

Ons kompas

Iedereen een stap vooruit

Dienstverleningsconcept
van het Dordthuis



Dordthuis



Stel je voor ...

Eén plek voor iedereen.

Voor jong, oud en alle mensen daartussen.

Een functionele plek.

Waar gemeente Dordrecht, Bibliotheek AanZet, Gemeenschappelijke Regeling Sociaal, VVV en externe partners samenkomen.

Een levendige plek.

Vol reuring. Waar mensen praten, lachen, rondlopen en genieten van het groen en de prikkelende kunst.

Een stille plek.

Waar scholieren studeren, lezers verdwijnen in boeken en kranten, en ieder die dat nodig heeft tot rust komt.

Een knusse plek.

Met een koffiebar, een groot café en zithoekjes om in weg te kruipen.

Een adviesplek.

Waar geen vraag te gek is. Met deskundige medewerkers die elke bezoeker op weg helpen.

Een ontmoetingsplek.

Voor mooie momenten tussen vrienden, collega's én onbekenden. Met een gezellige leestafel, een sfeervol lunchcafé en meer fijne ruimtes voor een spontaan weerzien.

Een gastvrije plek.

Waar iedereen zich welkom voelt, enthousiast wordt begroet en terecht kan. Wat de reden voor het bezoek ook is.

Eén plek ...

Een werkplek.

Met multifunctionele zalen, een werkcafé en volop gelegenheid om te (net)werken.

Een regelplek.

Waar financiën, overheidskwesties en andere levenszaken niet ingewikkeld zijn. Of waar attente kenners van zaken ze makkelijker maken.

Een verrassende plek.

Met altijd iets nieuws te ontdekken. Een bijzondere bijeenkomst, een spontaan optreden of zelfs een bruidspaar onderweg naar het ja-woord.

Een ontdekplek.

Waar kinderen zich verliezen in verhalen, avonturiers hun volgende trip uitstippelen en liefhebbers op zoek gaan naar meer.

Een ontwikkelplek.

Met ruimte om te groeien en leren. Op het gebied van basisvaardigheden, zelfredzaamheid en persoonlijke interesses. Kortom: Een plek waar iedereen zich thuis voelt.

Hoe mooi zou dat zijn?



Inhoud:

p.1	Stel je voor...
p.3	Inleiding
p.4	1. Dit is ons dienstverlenings-DNA
p.9	2. De bezoeker centraal
p.12	3. Vier organisaties, één label
p.14	4. Dit bieden we
p.18	5. Zo werken we
p.21	6. Van concept naar uitvoering
p.22	In het kort

Jij maakt het verschil
voor onze bezoekers.

Samen bieden we die speciale plek

Voor je ligt het dienstverleningsconcept van het Dordthuis. Het kompas voor alle medewerkers met direct en indirect klantcontact. Wat verwachten we van elkaar op het gebied van dienstverlening? Hoe dragen we samen bij aan onze droom: die plek waar iedereen zich thuis voelt? Je leest het in dit document.

Waarom dit document?

Het Dordthuis is een avontuur. Voor ons allemaal. Als collega's van vier organisaties – en met externe partners – werken we op allerlei manieren samen. Functioneel, emotioneel, operationeel. Dat betekent iets: we moeten onszelf een nieuwe werkwijze aanleren, en misschien wat oude gebruiken afleren. Allemaal zodat we onze bezoekers die fijne plek kunnen bieden. Daar hebben we elkaar voor nodig – als één Dordthuis.

Jij maakt impact

Iedereen stapt hier binnen met eigen verwachtingen, vragen en behoeften. De één opgewekt, de ander gespannen. De één op zoek naar reuring, de ander naar rust. In zo'n dynamische omgeving maakt dienstverlening het verschil. Maak jij het verschil. Of je nu op de publieke vloer werkt, op kantoor rondloopt, of iedereen verwelkomt als host: jij hebt impact op die dienstverlening. En vooral: op hoe onze bezoekers hun bezoek beleven.

Wat willen we bereiken met de dienstverlening in het Dordthuis?

Met onze dienstverlening willen we iedereen die binnenkomt een optimale beleving bieden. We wijzen elke bezoeker de weg, en helpen mensen verder. Onze belangrijkste doelen? Een sterke, verbonden gemeenschap creëren. En een waardevolle plek met uitstekende dienstverlening, waar mensen zich gesteund, gehoord en thuis voelen. Dat doen we met allerlei verbindende pleinen en plekken, én met verbindende medewerkers. Daar ben jij er één van.

Voor wie geldt dit dienstverleningsconcept?

Dit dienstverleningsconcept geldt dan ook voor jou – en je (externe) collega's. Voor iedereen die contact heeft met Dordthuis-bezoekers, in welke rol dan ook.

Verschillende rollen – eenzelfde aanpak

Want wat je rol ook is, het is belangrijk dat we op een vergelijkbare manier werken – met eenzelfde aanpak. Een oudere inwoner die een paspoort afhaalt, helpen we net zo als een vader die met zijn dochter boeken leent. Eén Dordthuis. Eén herkenbare werkwijze. Dat betekent niet dat we allemaal een identieke functie hebben, maar wel dat we handelen vanuit dezelfde houding en principes.

Wie is 'we'?

Dit dienstverleningsconcept is opgesteld door de vier partners van het Dordthuis: gemeente Dordrecht, Bibliotheek AanZet, Gemeenschappelijke Regeling Sociaal (Sociale Dienst Drechtsteden en Drechtwerk) en VVV. Heb je vragen of tips? Van harte welkom! Neem gerust contact op via dordthuis@dordrecht.nl.

Wie we zijn en waarvoor we staan

In het Dordthuis staat de bezoeker centraal. Niet de aparte organisaties en niet onze persoonlijke doelen. Alles wat we doen, draait om de mensen voor wie we het doen. Dat is misschien makkelijk gezegd, maar hoe gaan we dat waarmaken? Het begint bij ons dienstverlenings-DNA.

Ons DNA is wie we als dienstverlener zijn, en waarvoor we staan. We delen eerst ons verhaal, vervolgens onze kernwaarden, dan onze bezoekersbeloften, tot slot onze leidende dienstverleningsprincipes. Al deze informatie samen vormt de basis van onze houding en ons gedrag. Zowel voor de dienstverlening aan onze bezoekers, als naar elkaar als Dordthuis-medewerkers.

“Wie je ook bent,
waar je ook vandaan
komt: we helpen je een
stap vooruit.”

Het verhaal van de publieke dienstverlening in het Dordthuis

Waarom bestaan we, hoe bereiken we ons doel, en wat doen we precies? Dit is ons verhaal:

Waarom?

In een wereld die steeds complexer wordt, willen wij het leven in Dordrecht en de regio zo fijn en makkelijk mogelijk maken. Ons doel? Een sterke, verbonden gemeenschap creëren, waarin mensen zich gesteund, gehoord en thuis voelen.

Hoe?

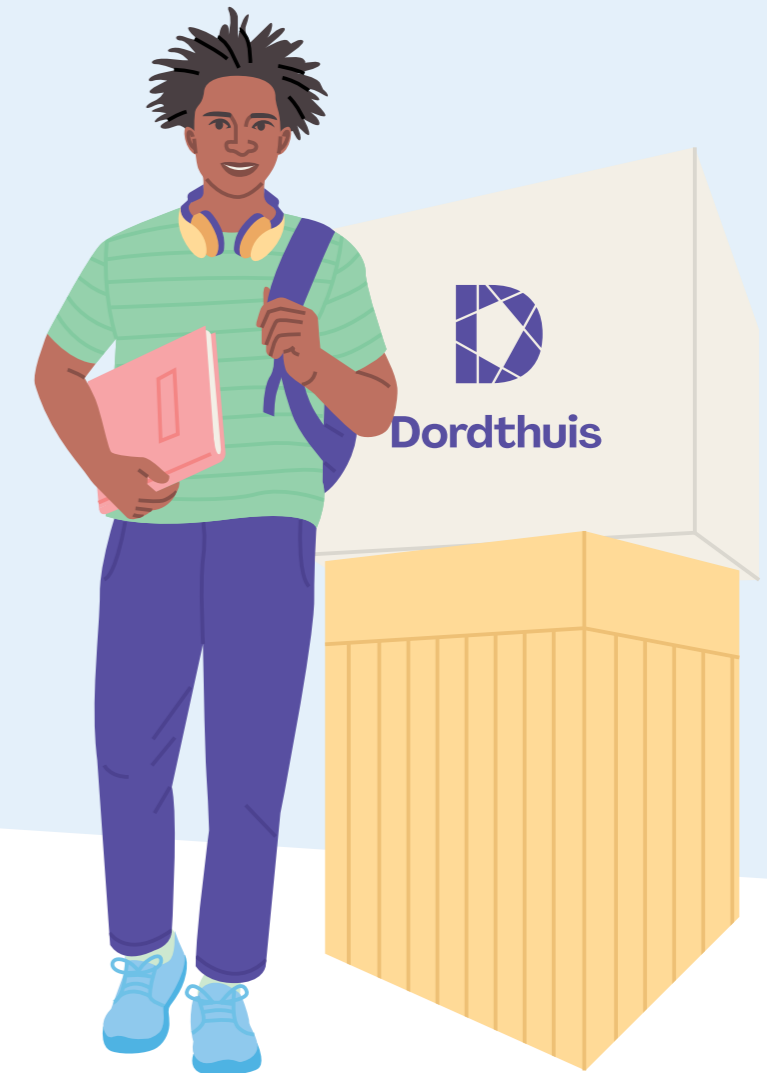
We bieden een verwelkomende en veilige plek voor de stad en regio: het Dordthuis. Hier kunnen bezoekers ‘zijn’ en bieden we inspiratie, ondersteuning en ontwikkeling. Wie je ook bent, waar je ook vandaan komt: we helpen je een stap vooruit én eentje verder.

Wat?

In het Dordthuis komen gemeente Dordrecht, Bibliotheek AanZet, Gemeenschappelijke Regeling Sociaal en VVV samen. Alles onder één dak en onder één label: snel, slim en altijd in verbinding. We vormen een team en brengen bezoekers en diensten bij elkaar. Zonder gedoe, met persoonlijke aandacht.

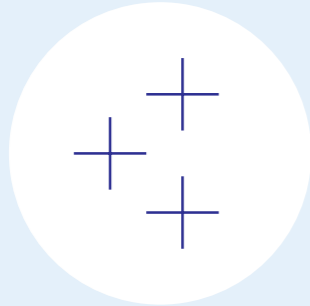
Het Dordthuis. Een stille én knusse plek.

De studieplekken en stilteruimtes op school zijn altijd bezet. Nu studeer ik vaak in het Dordthuis. Daar zijn fijne zitjes. En niemand kijkt me gek aan als ik daar met een koptelefoon op zit te werken. Nog een pluspunt: de lekkere koffie is niet heel duur.



Kernwaarden

In al ons werk stellen we de bezoekersbeleving centraal. Dat doen we vanuit vier collectieve kernwaarden: **Samen meer**, **Gelijkwaardig**, **Inventief** en **Duidelijk**. Hieronder lichten we ze toe, en maken we een vertaling naar onze dagelijkse werkpraktijk.



samen meer

Samen kunnen we meer en komen we verder.

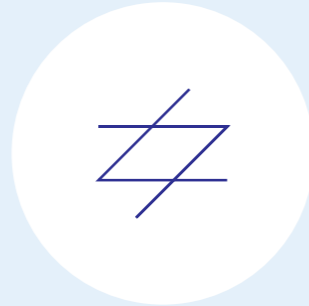
In het Dordthuis doen we het samen. Met collega's, bezoekers en partners bundelen we onze krachten om de stad en regio sterker, socialer en mooier te maken. We delen kennis, **verbinden**, werken over grenzen heen, en staan open voor nieuwe ideeën. Dus niet: ieder voor zich. Maar wel: als team. Want al **samenwerkend** komen we verder, maken we meer impact en creëren we een plek waar iedereen zich thuis voelt.

Samen meer

Wat betekent dit voor jou?

- Ik verdiep me in wat belangrijk is voor bezoekers.
- Ik doe moeite om collega's en bezoekers te leren kennen.
- Ik deel informatie die belangrijk is voor mijn collega's.
- Ik kijk verder dan mijn eigen werkgebied, expertise en organisatie.

Deze vier kernwaarden gelden voor alle medewerkers van het Dordthuis. Ze geven richting en houvast, en helpen ons dienstverlenings-DNA uit te voeren.



gelijkwaardig

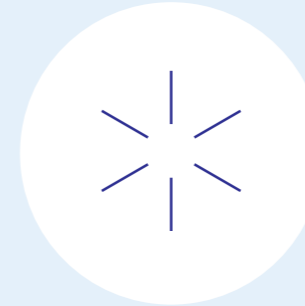
In het Dordthuis is iedereen welkom. Van Drechtstedenaar tot dagjesmens.

Hier is niemand meer of minder dan de ander. Bij ons ben je vrij om jezelf te zijn en je te ontwikkelen - in een veilige en **toegankelijke** omgeving. We zijn **laagdrempelig** en passen ons aan aan wie we tegenover ons hebben. We gaan voor een omgeving waar iedereen zich thuis voelt, en waar respect en begrip de basis vormen.

Gelijkwaardig

Wat betekent dit voor jou?

- Ik sta álle bezoekers open en onbevooroordeeld te woord.
- Ik stem mijn antwoord en taalgebruik af op mijn gesprekspartner.
- Ik behandel iedereen gelijk.
- Ik heb aandacht voor culturele verschillen en diversiteit.



inventief

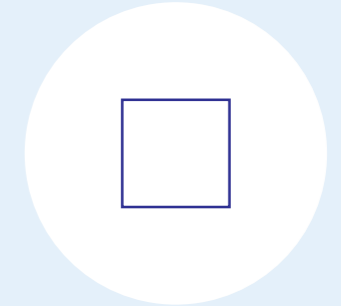
We gaan voor de beste oplossing. En maken daarbij slim gebruik van wat er al is.

In het Dordthuis durven we anders te denken en verder te kijken. We hebben **lef**. We grijpen kansen, experimenteren en komen samen tot creatieve en verrassende oplossingen. Op kleine en grote schaal. **Inspiratie** zit in alles wat we doen: we verrassen en creëren waarde - voor nu en later. We gebruiken wat er al is, en dagen bezoekers en collega's uit om te groeien en te leren. Onze inventiviteit maakt het Dordthuis tot een plek vol mogelijkheden.

Inventief

Wat betekent dit voor jou?

- Ik denk in kansen: hoe kan ik iemand nóg verder vooruithelpen?
- Ik verbind bezoekers met collega's en hun expertise.
- Ik kijk altijd naar hoe het beter kan – bij mezelf én anderen.
- Ik heb lef en ben niet bang om iets anders te doen als dat passender is.



duidelijk

Door duidelijk te zijn, voorkomen we misverstanden en onbegrip.

In het Dordthuis weet je waar je aan toe bent. Wie je ook bent, we nemen je serieus. Moeilijke vraag? Of alleen even rondkijken? We benaderen iedereen op een **nuchtere**, laagdrempelige manier. We luisteren, leggen uit en checken of we elkaar begrijpen. We maken beloftes wáár. Met onze duidelijke communicatie en functionele inrichting geven we rust en houvast aan bezoekers. Zo maken we het Dordthuis een **betrouwbare**, **voorspelbare** en daarmee fijne plek.

Duidelijk

Wat betekent dit voor jou?

- Ik neem verantwoordelijkheid en leg die af. Aan mijn collega's en aan onze bezoekers.
- Ik handel daadkrachtig en integer.
- Ik ga veilig om met (digitale) informatie.
- Als iets niet kan, leg ik dat uit en help ik alsnog – met een passend alternatief.

Onze beloften

Wie het Dordthuis binnenkomt, kan op ons rekenen. We beloven:

- Dat iedereen welkom is.
- Dat iedereen de aandacht krijgt die nodig is.
- Dat iedereen een stap vooruit is geholpen.

Leidende principes

Onze kernwaarden en beloften zijn gestoeld op onze vier leidende dienstverleningsprincipes:

- We zijn één voor de bezoeker: één label.
- We zijn een huiskamer voor de stad.
- We zijn een knooppunt: bij ons geen kastjes naar de muur, maar één grote verzamelaar.
- We stellen de servicebeleving van de bezoeker centraal.

Het Dordthuis. Een ontdekplek.

“Vandaag ging ik samen met mijn jongste dochter haar paspoort ophalen. Terwijl we zaten te wachten, liep er een bruidspaar voorbij. Dat leverde natuurlijk glunderende oogjes op. ‘Een prinses!’. Met het paspoort op zak, liepen we langs de bibliotheek en kon ik mijn dochter niet meer tegenhouden: er móest een sprookjesboek mee naar huis. Bijzonder dat een praktisch bezoek aan het gemeentehuis ineens toch een avontuur wordt voor die kleine.”



Voor wie zijn we er?

We zijn er voor iedereen. Maar niet iedereen is hetzelfde. Welke typen bezoekers komen er in het Dordthuis? En welke vragen of dienstverleningsbehoeften hebben zij? Hiervoor ontwikkelden we acht persona's: omschrijvingen van de verschillende soorten Dordthuisbezoekers:

- De doelgerichte zelfstandige
- De jonge bezoeker
- De vragende bezoeker
- De rustige werker
- De dagjesmens
- De emotionele / hulpbehoevende bezoeker
- De ouder met jonge kinderen
- De sociaal-culturele bezoeker

In dit hoofdstuk leer je ze kennen.

Allerlei mensen, allerlei wensen

Iedere Dordthuisbezoeker is anders. De één komt op afspraak een paspoort ophalen of een uitkering aanvragen. De ander komt alleen boeken lenen of een kaart van Dordrecht kopen. De één komt vaker en weet de weg. De ander heeft moeite met de taal of heeft door een complexe hulpvraag extra aandacht nodig. De één wil een fijne werkplek en blijft heel de dag zitten. De ander is doelgericht en misschien vijf minuten binnen. Oftewel: allerlei mensen, allerlei wensen. En bezoekers met een fysieke beperking of bijzondere behoeften? Die kunnen bij elke bezoeker horen – ongeacht wat hun reden van bezoek is.

Alle dienstverlening is Dordthuis-dienstverlening

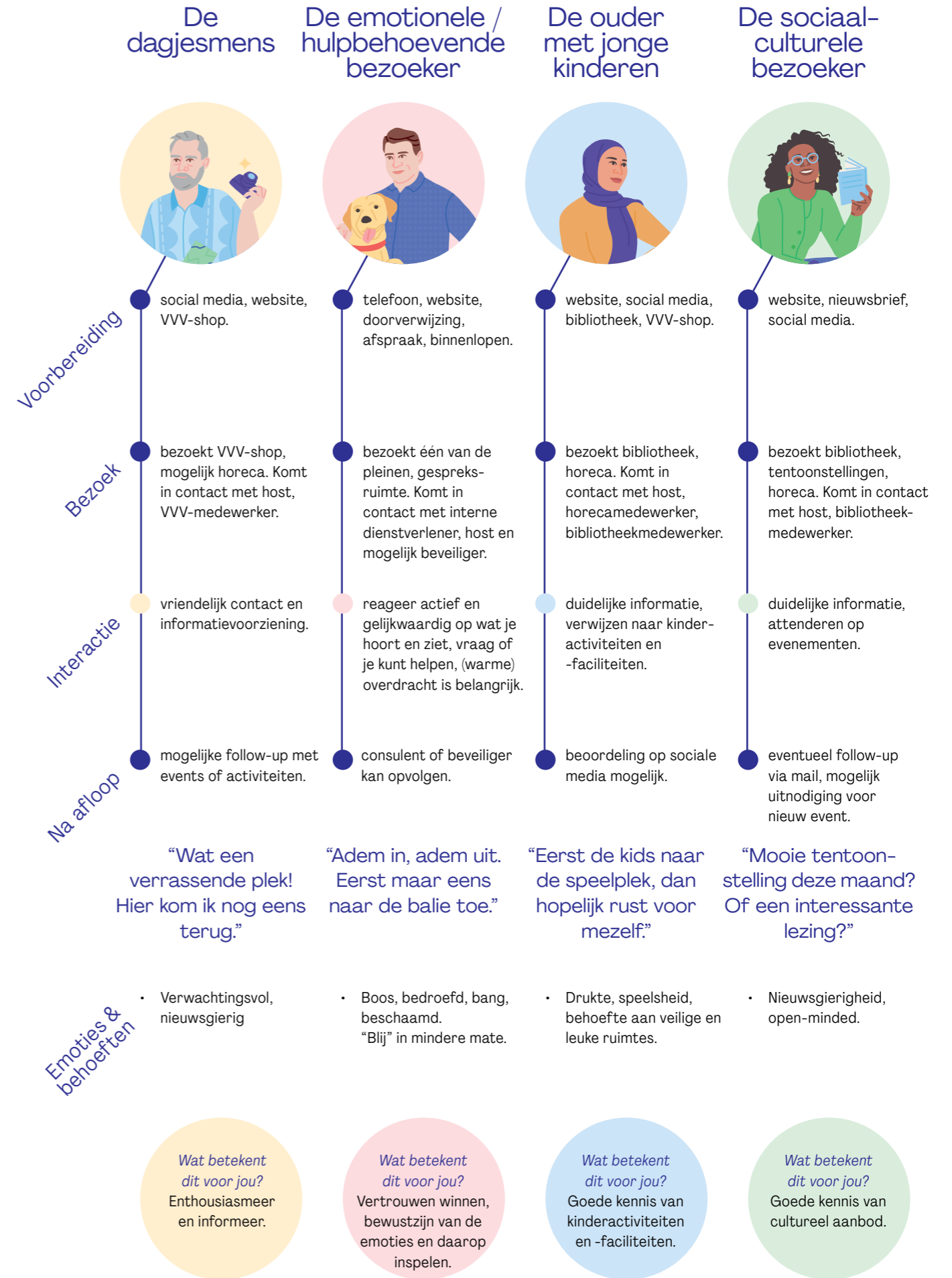
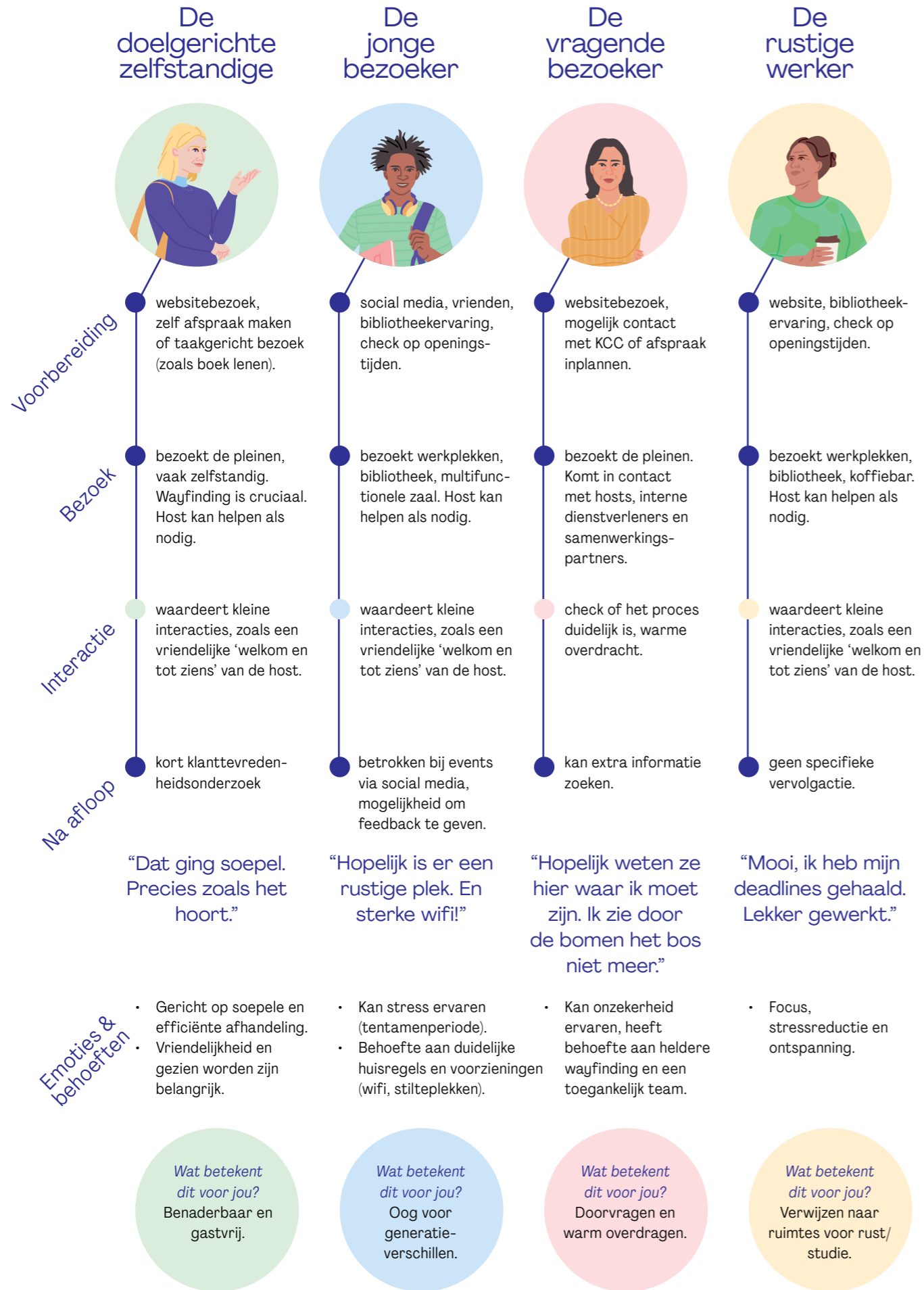
Hoewel we te maken hebben met al die bezoekers en behoeften, maken we geen onderscheid binnen de dienstverlening. Alle dienstverlening is namelijk Dordthuisdienstverlening: gestoeld op onze kernwaarden en leidende principes. Wel is het voor jou als Dordthuis-collega belangrijk om te weten wie er zoal in het Dordthuis komen, en hoe je hen het beste kunt helpen.



Het Dordthuis. Een regelplek.

“Ik zat met mijn handen in het haar ... Mijn uitkering liep bijna af, mijn toeslagen waren gewijzigd en ik had geen idee hoe ik het allemaal moest aanpakken. Een vriendin vertelde me over het SamenWerkplein in het Dordthuis. Ik wist niet wat ik kon verwachten, maar ging er toch maar heen. Een vriendelijke medewerker luisterde rustig naar mijn verhaal en bracht me in contact met iemand van de Belastingdienst voor mijn toeslagen én een adviseur van het leerwerkloket om te kijken naar mijn kansen op de arbeidsmarkt. Binnen een uur had ik niet alleen antwoorden, maar ook een duidelijk plan. Zo'n opluchting! Dit had ik echt nodig.”

[Meer weten over de acht bezoekerstypen van het Dordthuis? Lees het persona-document.](#)



Samen één community voor de stad

Nu we weten wat ons dienstverlenings-DNA is en voor wie we er zijn, gaan we een stap verder. Hoe werken we samen als één – als één Dordthuis-label voor vier organisaties? Wat betekent dat in de praktijk? Je leest het in dit hoofdstuk.

Eén herkenbaar label

In het Dordthuis vind je vier organisaties: gemeente Dordrecht, Bibliotheek AanZet, Gemeenschappelijke Regeling Sociaal en VVV. Toch presenteren we ons als één geheel. We denken en handelen over de grenzen van de afzonderlijke organisaties, en programmeren en verlenen diensten onder één herkenbaar label. Dit label vind je terug in onze verbindende pleinen en plekken, de inzet van hosts, en integrale dienstverlening die overal hetzelfde voelt. Het Dordthuis heeft één gezicht en uitstraling. Naar buiten en vanbinnen.

Naar buiten: dienstverlening zonder grenzen

Dit is nodig om onze bezoekers een stap vooruit én een stap extra te brengen. Een stap vooruit betekent: meteen de juiste hulp en ondersteuning, waarmee bezoekers écht vooruitkomen. Met een stap extra bedoelen we: specialiseren en verdiepen – samen met partners. We reiken elke bezoeker nieuwe inzichten, vaardigheden of mogelijkheden aan.

Bij binnenkomst zie je, behalve van de VVV-shop, daarom geen balies of logo's van losse partners, maar één gezamenlijk merk: het Dordthuis. Een levendige en toegankelijke plek. Met een uitnodigende uitstraling en een verwelkomende sfeer. Kortom: een plek die bezoekers verleidt om naar binnen te gaan én te blijven.

Vanbinnen: één community

Wie voor de bezoeker één label wil zijn, moet dat intern ook waarmaken. Dus niet zomaar samenwerken, maar als één team voor het kampioenschap. Dit vraagt om meer dan kennisdelen: we bouwen actief aan een groep met gemeenschappelijke kenmerken, een gezamenlijk doel en een gevoel van verbondenheid. Een community: hier wil je bij horen.

In de praktijk

Wat betekent dit voor jou?

- Ik ben op de hoogte van de producten en diensten van de andere partners en alle activiteiten in het Dordthuis.
- Ik ben geïnteresseerd in mijn collega's en verdiep me in hun rol.
- Ik sta open voor ontmoeting.
- Ik heb een dag- en weekstart met de leidinggevenden van de publieke vloer.
- Op inhoud is de leidinggevende van mijn organisatie mijn directe aanspreekpunt.
- Ik woon gezamenlijke trainingen, vieringen, evenementen en bijeenkomsten bij.
- Ik volg updates op intranet en ben bekend met de lijst van veelgestelde vragen.
- Ik haal én breng informatie, en versterk zo de community.
- Ik en mijn collega's hebben één Dordthuis-look – met een herkenbare uitstraling: hosts en ondersteunende dienstverleners dragen bedrijfskleding en de interne en externe dienstverleners zijn herkenbaar door bijvoorbeeld een badge.
- Als ik op de pleinen werk, beoordeel ik (snel) wie iemands vraag het beste kan beantwoorden: ik, een collega op een ander plein of een (externe) vakcollega.
- Kan ik iemand zelf niet verder helpen? Dan draag ik de bezoeker en hulpvraag warm over naar een andere partner op de pleinen.

Het Dordthuis heeft één gezicht en uitstraling. Naar buiten en van binnen.

Het Dordthuis. Een adviesplek.

“Het was weer tijd voor mijn belasting-aangifte. Normaal doet mijn zoon dit voor me, maar dit jaar lukte hem dat niet. Hij zei dat ze me in het Dordthuis misschien wel verder konden helpen. Eenmaal binnen kwam ik op het Info & Adviesplein. Een vriendelijke mevrouw hielp me met de eerste stappen. Maar ze gaf me ook een tip: in de bibliotheek geven ze gratis cursussen ‘Werken met DigiD’. Of dat misschien iets voor mij was? Ze gaf me een inschrijfformulier mee. Misschien ga ik het wel gewoon doen. Dan kan ik die belastingzaken volgend jaar zelf regelen!”



Inspiratie, ondersteuning en ontwikkeling

Waarvoor kunnen bezoekers bij ons terecht? Wat kunnen ze hier regelen, ontdekken of leren? Het begint met een warm welkom door de host. Die verwijst mensen naar de juiste plek. Dat kan het Info & Adviesplein of het Gespreksplein zijn. Maar ook de horeca, de VVV-shop of de bibliotheek. In dit hoofdstuk lees je over ons complete aanbod.

Van warm welkom ...

Onze dienstverlening begint bij de hostpunten: waar bezoekers welkom worden geheten en wegwijs gemaakt.

... via tijd om te landen

Daarna kunnen ze even rondkijken, wachten op hun afspraak of een rustmoment pakken in onze:

Horeca

We faciliteren het goede gesprek op fijne plekken zoals een koffiebar met barista-koffie, en het gastvrije café dat in verbinding staat met de groene daktuin.

Verblijfsruimten

Door heel het Dordthuis heen zijn er fijne verblijfsruimten. Waar bezoekers een krantje kunnen lezen, anderen kunnen ontmoeten, kunnen wachten op een afspraak en kinderen rustig kunnen spelen.

... naar die stap vooruit

Vervolgens staan we voor ze klaar op deze pleinen:

Info & Adviesplein

Waar bezoekers terecht kunnen met al hun vragen over het werkterrein van Dienstverlening Drechtsteden, Bibliotheek AanZet, Gemeenschapelijke Regeling Sociaal, en de overheid in het algemeen. Van voorlichting over uitkeringen of de wet maatschappelijke ondersteuning, tot informatie over een bibliotheekabonnement of een parkeervergunning. Zonder afspraak.

Gespreksplein(en)

Waar bezoekers en medewerkers allerlei gesprekken voeren met elkaar. Onder het genot van koffie en helemaal gelijkwaardig. We geven antwoord op vragen als: 'Wat moet ik doen als er beslag gelegd is op mijn inkomen?' of 'Hoe ziet een goed cv eruit?', of iemand kan bijvoorbeeld een identiteitsdocument aanvragen. Afhankelijk van het type gesprek kiezen we een passend gespreksplein. Open of besloten, tussen de boeken of juist in een spreekkamer.

SamenWerkplein

Waar landelijke en regionale (overheids) organisaties bezoekers helpen met overheidszaken. Van hulp bij geldvragen tot het vinden van werk. Met duidelijke thema's (zoals 'bestaanszekerheid versterken' en 'ontwikkelen naar werk'), themadagen en spreekuren presenteren we hier een bezoekersgericht aanbod. Meestal vrij op inloop, soms op afspraak.

Ontwikkelplein

Waar informatie en advies, praktische hulp en zelf leren centraal staan. Hier kunnen bezoekers hun taalvaardigheid, digitale vaardigheden of rekenvaardigheden verbeteren. Of terecht met vragen over overheidszaken, (vrijwilligers)werk, geld, gezondheid en persoonlijke ontwikkeling. Het doel? Zo zelfredzaam mogelijk worden. Iedereen kan aan de slag in een vorm die past. Denk aan een cursus, inloopspreekuur of themabijeenkomst. Meestal zonder afspraak, soms met aanmelden vooraf.

... en andere waardevolle plekken

VVV-shop

De VVV-shop is hét startpunt om regio Dordrecht te ontdekken. Hier komen bezoekers alles te weten over de stad en regio.

Zelfservicezones

In de zelfservicezones staan fotohokjes, computers, printers en een geldwisselautomaat. Om zelfstandig gebruik van te maken. Heeft iemand hulp nodig? Dan is er altijd een medewerker in de buurt.

Snelbalie

De snelbalie doet haar naam eer aan: deze is er speciaal voor producten en diensten die relatief snel klaar zijn. Zoals een rijbewijs, identiteitskaart of paspoort.

Vergaderplekken, studieplekken en andere plekken op de publieke vloer

Er zijn diverse plekken waar gewerkt, vergaderd en gepraat kan worden. Ook hier ontmoeten bezoekers en medewerkers elkaar.

Publieksprogrammering en inspiratie

We inspireren en verleiden mensen om iets nieuws te ontdekken of verdieping te zoeken. Verdeeld over de publieke vloer zijn inspiratiepunten met tentoonstellingen, presentaties, verhalen en installaties. Ook is er genoeg te beleven dankzij de programmering ruimten zoals het Dordtlab, de Blauwe Kamer en de Multifunctionele zaal.

Collectie

Op elke publieke vloer is een bibliotheekcollectie passend bij de doelgroep: de jeugdvloer op de begane grond, de jongerenvloer en non-fictie voor volwassenen op de 1e verdieping, en fictie voor volwassenen op de 2e verdieping.

Ook achter de schermen

Maar ook achter de schermen zijn we er voor onze bezoekers:

Klantcontactcentrum (KCC)

Bij het klantcontactcentrum kunnen bezoekers direct (eerstelijns) hun vragen, verzoeken en meldingen delen. Medewerkers geven - waar dat kan - meteen de juiste informatie of zorgen voor een warme overdracht.

Online en telefonisch

Los van het KCC, helpen we op kantoor mensen ook actief verder. Online en telefonisch.

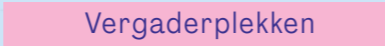
Waar geldt ons dienstverleningsconcept wel en niet?

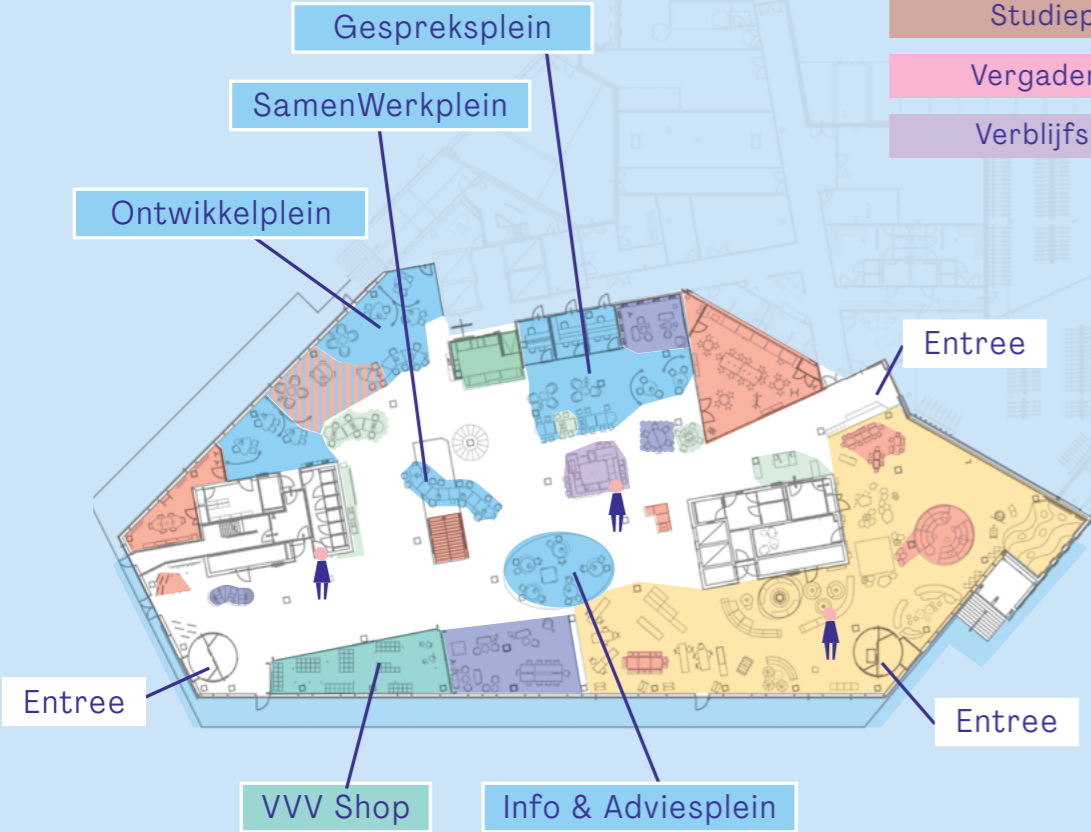
WEL: Overal waar bezoekers contact kunnen hebben met (interne én externe) Dordthuis-medewerkers.

NIET: Op de kantoortvloeren in het Dordthuis.

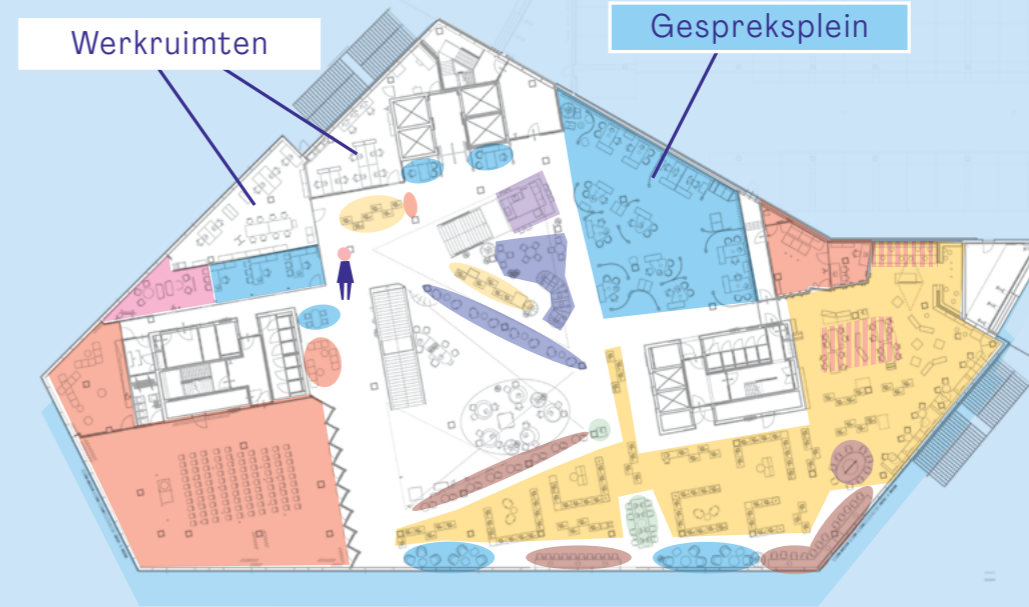
Van warm welkom ...

Begane grond

-  Host
-  Pleinen
-  Horeca
-  Programmering / inspiratie
-  Collectie
-  Zelfservice
-  Snelbalie
-  Studieplekken
-  Vergaderplekken
-  Verblijfsruimten

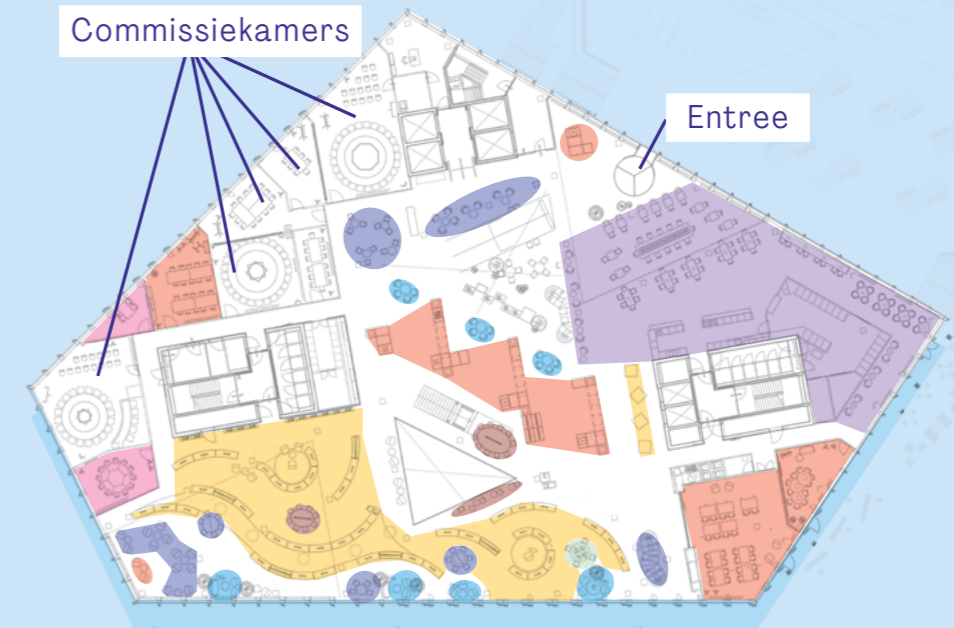


Eerste verdieping



... via tijd om te landen

Tweede verdieping



... naar die stap vooruit

Iedereen draagt bij aan de Dordthuisbeleving

In het Dordthuis werken allerlei mensen. Van collega's met direct bezoekerscontact tot medewerkers achter de schermen. Wat je rol ook is: ben je bewust van jouw aanwezigheid op de publieke vloer. Want samen zijn we het gezicht van het Dordthuis en zetten we de bezoekersbeleving centraal. In dit hoofdstuk lees je over de verschillende Dordthuis-medewerkers, en welke houding en gedrag daarbij horen.

Er zijn vier medewerkerstypen in het Dordthuis:

1. Host
2. Interne dienstverlener (incl. vrijwilligers)
3. Externe dienstverlener
4. Ondersteunende dienstverlener

De kern en de rol

Deze vier hebben veel gemeen: allemaal gaan ze voor een optimale bezoekersbeleving. Ze laten iedereen zich welkom en gezien voelen. Maar er zijn ook verschillen: ieder draagt bij vanuit de eigen medewerkersrol. Hieronder lees je over 'de typische Dordthuis-medewerker' – de kern, en over de vier 'medewerkerstypen' – de rol. Deze geven houvast voor meer uitgebreide functieomschrijvingen.

Dit is de kern: onze basis-eigenschappen rondom houding en gedrag

De kern is dat wat voor iedereen geldt. Het is een praktische vertaling van onze kernwaarden naar houding en gedrag.

- Onbevooroordeeld en toegankelijk
- Gastvrij en dienstverlenend
- Empathisch en open
- Helpend en oplossingsgericht
- Verbonden en gezamenlijk

In de praktijk

Wat betekent dit voor jou?

- Ik benader alle bezoekers met respect en zonder vooroordeel.
- Ik ben toegankelijk, luister en kijk naar de vraag achter de vraag.
- Ik verwijs niet zomaar door, begeleid warm en help iemand écht verder.
- Ik ben me bewust van het Dordthuis-verhaal en onze community: samen zijn we meer.

Dit zijn de rollen

We onderscheiden vier verschillende medewerkerstypen. Hieronder beschrijven we ze in het kort, en hoe de kern zich vertaalt naar de specifieke rollen. Voor elke rol vullen we de kern aan met unieke verantwoordelijkheden, uitingen en gedragingen.

Het Dordthuis. Een verrassende plek.

“Vorige maand was mijn broer uit Amerika hier op bezoek. Hij wilde leuke dingen doen in Dordt en omgeving. We liepen ons ‘vaste rondje’ door de stad. In de buurt van het Dordthuis hadden we zin in koffie. Die is hier lekker, dus hup – naar binnen. Een scherpe medewerker hoorde ons praten. ‘Dat we het meeste op de route wel weer hadden gehad’. De meneer stuurde ons door naar de VVV, want ‘daar kunnen ze jullie vast helpen met toffe tips’. Het resultaat? Zelfs ik – een rasechte Schapenkop – ontdekte vandaag nieuwe plekjes.”



Host



Interne dienstverlener
(incl. vrijwilligers)

Verwelkomend gezicht en ontvanger

Kernwoorden:

open, vriendelijk, laagdrempelig, communicatief, overzichthoudend.

Taken:

- Verwelkomt bezoekers en begeleidt ze naar de juiste plek.
- Herkent hulpbehoevende bezoekers en speelt hierop in.
- Zorgt voor overzicht op de publieke vloer.
- Draagt warm over aan andere medewerkers.

Uniek aan de host:

- Heeft een overkoepelende rol: is het 'gezicht' van het Dordthuis.
- Heeft vrijheid binnen kaders om oplossingen te vinden.
- Is proactief in het signaleren van behoeften en problemen.

Werkt hier:

- Bij de hostpunten.
- Op de publieke vloer.

Oplossingsgerichte specialist en inhoudelijke vraagbaak

Kernwoorden:

oplossingsgericht, kennisgedreven, dienstverlenend, geduldig.

Taken:

- Beantwoordt vragen die verder gaan dan de basisinformatie.
- Heeft specifieke kennis van (eigen) producten en dienstverlening.
- Herkent de grenzen van de eigen dienstverlening, en weet wanneer doorverwijzen nodig is.
- Werkt nauw samen met andere Dordthuis-dienstverleners.

Uniek aan de interne dienstverlener:

- Heeft een sterke focus op inhoudelijke expertise en proceskennis.
- Heeft het nodige geduld en vermogen om maatwerk te bieden.
- Kan verbanden leggen tussen vragen en bredere oplossingen.

Werkt hier:

- Op de publieke vloer.



Externe dienstverlener



Ondersteunende dienstverlener

Empathische samenwerker en verbinder

Kernwoorden:

gelijkwaardig, empathisch, ruimdenkend, verbindend.

Taken:

- Voert specifieke samenwerkingsafspraken uit.
- Legt verbanden tussen vragen en andere diensten.
- Werkt samen met Dordthuis-medewerkers om bezoekers verder te helpen.

Uniek aan de externe dienstverlener:

- Heeft vaak een eigen proces, maar sluit dit aan op de Dordthuis-processen.
- Werkt met meerdere partners en schakelt snel tussen verschillende perspectieven.
- Is bewust onderdeel van een groter geheel.

Werkt hier:

- Op het SamenWerkplein.
- Op het Ontwikkelplein.

Onmisbare kracht voor en achter de schermen

Kernwoorden:

specialistisch, ondersteunend, representatief, behulpzaam.

Taken:

- Ondersteunt in processen en systemen die bijdragen aan de publieke dienstverlening.
- Communiceert helder en is verbindend.
- Ondersteunt de dienstverleningsteams met de eigen kennis en expertise.

Uniek aan deze medewerker:

- Heeft vooral indirect contact met bezoekers, maar is altijd alert op de impact van de eigen werkzaamheden en aanwezigheid.
- Draagt het Dordthuis-verhaal uit en zorgt ervoor dat we naar buiten en vanbinnen hetzelfde uitstralen.
- Werkt vaak samen met externe partners en management.

Werkt hier:

- Op kantoor.
- Bij de vergadertafels en werkplekken.
- In de horeca, beveiliging of schoonmaak.

Als één community – als één Dordthuis

Het is duidelijk: het Dordthuis is dé plek voor iedereen. Jong en oud vindt er antwoorden, ontspanning, ontmoeting, reuring, beleving en meer. Alles wat we beschreven in onze droom – aan het begin van dit document. Maar om die droom ook echt werkelijkheid te maken, is er meer nodig. Dit dienstverleningsconcept is een kompas voor hoe we samenwerken, hoe we onze bezoekers benaderen en hoe we een toegankelijke en inspirerende plek creëren. Het vormt de basis. We bouwen het uit met implementatiedocumenten en praktische tools. Samen met jou.

Het Dordthuis. Een ontmoetingsplek.

“Ik had met mijn zus afgesproken in de koffiehoek van het Dordthuis. Daar was ik nog nooit geweest, maar ik had leuke verhalen gehoord. Toen ik binnenkwam, wist ik eigenlijk niet waar ik moest zijn ... Gelukkig kwam er meteen een host van het Dordthuis naar me toe. Ze heette me heel aardig welkom en kon me vertellen waar de koffiehoek zat. Superfijn!”

Samen laten we de Dordthuis-droom uitkomen.





Dordthuis

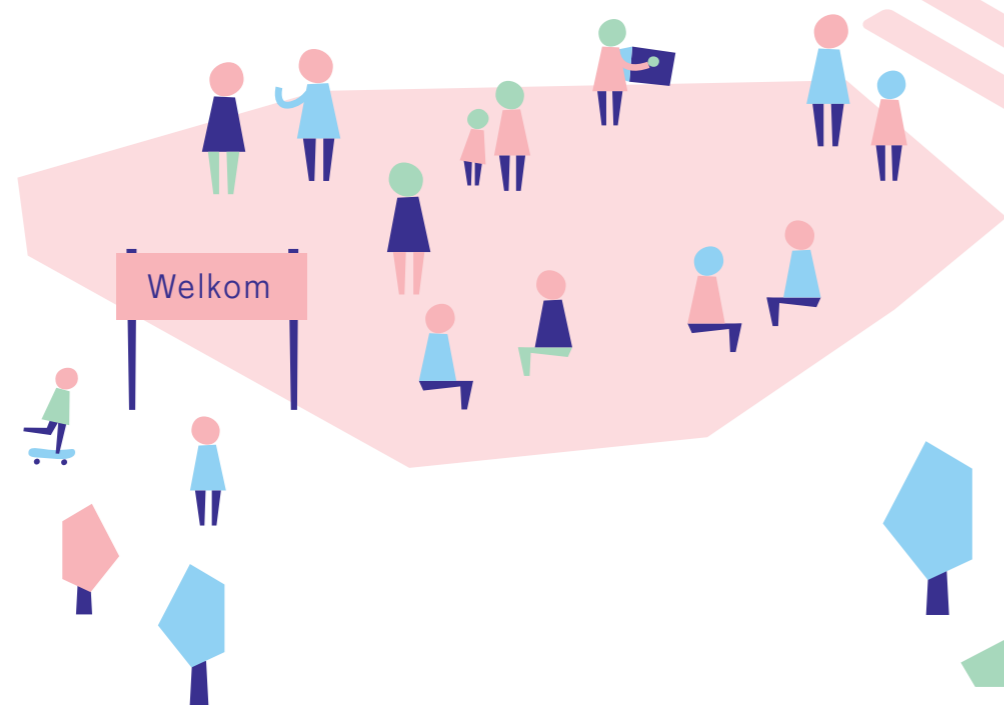
In het kort

Eén label

We vormen een team en brengen bezoekers en diensten bij elkaar. Zonder gedoe, met persoonlijke aandacht.

We beloven

- Dat iedereen welkom is.
- Dat iedereen de aandacht krijgt die nodig is.
- Dat iedereen een stap vooruit is geholpen.



Leidende principes

- We zijn één voor de bezoeker: één label.
- We zijn een huiskamer voor de stad.
- We zijn een knooppunt: bij ons geen kastjes naar de muur, maar één grote verzamelkast.
- We stellen de servicebeleving van de bezoeker centraal.



Ons doel

Een sterke, verbonden gemeenschap creëren, waarin mensen zich gesteund, gehoord en thuis voelen.

Onze kernwaarden

-  **samen meer**
Samen kunnen we meer en komen we verder.
-  **gelijkwaardig**
In het Dordthuis is iedereen welkom. Van Drechtstedenaar tot dagjesmens.
-  **inventief**
We gaan voor de beste oplossing. En maken daarbij slim gebruik van wat er al is.
-  **duidelijk**
Door duidelijk te zijn, voorkomen we misverstanden en onbegrip.

