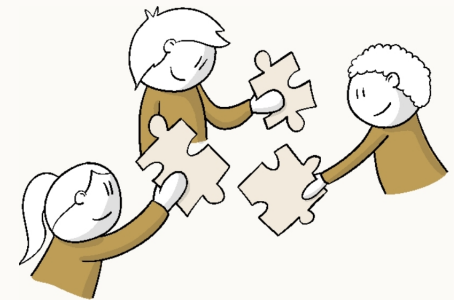
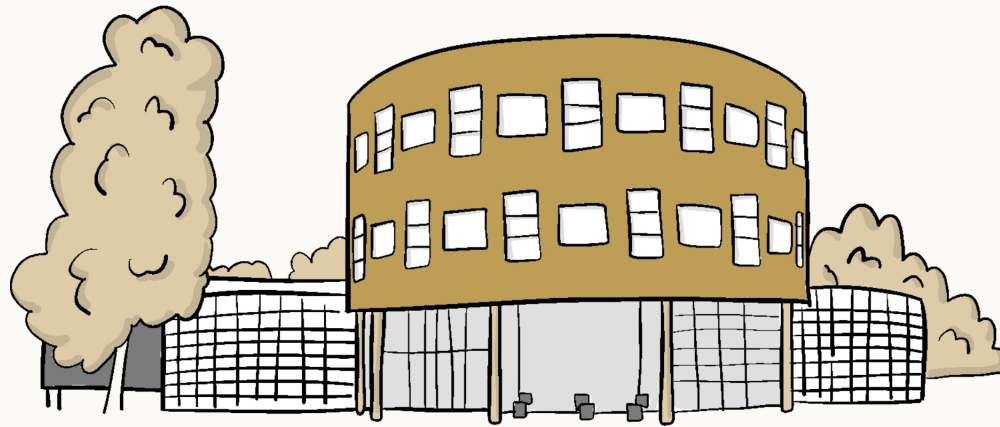


Programma Dienstverlening – gemeente Ooststellingwerf



Contact met de gemeente



Telefoontjes

- 1400 per maand - algemeen nummer
- 365 per maand - Gebiedsteam



Websitebezoek

- Bijna 100.000 (2026)
- 341.000 pagina's bekeken

1. Toezicht en handhaving
2. Bomen
3. Groen



Baliebezoek

- 1100 per maand
- Op afspraak: ong. 73%



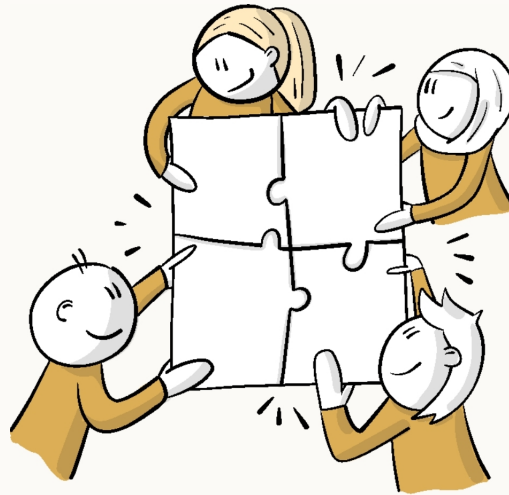
BuitenBeter

- 3000 per jaar
- Dit jaar al 2300



Programma Dienstverlening

Samen verantwoordelijk voor goede
dienstverlening



Van denken vanuit onze eigen organisatie - naar denken
vanuit de inwoner.

“Wat merkt de inwoner hiervan?”

De 5 kernbeloften van Ooststellingwerf

1 DREMPELLOOS CONTACT
- ONLINE en OFFLINE -

2 WE HELPEN GRAAG en GOED
- LIEFST EEN STAPJE BETER -

3 WE PAKKEN DOOR
BIJ COMPLEXE VRAGEN

4 WE DOEN WAT WE BELOVEN

5 WE WERKEN SAMEN

Meten = weten:

- inwonerbeleving en –
- tevredenheid
- klantreizen



Interne bewustwording:

- houding & gedrag
- inzet slimme techniek

DIT KUNNEN WE ALLEEN SAMEN!

Belofte 1

1 ★ DREMPELLOOS CONTACT - ONLINE en OFFLINE -



- ✓ Toegankelijk - *via meerdere kanalen*
- ✓ Digitaal waar het kan. Persoonlijk waar het moet!
- ✓ Alle teksten op taalniveau B1
- ✓ Informatie is goed en makkelijk vindbaar op de website
- ✓ In het eerste contact zoveel mogelijk direct antwoord

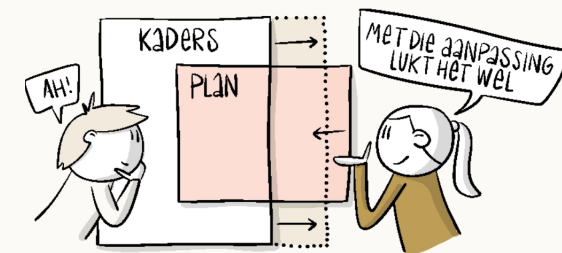


Belofte 2

2 WE HELPEN GRAAG en GOED - LIEFST EEN STAPJE BETER -



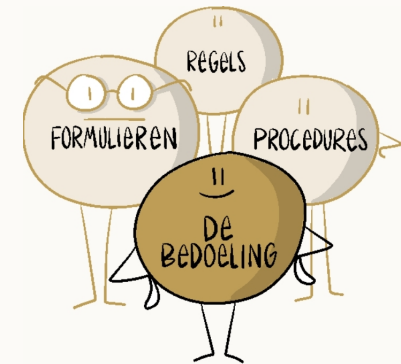
- ✓ We denken vanuit de inwoner
- ✓ We begrijpen hoe we er voor de inwoner kunnen zijn
- ✓ We denken mee hoe het wél kan
- ✓ Dienstverlening in ons DNA



3 WE PAKKEN DOOR BIJ COMPLEXE VRAGEN



- ✓ We wegen belangen goed af en houden rekening met de menselijke maat
- ✓ We durven buiten standaardprocedures te kijken
- ✓ Integrale oplossingen
- ✓ We leggen het 'waarom' (de afweging) beter uit



Belofte 4

4 WE DOEN WAT WE BELOVEN



- ✓ Servicenormen zijn bekend en daar handelen we naar
- ✓ We zijn eerlijk en duidelijk, ook als het antwoord 'nee' is
- ✓ We zijn transparant over ons werk, het proces en bezwaarmogelijkheden



5 WE WERKEN SAMEN



- ✓ Het is duidelijk wat rollen en verantwoordelijkheden zijn in een integrale samenwerking (eigenaarschap)
- ✓ Gezamenlijke casusoverleggen bij (complexe) vraagstukken
- ✓ Informatie wordt gedeeld waar nodig



✓ Financieel kader

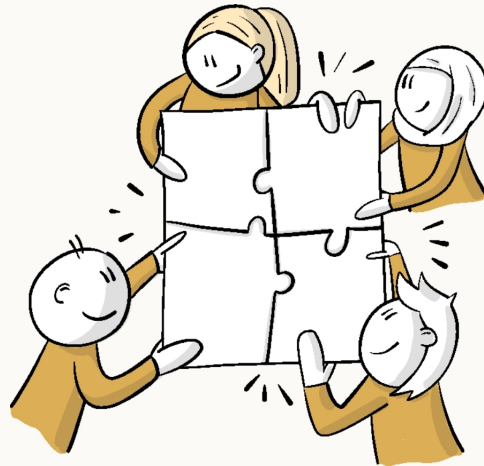
Tot en met 2027

- elk jaar € 100.000,- uit POK-gelden
- € 25.000,- door de raad beschikbaar gesteld.

✓ Controleren

We maken resultaten zichtbaar en rapporteren daar elk half jaar over.

Eind 2027 evaluatie + resultaat en evt. vervolg Programma Dienstverlening.



Jelleke Bouma – j.bouma@ooststellingwerf.nl
Programmamanager Dienstverlening

