

Dienstverleningsconcept Gemeente Oosterhout

2021



Inleiding

Voor u ligt het nieuwe gemeentebrede dienstverleningsconcept van de gemeente Oosterhout. Dit dienstverleningsconcept dient als basis voor alle individuele dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Bovendien is het input voor het nieuwe gemeentehuis.

Het nieuwe dienstverleningsconcept bouwt voort op een aantal relevante visies zoals Oosterhout 2030, het dienstverleningsconcept Burgerzaken en KCC, het Bestuursakkoord, Oosterhout Ontwikkelt en de visie Wijkgericht werken. Het dienstverleningsconcept is tot stand gekomen in workshops met vertegenwoordigers uit diverse lagen in de gemeente. Er is ook input opgehaald bij inwoners en ondernemers.

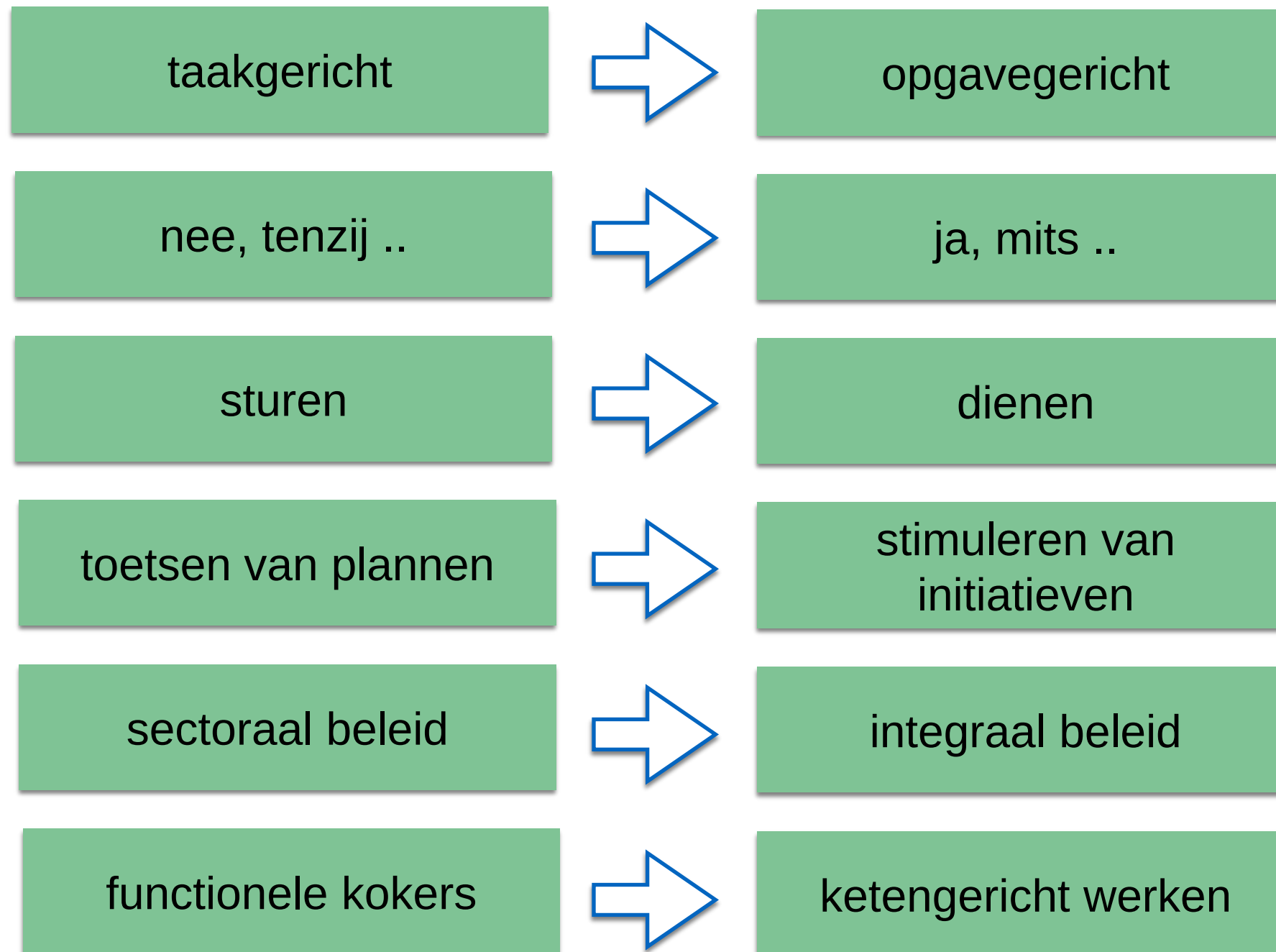
Het dienstverleningsconcept bestaat uit de volgende onderdelen:

- De servicebeloften aan de inwoners en ondernemers
- De nieuwe dienstverlening: wat we bieden en hoe we het bieden

Dienstverlening verandert:



De gemeente verandert:



Nieuwe dienstverlening

Regels, procedures en processen kunnen voor inwoners en ondernemers soms best ingewikkeld, langdurig en onduidelijk zijn. Dit kan een ontmoedigend effect hebben op inwoners die individuele ondersteuning of een paspoort nodig hebben, of voor bedrijven die een nieuwe vestiging willen realiseren.

Snelheid en gemak is wat inwoners en ondernemers verwachten van dienstverlening. Tegelijkertijd stellen zij prijs op **persoonlijke aandacht en maatwerk**. Ze willen zich ook graag **welkom en betrokken** voelen. Met dit nieuwe dienstverleningsconcept kan de gemeente beter inspelen op deze diverse behoeften van de inwoners en ondernemers van Oosterhout.

Wat is typisch Oosterhout in dit nieuwe dienstverleningsconcept? We stellen de mens centraal. We geven een **integraal antwoord** passend bij de situatie van de inwoner en ondernemer. Zij worden **positief verrast** en ervaren een groot gevoel van **betrokkenheid**.

Onze servicebeloften aan de inwoners en ondernemers

Relevant



De situatie centraal

Wij geven u een integraal en compleet antwoord op uw vraag. Wij handelen vanuit uw behoeften: uw persoonlijke situatie, familie, welzijn, werk, bedrijf en omgeving staan centraal.

Verrast



Positief verrast

Wij zijn proactief en zetten ons met aandacht en plezier in. Met een stapje extra. Wij willen net iets meer voor elkaar krijgen dan wordt verwacht.

Betrokken



Samen en betrokken

Wij staan naast u, schouder aan schouder. Wij luisteren en denken mee. We maken echt contact: we zijn empatisch, belangstellend en gastvrij.

Snel



Makkelijk en snel

Wat u nodig hebt, kunt u snel, makkelijk en in één keer goed vinden en ontvangen. Digitaal is praktisch en ontmoeten is prettig.

Een nieuwe beleving op alle contactmomenten

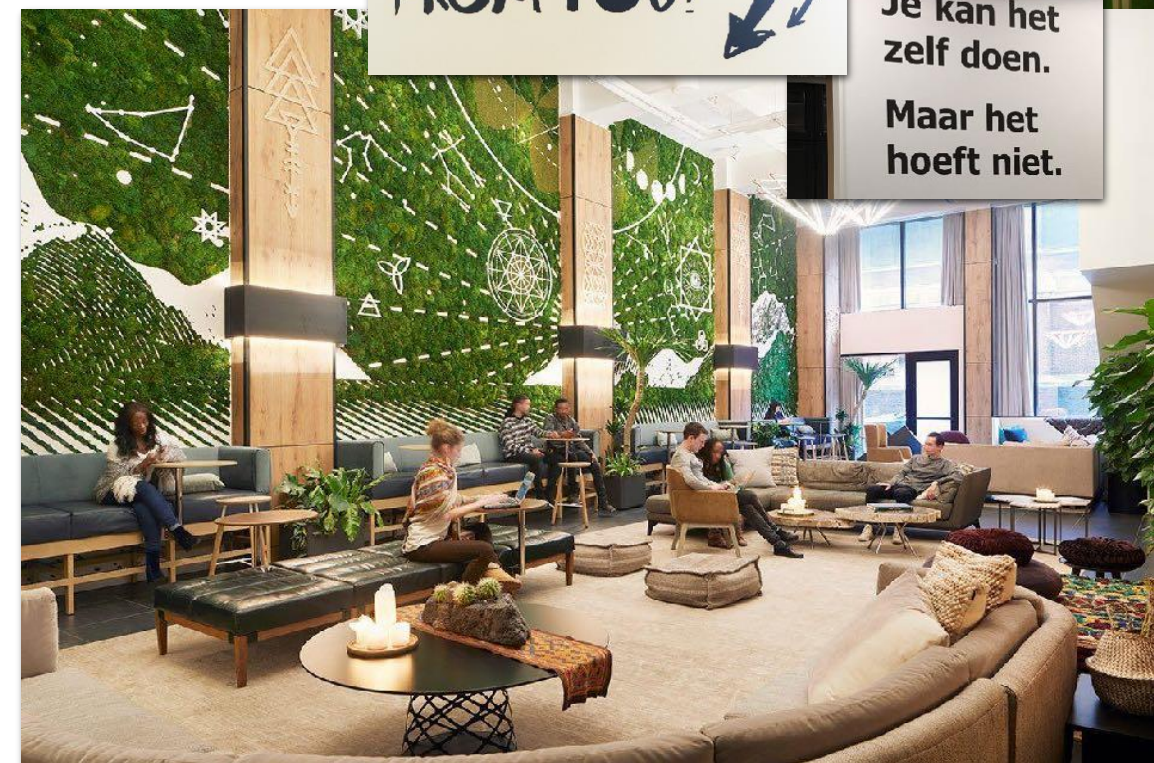
Passend bij de nieuwe servicebeloften

- De sfeer is welkom, gastvrij, toegankelijk, open, transparant
- De inwoner en ondernemer voelen zich gelijkwaardig, de gemeente staat naast hen, luistert en denkt mee
- De wijze van communicatie is betrokken, warm, menselijk en goed te begrijpen
- De medewerkers zijn betrokken, empathisch en hebben plezier in hun werk
- De mens staat centraal
- De natuur van buiten ervaren we ook steeds in contact met de gemeente: 'een vleugje Oosterhout', groen, natuurlijk en licht



WE WOULD
LOVE TO HEAR
FROM YOU! ↓

Je kan het
zelf doen.
Maar het
hoeft niet.





Oosterhout

Een nieuw aanbod aan producten & diensten

Passend bij de vraag en behoeften van inwoners en ondernemers

De situatie staat centraal:

- De producten en diensten worden aangeboden in een ordening ('cirkels'), die aansluit bij leefwereld van inwoners en ondernemers.
- Iedere cirkel heeft een eigen sfeer en service, passend bij het onderwerp en de situatie van de inwoner en ondernemer.
- Mensen gaan met een compleet en integraal antwoord de deur uit.
- De productnamen zijn duidelijk, eenvoudig, begrijpelijk voor iedereen en goed vindbaar. We vermijden jargon en eigen productnamen.
- Zo zijn we betrokken en verzorgen we persoonlijk maatwerk.
- Door de vraag centraal te stellen, stimuleren we de integrale interne samenwerking.



Voorbeeld: Wat wordt er anders in Oosterhout?

De inwoner krijgt een integraal antwoord op alle vragen over die spelen in en om het huis



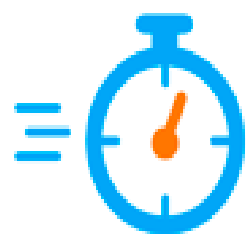
Voorbeeld: Wat wordt er anders in Oosterhout?

De inwoner krijgt een integraal antwoord op alle vragen over werk, bedrijf en financiën



Een nieuw aanbod van type service

Passend bij de vraag en behoefte van de inwoner en ondernemer



SNEL SERVICE

*Simpel, snel,
standaard
producten en
diensten, korte
doorlooptijd, direct
duidelijkheid.*

online



ONTWERP SERVICE

*Samen en op maat,
samengestelde
diensten, combinatie
van aantal
producten, persoonlijk
contact (meedenken)*

aan tafel



ONTWIKKEL SERVICE

*Co-creatie en
partnerschap,
draagvlak door samen
nieuwe of verbeterde
producten te
ontwikkelen*

in de stad



TOEZICHT SERVICE

*Alert en
rechtvaardig,
toezicht conform
afspraken,
preventief en
repressief,
veilige stad*

op locatie



BEHEER SERVICE

*Schoon, heel en
veilig, collectieve
dienstverlening in
de openbare
ruimte, leefbare
stad.*

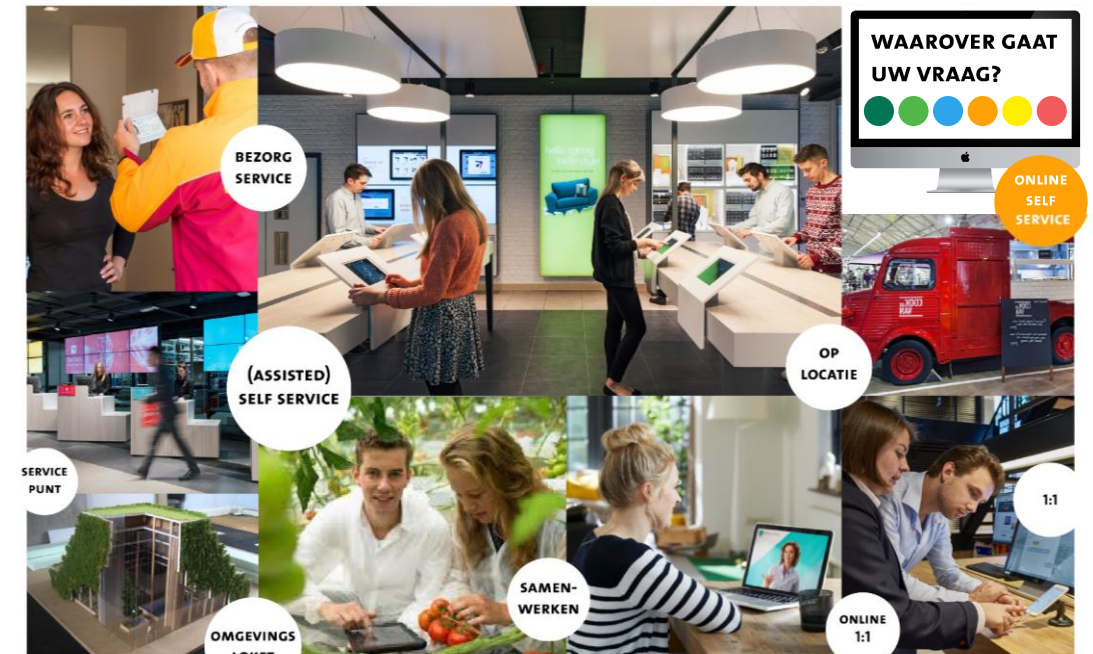
op straat

De kanalen

Passend bij het type service

Omnichannel:

- We bieden differentiatie in kanalen al naargelang iemands vraag, behoefte en situatie;
- We zijn dichtbij de inwoners, ook bij hen die minder digitaal vaardig zijn;
- Snel wanneer het kan, helpen wanneer het moet;
- Digitaal is praktisch en ontmoeten is prettig;
- We bieden ook via de website de informatie en dienstverlening aan via dezelfde indeling in cirkels.



Het dienstverleningsconcept van Oosterhout passend bij de vraag en situatie van inwoners en ondernemers



beloften

Relevant



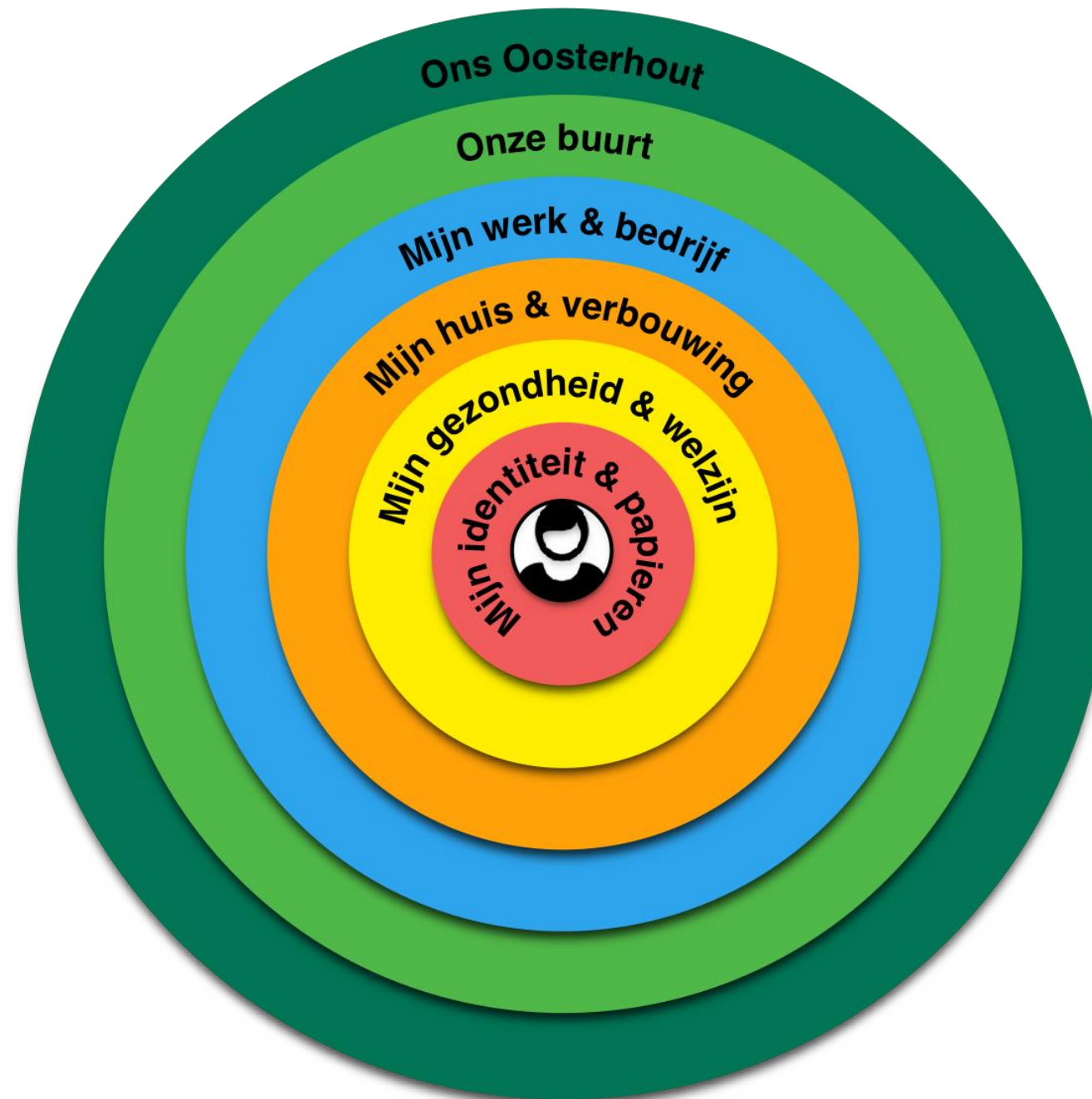
Verrast



Betrokken



Snel



beleving

Gastvrij
Toegankelijk

Betrokken
Menselijk

Duidelijk
Vindbaar

Natuurlijk
Licht

aanbod

- > Alle documenten voor uw identificatie en registratie.
- > Hulp bij gezondheid en ontwikkeling van u en uw dierbaren
- > Alles voor uw woning om fijn, veilig en duurzaam te wonen
- > Hulp bij uw werk en financiën en bij het vestigen en ontwikkelen van een bedrijf
- > Thuis voelen in uw buurt
- > Actief zijn in Oosterhout