenwerken
- elkaar altijd respecteren

Tijdens een inwonersbijeenkomst presenteert de gemeente een eerste ontwerp van het nieuwe groen in de wijk. De inwoners hebben een duidelijke mening over wat zij goed vinden en ook waar zij hun bedenkingen over hebben. Er wordt goed naar hen geluisterd. Mevrouw Kraaijeveld is tweeëntachtig jaar en woont al haar hele leven op hetzelfde adres. Zij houdt erg van rozen. Zij wil daarom graag een rozenperk in haar straat. Met de burens van mevrouw Kraaijeveld wordt de afspraak gemaakt dat zij het rozenperk gaan onderhouden als de gemeente de rozen plant. Zo kan in deze straat een uitzondering worden gemaakt. Uiteindelijk ligt er een ontwerp met afspraken waar iedereen blij mee is.



We zijn duidelijk

Wij houden u graag op de hoogte. Bijvoorbeeld via onze website, social media of de gemeentekrant *Blik op Barendrecht*. Onze berichten en brieven zijn begrijpelijk en herkenbaar. U weet direct dat het van de gemeente Barendrecht is. Soms is (wettelijke) informatie ingewikkeld. Dan leggen we uit wat dit voor u betekent. Zo weet u waar u aan toe bent en wat u van ons kunt verwachten. Of wat er van u verwacht wordt. Heeft u een vraag waar we niet direct een antwoord op hebben? Wij vertellen u dan wanneer u van ons een reactie krijgt. Als iets niet mogelijk is, leggen we dit uit of brengen u in contact met de juiste organisatie.

Dat betekent dat wij:

- doen wat we beloven en onze afspraken nakomen
- altijd in begrijpelijke taal schrijven en spreken
- ook duidelijk aangeven wanneer iets niet kan



Bart is bouwspecteur en ziet tijdens zijn ronde door het dorp dat er een nieuwe overkapping wordt gebouwd. Deze overkapping lijkt wel erg groot te worden. Bart belt aan bij Amira, stelt zichzelf voor en vraagt of hij de overkapping en bouwtekeningen mag bekijken. Later die dag onderzoekt hij de situatie. Hieruit blijkt dat Amira een vergunning nodig heeft. Bart belt Amira en legt uit wat ze nu het best kan doen. Zijn rapportage stuurt hij daarna naar haar op. Amira weet nu precies waarom ze een vergunning aan moet vragen, hoe dat moet en wanneer ze een reactie van de gemeente kan verwachten. Ten slotte adviseert Bart dat Amira haar burens over het bouwplan informeert. Dan is iedereen op de hoogte en is de kans op een bezwaar uit de buurt lager.

We zijn makkelijk bereikbaar

Onze dienstverlening bieden wij zo veel mogelijk digitaal aan. De informatie op onze website is toegankelijk voor iedereen. Voor steeds meer onderwerpen kunt u de komende jaren via een persoonlijk account uw aanvragen digitaal naar ons versturen. Zodat u uiteindelijk op één plek alles snel kunt regelen met de gemeente op een moment dat het u uitkomt. U kunt hier dan ook uw aanvraag volgen. Zo weet u precies of uw aanvraag in behandeling is genomen en hoe lang het duurt voordat deze is afgehandeld. U kunt ons natuurlijk ook bellen of bij ons langskomen op het gemeentehuis. Ons gemeentehuis is een gastvrije omgeving waar wij u vriendelijk ontvangen. Wij willen dat alle inwoners zich welkom voelen en dat iedereen mee kan doen. Lukt iets niet? Dan helpen wij u graag.

Dat betekent dat wij:

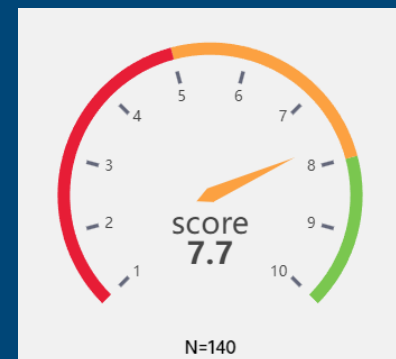
- u steeds meer de mogelijkheid bieden om 24/7 online uw zaken snel te regelen en in te zien
- u helpen bij digitale aanvragen als u dat nodig heeft
- ook telefonisch en op locatie bereikbaar zijn
- wij u vriendelijk ontvangen en te woord staan

Milan en Natasja zijn de trotse ouders geworden van baby Charlie. Als zijn vrouw en de baby slapen herinnert Milan zich dat hij aangifte moet doen. Op de website ziet hij dat het ook online kan. Dat is makkelijk! Milan logt in en binnen een paar minuten is alles al geregeld. Na een paar dagen verrast de gemeente het gezin nog met een leuk kraamcadeautje.

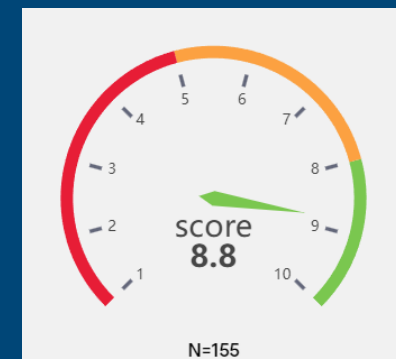


Nulmeting klanttevredenheid

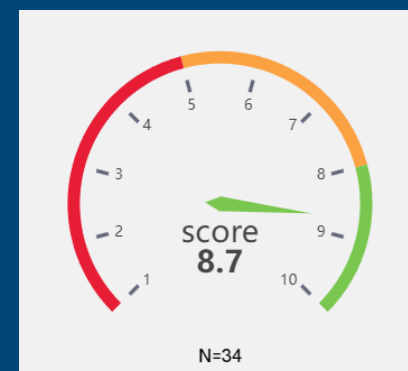
Telefonie



Balie



WhatsApp



Verbeteren

Meten



Terugbellen

Analyseren



Terugbelverzoeken en klantvragen

KTV contact - per in één keer geholpen						
	negatief	neutraal	positief	Score	N	
Anders, namelijk:	6	5	12	6.8	23	16%
Ja, de medewerker heeft de melding voor mij gemaakt	1	2	28	8.7	31	22%
Ja, de medewerker kon mijn vraag gelijk beantwoorden	0	4	36	8.7	40	29%
Nee, ik ben doorverbonden met een andere medewerker	1	2	6	7.8	9	6%
Nee, ik heb hier al eerder over gebeld	4	3	4	5.7	11	8%
Nee, ik word teruggebeld	8	4	14	6.9	26	19%

Van visie naar verandering

CHANGE

Houding en gedrag

Cultuur

Digitalisering en
procesoptimalisatie

Heeft continu aandacht nodig





Met elkaar in gesprek over dienstverlening

Dienstverlening in de praktijk

- BOA's
- Buitenruimte
- Burgerzaken
- Klantcontactcentrum (KCC)



Afronding

