

De dienstverlening van de gemeente Nunspeet



Dienstverlening draait om mensen

Klant

Organisatie

Mijn inbreng doet ertoe voor de gemeente Nunspeet; ik ervaar dat mijn vraag centraal staat



Samen

We faciliteren burgerinitiatieven, starten burgerpanels en monitoren structureel klantervaringen om onze dienstverlening te optimaliseren.

Ik word persoonlijk en deskundig geholpen



Deskundig

We zorgen ervoor dat eenvoudige vragen in een keer afgehandeld kunnen worden en zetten persoonlijke (maatwerk)dienstverlening in voor complexe vragen en aanvragen.

Afspraken worden nagekomen



Betrouwbaar

We zeggen wat we doen, en we doen wat we zeggen. Klanten worden pro-actief op de hoogte gehouden over de status van hun aanvraag.

Informatie van de gemeente Nunspeet is helder en informatief



Informatief

De klant kiest zelf het contactkanaal, en wij zorgen ervoor dat we bereikbaar zijn. We treden als één organisatie naar buiten.

Ik weet wat ik van de gemeente Nunspeet kan verwachten en wanneer er iets van mij verwacht wordt



Duidelijk

De taal die wij gebruiken is duidelijk, concreet en zo eenvoudig mogelijk. Binnen de verschillende rollen en verhoudingen in de relatie tussen klant en gemeente, weet de klant wat hij van ons kan verwachten.

Ik kan altijd terecht bij de gemeente Nunspeet, en heb 24/7 digitaal toegang tot mijn eigen gegevens. Maar niet alles kan of wil ik digitaal. Bij de gemeente Nunspeet is er ruimte voor een persoonlijk gesprek.



Online waar het kan, offline waar het helpt

We bedienen maximaal online. Voor veel burgers biedt dit gemak. De website wordt vernieuwd op hoogwaardig niveau en we bieden klanten een persoonlijk portaal om digitaal zaken te kunnen doen met de gemeente. Daarnaast zijn er ook diensten waar persoonlijk contact juist gewenst is. We organiseren een vangnet voor niet digivaardige klanten. We gaan vertrouwelijk met informatie om.

Ik ervaar dat de gemeente Nunspeet denkt vanuit kansen en mogelijkheden, pro-actief en klantgericht zijn.



Mensgericht

De vraag van de klant staat centraal; niet nee tenzij, maar ja mits. We helpen klanten verder en denken proactief mee. We zijn klantgericht en denken vanuit kansen en mogelijkheden. Als medewerker ben jij het gezicht van de gemeente.