

Dienstverlening in ons DNA: basisafspraken

Zo gaan wij om met anderen: met inwoners en met elkaar



Open organisatie

- ✓ We zijn altijd eerlijk en open. Ook als we slecht nieuws hebben of iets nog niet weten.
- ✓ We geven onze fouten toe en kijken hoe we die kunnen herstellen.
- ✓ We praten met respect over anderen, ook als contact moeizaam gaat.
- ✓ Grenzen aangeven mag. Maar we blijven wel beleefd.



Afspraak is afspraak

- ✓ We doen wat we beloofd hebben.
- ✓ We zeggen niets toe als we niet zeker weten of we het waar kunnen maken.
- ✓ We zijn één organisatie: we vallen elkaar niet af en onze communicatie is eenduidig.
- ✓ Moeten we 'nee' verkopen? Dan denken we mee of een alternatief mogelijk is.



Iedereen doet mee

- ✓ We behandelen iedereen gelijkwaardig.
- ✓ We schrijven en praten in begrijpelijke taal. Ook naar elkaar en naar de raad.
- ✓ We maken alle processen zo makkelijk en begrijpelijk mogelijk. Merken we dat dat niet zo is? Dan passen we het aan.
- ✓ We checken of we de ander goed begrepen hebben voordat we conclusies trekken.



Op tijd reageren

- ✓ We laten altijd weten op welke datum we bij uiterlijk bij iemand terugkomen.
- ✓ We communiceren vooraf hoe lang de behandeling van een aanvraag of verzoek maximaal duurt.
- ✓ We handelen zaken af binnen de maximale tijd die ervoor staat. Liever eerder.
- ✓ Redden we dit niet? Dan laten we dat uiterlijk twee werkdagen van tevoren weten.



Bereikbaarheid

- ✓ We zijn goed bereikbaar. Dus nemen we onze telefoon op, lezen we onze mail en is onze agenda bijgewerkt en zichtbaar voor alle collega's.
- ✓ We reageren uiterlijk binnen drie werkdagen op e-mail en terugbelnotities.
- ✓ Heb je nog geen antwoord? Dan laat je weten wanneer je dat wel verwacht.
- ✓ Wij sturen mensen niet van het kastje naar de muur. Dus krijg je een vraag die niet voor jou is? Dan stem jij met collega's af wie het wel oppakt.

ONZE DIENSTVERLENING
IS MENSELIJK, MAKKELIJK,
BETROUWBAAR
EN BETROKKEN.

ONZE KERNWAARDEN
ZIJN EIGENAARSCHAP,
VERTROUWEN, SAMENSPEL
EN VOORTDUREND
LEREN & VERBETEREN.



Gemeente Oudewater



gemeente
WOERDEN