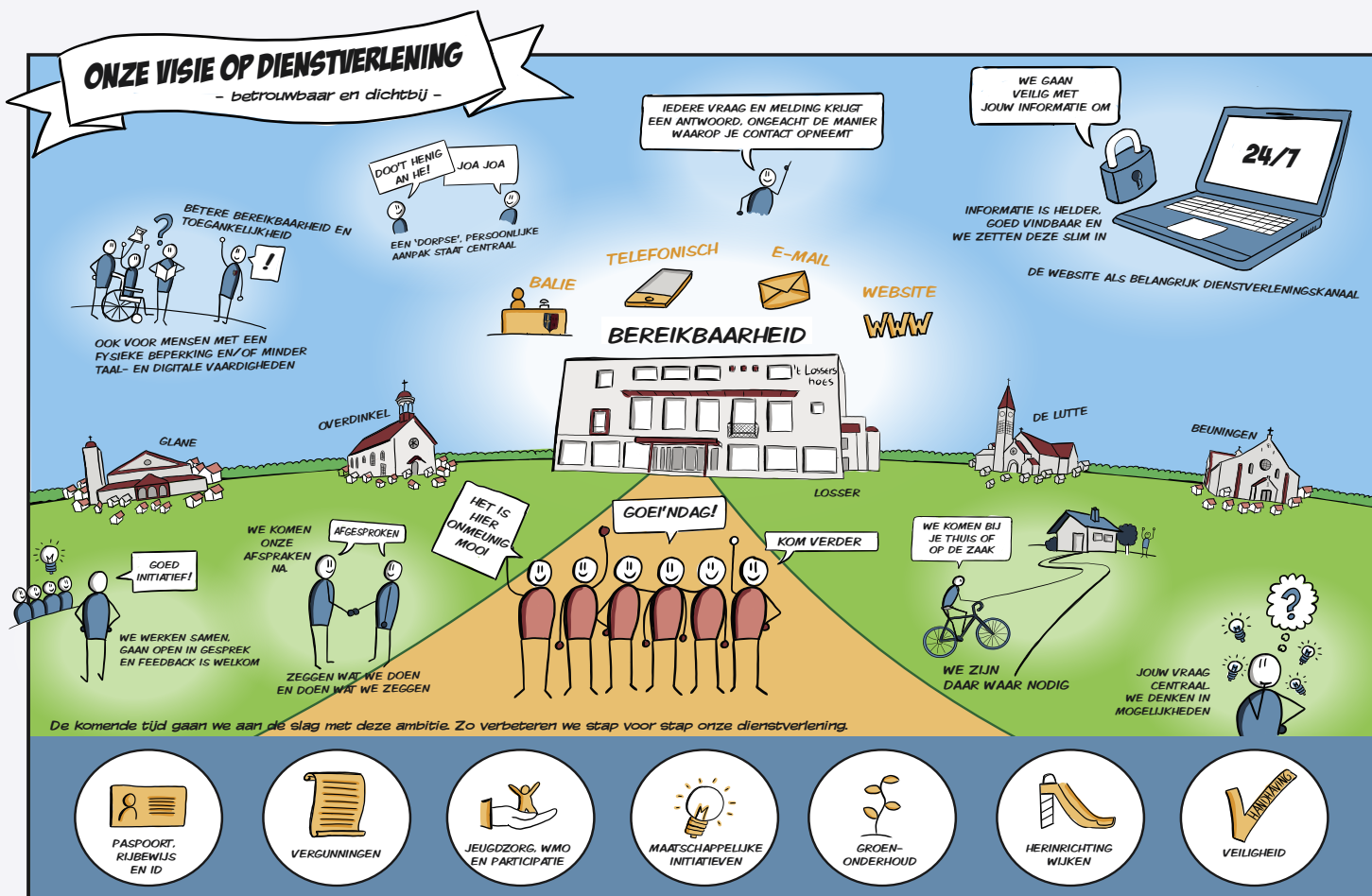




Betrouwbaar en dichtbij



We zijn daar waar en wanneer we nodig zijn

We zijn daar waar we nodig zijn

Onze **missie** is om het leven, recreëren, ondernemen en werken in de gemeente Losser onmeunig fijn te maken. Met onze kwaliteit van dienstverlening leveren we een positieve bijdrage aan het leefplezier en het leefgemak van inwoners en ondernemers.

In onze kwaliteit van dienstverlening staat centraal dat we **werken vanuit de bedoeling**. Wat betekent dat we aansluiten bij de vragen en behoeften van inwoners en ondernemers. We gaan open in gesprek. We luisteren, stellen vragen én vertrekken in de basis vanuit een 'ja, dit kan wel' houding. Dat betekent dat we **denken in mogelijkheden**, waarbij we rekening houden met onze rol en het algemeen belang.

Vraagstukken en nieuwe ontwikkelingen pakken we bij voorkeur **samen met de samenleving** op. We betrekken inwoners en ondernemers, en waarderen hun betrokkenheid. We staan ook **open voor initiatieven uit de samenleving**. Als gemeente zijn we bij deze initiatieven faciliterend. Dat betekent dat we het niet overnemen, maar heldere kaders meegeven en ondersteunen waar dat passend is.

In alle gevallen zijn we **duidelijk** in onze communicatie. Inwoners en ondernemers weten wat ze van ons kunnen verwachten. We geven uitleg over het proces, en zijn **transparant** over de voortgang en de uitkomst. We durven maatwerk toe te passen en zijn in staat de keuzes die we daarin hebben gemaakt toe te lichten. Bij nieuwe plannen met een directe impact voor inwoners en ondernemers **betrekken én informeren** wij deze inwoners en ondernemers proactief. Inwoners en ondernemers die niet direct betrokken zijn, kunnen gemakkelijk zelfstandig informatie vinden.

In de plaats, de tijd en de wijze waarop wij onze dienstverlening aanbieden stellen wij ons **flexibel** op. We zijn redelijkerwijs **daar, waar en wanneer we nodig zijn**. En sluiten hierin zoveel mogelijk aan op wat de inwoner of ondernemer prettig vindt. Centraal staat dat we **bereikbaar** zijn en dat **iedere vraag een antwoord** krijgt, ongeacht de manier waarop contact met ons wordt opgenomen.

Om flexibele dienstverlening te bieden combineren we onze 'dorpse' aanpak met de kansen op het gebied van **digitale dienstverlening**. De website wordt ons primaire dienstverleningskanaal die **24 uur per dag** bereikbaar is.

Deze visie is volledig tot stand gekomen op basis van een participatietraject met de samenleving. Benieuwd welke tips en adviezen door de samenleving zijn meegegeven? Kijk dan op: www.losser.nl



Daarnaast zetten we in op het mogelijk maken van een online dossier waarin professional en inwoner of ondernemer samen kunnen werken aan een plan of (aan)vraag.

Onze **laagdrempelige 'dorpse' aanpak** kenmerkt zich door **vriendelijk, duidelijk en proactief** contact. Waarbij we streven naar het bieden van 'inclusieve dienstverlening'; het redelijkerwijs **toegankelijk** zijn voor alle inwoners en ondernemers ongeacht de taal- en digitale vaardigheden.

Als het gaat om onze informatie- en communicatietechnologie (ICT) hanteren we het uitgangspunt '**we zijn klaar voor morgen**'. Dit betekent dat we de basis op orde hebben. We voldoen aan veiligheidseisen en wet- en regelgeving. Tegelijkertijd bereiden we ons voor op morgen, we zorgen voor het actueel houden van onze ICT-infrastructuur en de nodige **wendbaarheid van informatie**. Zo stellen we professionals in staat eenvoudig en **veilig** informatie uit te wisselen, en daarmee de inwoner en ondernemer sneller en vanuit een **integrale blik** te kunnen helpen.

Dienstverlening zien wij als de interactie tussen inwoners, ondernemers en de gemeente (professionals en dienstverleningskanalen).

In deze visie gaat het over alle vormen van dienstverlening die de gemeente Losser biedt. Van meldingen openbare ruimte, vergunningverlening, het aanvragen van ondersteuning zorg en bijstand, het aanvragen van een paspoort en rijbewijs, tot het bespreken en faciliteren van initiatieven uit de samenleving.

Kenmerkend voor onze werkwijze

- 1 Ons werk levert direct of indirect een positieve bijdrage aan het onmeunig mooi wonen, recreëren en werken in de gemeente Losser.
- 2 We denken en handelen vanuit de behoefte van de inwoner en de ondernemer. Daarbij houden we rekening met onze rol en het algemeen belang.
- 3 We denken mee en denken in de basis vanuit het: 'ja, dit kan wél - principe'. We zijn zo georganiseerd dat we vragen van een integraal afgewogen antwoord kunnen voorzien.
- 4 We durven maatwerk toe te passen en zijn transparant over de gemaakte keuzes.
- 5 Wij stellen ons flexibel op en zijn daar waar en wanneer we nodig zijn.
- 6 Inwoners kunnen zelf kiezen hoe ze ons benaderen. Ongeacht de kanaalkeuze worden vragen tijdig, kundig en integraal beantwoord. Iedere vraag, melding en klacht krijgt tijdig een antwoord.
- 7 Onze communicatie is vriendelijk, duidelijk en proactief.



- 8 Bij nieuwe ontwikkelingen betrekken we inwoners en geven we, waar passend, nadrukkelijke ruimte voor het meedenken en meebeslissen. We waarderen de betrokkenheid van inwoners en ondernemers. En leren van de feedback die zij ons geven.
- 9 Initiatieven vanuit de samenleving geven we de aandacht die zij verdienen. We faciliteren dit met aandacht, en bieden hiervoor heldere kaders.
- 10 Zowel onze online- als fysieke dienstverlening is goed bereikbaar, en eenvoudig te gebruiken en te begrijpen. De 'openingstijden' en gebruiksmogelijkheden van onze kanalen zijn duidelijk en zo op elkaar afgestemd dat vragen naar de juiste plek in de organisatie worden geleid.

