

Principes van Dienstverlening

Gemeente Groningen

De gemeente Groningen stelt haar **inwoner** en **ondernemer** centraal. Interactie met de gemeente is ingericht vanuit de **beleving** van de inwoner en ondernemer.



We stellen onze inwoner en ondernemer centraal

We zijn er voor onze inwoner en ondernemer en richten onze dienstverlening in vanuit hun perspectief. Dit betekent dat we niet alleen reageren op een vraag, maar de inwoner ook daadwerkelijk helpen met een oplossing voor het probleem.



Onze inwoner en ondernemer ervaren één gemeente

We spreken met één mond en houden oog houden voor de menselijke maat. We zorgen ervoor dat de interne, decentrale organisatie geen negatieve weerslag heeft op de ervaring van de inwoner of ondernemer. Dienstverlening wordt door onze medewerkers ervaren en uitgedragen als een collectieve opgave. Zo voorkomen we een digitaal doolhof voor onze inwoners.



Informatie en gegevens inzichtelijk op één centrale plek

Voor een goede interactie tussen inwoner en gemeente zijn de actuele behoeften en de juiste beschikbare informatie van groot belang. Op deze manier hoeven inwoners maar één keer hun verhaal te doen, ongeacht wie ze spreken. Inwoners en medewerkers hebben inzicht in alle relevante informatie voor het realiseren van een passende oplossing.



De interactie is kanaalonafhankelijk

De inwoner of ondernemer kiest het gewenste contactkanaal, waarbij deze kanalen allemaal naadloos op elkaar zijn aangesloten. We schrijven in duidelijke taal en voldoen aan wettelijke toegankelijkheidseisen. Een vraag via de telefoon wordt net zo goed behandeld als een vraag via een contactformulier of via social media.



Digitaal waar kan, fysiek waar nodig

Onze inwoners zijn digitale interactie steeds normaler gaan vinden en verwachten dit ook van ons. Tegelijkertijd zijn wij er als inclusieve gemeente voor al onze inwoners: De fysieke dienstverlening blijft vindbaar en beschikbaar. Dit betekent dat het mogelijk blijft om producten of diensten fysiek aan te vragen.



Proactief en Preventief

We bieden onze dienstverlening actief aan: We gaan op basis van actuele informatie relevante producten en diensten richting onze inwoners communiceren. De situatie van onze inwoners vraagt daarnaast om empathisch vermogen van onze medewerkers, zodat er altijd zorgvuldig naar een oplossing wordt gezocht.