BIJLAGE 13: Visie op klantcontact

De vastgestelde visie op dienstverlening vormt de basis voor de verdere professionalisering van de wijze waarop we ons werk doen. We richten ons met onze dienstverlening op onze samenleving, waarbij we toegankelijk, begrijpelijk en mensgericht werken. We leggen de nadruk op gastvrijheid, innovatie en flexibiliteit.



We werken momenteel aan visie op klantcontact, vertaald uit onze visie op dienstverlening. De uitgangspunten voor deze visie zijn in grote lijnen als volgt.

Onze inwoners staan centraal in ons handelen. Het contact met inwoners, via welk kanaal dan ook, vormt de kern van onze dienstverlening. Wij communiceren via verschillende kanalen op een eenduidige en begrijpelijke manier met duidelijke taal en beelden. Inwoners kunnen zelf kiezen via welk kanaal ze contact met ons opnemen en ze ervaren geen versnippering van informatie.

De applicaties die we gebruiken zijn gebruiksvriendelijk en we kunnen de antwoorden op directe klantvragen, eenvoudig vinden. Door deze aanpak streven wij als gemeente naar een klantgerichte, efficiënte en toekomstbestendige dienstverlening die aansluit bij de behoeften van onze samenleving.

Alle inwoners, ongeacht leeftijd, achtergrond of digitale vaardigheid, kunnen ons op een hen passende manier kunnen bereiken, of dit nu digitaal, telefonisch of fysiek is. Inwoners kunnen de gemeente telefonisch eenvoudig bereiken via één telefonische ingang, wat zorgt voor een uniforme en toegankelijk dienstverlening.

De komende jaren blijven we innoveren met nieuwe vormen van klantcontact. Innovatie en technologie spelen een sleutelrol in het continu verbeteren van onze dienstverlening