
Visie op Dienstverlening

GEMEENTE BERKELLAND

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	4
Behoeften inwoners en ondernemers	5
Onderzoek	5
Uitkomsten	5
Visie op onze dienstverlening: Een optimale dienstbeleving	6
1. We zijn toegankelijk en gastvrij: een warm welkom	6
2. We zijn bereikbaar en betrouwbaar: zeggen wat we doen en doen wat we zeggen	7
3. We helpen waar nodig en zoeken samen naar mogelijkheden	7
4. We leveren duidelijke en begrijpelijke dienstverlening	7
De Berkelland Belofte	9
Uitvoeringsagenda Dienstverlening	9

Voorwoord

We werken dagelijks aan plannen en ideeën om Berkelland zo leefbaar mogelijk te maken: een plek waar het fijn verblijven is, prettig is om te werken en met fijne kernen om in te wonen. Dit doen we als gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie met onze samenwerkingspartners zo goed als we kunnen. Dat mogen inwoners en ondernemers immers ook van ons verwachten. Maar soms missen we wel eens iets, of geven we het één meer aandacht dan het ander. En als we dan zeggen dat we gastvrij zijn, wordt het dan ook wel zo beleefd door een bezoeker? Dit zijn onderwerpen die we meer handen en voeten willen geven.

Ook zijn we ons bewust van de grote verantwoordelijkheid die dit met zich meebrengt. Mensen kunnen namelijk niet kiezen bij wie ze een vergunning of paspoort aanvragen, of waar ze met een hulpvraag terecht kunnen. Daarnaast hebben we honderden diensten en producten waarvoor inwoners en ondernemers digitaal of op het gemeentehuis een beroep op ons kunnen doen. En ieder product of dienst vraagt om een andere expertise, andere techniek of een andere werkwijze. De huidige arbeidsmarkt, wetgeving, digitalisering en de veranderende samenstelling van onze samenleving zorgt voor de nodige uitdagingen, maar houdt ons scherp om nog meer na te denken over de toekomst.

Daarom ligt hier nu deze visie op onze dienstverlening. In dit document leggen we de uitgangspunten vast om dit zo goed mogelijk te doen. Ik noem dit *'een optimale dienstbeleving'*.

Ik hoop en verwacht dat we met dit document de kapstok kunnen neerzetten, om zo al onze plannen en ideeën aan op te kunnen hangen. Zodat u weet wat u van ons mag verwachten en wij zorgdragen voor een optimale dienstverlening in Berkelland.

Gerjan Teselink, wethouder
2 april 2024

Inleiding

Dienstverlening. Een veel gebruikt woord in organisaties en bedrijven waarbij iedereen wel een beeld, indruk, of ervaring heeft. Wat voor de één de glimlach van de kassière bij de plaatselijke supermarkt is, is voor de ander het legen van afvalcontainers en voor een ander weer de manier waarop de notaris uitlegt wat er in het koopcontract staat.

Gemeente Berkelland ziet vele ontwikkelingen op zich afkomen, zowel in de samenleving als vanuit bestuurlijk en organisatorisch oogpunt. Met de titel “wederzijds vertrouwen” is in het coalitieakkoord in 2022 als ambitie uitgesproken een aansprekende, uitdagende en op de toekomstgerichte visie op Dienstverlening te willen vaststellen. Deze komt voort uit het feit dat we de noodzaak zien om de komende tijd intensief te werken aan vertrouwen en contact tussen zowel inwoners en gemeente, als tussen raad, college en de ambtelijke organisatie.

We zijn tot deze visie gekomen met input “van buiten naar binnen” en hebben als thema’s voor deze visie bereikbaarheid, toegankelijkheid, inleving, aansluiting bij de klantwens en heldere communicatie benoemd. Een concreet uitvoeringsprogramma is daarbij de gevraagde uitwerking van deze visie op dienstverlening: het beschrijft de maatregelen en verantwoordelijkheden die nodig zijn om deze visie realiteit te laten worden.

Inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen verhouden zich dagelijks tot maatschappelijke vraagstukken en uitdagingen. Deze veranderen snel, zijn complex en het is soms lastig om te begrijpen voor welke vraag je bij wie moet zijn.

Niet alle antwoorden kunnen vanuit het gemeentehuis worden gegeven. Het is daarbij dan ook de taak van de overheid om inzicht te geven in het woud van regelgeving en bureaucratie. Het is de kunst om binnen regels en wetgeving juist te zoeken naar ruimte voor initiatieven, dit te faciliteren en te bouwen aan netwerken om die kracht naar boven te krijgen. Dit vraagt om een vorm van dienstverlening die daarbij aansluit. Alles vanuit een betrokken en dienstbare overheid die blijft werken aan een nog betere dienstverlening.

Dit document beschrijft deze visie op dienstverlening: het is de kapstok waaraan we ontwikkelingen, veranderingen en verbeteringen ophangen. We geven hiermee de thema’s bereikbaarheid, toegankelijkheid, inleving, aansluiting bij de klantwens en heldere communicatie de benodigde handen en voeten.

Behoeften inwoners en ondernemers

Onderzoek

In het najaar van 2023 is onderzoek gedaan naar de behoeften van inwoners en ondernemers rondom de dienstverlening van de gemeente Berkelland. Hiervoor is het inwonerspanel Berkelland Spreekt benaderd. Dit is een grote groep inwoners uit de verschillende kernen en uit verschillende leeftijdscategorieën die graag meedenkt met belangrijke onderwerpen die spelen in de gemeente. Ook zijn ondernemers gevraagd hun mening te geven via de Bedrijvenkring, de klankbordgroep agrariërs en de contacten die er zijn met ondernemers uit de recreatie en toerisme sector. Daarnaast is er geënquêteerd bij baliebezoek in het gemeentehuis en is er via de media een open link verspreid zodat iedereen de enquête kon invullen. Dit heeft geresulteerd in een respons van totaal 872 reacties waarvan 717 reacties door inwoners zijn gegeven. Dat schetst een representatief beeld hoe inwoners aankijken tegen de dienstverlening.

Uitkomsten

Het onderzoek levert vooral de volgende inzichten op:

Waardering van de dienstverlening

- De dienstverlening wordt algemeen gewaardeerd met een 6,6. Dit is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. De communicatie vanuit de gemeente scoort een 6,6 en de bereikbaarheid een 7,0.

Contact met de gemeente

- Bijna 80% van de inwoners geeft aan dat ze de gemeente goed konden bereiken en dat er goed naar hen is geluisterd (91% bij baliebezoek)
- 63% van de inwoners geeft aan dat ze prettig zijn geholpen
- 75% geeft aan dat de telefoon snel genoeg werd opgenomen
- 62% van de inwoners geeft aan dat zij snel een inhoudelijke reactie gekregen hebben op een e-mail

Voorkeuren voor contact

- Voor de top 3 voorkeuren voor contact zoeken inwoners het liefst contact met de gemeente via de telefoon (68%), vervolgens via de e-mail (42%) en als derde bezoek aan het gemeentehuis (38%)
- 56% van de respondenten geeft aan gebruik te gaan maken van een online persoonlijk portaal, 29% geeft aan de chatfunctie te gaan gebruiken wanneer die beschikbaar zou zijn.

Aandachtspunten

- Respondenten geven aan het belangrijk te vinden dat zij zelf kunnen kiezen op welke manier ze contact opnemen met de gemeente
- Het tijdig beantwoorden en het vinden en verkrijgen van de juiste informatie hebben aandacht nodig. Het telefonisch doorverbinden en dan opnieuw moeten uitleggen waarom men belt, wordt als storend ervaren.

In gesprek met de raad

Naast het onderzoek is ook de gemeenteraad uitgenodigd voor een gesprek over dienstverlening. Tijdens deze bijeenkomst werd door aanwezigen aandacht gevraagd om in de dienstverlening niet alleen te focussen op de frontoffice, maar het meer een thema van de gehele gemeentelijke organisatie te laten zijn. Ook is er aandacht gevraagd voor digitalisering en werd de oproep gedaan in het kader van digitale inclusie ook voldoende handvatten te bieden voor degenen die het lastig vinden om aan te haken bij de digitale informatievoorziening.

Het onderzoek en gesprekken geven een heldere richting voor de toekomst wat vertaald wordt in deze visie op dienstverlening.

Visie op onze dienstverlening: Een optimale dienstbeleving!

De gemeente draagt zorg voor een prettig woon-, werk- en leefklimaat. Daarnaast voert zij wettelijke en zelfstandige taken uit in het belang van en met aandacht voor de gemeenschap. Soms is de gemeente leidend, dan weer volgend, alles sterk afhankelijk van wat er speelt. Inwoners, ondernemers en partners in Berkelland mogen dit dan ook van de gemeente verwachten. We willen dus niet alleen kwalitatief goede producten en diensten willen leveren, maar vooral ook een betrouwbare partner zijn. Vaak gaat dat goed, soms heeft dat wat aandacht nodig. Om dit zo goed mogelijk te doen gaan we voor een optimale dienstbeleving!

1. We zijn toegankelijk en gastvrij
2. We zijn bereikbaar en betrouwbaar
3. We helpen waar nodig en zoeken samen naar mogelijkheden
4. We leveren duidelijke en begrijpelijke dienstverlening

Dienstbeleving verwijst voor ons naar de totale ervaring die een klant heeft wanneer hij of zij in contact is met de gemeente. Het omvat alle interacties, emoties en percepties die ontstaan gedurende het gehele proces: van het eerste contact tot de uiteindelijke afhandeling. Een positieve dienstbeleving ontstaat wanneer de klant niet alleen tevreden is met de geleverde dienst, maar ook een positieve indruk heeft van de manier waarop zij behandeld zijn. Aspecten als klantenservice, toegankelijkheid, transparantie en het nakomen van verwachtingen zijn essentieel voor een positieve ervaring door de klant.

We richten ons dan niet alleen op de uitkomst (een positief resultaat van een product of dienst), maar ook op de manier waarop we het doen. We geven invulling aan optimale dienstbeleving op basis van 4 leidende principes:

1. We zijn toegankelijk en gastvrij: een warm welkom

Inwoners en ondernemers kunnen makkelijk bij de gemeente Berkelland terecht. Gastvrijheid klinkt door in het contact en deze gastvrijheid strekt zich verder uit dan het gemeentehuis. Dit kan voor bepaalde producten en diensten digitaal of in het gemeentehuis, maar soms ook voor een gesprek in het buurthuis, bij een bedrijf of bij iemand thuis. In het contact met onze inwoners en ondernemers stemmen wij zo veel mogelijk af op de persoonlijke situatie.

Inwoners en ondernemers hebben keuzevrijheid in de manier waarop contact wordt opgenomen met de gemeente (digitaal en fysiek). We verwachten dat, ondanks dat de telefoon een veelgebruikt communicatiemiddel is en blijft, er in de toekomst steeds meer digitaal gecommuniceerd wordt tussen gemeente en de klant. Daarom onderzoeken we de mogelijkheden voor digitaal persoonlijk contact in de vorm van videobellen op afspraak (de *digitale balie*).

Het gemeentehuis is een toegankelijke en open omgeving en bij binnenkomst voel je je welkom en veilig. De publieke ruimte is een omgeving met een gemoedelijke en prettige sfeer. Je kunt je verhaal er doen waarbij je weet dat je privacy wordt gewaarborgd. We geven daarmee iedereen die de gemeente bezoekt het gevoel dat ze welkom zijn.

2. We zijn bereikbaar en betrouwbaar: zeggen wat we doen en doen wat we zeggen

Zeggen wat we doen: we zijn helder wat u van ons mag verwachten. En doen wat we zeggen: we komen onze afspraken na en daar houden we ons aan. Wat u van ons mag verwachten hebben we vertaald naar de Berkelland Belofte. De Berkelland Belofte zijn onze servicenormen. Hierin geven we aan op welke manier en wanneer we bereikbaar zijn, hoe u met ons kunt communiceren en wat u van ons mag verwachten.

Lukt het een keertje niet om tijdig te reageren? Dan laten we u dat weten. We nemen dan contact met u op en maken heldere vervolgafspraken zodat u weet waar u aan toe bent. En mocht u niet tevreden zijn, dan horen we dat graag. Niet alleen om te kijken of we nog iets voor u kunnen betekenen, maar ook om te leren zodat we het de volgende keer gewoon beter kunnen doen.

3. We helpen waar nodig en zoeken samen naar mogelijkheden

We zijn dienstverleners in hart en nieren en willen u zo goed mogelijk tot dienst zijn. Hoe lastig de vraag ook is, we nemen deze serieus en gaan er mee aan de slag: *“daar ga ik ook over”* is ons motto om u niet van het kastje naar de muur te sturen.

Wanneer u ons belt, geven we gelijk antwoord. Afhankelijk van uw vraag is onze reactie meteen het inhoudelijke antwoord of de juiste 'plek' waar u voor uw antwoord terecht kan. Dit kan een andere instantie zijn of een andere medewerker van de gemeentelijke organisatie. We zorgen er in ieder geval voor dat u verder komt.

We werken op afspraak voor veel van onze producten en diensten, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een nieuw paspoort. Maar wanneer u een vraag of een dilemma heeft, en u weet niet wat u voor een afspraak moet maken, kunt u op bepaalde tijden gewoon bij ons binnenlopen. Als we dan niet meteen een antwoord voor u hebben, gaan we daarnaar op zoek en komen we er bij u op terug.

4. We leveren duidelijke en begrijpelijke dienstverlening

Onze dienstverlening is duidelijk omdat we goed kunnen uitleggen op welke manier en op welke plek u moet zijn voor bepaalde producten of diensten. U kiest daarbij de vorm van contact (of het kanaal) dat bij u past. Ongeacht het kanaal dat u kiest, het antwoord is hetzelfde.

We kiezen bewust voor fysieke en digitale dienstverlening. Dit betekent dat we blijven werken aan het verbeteren van onze dienstverlening op verschillende contactvormen: persoonlijk contact (door bezoek aan het gemeentehuis of via de telefoon), social media, brief of digitale post (e-mail) post en onze websites. Deze kanalen zijn optimaal ingericht en onze website is een betrouwbare bron waar veel en actuele informatie te vinden is.

Niet alle contactvormen zijn geschikt voor iedere (aan)vraag en daarom geven we duidelijk aan voor welke vraag of product/dienst u welk kanaal kunt gebruiken. Daarmee is onze dienstverlening transparant, eenvoudig en gericht op de toekomst.

Onze dienstverlening is ook begrijpelijk. We schrijven en praten in heldere taal en eenvoudig Nederlands. We doen ons best om vaktaal, moeilijke woorden en juridische termen zo veel mogelijk te vermijden. Als het nodig is om een lastige term te gebruiken leggen we het ook gelijk uit.

Voor inwoners en ondernemers die een beperking ervaren spannen we ons maximaal in om drempels weg te nemen: we streven naar een inclusieve dienstverlening. Dat geldt ook voor mensen die bijvoorbeeld minder digitaal vaardig zijn. We noemen dit digitale inclusie.

Digitale inclusie is het voor iedereen toegankelijk maken van de digitale dienstverlening.

Nu, maar vooral in de toekomst zullen producten en diensten steeds meer digitaal beschikbaar moeten zijn. En of iemand nu digitaal vaardig is of niet: de digitale dienstverlening moet voor iedereen begrijpelijk, toegankelijk en vindbaar zijn.

Digitale inclusie maakt onderdeel uit van een inclusieve dienstverlening. Dat vertaalt zich in bijvoorbeeld begrijpelijke taal op de website en in gebruiksvriendelijke webformulieren. Ook bieden we hulp bij onze digitale dienstverlening, zoals de formulierenbrigade of ondersteuning bij het aanvragen van een product of dienst die we het liefst digitaal ontvangen.

De Berkelland Belofte

We geven onze dienstverlening handen en voeten met de Berkelland Belofte. De Berkelland Belofte beschrijft waar inwoners, ondernemers en partners op mogen rekenen in het contact met de gemeente. Het geeft aan dat we ons maximaal zullen inspannen om dit te bereiken. De Berkelland Belofte zijn onze servicenormen: dit is het gewenste minimale kwaliteitsniveau dat we streven te behalen en waarop we aanspreekbaar zijn.

De Berkelland Belofte

1. Wij staan u vriendelijk, deskundig en correct te woord. Ons contact is menselijk en u voelt zich welkom bij de gemeente.
2. U kunt op www.gemeenteberkelland.nl actuele informatie vinden en lezen waar wij u mee kunnen helpen. Ook kunt u daar veel zaken direct regelen.
3. Heeft u een vraag aan de gemeente en weet u niet bij wie u moet zijn? Dan helpen wij u het antwoord te vinden. Bij complexe vraagstukken krijgt u zo nodig één contactpersoon.
4. Wij werken op afspraak. Een afspraak kunt u maken via de website of eventueel per telefoon. Als u een afspraak in het gemeentehuis heeft wordt u geholpen op het afgesproken moment.
5. Ons klantcontactcentrum is tussen 08.30 en 17.00 uur bereikbaar. Als u belt proberen wij u zo snel mogelijk te woord te staan. Als wij uw vraag niet direct kunnen beantwoorden wordt u uiterlijk binnen twee werkdagen teruggebeld.
6. Op uw e-mail of brief geven wij binnen vijf werkdagen een reactie.
7. Een melding over uw woonomgeving kunt u doorgeven via de website of eventueel per telefoon. Bij gevaar of ernstige verstoring verhelpen wij het probleem binnen 24 uur.
8. Op gerichte vragen via de social media kanalen Whatsapp, Facebook, Instagram en LinkedIn geven wij binnen één werkdag een reactie.
9. Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens en informatie om en deze worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor u ze heeft gegeven.
10. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u dat melden via onze website, per e-mail, post of eventueel per telefoon. Wij nemen dan contact met u op en gaan met u in gesprek.

Uitvoeringsagenda Dienstverlening

De uitvoeringsagenda beschrijft op welke manier we de visie op dienstverlening handen en voeten geven, dit op basis van de 4 ontwikkellijnen.

De ontwikkellijnen zijn de strategische doelstellingen en worden in dit document vertaald naar de tactische doelstellingen. Aan de tactische doelstellingen hangen een aantal activiteiten en ontwikkelingen die uitvoering moeten geven aan het bereiken van deze doelstelling. We hebben deze tactische doelstellingen getoetst aan wat onvermijdelijk, noodzakelijk en wenselijk is, maar ook aan wat we in de komende periode kunnen waarmaken en dus waarmee we de komende twee jaar aan de slag gaan.

Dit zal niet volledig zijn gezien alles wat er op dit moment aan activiteiten, projecten en ontwikkelingen plaatsvindt. Zo wordt er bijvoorbeeld gewerkt aan de Omgevingsvisie en Participatievisie, is er aandacht voor de doorontwikkeling van de bedrijfsvoering en spelen er allerlei autonome ontwikkelingen (wetgevend/kaderstellend). In dit geheel draagt de uitvoeringsagenda Dienstverlening bij aan het geven van overzicht en inzicht op de diverse activiteiten, projecten en ontwikkelingen.

Dat doen we werkende weg. Dat houdt in dat we ons steeds afvragen: Zijn we op de goede weg? Draagt een initiatief bij aan het beoogde effect? Is dit nu de meest zinvolle stap om te maken op dit moment? Waar nodig sturen we bij.

We zijn ons bewust dat daarmee ook de visie op dienstverlening geen statisch document kan zijn. We werken geen volledige routekaart uit voor de komende 5 jaar, maar geven in onze uitvoeringsagenda aan waar we de komende 2 jaar onze prioriteiten leggen. We markeren hiermee waar we staan en blijven bouwen aan ons doel om een betrouwbare en dienstverlenende partner te zijn voor de Berkellandse inwoners, ondernemers en partners.

1. We zijn toegankelijk en gastvrij: een warm welkom

Nr.	Tactisch doel	Uitleg
A	Inwoners en ondernemers ervaren gastvrijheid in ons klantcontact	Gastvrijheid staat centraal in al onze klantcontacten en is meer dan een warm onthaal in de publieksruimte: het is een manier van denken waarbij we onze dienstverlening afstemmen op de wensen of behoeften van de inwoner of ondernemer. Dit vraagt om een ander besef dat wat wij als medewerker dus doen, direct van invloed is op de beleving van de inwoner of ondernemer. Om dit te stimuleren ontplooiën we een aantal activiteiten in het kader van opleiding en training om dit besef sterker in de organisatie te laten zijn.
B	We creëren een toegankelijke en open publieksruimte waar mensen en medewerkers zich welkom en veilig voelen	Op dit moment voldoet de publieksruimte niet aan de eisen en wensen van een moderne, inclusieve, veilige en dienstverlenende omgeving. We passen daarom de publieksruimte aan wet- en regelgeving aan, en geven deze bovendien een extra impuls. Het realiseren van een multifunctioneel servicecentrum is op dit moment niet realistisch en haalbaar is. Daarnaast richten we een aantal werkprocessen beter in om de bedrijfsvoering in de publieksruimte gestroomlijnder en veiliger te laten lopen.

C	We zorgen voor meer keuzevrijheid voor contact met de gemeente	We vinden het belangrijk dat de kanalen die we op dit moment aanbieden nog slimmer en efficiënter ingericht worden. Dit ontslaat ons niet van de verplichting om vooruit te blijven kijken naar de kanalen van de toekomst, om zo aan te blijven sluiten bij de behoefte bij onze inwoners voor de vormen van contact die voor hen belangrijk zijn. We onderzoeken daarom de mogelijkheden voor de digitale balie (waaronder videobellen op afspraak) en het uitbreiden met chatfunctionaliteiten.
----------	--	--

2. We zijn bereikbaar en betrouwbaar: zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

Nr.	Tactisch doel	Uitleg
A	We werken volgens de Berkelland Belofte	Zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Met de Berkelland Belofte vertellen we wat inwoners en ondernemers van ons mogen verwachten en dit stralen we uit. Dit zijn onze normen en waarden en het beschrijft de meetlat voor onze dienstverlening. We gaan deze servicenormen actief communiceren in de organisatie en zorgen ervoor dat het in onze werkprocessen steeds meer als een vanzelfsprekendheid wordt ervaren. Hiervoor zetten we een dashboard dienstverlening op (o.a. door het verder ontwikkelen van onze telefooncentrale) en monitoren we onze kritische bedrijfsprocessen. Dit heeft als doel om (realtime) onze klanttevredenheid te meten. Daarnaast blijven we ons inwonerspanel bevragen op wat zij van onze dienstverlening vinden. Op deze wijze kunnen we toetsen of we op de goede weg zijn. Daarnaast beschrijven we per proces wie het eigenaarschap draagt en op termijn stellen we een producten en dienstencatalogus klantcontact op.

3. We helpen waar nodig en zoeken samen naar mogelijkheden

Nr.	Tactisch doel	Uitleg
A	We werken met vraaggeleiding: een vraag of verzoek is in beeld, vastgelegd op de juiste plek en wordt bewaakt dat deze tijdig wordt afgehandeld.	Hiervoor is verdere digitalisering, implementatie van diverse wetten, (verdere) digitalisering, door ontwikkelen van het zaakgericht werken (zowel technisch als organisatorisch) en het benoemen van proceseigenaren nodig. Het vraagt om een scherpe en projectmatige uitvoering, waarbij er regie gepakt moet worden vanwege de complexiteit en de samenhang van zaken. We gaan daarom versnellen in de uitvoering van de gemeentelijke I-visie.
B	We werken met klantgeleiding: we verwijzen inwoners en ondernemers naar de juiste plek en borgen dit (intern), of helpen hen in de juiste richting (extern)	We blijven werken op afspraak en stimuleren inwoners en ondernemers hiertoe. In de publieke ruimte is door goede visuele informatie dan ook snel duidelijk op welke plek iemand moet zijn voor zijn of haar afspraak en waar welke bijeenkomst plaatsvindt. Wanneer een inwoner of ondernemer

		belt helpen we hen de informatie te vinden bijvoorbeeld op onze website of brengen we hen (direct) in contact met de externe partner.
C	Actuele en relevante informatie is in de frontoffice beschikbaar en raadpleegbaar	Hiervoor richten we de kennisbank in: onze 'online bibliotheek' met informatie over alle relevante producten en diensten die binnen de gemeente Berkelland aangeboden worden. Ook zijn hier de actuele onderwerpen te vinden waar over gecommuniceerd wordt met de samenleving. We maken organisatieafspraken en beschrijven de werkprocessen die nodig zijn om informatie tijdig en helder in de kennisbank geplaatst te krijgen. Coördinatie, kennis en kunde zal hiervoor in het team klantcontact professioneel geborgd moeten worden.

4. We leveren duidelijke en begrijpelijke dienstverlening

Nr.	Tactisch doel	Uitleg
A	Per product of dienst is duidelijk hoe je in contact komt met de gemeente en via welk kanaal dit mogelijk is	Om duidelijkheid aan inwoners en ondernemers te bieden beschrijven we op welke wijze men in contact kan komen met ons en hoe ze producten en diensten kunnen afnemen van de gemeente en verdiepen we onze visie. We blijven het werken op afspraak stimuleren en onderzoeken de mogelijkheden voor vrije inloophmomenten voor inwoners die een vraag hebben en niet onder de standaard producten en diensten vallen.
B	We stimuleren zelfredzaamheid en begeleiden de klant of ondernemer waar nodig	Het vergroten van de zelfredzaamheid bereiken we door helder te zijn over wat inwoners en ondernemers al zelf kunnen doen, en waarvoor zij een beroep kunnen doen op de gemeente. Hieronder valt ook een stukje 'klantverleiding' om inwoners te attenderen op de digitale dienstverlening, bijvoorbeeld via e-diensten die beschikbaar zijn op de gemeentelijke website. Dit vereenvoudigt met regelmaat ook nog eens de administratieve processen, doordat de juiste informatie direct en zorgvuldig op de goede plek terechtkomt.
C	Onze informatie is voor iedereen begrijpelijk, leesbaar en toegankelijk	We dragen zorg voor (digitale) inclusie, zodat ook voor iedereen de digitale dienstverlening van de gemeente Berkelland toegankelijk is. Ongeacht of iemand digitaal vaardig is of niet, de digitale dienstverlening maakt dat onze informatie op een vindbare, begrijpelijke en toegankelijke manier beschikbaar is voor iedereen. We bereiken dit door bijvoorbeeld begrijpelijke taal op de website te gebruiken en eenvoudige e-formulieren in te richten, maar bieden ook hulp aan de balie bij digitale dienstverlening. Daarnaast geven we uitvoering aan de notitie Heldere taal en organiseren we trainingen om medewerkers meer aandacht te laten besteden aan onze schriftelijke communicatie.

D	Onze digitale dienstverlening is eenvoudig en voorspelbaar	Onze digitale dienstverlening is voor inwoners en ondernemers die incidenteel gebruik maken van deze diensten niet altijd even intuïtief en logisch. Om dit eenvoudiger en voorspelbaarder te maken werken we het beschreven spoor 1 van de I-visie (<i>doorontwikkeling dienstverlening</i>) verder uit. We zetten maximaal in op de verdere ontwikkeling van E-diensten en webformulieren. Daarnaast blijven we kijken of onze primaire producten en diensten in lijn zijn met de visie op de snelserviceformule van de VNG (<i>simpel en snel</i>). We doen dit door continu aandacht te hebben voor verbeteringen en geven met 'sprints' invulling aan deze verbeterlagen (<i>met deze sprints voeren we in een korte periode van een paar weken kleine (vaak praktische) en eenvoudige verbeteringen door in werkprocessen door goede afstemming met elkaar te hebben en te kijken naar het ideale proces</i>).
----------	--	---