

De inwoner



- Kiezer
- Klant
- Onderdaan
- Partner
- Wijkbewoner
- Belastingbetaler
- Ondernemer



Voelt zich welkom

Persoonlijke aandacht
Goede bereikbaarheid
Mogelijkheid om afspraak te maken en wordt dan direct geholpen
Waar nodig een dubbele afspraak, zodat er voldoende tijd is
Lokale bedrijven maken goede kans bij onderhandse aanbesteding

Prettig contact

Verschillende mogelijkheden om contact te maken
Als gast worden ontvangen
Gerichte aandacht voor verschillende doelgroepen
Persoonlijk contact met professionele medewerkers
Consistent

Gemakkelijk & duidelijk

Via elk kanaal de zelfde informatie
Actuele informatie beschikbaar en vindbaar
Informatie naar behoefte op de website
Heldere toelichting
Geen last van ingewikkelde procedures

Op maat

Kanaal past bij de wens van de inwoner
Balans tussen digitaal, persoonlijk contact en haalbaarheid
Persoonlijke en begrijpelijke communicatie
Ondersteuning bij digitale kanaal
Aanvullende persoonlijke toelichting waar nodig

Dienstverlening

Onze visie

De inwoner wordt **als gast** ontvangen bij de gemeente Steenwijkerland.

Hij ervaart dat zijn **vraag en bedoeling centraal** staan.

De inwoner **vertrouwt** op een goede afhandeling met de juiste **kwaliteit**.

Keuze & ambitie

Persoonlijke aandacht

- Meer gastheerschap
- Meer passend contact met een ieder

Eigenaarschap

- Duidelijker en tijdiger antwoord op vragen

Verbinding

- Meer inzicht in status vraag inwoner en ondernemer

Communicatie

- Actiever communiceren
- Heldere dienstverlening

Digitaal waar het kan

- Persoonlijk waar nodig, meer digitaal waar mogelijk



De gemeente

In een samenleving die steeds sneller verandert en mondiger wordt, wil de gemeente een bijdrage leveren aan een leefbare maatschappij. We luisteren naar wat nodig is en faciliteren, waarbij we doelmatig en efficiënt omgaan met belastinggeld.



Gastheerschap

Dienen	Het geheel zien
In dialoog gaan	Verantwoordelijkheid nemen
Verplaatsen in de ander	Kennis en professionaliteit

Met één stem & integer

Handelen vanuit integriteit en consistentie
Duidelijk wie de regie heeft op de vraag van de inwoner
Informatievoorziening op orde
Verbinding zoeken, zowel intern als met de inwoner
Betrouwbaarheid en verwachtingsmanagement

Lerende organisatie

Passie, inspiratie en plezier
Talenten, kennis en kunde van medewerkers ontwikkelen
Leren van inwoners
Open staan voor verbeteringen en positieve punten delen
Continu verbeteren

Flexibele inzet kanalen

Uniforme antwoorden vanuit diverse kanalen
Inspelen op de behoefte van onze inwoner
Inspelen op ontwikkelingen van digitale mogelijkheden
Voldoen aan wettelijke eisen voor digitale dienstverlening

Steenwijkerlanders voelen zich welkom