



TOEGANKELIJK

- De gemeente Venlo is gemakkelijk vindbaar, benaderbaar en bereikbaar.
- Alle inwoners moeten mee kunnen doen.
- We gebruiken heldere, begrijpelijke taal.
- We helpen mensen die moeite hebben met ons taalgebruik of met het online regelen van hun zaken met ons.
- Onze gebouwen zijn goed toegankelijk.
- Onze digitale kanalen en documenten zijn optimaal toegankelijk.
- We maken onderbouwde keuzes voor het aanbieden van informatie in andere talen.



DUIDELIJK

- Onze communicatie is duidelijk.
- We denken bij het opstellen van informatie vanuit de ontvanger.
- We hanteren duidelijke termijnen. Bij afwijkingen communiceren we daar actief en tijdig over.
- We zijn duidelijk over onze rol bij samenwerking.
- Afnemers van onze diensten weten precies wat van hen gevraagd wordt en wat zij van ons mogen verwachten.
- We spreken controleerbare servicenormen af voor onze diensten en sturen daarop.
- We komen afspraken na.



IN ÉÉN KEER GOED

- Eenvoudige vragen beantwoorden we direct.
- Doorlooptijden van onze diensten zijn niet langer dan noodzakelijk voor een zorgvuldige afweging.
- We bereiken dat door een dienstverlenende instelling en slimme inrichting van processen.
- We voorkomen hiermee onnodig herhaalverkeer.
- We leren van fouten.



ONZE DIENSTVERLENING IS:

1. Toegankelijk
2. Duidelijk
3. In één keer goed
4. Integraal
5. Aangenaam
6. Eigentijds

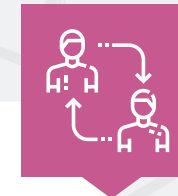
INTEGRAAL

- Afnemers van onze diensten hebben geen last van hoe wij onszelf hebben georganiseerd.
- Kanaalsturing zorgt voor de best passende aansluiting van diensten op afnemers.
- Switchen tussen kanalen verloopt vrijwel naadloos.
- Het maakt niet uit hoe je contact met ons opneemt. Of met wie. Het antwoord is hetzelfde.
- We vragen geen onnodige informatie of gegevens dubbel uit.
- Onze communicatiemiddelen en -kanalen zijn gemakkelijk te herkennen als van de gemeente Venlo.



AANGENAAM

- Venlo is gastvrij, mensen voelen zich welkom.
- We leveren diensten vanuit een grondhouding van vertrouwen.
- Onze medewerkers zijn professioneel. Zij nemen inwoners serieus, denken met hen mee en blijven vriendelijk.
- We meten klantbeleving en gebruiken de resultaten om de dienstverlening verder te verbeteren.



EIGENTIJD

- Venlo omarmt nieuwe ontwikkelingen die onze dienstverlening kunnen verbeteren.
- We houden ontwikkelingen op het gebied van digitalisering bij en leren van de ervaring bij andere organisaties.
- We nemen collega's in de dienstverleningsketens hierin tijdig mee zodat we de beoogde verbeteringen ook daadwerkelijk kunnen realiseren.
- We letten erop dat verdere digitalisering geen nieuwe problemen veroorzaakt voor groepen inwoners. Iedereen moet mee kunnen blijven doen.

