



Visie op Dienstverlening

Inhoud

INLEIDING	3
ZO HOUDEN WE DE VISIE ACTUEEL	3
ONZE VISIE OP DIENSTVERLENING	4
DIENSTVERLENING IS VAN ONS ALLEMAAL EN DOEN WE SAMEN.	4
DIENSTVERLENING OP MAAT	4
ONZE KERNWAARDEN	5
<i>Duidelijk</i>	5
<i>Betrouwbaar</i>	5
<i>Uitnodigend</i>	5
<i>Verbindend</i>	6
<i>Persoonlijke aandacht</i>	6
<i>Toegankelijk</i>	6
ONTWIKKELINGEN EN TRENDS WAAR WE MEE TE MAKEN HEBBEN EN KRIJGEN	7
DIGITALISERING & A.I.	7
VERANDERENDE VERWACHTINGEN VAN INWONERS	7
VERTROUWEN IN DE OVERHEID	7
MEER DIVERSITEIT IN DE SAMENLEVING	8
WETTEN EN REGELS WORDEN INGEWIKKELDER	8
GROEIENDE DRUK OP ZELFREDZAAMHEID	8
RAVIJNJAAR EN SCHAARSTE: MEER DOEN MET MINDER	8
ONZE BELOFTEN EN WAT ZE IN DE PRAKTIJK BETEKENEN	9
BELOFTE 1: WE ZIJN BEREIKBAAR OP EEN MANIER DIE BIJ U PAST: DIGITAAL, TELEFONISCH OF PERSOONLIJK	9
BELOFTE 2: WE GEVEN DUIDELIJKE EN BEGRIJPelijke INFORMATIE	10
BELOFTE 3: WE LUISTEREN, DENKEN MEE EN ZOEKEN BINNEN DE REGELS NAAR EEN PASSENDE OPLOSSING ...	10
BELOFTE 4: WE KOMEN ONZE AFSPRAKEN NA	11
BELOFTE 5: WE REGELen ÉÉN VAST CONTACT BIJ COMPLEXE VRAGEN	11

Inleiding

Elke dag maken we als gemeente Steenwijkerland verschil voor onze inwoners, ondernemers en organisaties. Of het nu gaat om een paspoort, een vergunning of ondersteuning in het sociaal domein. Goede dienstverlening is waar we voor staan.

De wereld om ons heen verandert snel. Regels worden ingewikkelder. Goede dienstverlening vraagt steeds vaker om samenwerking tussen verschillende afdelingen of zelfs met andere organisaties. Tegelijkertijd verwachten inwoners meer van ons: duidelijke antwoorden, snelle digitale service en vooral een overheid die hen ziet en begrijpt.

Deze vernieuwde visie helpt ons op de juiste weg te blijven. De visie laat zien wat dienstverlening voor ons betekent en hoe we samen het verschil kunnen maken. **Want dienstverlening is van ons allemaal. Of je nu direct contact hebt met inwoners of werkt aan beleid, processen of systemen.**

Deze visie doet vier dingen:

- Ze geeft richting door onze waarden om te zetten in duidelijke beloften
- Ze geeft energie doordat iedereen verantwoordelijkheid kan nemen
- Ze biedt houvast over wat inwoners mogen verwachten
- Ze laat zien waar we trots op mogen zijn

Doe mee, denk mee en maak samen met je collega's elke dag het verschil voor de inwoners, ondernemers en organisaties¹ van Steenwijkerland.

Zo houden we de visie actueel

De wereld om ons heen verandert en ook de wensen van inwoners veranderen mee. De visie moet dan mee veranderen. Daarom zorgen we dat onze visie actueel blijft.

- **Elk jaar** kijken we of er iets moet worden aangepast. We doen dit op basis van ervaringen uit de praktijk en signalen van inwoners en collega's.
- **Elke vier jaar** of bij grote veranderingen, bekijken we of de kernwaarden of beloften aangepast moeten worden.

Zo zorgen we dat de visie past bij wat er speelt in Steenwijkerland en bij wat we willen bereiken met onze dienstverlening.

¹ In de rest van de tekst gebruiken we het woord 'inwoners'. Hiermee bedoelen we ook ondernemers en organisaties. Als het nodig is, noemen we een specifieke groep apart.

Onze visie op dienstverlening

Onze visie op dienstverlening past bij onze missie en visie. De missie en visie zijn de basis voor onze aanpak. Zo weten inwoners, ondernemers en organisaties wat ze van ons kunnen verwachten.

Missie Steenwijkerland:

- Steenwijkerland is 'mooi man'!
- Met plezier werken we samen met onze inwoners en ondernemers aan een duurzame leefomgeving.
- Zichtbaar, dienstverlenend en gastvrij.

Visie Steenwijkerland:

- We werken **professioneel** aan een mooi en sterk Steenwijkerland. Wendbaar, **omgevingsbewust** en als **betrouwbare** partner.
- De wensen en behoeften van de samenleving stellen we centraal. We denken mee, faciliteren en geven ruimte.

We zijn **betrokken** en werken met passie. Tonen initiatief en nemen verantwoordelijkheid.

Deze missie en visie bepalen hoe wij omgaan met de samenleving: professioneel, omgevingsbewust, betrokken en betrouwbaar.

Voor onze dienstverlening betekent dit twee dingen:

1. Dienstverlening is van ons allemaal en doen we samen
2. We streven naar dienstverlening op maat

We vertalen de organisatiewaarden naar zes kernwaarden voor dienstverlening. Dat geeft houvast voor onze manier van werken. Dit alles vormt samen de basis van hoe wij, als organisatie, elke dag opnieuw verschil willen maken in onze dienstverlening.

Dienstverlening is van ons allemaal en doen we samen.

Inwoners verder helpen: dat is waar we het voor doen. Dit is niet iets van één team of cluster. Het is een taak van ons allemaal. We voelen ons samen verantwoordelijk en denken verder dan ons eigen loket. Als gemeente hebben we een belangrijke rol in een samenleving die steeds verandert. In alles wat we doen, staat dienstverlening centraal. Voor inwoners is iedere medewerker 'de gemeente'. Wij zijn daarom allemaal ambassadeur van onze organisatie en dragen elke dag bij aan goede dienstverlening.

Dienstverlening op maat

Iedere vraag verdient een passende aanpak. We willen dat inwoners zich gehoord én geholpen voelen. Onze regels en voorwaarden zijn onze kaders, het doel waarvoor iemand bij ons aanklopt is het startpunt. Op een manier die ook recht doet aan het algemeen belang. Dat betekent dat we inwoners snel antwoord geven, minder denken vanuit de regels, initiatieven vanuit de samenleving mogelijk maken en maatwerk leveren.

Daarom zetten we in op **dienstverlening op maat**: betrokken en afgestemd op wat onze inwoners nodig hebben. We zoeken daarbij steeds naar een goede balans tussen wat iemand zelf nodig heeft en wat belangrijk is voor de samenleving. Daarover zijn we open en eerlijk.

Vertrouwen in elkaar, in onze werkwijze en onze samenwerking vormt hierbij onze basis.

Onze kernwaarden

De visie van de gemeente Steenwijkerland laat zich samenvatten in: professioneel, omgevingsbewust, betrokken én betrouwbaar. Deze woorden vormen onderdeel van het DNA van onze organisatie en zijn de basis waarop inwoners, ondernemers en partners ons mogen aanspreken. In deze vernieuwde visie vertalen we dit DNA direct naar onze dagelijkse dienstverlening: dienstverlening op maat.

Professioneel → Duidelijk & betrouwbaar

Omgevingsbewust → Uitnodigend & verbindend

Betrokken → Persoonlijke aandacht

Betrouwbaar → Betrouwbaar

Daarnaast voegen we één belangrijke waarde toe: Toegankelijk. Zo kan iedereen echt meedoen.

We willen dat deze waarden elke dag zichtbaar zijn in het contact met onze inwoners. Hieronder leggen we elke kernwaarde verder uit.

Duidelijk

We zorgen dat iedereen weet waarvoor ze bij ons terecht kunnen. We gebruiken begrijpelijke taal. Kort en bondig. We leggen uit wat we doen, wat we van een inwoner verwachten en wat een inwoner van ons kan verwachten. We zijn helder over regels, procedures en mogelijkheden. We vertellen wat de volgende stap is en wanneer inwoners antwoord krijgen. We leggen ook uit waarom we bepaalde besluiten nemen – ook als dat niet is wat de inwoner had gehoopt. Als iets niet kan, zeggen we dat eerlijk en leggen uit waarom. Onze informatie is makkelijk te vinden en te begrijpen.

We zijn helder over wat we doen, wat inwoners kunnen verwachten en wanneer. We gebruiken begrijpelijke taal, zeggen eerlijk als iets niet kan en leggen uit waarom.

Betrouwbaar

Inwoners kunnen op ons rekenen. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Afspraak is afspraak. We zijn open over ons handelen. We houden inwoners op de hoogte over de voortgang van hun aanvraag of melding. We zorgen dat onze informatie klopt. Als iets anders loopt dan verwacht, laten we dit op tijd weten. We gaan zorgvuldig om met gegevens en verwachtingen. Als gemeente hebben we verschillende rollen: soms dienstverlener, soms handhaver, soms beleidsmaker. In al die rollen nemen we verantwoordelijkheid.

Inwoners kunnen op ons rekenen: we komen afspraken na, zijn open over wat we doen en nemen verantwoordelijkheid als het beter kan

Uitnodigend

Iedereen is welkom bij de gemeente Steenwijkerland. We stellen ons open en gastvrij op. We luisteren goed, vragen door en denken actief mee. We geven mensen de ruimte om fouten te herstellen, zonder dat ze direct vastlopen. Zo zorgen we dat inwoners zich gezien en gehoord voelen. We passen onze dienstverlening aan de situatie aan: snel en simpel waar het kan, persoonlijk waar het moet.

We heten iedereen welkom, luisteren goed en denken mee, en stemmen onze dienstverlening af op wat iemand nodig heeft.

Verbindend

We zoeken actief de samenwerking binnen én buiten onze organisatie. Bij ingewikkelde vragen brengen we collega's en partners samen voor een goed en samenhangend antwoord. We denken mee over de effecten op de omgeving en leggen verbinding tussen vakgebieden en belangen.

We zorgen ervoor dat inwoners merken dat de gemeente als geheel meedenkt – niet als losse loketten. Daarom nemen we het initiatief voor goede afstemming. Bij ingewikkelde vragen zorgen we voor één aanspreekpunt, zodat inwoners hun verhaal niet steeds opnieuw hoeven te vertellen en niet van het kastje naar de muur gaan.

We nemen het initiatief tot samenwerking en zorgen bij ingewikkelde vragen voor één aanspreekpunt, zodat niemand van het kastje naar de muur gaat.

Persoonlijke aandacht

We luisteren met echte interesse en geven aandacht aan wat inwoners nodig hebben. We zijn vriendelijk, respectvol en betrokken. We nemen de tijd om echt te begrijpen wat er speelt en denken mee in mogelijkheden, zodat we samen tot een passende oplossing kunnen komen.

Ook in digitale en schriftelijke communicatie zorgen we voor persoonlijke aandacht: met begrijpelijke taal en passende toon. Als het kan sluiten we aan op eerdere contacten. Zo voelt elk contact, fysiek of digitaal, menselijk en betrokken.

We luisteren écht, denken in mogelijkheden en zorgen dat elk contact – fysiek, telefonisch of digitaal – menselijk en betrokken voelt

Toegankelijk

We bieden verschillende mogelijkheden aan om contact met de gemeente op te nemen: digitaal, telefonisch, aan de balie of op locatie. Daarbij houden we rekening met de manier waarop inwoners contact met ons kunnen en willen opnemen. We zorgen ervoor dat informatie over onze dienstverlening goed vindbaar, kloppend en begrijpelijk is. En we zorgen dat onze dienstverlening ook voor mensen met een fysieke of visuele beperking toegankelijk is.

Mensen die laaggeletterd zijn of moeite hebben met digitale diensten, helpen we op maat. Toegankelijkheid is voor ons een kwestie van inclusie: iedereen moet mee kunnen doen.

Iedereen kan ons makkelijk bereiken op de manier die past – digitaal, telefonisch of fysiek - en onze informatie is voor iedereen duidelijk, gebruiksvriendelijk en toegankelijk.

Ontwikkelingen en trends waar we mee te maken hebben en krijgen

Goede dienstverlening ontstaat niet zomaar. We leven in een tijd waarin alles snel verandert. Deze veranderingen beïnvloeden hoe we als gemeente ons werk doen - soms als uitdaging, soms als kans.

Als gemeente hebben we dagelijks te maken met ontwikkelingen zoals stikstof, woningtekort en klimaatverandering. Deze komen terug in de vragen van onze inwoners. Ze veranderen alleen niet direct hoe we dienstverlening bieden, maar wel wáár onze dienstverlening over gaat.

Hieronder beschrijven we de belangrijkste trends die wel direct invloed hebben op de uitvoering van onze dienstverlening. Ze helpen ons begrijpen wat er speelt. En welke keuzes nodig zijn om onze beloften waar te maken aan inwoners, ondernemer en organisaties.

Digitalisering & A.I.

Digitalisering en kunstmatige intelligentie (AI) ontwikkelen zich razendsnel. Ze bieden kansen voor snellere processen en betere besluitvorming. Maar niet iedereen kan of wil meekomen met deze ontwikkelingen. Iedereen is anders, met eigen wensen en behoeften. Technologie moet mensen helpen, niet andersom. Daarnaast houd je als gemeente ook rekening met privacy en zorg je voor controle op de systemen.

Ons standpunt

We zijn een verstandige voorloper: we gebruiken nieuwe technologie als die echt helpt bij betere dienstverlening. We werken steeds meer data gedreven. Dat betekent dat we keuzes maken op basis van goede informatie. We zorgen voor AI-geletterdheid (je weet wat AI is, hoe het werkt en wat het doet), maken digitale diensten toegankelijk en leggen uit hoe we data en systemen gebruiken.

Veranderende verwachtingen van inwoners

Inwoners vergelijken onze dienstverlening steeds vaker met die van bedrijven: snel, duidelijk en altijd zicht op wat er gebeurt. Dat zorgt voor hoge verwachtingen. Als gemeente kunnen we die snelheid niet altijd bieden, vooral bij ingewikkelde vragen. Maar inwoners verwachten wél dat eenvoudige zaken snel geregeld zijn en dat ze weten waar ze aan toe zijn.

Ons standpunt

We bieden snelheid waar het kan en persoonlijke aandacht waar het nodig is. We streven naar een MijnOmgeving waar inwoners hun gegevens kunnen bekijken, aanvragen kunnen volgen en berichten kunnen ontvangen. We zorgen voor een helder overzicht, duidelijke communicatie en eerlijke verwachtingen. We zijn open over wat wel en niet mogelijk is. Een 'nee' is soms ook een antwoord, maar nooit het einde van het gesprek.

Vertrouwen in de overheid

Het vertrouwen van inwoners in de overheid staat onder druk. Veel inwoners maken daarbij weinig verschil tussen rijk en gemeente. Elke ervaring - positief of negatief - telt mee in het vertrouwen dat mensen voelen. Vertrouwen ontstaat in het klein: door aanspreekbaar te zijn, duidelijk te communiceren, en fouten toe te geven en te herstellen.

Ons standpunt

We bouwen aan vertrouwen door proactief en open te communiceren. Juist op lokaal niveau kunnen we het verschil maken door persoonlijk contact, maatwerk en een menselijke benadering. We leggen op een begrijpelijke manier uit hoe we werken en waarom we bepaalde keuzes maken. We gaan uit van de goede bedoelingen van inwoners.

Meer diversiteit in de samenleving

Onze samenleving kent steeds meer verschillende leefstijlen, leeftijdsgroepen en digitale vaardigheden. Hierdoor hebben mensen ook verschillende wensen over hoe ze contact willen met de gemeente - digitaal en snel, of juist persoonlijk. Ook de voorkeuren in toon en stijl verschillen. De eisen aan dienstverlening zijn daardoor steeds meer verschillend.

Ons standpunt

Waar mogelijk passen we onze communicatie aan op verschillende behoeften: helder in inhoud, en verschillend in toon, vorm en kanaal. We bieden informatie op een manier die past bij de doelgroep.

Wetten en regels worden ingewikkelder

Gemeenten krijgen steeds meer taken, terwijl wetten en regels ingewikkelder worden. Dit zorgt voor problemen bij inwoners die er niet uitkomen. En ook bij medewerkers die moeten schipperen tussen regels en maatwerk. De druk neemt toe, juist nu er weinig mensen beschikbaar zijn op de arbeidsmarkt.

Ons standpunt

We zorgen voor begrijpelijke informatie. Bij ingewikkelde regels of situaties nodigen we mensen uit om contact op te nemen, denken we mee en bieden we hulp op maat. Zo helpen we inwoners én medewerkers om hier beter mee om te gaan.

Groeiende druk op zelfredzaamheid

De samenleving vraagt steeds meer van inwoners. Zij moeten hun weg vinden in ingewikkelde systemen, vaak digitaal. Voor wie zijn zaken makkelijk digitaal kan regelen, biedt dat gemak. Maar anderen - zoals laaggeletterden, ouderen, jongeren, nieuwkomers of mensen in stressvolle situaties - kunnen vastlopen. Gemeenten werken daarom aan gebruiksvriendelijke websites en samenwerking met partners zoals de bibliotheek, zodat mensen hun overheidszaken zelfstandig kunnen regelen.

Ons standpunt

We maken het makkelijk om zaken zelfstandig te regelen, maar bieden altijd hulp als dat nodig is - direct of via partners zoals bibliotheek of Sociaal Werk De Kop. We werken vanuit vertrouwen, denken mee en houden oog voor onze meer kwetsbare inwoners. We communiceren op B1-niveau.

Ravijnjaar en schaarste: meer doen met minder

Het Rijk is kritisch op het geld dat ze aan gemeenten geven voor de uitvoering van hun taken. Daardoor krijgen gemeenten minder geld uit 'Den Haag'. Samen met een krappe arbeidsmarkt betekent dit dat gemeenten hun dienstverlening slimmer moeten inrichten. De uitdaging is om te zorgen voor kwaliteit, ook met minder geld en medewerkers.

Ons standpunt

We blijven werken vanuit het algemeen belang en de menselijke maat. We kiezen bewust waar we het verschil maken, en gebruiken slimme oplossingen om onze dienstverlening toegankelijk en persoonlijk te houden.

Onze beloften en wat ze in de praktijk betekenen

Onze kernwaarden vormen de basis voor alles wat we doen. Maar ze worden pas echt waardevol als inwoners en ondernemers er dagelijks iets van merken. Daarom zetten we elke kernwaarde om in één of meer beloften. Korte, glasheldere uitspraken waarop inwoners ons mogen aanspreken.

Deze beloften vertellen wat we verstaan onder dienstverlening op maat: duidelijk, betrouwbaar, uitnodigend, verbindend, met persoonlijke aandacht en voor iedereen toegankelijk.

Onze beloften zijn:

1. **We zijn toegankelijk op de manier die bij u past:** digitaal, telefonisch of persoonlijk.
2. **We geven duidelijke en begrijpelijke informatie.**
3. **We luisteren, denken mee en zoeken binnen de regels naar een passende oplossing.**
4. **We komen onze afspraken na.**
5. **We regelen één vast contactpersoon bij complexe vragen.**

Deze beloften maken duidelijk wat inwoners morgen al van ons mogen verwachten. En wat we vandaag al moeten waarmaken. De beloften zijn niet zonder gevolgen. Ze vragen om actie van ons allemaal.

Hieronder maken we onze beloften concreet. We leggen uit wat elke belofte betekent en wat inwoners van ons kunnen verwachten. In het blauwe vak staat de belofte nog een keer, maar dan bekeken vanuit de inwoner.

Belofte 1: We zijn bereikbaar op een manier die bij u past: digitaal, telefonisch of persoonlijk

Wat betekent dit voor de medewerker(s) van de gemeente:

- Ik ben bereikbaar via verschillende kanalen: online, telefonisch, aan de balie, via een brief of met een persoonlijk gesprek. U kiest hoe u contact opneemt.
- Onze (digitale) diensten zijn gebruiksvriendelijk en sluiten aan op uw situatie.
- Ik help u op weg als u moeite heeft met formulieren, computer of de Nederlandse taal.
- Ik zorg ervoor dat iedereen mee kan doen, op zijn eigen manier.

Wat merken de inwoners/ondernemers?

Ik kies zelf hoe ik contact opneem – digitaal, telefonisch, of persoonlijk

- Ik kan kiezen: online regelen, bellen, langsgaan bij de balie, contact via een brief of een gesprek op locatie.
- Ik vind online op ieder moment informatie. Lukt het niet? Dan kan ik tijdens openingstijden bellen of langskomen.
- Ik weet wanneer ik bij de gemeente terecht kan.
- Ik krijg hulp als ik niet handig ben met computers of taal, zodat ik toch mee kan doen.
- Ik krijg zoveel mogelijk hetzelfde, kloppende antwoord of ik nu bel, mail, app of op de website kijk.

Belofte 2: We geven duidelijke en begrijpelijke informatie

Wat betekent dit voor de medewerker(s) van de gemeente:

- Ik gebruik duidelijke taal, in al mijn communicatie.
- Ik leg uit wat een regel betekent en wat ik van u verwacht.
- Ik ben duidelijk over wat u van mij kunt verwachten en wanneer.
- Ik geef op elk kanaal (brief, site, gesprek) dezelfde boodschap.
- Ik zeg eerlijk als iets niet kan en leg uit waarom.

Wat merken de inwoners/ondernemers?

Ik krijg duidelijke en begrijpelijke antwoorden

- Ik krijg informatie in woorden die ik begrijp, passend bij mijn eigen niveau.
- Ik zie overal dezelfde boodschap, of ik nu de website lees, bel, app, mail of een brief ontvang.
- Ik weet precies wát ik moet doen, hóe ik dat doe en wanneer ik antwoord krijg.
- Ik krijg extra uitleg op het moment dat ik dat nodig heb
- Ik vind alles makkelijk en snel op de website. Lukt dat niet, dan spreek ik een medewerker.
- Ik vertrouw erop dat de informatie klopt en volledig is.

Belofte 3: We luisteren, denken mee en zoeken binnen de regels naar een passende oplossing

Wat betekent dit voor de medewerker(s) van de gemeente:

- Ik werk vanuit de bedoeling.
- Ik luister met oprechte aandacht en denk actief mee.
- Ik houd rekening met het algemeen belang (de mensen, de omgeving, de economie, de natuur)
- Ik zeg eerlijk als iets niet kan en leg uit waarom.
- Ik informeer u over zaken die voor u belangrijk kunnen zijn.
- Ik ondersteun waar dat kan, u blijft zelf aan zet.
- Ik vraag om uw mening en leer van uw feedback.

Wat merken de inwoners?

De gemeente luistert naar mij, denkt met mij mee en helpt waar dat kan.

- Ik voel me welkom en serieus genomen; de medewerker luistert echt naar mijn verhaal.
- Ik merk dat er gezocht wordt naar mogelijkheden, niet meteen naar de regels.
- Ik krijg praktische tips om mijn idee of plan wél haalbaar te maken.
- Ik hoor eerlijk en begrijpelijk als iets niet kan en waarom dat zo is.
- De gemeente vraagt om mijn mening en vertelt wat met mijn feedback gebeurt.
- Als dat helpt, komt de medewerker bij mij op locatie om mijn situatie beter te begrijpen.

Belofte 4: We komen onze afspraken na

Wat betekent dit voor de medewerker(s) van de gemeente:

- Ik spreek vooraf af wat ik doe en wanneer.
- Ik meld het op tijd als iets anders loopt en leg uit waarom.
- Ik neem mijn verantwoordelijkheid als het misgaat.

Wat merken de inwoners/ondernemers?

Ik kan erop vertrouwen dat de gemeente haar afspraken nakomt.

- Ik krijg bij mijn aanvraag een bevestiging met duidelijke afspraken en een datum.
- Ik kan simpele zaken meteen afhandelen; anders volg ik de status online of via het Klant Contact Centrum (KCC).
- Ik hoor het direct als de planning verandert, met de reden en een nieuwe, haalbare datum.
- Ik hoef niet zelf achter informatie aan. Elke medewerker kent mijn afspraak.
- Ik zie dat de gemeente de regels over leefbaarheid, veiligheid en welzijn serieus neemt en handhaaft.
- Ik merk dat de gemeente bij fouten haar verantwoordelijkheid neemt, het oplost en mij informeert.

Belofte 5: We regelen één vast contact bij complexe vragen

Wat betekent dit voor de medewerker(s) van de gemeente:

- Bij complexe vragen (vragen die meerdere domeinen of organisaties raken) regel ik met mijn collega's één vast contactpersoon.
- Deze contactpersoon stemt af met medewerkers binnen en buiten de gemeente.
- Ik zorg dat u uw verhaal maar één keer hoeft te vertellen.
- De contactpersoon houdt u op de hoogte.

Wat merken de inwoners/ondernemers?

Ik heb één vast contactpersoon als dat nodig is voor het beantwoorden van mijn vraag

- Ik vertel mijn complete verhaal één keer.
- Ik merk dat ze binnen de gemeente met elkaar overleggen in plaats van mij door te sturen.
- Ik krijg steeds op tijd informatie over hoe het gaat en wat de volgende stap is.
- Ik merk dat de gemeente mijn hele situatie bekijkt en verschillende experts samenbrengt.
- Als er toch iets misgaat, kan mijn vaste contactpersoon het snel oppakken en oplossen.