

An aerial photograph of a coastal town in the Netherlands, likely Oostzaan. The town features a mix of residential houses with red-tiled roofs and some commercial buildings. A prominent river or canal winds through the landscape, bordered by lush green marshes. The background shows a flat landscape with more trees and distant buildings under a clear sky. The text 'U verdient onze aandacht!' is overlaid in large white letters.

U verdient
onze aandacht!



Gemeente
Oostzaan
Buiten gewoon

Dienstverleningsvisie
2020-2024

U verdient onze aandacht!

Met deze titel van de dienstverleningsvisie van Oostzaan zeggen we eigenlijk alles. We zijn er voor u, niet voor onszelf. Dat geldt voor de producten die we leveren, zoals vergunningen, paspoorten en rijbewijzen, maar ook voor al het andere werk dat we doen.

Alles doen we met aandacht, met gevoel voor wat u van ons verwacht. Natuurlijk kunnen we het niet altijd iedereen naar de zin maken; zo zijn we gebonden aan wet- en regelgeving en lopen belangen soms uiteen. Maar we doen onze uiterste best u maximaal ten dienste te staan.

Deze visie is daarbij onze leidraad. We hebben die in drie stappen opgebouwd. Eerst vertellen we **waarom** we goede dienstverlening zo belangrijk vinden; zeg maar onze drijfveer. Daarna beschrijven we **hoe** we het doen; hoe we u benaderen en welke houding we van onze medewerkers en bestuurders verwachten. In het derde deel laten we zien **wat** we precies doen: langs welke kanalen loopt onze dienstverlening en staan wij dus tot uw beschikking? U mag ons houden aan wat we beloven. Daarom hebben we in de bijlage **onze servicenormen** opgenomen.

Eerst geluisterd

Voordat we deze visie hebben geschreven, zijn we eerst eens gaan luisteren. Wat verwacht u van ons? Via enquêtes en peilingen op Facebook hebben we daarvoor nuttige informatie gekregen. En ook aan onze eigen medewerkers hebben we gevraagd wat zij goede dienstverlening vinden. We hebben al die reacties meegenomen bij het schrijven van deze visie. Eén reactie, die we via Facebook van een inwoner kregen, vat alle andere reacties eigenlijk heel goed samen:

“Goede dienstverlening begint op de eerste plaats bij goede communicatie en managen van verwachtingen richting klant/burger. Vervolgens een effectieve inrichting van de interne processen aan jullie kant. Dit vereist investering in euro’s, tijd en wellicht verandering in houding en gedrag van medewerkers maar levert - na zoveel tijd - juist tijd, blijde burgers, blijde medewerkers en dus geld op. Kan er uren over praten, maar dat doe ik hier maar niet ;-)”

Wat is dienstverlening

Bij dienstverlening denken mensen vaak als eerste aan het gemeentehuis, aan de balie waar ze te woord worden gestaan. Hun paspoort of rijbewijs komen halen, of aangifte doen van een geboorte. Maar wij zien dienstverlening breder dan dat. We verstaan er alle contacten onder tussen de

gemeente enerzijds, en inwoners, bedrijven en organisaties anderzijds. Dus inclusief de contacten bij een losliggende stoeptegels, als u een vergunning aanvraagt of een gesprek voert over het krijgen van zorg en ondersteuning. En ook als we toezicht houden of plannen presenteren in uw wijk, willen we uitstralen dat we er bovenal voor u zijn.

Het Waarom

Dienstverlening zit in ons DNA

Uit volle overtuiging zeggen wij: de gemeente is boven alles **een dienstverlenende organisatie**. We zijn er voor onze inwoners, voor onze bedrijven, voor onze verenigingen en maatschappelijke organisaties. En we realiseren ons heel goed dat zij soms ook afhankelijk zijn van ons. Want nergens anders dan bij de gemeente kun je je paspoort krijgen. Of de vergunning om iets aan je huis of bedrijfsgebouw te veranderen. De gemeente verstrekt een uitkering als je het zelf niet meer redt. Repareert de lantaarnpaal in je straat en zorgt dat het riool al het afval- en hemelwater aan kan.

Al die producten en activiteiten leveren en doen we zonder morren. Met een zo hoog mogelijke kwaliteit. **Alsof we wél concurrentie hebben** en onszelf steeds weer moeten bewijzen. Juist omdat u afhankelijk bent van ons, geeft dat de plicht om steeds de best mogelijke service te bieden. Dat zit in ons DNA.

Tegelijkertijd zijn we – van alle overheden in ons land – de overheid die het dichtste bij staat. De ‘eerste overheid’, worden we als gemeenten ook wel genoemd. Dat legt een extra druk op onze schouders. Want bij ons moet je **altijd terecht kunnen** en mag het nooit zo zijn dat je van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Als het nodig is geven we extra tijd en aandacht. We komen met oplossingen en antwoorden die echt hout snijden en laten pas los als het kan.

Deze instelling past goed bij de cultuur van een gemeente als Oostzaan. Laagdrempelig, je loopt gewoon even binnen; vaak kennen we elkaar al. En als we iets niet goed doen, dan horen we dat ongetwijfeld direct. Die cultuur, die manier van omgaan met elkaar: dat willen we koesteren en benutten in onze manier van diensten verlenen. Het gaat er niet om zo modern en vooruitstrevend mogelijk te zijn. Nee, we zoeken naar een vorm van dienstverlening die **past bij de schaal** en bij de sterke punten van Oostzaan.

Natuurlijk proberen we ook **zo efficiënt mogelijk** te werken. We worden voornamelijk betaald met belastinggeld en daar moet je zorgvuldig mee omgaan. Liefst zouden we iedereen persoonlijk te woord willen staan, maar dat is lang niet altijd noodzakelijk. En in deze tijd, zo merken we, verwachten mensen dat ook niet. Daarom zeggen we: standaard en digitaal als het kan, op maat en persoonlijk als het moet of gewenst is. Want laten we eerlijk zijn: veel mensen vinden het tegenwoordig prima om van huis uit (digitaal) te worden bediend. Als we dat slim en goed organiseren, scheelt dat een hoop geld en hebben we toch tevreden klanten. Daarmee zeggen we ook: **digitalisering is geen doel op zich** en systemen mogen nooit leidend zijn. Het gaat om het resultaat: tevreden klanten die zo efficiënt mogelijk worden geholpen!

Het Hoe

Onze houding en gedrag

Hoe goed we ook alles ook aan de voor- en achterkant hebben geregeld: alles staat of valt met de manier waarop we het contact met u onderhouden. Welke houding nemen we aan en welk gedrag hoort daarbij? Dat hebben we verzameld in de volgende 10 uitgangspunten.

1. We zetten u centraal

U en uw vraag staan centraal. Dus niet ons aanbod en de manier waarop we dat hebben georganiseerd. Dat stralen we uit in al onze contacten. Geen onnodige doorverwijzingen en als dat toch nodig is: dan zorgen we voor een warme overdracht.

2. We beginnen altijd met luisteren

Een paspoort is een paspoort, een vergunning een vergunning. Maar veel producten zijn ook wat minder standaard; soms wijkt uw vraag nét iets af van de vraag van een ander. Dan draaien we niet het ‘bekende riedeltje’ af, maar luisteren we eerst heel goed naar wat u precies vraagt. Ook om te ontdekken of er misschien nog een vraag áchter uw vraag zit.

3. We leven ons in

We doen niet alleen geïnteresseerd, we zijn het ook! Vanuit de volle overtuiging dat u onze aandacht verdient. Warme betrokkenheid noemen we dat. We leven ons in, gaan in uw schoenen staan en hebben altijd in ons achterhoofd: hoe zou ikzelf behandeld willen worden? Afspraken nakomen en doen wat we beloven, is daarbij wel het minste. Maar ook duidelijkheid: niets is vervelender dan aan het lijntje te worden gehouden. Soms is een antwoord simpelweg ‘nee’, en dat zeggen we dan ook eerlijk. Niemand heeft er wat aan wanneer we daar omheen draaien. We houden er in onze toonzetting ook rekening mee of iets een blijde of trieste aanleiding heeft.

4. We houden het simpel

Niemand zit te wachten op ingewikkelde taal of op moeilijke formuleren. Daarom zijn we altijd kritisch op wat we schrijven, vertellen en maken. Dat moet gewoon kraakhelder zijn. Dus geen ambtelijk taalgebruik, geen ingewikkelde presentaties of systemen. En gaan we een keer de mist in: dan horen we dat graag en staan we open voor verbeteringen.

5. We werken transparant

We laten zien wat we met uw vraag doen. Als we daar wat meer tijd voor nodig hebben, laten we dat weten. We informeren u actief over de voortgang, en in de toekomst kunt u deze zelfs op ieder moment digitaal volgen. Uw gegevens slaan we zo op, dat u die niet bij ieder bezoek opnieuw hoeft door te geven. Sterker nog, we gaan het zo regelen dat u die gegevens zélf kunt bijhouden.

6. We zijn bereikbaar

U kunt ons op verschillende manieren en op verschillende momenten bereiken. U kiest zelf voor de makkelijkste route. De digitale weg kan soms het meest efficiënt zijn, maar het is aan ons om u daartoe te verleiden. Voor persoonlijk contact staan we in ieder geval ook altijd klaar. Dus als u ons belt tijdens de openingstijden van het gemeentehuis, dan krijgt u altijd iemand aan de lijn die u verder kan helpen. En door op afspraak te werken, weten we zeker dat u niet lang hoeft te wachten en ook meteen door de juiste persoon wordt geholpen.

7. We verbinden

In alles wat we doen, proberen we te verbinden. Dat begint al in eigen huis: we kunnen nog zoveel afdelingen hebben, voor u zijn we gewoon één organisatie. Dus u hoeft de boel niet aan elkaar te knopen, dat doen wij; liefst zonder dat u het merkt. Maar ook buiten het gemeentehuis werken we zo. We brengen mensen en organisaties bij elkaar. Alleen ga je sneller, samen kom je verder. Als het moet pakken we de regie, maar zodra het kan laten we ook weer los.

8. We geven ruimte

We zien onszelf als onderdeel van een veel breder netwerk. We staan niet boven de samenleving, maar er middenin. We zien anderen graag als een partner die samen met ons verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen in de samenleving. Dus als we plannen maken, dan bedenken we die niet vanachter ons bureau, maar staan we binnen de kortste keren bij u op de stoep. Heeft u zelf iets bedacht, dan staan we daarvoor open. En blijkt dat iemand anders iets beter kan doen dan de gemeente: dan geven we die ruimte als dat maar enigszins kan.

9. We staan niet stil

We hebben bedacht welke communicatiekanalen het beste werken in het contact met u. De tijd staat echter niet stil, dus we moeten ook steeds bekijken of die kanalen nog goed werken. Dat is vooral van belang wanneer we op zoek zijn naar samenwerking en dialoog met u. Dan moeten we weten hoe en waar we u het beste kunnen bereiken en betrekken. In de Kunstgreep, bij uw vereniging, op een van de vele sociale mediakanalen of soms ook gewoon bij u thuis. We zoeken steeds opnieuw naar de beste manier.

10. We staan open voor verbetering

Bent u ontevreden? Denk u dat het beter kan? Dan horen we dat graag! We doen continu onderzoek naar de tevredenheid van onze klanten, zodat we onszelf kunnen vergelijken met andere gemeenten. Maar als er iets niet goed gaat horen we dat liever meteen van u. Dan kunnen we er ook direct wat aan doen. We hebben onze servicenormen niet voor niets gemaakt; laat ons weten als u merkt dat die niet worden nageleefd.

Het Wat

De kanalen die voor u open staan

We lopen niet voorop in het ontwikkelen van nieuwe technieken en systemen. Liever maken we gebruik van **wat al bewezen heeft goed te werken**. Voorop lopen doen we liever op een andere manier: door onze houding en gedrag, zoals in het vorige hoofdstuk beschreven.

Verder weten we dat inwoners of organisaties bij ons producten komen halen omdat ze dat voor iets anders nodig hebben. Een paspoort om te reizen, een vergunning om te bouwen, inschrijven om te kunnen verhuizen naar onze mooie gemeente. Dat moet gewoon snel en zonder teveel gedoe geregeld worden. Dan is de digitale route vaak een prima weg. Dat zien we graag, want dan houden we meer tijd over voor situaties waarin wél maatwerk nodig is. De digitalisering van producten gaan we dus verder doorvoeren, waarbij we ervoor kiezen om de meest gevraagde producten voorrang te geven. **Vertrekpunt is 'klik-bel-kom'**. Oftewel: als u het product met enkele muisklikken kunt krijgen, is dat natuurlijk prima en scheelt dat u en ons veel tijd. Maar als het nodig is belt u ons even, of kunt u langskomen in het gemeentehuis.

In de toekomst willen we nog veel transparanter worden. Ervoor zorgen dat u steeds zelf digitaal kunt bekijken wat de **status is van uw aanvraag of verzoek**. De komende jaren gaan we daarmee experimenteren.

We hebben overigens niet de illusie dat alles altijd voor de volle 100% goed gaat. Daarom komt er een **'Uitvoeringsplan dienstverlening 2021-2022'** waarin we precies vertellen welke verbeteringen we willen doorvoeren. Dat is ook nodig omdat de Omgevingswet eraan komt, per 1 januari 2022; een wet die de regels voor ruimtelijke ontwikkeling vereenvoudigt en samenvoegt. En nog hogere eisen stelt aan onze dienstverlening aan u.

Kanalen en servicenormen

We hebben in totaal zes kanalen waarmee u met ons in contact kunt komen:

- U bezoekt onze website **www.oostzaan.nl**
- U vult een digitaal contactformulier in of stuurt een e-mail
- U schrijft ons een brief
- U reageert op een bericht op de social media
- U belt ons
- U komt langs in het gemeentehuis

Natuurlijk ontmoet u de gemeente ook op allerlei andere manieren, van informatiebijeenkomst tot een persoonlijk gesprek, maar dit zijn de eerste ingangen waarvan u gebruik kunt maken. Het is aan ons om ervoor te zorgen dat de **verschillende kanalen goed op elkaar aansluiten** en ook steeds dezelfde informatie bieden.

We hechten eraan dat het contact op een correcte manier plaatsvindt. Vandaar dat we zogeheten **servicenormen** hebben opgesteld. Daarin staat heel concreet wat u van ons mag verwachten en waaraan u ons mag houden. Uitgangspunt is dat het niet moet uitmaken welk kanaal u kiest: u moet overal goed worden geholpen. Die normen hebben we ook opgesteld voor onze belangrijkste producten, van paspoort tot uitkering en vergunning. Al deze servicenormen staan in de bijlage van deze dienstverleningsvisie.

Dienstverleningsvisie 2020-2024

‘U verdient onze aandacht’

Bestuurlijk opdrachtgever

R. Meerhof

Ambtelijk opdrachtgever

A.P.M. ter Voert

Ambtelijk opdrachtnemer

S. Langver

S. Ryan

Tekst

Beck Communicatie

Fotograaf

NT Visuals

Vormgeving

Zuurstof



Gemeente
Oostzaan
Buiten gewoon

www.oostzaan.nl