

Visie op dienstverlening gemeente Hof van Twente

Hartelijk welkom bij gemeente Hof van Twente! Dit is het gevoel dat wij willen uitstralen op het moment dat u gebruikt maakt van onze dienstverlening. Hiervoor zijn een groot aantal kanalen beschikbaar variërend van telefoon tot Twitter. De visie op dienstverlening van gemeente Hof van Twente neemt u mee in hoe u dat snel en efficiënt kunt doen. Kortom: wat mag u van ons verwachten?

Uw vraag bepaalt hoe wij u het beste kunnen helpen. Door te sturen in de keuze van het kanaal bieden wij een betere dienstverlening. Wij zijn transparant over onze dienstverlening en u mag ons hierop aanspreken. Uw feedback gebruiken we om continu onze dienstverlening te verbeteren.

❖ **Digitaal regelen, tenzij ...**

Wij streven ernaar dat u zoveel mogelijk producten 24 uur per dag thuis kunt aanvragen en ontvangen zonder dat u contact hoeft te hebben met één van onze medewerkers.

Dienstverlening moet betaalbaar blijven door effectief en efficiënt te werken. Ons uitgangspunt is digitale dienstverlening en waar mogelijk bieden we u voordeel in de vorm van snellere afhandelingstermijnen of lagere kosten bij een digitale aanvraag. Indien andere instanties (digitale) producten sneller en/of goedkoper kunnen leveren dan verwijzen wij u daarnaar toe. Bijvoorbeeld voor een Verklaring omtrent gedrag of een uittreksel met kadastrale gegevens. Bent u digitaal minder vaardig? Geen probleem, op het gemeentehuis helpen we u met het digitaal aanvragen van producten en diensten. Iedere burger heeft recht op de voordelen die digitale dienstverlening biedt.

❖ **Het Serviceteam beantwoordt uw vraag**

De medewerkers van het Serviceteam beantwoorden de meest gestelde vragen via de telefoon, e-mail, contactformulieren en Twitter.

Indien u een vraag heeft aan de gemeente dan kunt u contact opnemen met het Serviceteam. Welk dienstverleningskanaal u kiest, medewerkers van het Serviceteam hebben inzicht in uw persoonlijke gegevens en producten. De meest gestelde vragen worden door een medewerker van het Serviceteam afgehandeld. Indien nodig wordt uw vraag doorgezet en afgehandeld door een vakspecialist.

❖ **Vraag een adviesgesprek aan**

Als u een product niet digitaal kunt aanvragen of de aanvraag is complex dan gaan we met u in gesprek. Indien nodig komen we bij u op bezoek.

Niet alle producten en diensten zijn geschikt om digitaal aan te vragen. Heeft u bijvoorbeeld een bouwkauf gekocht of zorg nodig? Dan zijn er meestal meerdere producten van toepassing. Wij willen u graag van een passend advies voorzien en maatwerk leveren. Indien nodig komen we bij u op bezoek en ontvangt u een samenvatting van de gemaakte afspraken.

❖ **Welkom aan de Publieksbalie**

Wij ontvangen u op afspraak aan de Publieksbalie voor producten waarvoor een persoonlijk contact is vereist.

Voor een aantal producten is een bezoek aan de Publieksbalie wettelijk verplicht. Omdat u vooraf een afspraak maakt is wachten niet nodig. Voor het ophalen van uw reisdocument of rijbewijs heeft u geen afspraak nodig. U kunt het document tijdens openingstijden ophalen.

❖ **Ondernemersloket**

Ondernemers kunnen rechtstreeks contact opnemen met de Accountmanager Bedrijven.

Bent u ondernemer en heeft een vraag? Berryl Michel is Accountmanager Bedrijven en daarmee het algemeen aanspreekpunt voor ondernemers. Zij heeft als taak u bij te staan met vragen over het starten, uitbreiden of verplaatsen van een bedrijf, bedrijfshuisvesting, economische ontwikkelingen, beleid en innovatie. U kunt Berryl bereiken via telefoonnummer 0547 – 85 85 85 of per e-mail ondernemersloket@hofvantwente.nl.

❖ **Verantwoording**

Wij zijn aanspreekbaar op onze prestaties en leggen periodiek verantwoording af.

Onze servicenormen zijn transparant en voor iedereen beschikbaar. U mag ons aanspreken op het moment dat wij onze servicenormen niet behalen. Daarnaast kunt u ons helpen om onze dienstverlening te verbeteren. Kort nadat we contact met u hebben gehad stellen we u aantal korte doelgerichte vragen. Als blijkt dat het dienstverleningsproces niet goed is verlopen nemen wij contact met u op. Met uw feedback verbeteren wij onze dienstverleningsprocessen en servicenormen. Via de website www.hofvantwente.nl kunt u maandelijks onze prestaties inzien.

Bijlage 1: Servicenormen gemeente Hof van Twente

Bijlage 2: Visie op dienstverlening in beeld.