gemeente
Barneveld

Aandachtsgebied: Dienstverlening
Team Bestuursondersteuning
Behandelaar: R. Laverman
Telefoonnummer:

Voorstelnr. 354922/359985
Barneveld, 13 maart 2025
Portefeuillehouder: M.H.J. Pluimers-Foeken

Onderwerp: Herijking servicenormen

Gevraagde beslissing:

1. Instemmen met de herijkte servicenormen.
2. De herijkte servicenormen ter kennisname brengen aan de raad.
3. In het vierde kwartaal van 2025 ambtelijk en bestuurlijk gesprekken voeren over de visie op dienstverlening en de structurele inbedding daarvan in de organisatie na 2026.

1. Inleiding

De gemeente streeft naar een toekomstbestendige, toegankelijke en responsieve dienstverlening die aansluit bij de verwachtingen van inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Dit vraagt om een continue doorontwikkeling van de manier waarop wij contact onderhouden en diensten verlenen. In lijn met deze ambitie zijn de servicenormen geactualiseerd, met als doel heldere verwachtingen te scheppen en de uitvoerbaarheid binnen de organisatie te verbeteren. Dit proces is zorgvuldig doorlopen in afstemming met het burgerpanel en interne stakeholders.

Allereerst hebben inwoners, ondernemers, verenigingen en instellingen een basisrecht op toegang tot gemeentelijke dienstverlening. Met deze actualisatie wordt de basis gelegd voor een transparante en voorspelbare gemeentelijke dienstverlening. Inwoners en ondernemers krijgen een duidelijk beeld van wat zij kunnen verwachten, terwijl de organisatie handvatten krijgt om stapsgewijs te blijven verbeteren. De herijking bevat geen verdere aanscherpingen, maar richt zich primair op het daadwerkelijk realiseren van de bestaande normen. De herijking sluit aan bij nationale ontwikkelingen op het gebied van digitale toegankelijkheid, hybride dienstverlening en het versterken van de publieke dienstverlening als fundament van het lokale bestuur.

2. Beoogd effect

Deze actualisatie is een onderdeel van het eerder vastgestelde programma Dienstverlening, dat reeds sinds 2022 gericht is op het structureel verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. Binnen dit programma zijn stappen gezet om de bereikbaarheid, transparantie en procesoptimalisatie te verbeteren.
De herijking van de servicenormen is een onderdeel van het programmaplan 2024 en onderstreept de inzet van de gemeente om dienstverlening niet alleen te moderniseren, maar ook toegankelijk en uitvoerbaar te houden. Het is in 2022 de bestuurlijke wens geweest om de servicenormen na 2 jaar te herijken.
Het Programma Dienstverlening heeft niet alleen als doel om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren, maar speelt ook een belangrijke rol bij de implementatie van nieuwe wetgeving. Onder dit programma vallen onder andere de Wet open overheid (Woo), de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) en de verdere inrichting van het zaaksysteem. Door deze brede aanpak draagt het programma bij aan een toekomstbestendige dienstverlening die voldoet aan de wettelijke eisen en de veranderende verwachtingen van inwoners.

3. Argumenten

1.1 *Gebaseerd op analyse*
De herijking van de servicenormen is gebaseerd op een kritische analyse van de bestaande normen en een toetsing op haalbaarheid binnen de organisatie. De belangrijkste aanpassingen zijn:

- Duidelijkheid en realisme:
  De bewoordingen zijn aangescherpt om verwachtingen explicieter te maken en knelpunten in de uitvoerbaarheid weg te nemen. Is een inwoner of ondernemer niet tevreden over de dienstverlening, dan kan deze een klacht indienen over het niet behalen van de servicenorm via elk kanaal.
- Multichannel-aanpak:
  Naast traditionele kanalen als telefoon en balie zijn digitale contactopties, zoals livechat en WhatsApp, nadrukkelijker opgenomen.
- Reële reactietermijnen:
  Waar nodig zijn normen aangepast om beter aan te sluiten op de praktijk, zoals een eerste inhoudelijke reactie binnen twee werkdagen in plaats van één werkdag.
- Toegankelijkheid en maatwerk:
  Extra aandacht voor het belang van maatwerk in complexe casussen en de mogelijkheid voor inwoners om via een passend kanaal geholpen te worden.

1.2 *Inzichten inwonerspanel zijn meegenomen*
De herijking sluit aan bij recente inzichten uit het inwonerspanel over dienstverlening. Hieruit blijkt dat inwoners de digitale dienstverlening waarderen, maar dat een substantiële groep de behoefte aan persoonlijke en telefonische ondersteuning blijft benadrukken. Dit bevestigt de noodzaak van een hybride aanpak waarin digitale innovatie en maatwerk hand in hand gaan.

1.3 *Realistische en haalbare servicenormen*
De herijking maakt dat de normen meer helder en uitvoerbaar zijn geformuleerd. Op een aantal punten zijn de normen aangepast op basis van nieuwe inzichten vanuit de organisatie en feedback vanuit het bewonerspanel. De was-wordt lijst in bijlage 2 geeft aan welke (met name tekstuele) aanpassingen worden voorgesteld. De ambitie en het dienstverleningsniveau blijven op hetzelfde niveau.

2.1 *De gemeenteraad is geïnformeerd*
Door dit voorstel door te geleiden naar de gemeenteraad zijn zij geïnformeerd over de ontwikkelingen in het bestaande programma dienstverlening.

3.1 *Afronding van het programma vraagt om borging in de organisatie*
Hoewel het Programma Dienstverlening veel verbeteringen heeft gebracht, is dit programma in beginsel een tijdelijke structuur die is opgezet om versnelling te brengen. Nu het programma de afrondende fase nadert, is het van belang om na te denken over de structurele borging van de behaalde resultaten. Daarom wordt voorgesteld om in het eerste kwartaal van 2025 een gesprek te voeren over de toekomst van de gemeentelijke dienstverlening en hoe deze regulier kan worden ingebed in de staande organisatie waar eventuele gewenste ontwikkelingen een plek kunnen krijgen.
Dit biedt de mogelijkheid om te bepalen welke onderdelen structureel verankerd moeten worden en welke ambities op langere termijn verder kunnen worden ontwikkeld.

4. Kanttekeningen

Servicenormen bij ketenpartners
Vanuit het perspectief van de inwoner is het van belang dat de dienstverlening in ketens met verbonden partijen op elkaar is afgestemd. Een belangrijke partner in deze is de OddV. Er is tot op heden geen afstemming met OddV geweest over de servicenormen. Er is wel contact geweest met OddV over de verantwoordelijkheid van OddV om te voldoen aan de Wmebv. Het eventueel synchroniseren van servicenormen met OddV zal voor de omgevingsdienst mogelijk een uitdaging zijn omdat de dienst met meerdere deelnemers deze afstemming zal moeten vinden. Voorstel is om het gesprek aan te gaan met OddV om te bezien wat de mogelijkheden zijn.

5. Financiën

De actualisatie van de servicenormen heeft geen structurele financiële consequenties. De kosten voor de communicatiecampagne worden opgevangen binnen de bestaande middelen van het Programma Dienstverlening.

6. Participatie en communicatie

a. Participatie
   De herijkte servicenormen zijn besproken met het burgerpanel en intern afgestemd met betrokken medewerkers. Uit deze consultatie is gebleken dat inwoners behoefte hebben aan duidelijkheid over wat zij kunnen verwachten, zonder dat de normen onnodig ambitieus worden gesteld. De uitkomsten hiervan zijn meegenomen in de herijking.
b. Communicatie
   Na vaststelling volgt een gerichte communicatiecampagne, zowel intern als extern. Intern ligt de nadruk op de uniforme toepassing en borging binnen de organisatie. Extern wordt ingezet op het informeren van inwoners en ondernemers over de normen en de manier waarop zij gebruik kunnen maken van gemeentelijke diensten.

7. Vervolgstap

- Maart 2025: Ter kennisname aan de gemeenteraad.
- Maart-april 2025: Start van de interne en externe communicatiecampagne.
- 4e kwartaal 2025: Gesprekken (bestuurlijk en ambtelijk) voeren over de visie op dienstverlening en de structurele inbedding in de organisatie na 2026.

2026 Is het laatste jaar van het programma Dienstverlening. Van belang is dat de programmaresultaten goed in de organisatie geborgd worden en dat er keuzes gemaakt worden hoe na 2026 de verdere ontwikkeling van dienstverlening opgepakt gaat worden. De gesprekken in het vierde kwartaal 2025 zijn een eerste aanzet voor deze keuzes evenals een nog uit te voeren evaluatie van het programma in 2026.

8. Bijlagen

1) Overzicht herijkte servicenormen
2) Was-wordt overzicht servicenormen

Bijlage 1:

Servicenormen Gemeente Barneveld 2025

Dienstverlening waar iedereen blij van wordt

Dienstverlening is van ons allemaal. Maar natuurlijk vooral vóór onze inwoners, ondernemers en partners. Zij hebben een basisrecht op toegang tot gemeentelijke dienstverlening. We verhogen doorlopend het niveau van onze dienstverlening, met als ultieme doel: 'Blij met Barneveld'.
Het vernieuwde dienstverleningsconcept is vol betrokkenheid en toewijding geschreven met onze inwoners in het achterhoofd. Iedere interactie met de gemeente Barneveld moet het goede gevoel oproepen. Laten we samen de handen ineenslaan om 'Blij met Barneveld' meer dan alleen een doelstelling te laten zijn. Zo wordt het een blijvend kenmerk van onze mooie gemeente. Met als rode draad: dienstverlening waar iedereen blij van wordt, inclusief wijzelf.
Wij voelen steeds beter aan wat onze inwoners, ondernemers en partners nodig hebben. We spelen daarop in met een dienstverleningspakket dat niet alleen doeltreffend en efficiënt is, maar ook persoonlijk en oplossingsgericht. Daarbij koesteren we onze kernwaarden die de gemeente Barneveld op de kaart zet: gastvrij, ondernemend, verbindend en wendbaar. Met onze dienstverlening brengen we deze waarden in de praktijk. Dienstverlening is niet langer alleen service, maar ook een verbindende ervaring. De inwoner verdient een gemeente waar ze op kunnen bouwen.

Dienstverlening: hoe doen we dat?

Onze dienstverlening is persoonlijk, oprecht en zo eenvoudig mogelijk. Met een digitale insteek versimpelen we processen waar dat kan en behouden we menselijk contact waar dat gewenst is.
Dit is hoe we het (gaan) doen:

- De vraag centraal: we geven via elk kanaal hetzelfde antwoord
- Eenvoudige, begrijpelijke en transparante communicatie
- Snelle en duidelijk antwoorden
- Digitaal waar het kan, persoonlijk als de situatie daarom vraagt
- We zijn er om de inwoner te helpen. We luisteren goed en zorgen voor de beste oplossing

Samen tillen we onze dienstverlening naar een hoger niveau en zorgen we dat iedereen blij is. Dáár gaan we voor!

Barneveldse servicenormen

Servicenormen laten zien waar onze inwoners, ondernemers en partners op kunnen rekenen in hun contacten met de gemeente Barneveld.
Servicenormen zijn gebaseerd op verwachtingen van inwoners, ondernemers en partners en een verdere uitwerking van onze doelen.
Servicenormen verwoorden het gewenste minimale kwaliteitsniveau waar wij naar toe groeien.

Algemeen

- 24/7 actuele informatie over producten en dienstverlening via www.barneveld.nl
- 24/7 aanvragen van producten via www.barneveld.nl
- Ondersteuning krijgen bij (aan)vragen op www.barneveld.nl via livechat of Whatsapp.
- Als u via de website een aanvraag of melding doet, ontvangt u informatie hoe wij uw aanvraag gaan behandelen en afhandelen. Waar mogelijk krijgt u het product ook digitaal geleverd.
- Als er een bericht voor u klaar staat in uw MijnBarneveld, ontvangt u een notificatie per e-mail.
- Onze online informatie en dienstverlening zijn toegankelijk voor iedereen. Als u vragen heeft of problemen ervaart, dan kunt u contact opnemen en helpen wij u verder. Dat kan via website, MijnBarneveld, telefoon of op afspraak.
- Als u online contact met ons heeft, krijgt u de mogelijkheid om in een eigen omgeving uw gegevens, aanvragen en meldingen te beheren.
- Als u niet tevreden bent over de dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen over het niet behalen van de servicenorm via elk kanaal.

Contactformulier

- Als u contact zoekt met de gemeente Barneveld dan kan dat ook via de website van de gemeente. Op www.barneveld.nl kunt u via een contactformulier een vraag, compliment of reactie sturen.
- U krijgt per ommegaande een ontvangstbevestiging met een registratienummer.
- In de eerste reactie (binnen 48 uur) krijgt u inhoudelijk antwoord of informatie over hoe wij uw aanvraag gaan behandelen en afhandelen.

Telefoon

- Als u contact zoekt via de telefoon, kunt u altijd gebruik maken van ons telefoonnummer 14 0342.
- Ons telefoonnummer is op werkdagen bereikbaar van 9.00-16.30 uur (ma-do) en 9.00-13.00 uur (vr).
- Als u met ons belt, geven wij zo veel mogelijk direct een inhoudelijk antwoord. Als dit niet mogelijk is, verbinden wij u door met een deskundige collega.
- Als u uw persoonlijke situatie wilt toelichten, dan brengen wij u zo snel mogelijk in contact met de betrokken inhoudelijk deskundige collega.
- We verbinden u indien nodig door en informeren de collega over uw vraag.
- Als u met ons belt of contact zoekt via livechat, streven wij ernaar uw wachttijd onder de 30 seconden te houden.
- Als er een terugbelverzoek voor u is aangemaakt, dan bellen wij u binnen 1 werkdag terug of binnen de met u afgesproken termijn.

Open balie

- Voor een bezoek aan het gemeentehuis maakt u digitaal of telefonisch een afspraak.
- Wij ontvangen u gastvrij. We begroeten u, helpen u uw weg te vinden naar uw afspraak en staan u beleeft en deskundig te woord. Mocht u extra hulp nodig hebben, dan kunt u dit aangeven bij onze medewerkers.
- U wordt geholpen op het tijdstip dat u heeft afgesproken.

Ondersteuning in een persoonlijk gesprek

- Als u ondersteuning nodig heeft voor uw specifieke situatie doen wij dit in een persoonlijk gesprek. Aan de telefoon of balie stellen wij eerst open vragen om te bepalen wat er nodig is om u te ondersteunen en wie u daar het beste bij kan helpen.
- Een deskundige medewerker komt bij u thuis of in het gemeentehuis om uw specifieke situatie te bespreken.
- Als er meerdere deskundigen nodig zijn om uw vraag te beantwoorden, wordt samen met u goed afgestemd welke aanpak het beste past bij uw situatie. U krijgt een vast contactpersoon die u informeert en bijstaat.
- Al met al zorgen we voor een passende ondersteuning**.**

Schriftelijke correspondentie

- U ontvangt originele besluiten, vertrouwelijke documenten en bewijsstukken per post of via de Berichtenbox. Informatie over de voortgang kunt u ontvangen via mail of MijnBarneveld.
- Als u aangegeven heeft gebruik te maken van de Berichtenbox van mijnoverheid.nl, dan stuurt de gemeente geen fysieke post meer, tenzij dit niet anders kan.
- Als u de gemeente een brief schrijft, dan ontvangt u per ommegaande een ontvangstbevestiging met een registratienummer. Een inhoudelijk antwoord kan langer duren. Dit hangt af van de soort aanvraag.

Social Media

- Als u een vraag stelt of om een reactie vraagt, dan doen we ons best om binnen 1 werkdag de vraag te beantwoorden.
- Wij zullen u antwoord geven via hetzelfde social medium, tenzij uw vraag privacygevoelig of complex is.
- De gemeente is actief op X (@BarneveldInfo), Facebook (/GemeenteBarneveld), LinkedIn (gemeente Barneveld) en Instagram.

Zorgplicht

De gemeente helpt u graag. Dat mag digitaal. Graag zelfs. Wij moeten ervoor zorgen dat wij uw digitale brief, melding, verzoek of aanvraag elektronisch kunnen ontvangen en behandelen. Vindt u het lastig om uw vraag digitaal aan ons te stellen? Dan helpen wij u graag op een andere manier.

- Bent u nog niet zo handig met de computer?
  Dan kunt u terecht bij ons aan de balie in het gemeentehuis. Wij gaan u dan persoonlijk helpen. Bel ons voor een afspraak via 14 0342.
- Kunt u niet naar het gemeentehuis komen?
  Dan kunnen we regelen dat er iemand van ons naar u toekomt.
- Heeft u vragen over digitale dienstverlening met andere overheidsinstanties?
  Dan kunt u terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Het IDO vindt u in de bibliotheek.

- Heeft u een hulpvraag om goed mee te kunnen doen in de maatschappij?
  Maak dan een afspraak met ons via telefoonnummer 14 0342. Wij kijken dan in een persoonlijk gesprek met u wat er nodig is.

Daarnaast biedt de gemeente ook andere mogelijkheden aan om u verder op weg te helpen:

- De gemeente heeft een minima-regeling voor het kopen van een computer.
- De gemeente werkt samen met het Taalhuis van de bibliotheek. Er zijn taal-trainingen en computer-cursussen. Bijvoorbeeld de cursus Digisterker. Daar leert u meer over het omgaan met de websites van de overheid.

Dienstverlening in beweging

De weg naar optimale dienstverlening is als een reis. We groeien naar het gewenste niveau van alle diensten, producten, kanalen en (vervolg)contacten die de gemeente Barneveld met haar inwoners, ondernemers en partners heeft. Dit dienstverleningsconcept bepaalt de koers voor onze gemeente. We zetten volop in op innovatie en continue verbetering. Wij luisteren actief naar de feedback van onze inwoners en partners en integreren deze in onze aanpak. Dit helpt ons om onze diensten beter af te stemmen op de behoeften en om een proactieve, oplossingsgerichte dienstverlening te bieden.

Daarnaast erkennen we het belang van transparantie in onze processen. We streven ernaar om onze inwoners op een heldere en toegankelijke manier te helpen. Door open te communiceren en participatie te bevorderen, bouwen we verder aan een vertrouwensband met onze inwoners. Dit is essentieel voor het succes van ons dienstverleningsconcept.

Tot slot geloven we dat ons dienstverleningsconcept alleen succesvol kan zijn met de juiste houding en vaardigheden van onze medewerkers. Daarom investeren we in trainingen en heldere communicatie om ervoor te zorgen dat collega's optimaal zijn uitgerust om onze doelen te bereiken.

We nodigen iedereen uit om met ons mee te reizen. Samen bouwen we aan sterke dienstverlening en vergroten we de verbinding met de samenleving in Barneveld.

Bijlage 2: servicenormen was-wordt-lijst

Servicenormen oud	Servicenormen nieuw
Algemeen	**Algemeen**
U kunt zelf kiezen hoe u de gemeente Barneveld benadert: via website, chat, e-mail, telefoon, brief, loket, twitter of facebook. Ongeacht uw kanaalkeuze wordt u op basis van dezelfde informatie en procedures geholpen. De openingstijden van onze kanalen zijn duidelijk en op elkaar afgestemd en passen bij de verwachtingen van onze inwoners.	U kunt zelf kiezen hoe u contact opneemt met de gemeente Barneveld. Dat kan via de website, livechat, Whatsapp, telefoon, een brief, een bezoek aan het gemeentehuis of via onze sociale media. U krijgt overal hetzelfde antwoord op uw vraag. Als het om persoonlijke gegevens of complexe zaken gaat, antwoorden we misschien via een ander kanaal. De openingstijden en de tijden waarop we vragen beantwoorden zijn duidelijk.
We wijzen u bij uw aanvraag op de mogelijkheden om onze producten en diensten eenvoudiger en/of sneller aan te kunnen vragen en af te handelen via andere kanalen. Of omdat het kanaal beter aansluit bij uw vraag en omstandigheden.	Kan uw aanvraag voor onze producten of diensten sneller en makkelijker via een ander kanaal? Of past het beter bij uw situatie? Dan laten we u dat weten. Als u niet tevreden bent over de dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen over het niet behalen van de servicenorm via elk kanaal.
U heeft recht op correcte, volledige en actuele informatie in begrijpelijke taal (B1). We onderkennen dat sommige overheidszaken ingewikkeld over kunnen komen en werken aan vereenvoudiging van procedures en proberen drempels voor u weg te nemen.	U heeft recht op duidelijke en correcte informatie die up-to-date is. Sommige zaken met de overheid zijn ingewikkeld. Wij proberen alles eenvoudiger te maken en drempels voor u te verlagen.
U kunt er van op aan dat de gemeente uw privacy respecteert en vertrouwelijk omgaat met uw gegevens.	De gemeente Barneveld beschermt uw privacy en gaat zorgvuldig om met uw gegevens.
In al onze contacten spreken wij u persoonlijk aan, luisteren we eerst aandachtig naar uw verhaal en stellen open vragen om met u mee te kunnen denken. We zijn vriendelijk in woord en daad. Uit onze vragen blijkt dat we enthousiast en nieuwsgierig zijn naar uw ideeën.	Als we persoonlijk contact met u hebben, luisteren we goed en stellen we open vragen. Zo kunnen we met u meedenken. U merkt aan onze vragen dat we geïnteresseerd en enthousiast zijn over uw ideeën. We zijn altijd vriendelijk.
Wij betrekken u actief bij beleidsvorming in de gemeente. Wij bieden u hiervoor informatie en participatiemogelijkheden aan.	We betrekken u waar mogelijk bij het maken van beleid. We geven u daarvoor alle nodige informatie en mogelijkheden om mee te doen.
Website, chat en apps	**Website, chat en MijnBarneveld**
24/7 actuele informatie over producten en dienstverlening via www.barneveld.nl en onze apps.	24/7 actuele informatie over producten en dienstverlening via www.barneveld.nl.
24/7 aanvragen van producten via www.barneveld.nl en onze apps.	24/7 aanvragen van producten via www.barneveld.nl.

Ondersteuning krijgen bij (aan)vragen op www.barneveld.nl via de chat.	Ondersteuning krijgen bij (aan)vragen op www.barneveld.nl via livechat of Whatsapp.
Als u via de website of (gemeentelijke) app een aanvraag of melding indient, ontvangt u behandel- en afhandelinformatie via de e-mail. Waar mogelijk krijgt u het product ook digitaal geleverd.	Als u via de website een aanvraag of melding doet, ontvangt u informatie hoe wij uw aanvraag gaan behandelen en afhandelen. Waar mogelijk krijgt u het product ook digitaal geleverd.
Onze online informatie en dienstverlening zijn toegankelijk voor iedereen. Als u vragen heeft of problemen ervaart, dan kunt u contact opnemen en helpen wij u verder. Dat kan via website, e-mail, telefoon of op afspraak.	Onze online informatie en dienstverlening zijn toegankelijk voor iedereen. Als u vragen heeft of problemen ervaart, dan kunt u contact opnemen en helpen wij u verder. Dat kan via website, MijnBarneveld, telefoon of op afspraak.
Als u online contact met ons heeft, krijgt u de mogelijkheid om in een eigen omgeving uw gegevens, aanvragen en meldingen te beheren.	Als u online contact met ons heeft, krijgt u de mogelijkheid om in een eigen omgeving uw gegevens, aanvragen en meldingen te beheren.
	Als er een bericht voor u klaar staat in uw MijnBarneveld, ontvangt u een notificatie per e-mail.
E-mail	**Contactformulier**
Als u de gemeente e-mailt dan kan dat via info@barneveld.nl. De gemeente kan in aanvulling op dit e-mail adres ook andere e-mail adressen inzetten voor specifieke dienstverlening. Via info@barneveld.nl garanderen wij u dat uw e-mail bij de juiste behandelaar terecht komt.	Als u contact zoekt met de gemeente Barneveld dan kan dat ook via de website van de gemeente. Op www.barneveld.nl kunt u via een contactformulier een vraag, compliment of reactie sturen.
U krijgt een ontvangstbevestiging met een registratienummer.	U krijgt per ommegaande een ontvangstbevestiging met een registratienummer.
Een eerste reactie ontvangt u binnen 1 werkdag.	In de eerste reactie (binnen 2 werkdagen) krijgt u inhoudelijk antwoord of informatie over hoe wij uw aanvraag gaan behandelen en afhandelen.
Een inhoudelijke antwoord kan langer duren; in de eerste reactie krijgt u informatie over behandeling- en afhandelwijze en termijnen.	Een inhoudelijke antwoord kan langer duren; in de eerste reactie krijgt u informatie over behandeling- en afhandelwijze en termijnen.
Telefoon	**Telefoon**
Als u contact zoekt via de telefoon, kunt u altijd gebruik maken van ons algemene servicenummer 14 0342.	Als u contact zoekt via de telefoon, kunt u altijd gebruik maken van ons telefoonnummer 14 0342.

Ons servicenummer is op werkdagen bereikbaar.	Ons telefoonnummer is op werkdagen bereikbaar van 9.00-16.30 uur (ma-do) en 9.00-13.00 uur (vr).
Als u met ons belt, geven wij zo veel mogelijk direct een inhoudelijk antwoord. Als dit niet mogelijk is, verbinden wij u door naar een vakinhoudelijk deskundige.	Als u met ons belt, geven wij zo veel mogelijk direct een inhoudelijk antwoord. Als dit niet mogelijk is, verbinden wij u door met een deskundige collega.
Als u uw persoonlijke situatie wilt toelichten, dan brengen wij u zo snel mogelijk in contact met de betrokken inhoudelijk deskundige.	Als u uw persoonlijke situatie wilt toelichten, dan brengen wij u zo snel mogelijk in contact met de betrokken inhoudelijk deskundige collega.
We verbinden u in zo min mogelijk stappen door en informeren de collega over uw vraag; u hoeft uw vraag dus maar 1 keer te stellen.	We verbinden u indien nodig door en informeren de collega over uw vraag.
Als u met ons belt, streven wij ernaar uw wachttijd onder de 20 seconden te houden.	Als u met ons belt of contact zoekt via livechat, streven wij ernaar uw wachttijd onder de 30 seconden te houden.
Als er een terugbelverzoek voor u is aangemaakt, dan bellen wij u binnen 1 werkdag terug of binnen de met u afgesproken termijn.	Als er een terugbelverzoek voor u is aangemaakt, dan bellen wij u binnen 1 werkdag terug of binnen de met u afgesproken termijn.
Balie	**Open balie**
Als u een afspraak maakt voor een bezoek aan de balie in het gemeentehuis, dan wordt u geholpen op het moment dat u heeft afgesproken.	Voor een bezoek aan het gemeentehuis maakt u digitaal of telefonisch een afspraak.
Als u tijdens openingstijden zonder afspraak binnenloopt, kan de wachttijd voor u geholpen wordt, oplopen tot maximaal 30 minuten.	Als u tijdens openingstijden zonder afspraak binnenloopt, kan de wachttijd voor u geholpen wordt, oplopen tot maximaal 30 minuten.
Als u in het gemeentehuis of bij de milieustraat langs komt, dan ontvangen wij u gastvrij. We begroeten u, helpen u uw weg te vinden naar uw afspraak of naar een balie en staan u beleefd en deskundig te woord.	Wij ontvangen u gastvrij. We begroeten u, helpen u uw weg te vinden naar uw afspraak en staan u beleeft en deskundig te woord. Mocht u extra hulp nodig hebben, dan kunt u dit aangeven bij onze medewerkers.
Als u slecht ter been bent, dan zijn er op alle locaties zitplaatsen beschikbaar. Mocht u extra hulp nodig hebben, dan kunt u dit aangeven bij onze medewerkers.	Als u slecht ter been bent, dan zijn er op alle locaties zitplaatsen beschikbaar. Mocht u extra hulp nodig hebben, dan kunt u dit aangeven bij onze medewerkers.
Onze openingstijden van de bezoeklocaties zijn aangepast aan de momenten waarop onder onze inwoners en ondernemers de meeste behoefte aan een geopende bezoeklocatie is.	Onze openingstijden van de bezoeklocaties zijn aangepast aan de momenten waarop onder onze inwoners en ondernemers de meeste behoefte aan een geopende bezoeklocatie is.
	U wordt geholpen op het tijdstip dat u heeft afgesproken.
Persoonlijk gesprek op locatie	**Ondersteuning in een persoonlijk gesprek**

Als u ondersteuning voor uw specifieke situatie nodig heeft, dan komt een medewerker bij u thuis op gesprek. Dit is altijd een deskundige gesprekspartner.	Als u ondersteuning nodig heeft voor uw specifieke situatie doen wij dit in een persoonlijk gesprek. Aan de telefoon of balie stellen wij eerst open vragen om te bepalen wat er nodig is om u te ondersteunen en wie u daar het beste bij kan helpen.
Aan de telefoon doen we eerst een korte uitvraag om te kunnen bepalen welke deskundige er nodig is.	Een deskundige medewerker komt bij u thuis of in het gemeentehuis om uw specifieke situatie te bespreken.
In situaties dat er meerdere deskundigen betrokken/nodig zijn om uw vraag te beantwoorden, zorgen zij dat ze de aanpak samen goed met elkaar afspreken. U krijgt een vast contactpersoon.	Als er meerdere deskundigen nodig zijn om uw vraag te beantwoorden, wordt samen met u goed afgestemd welke aanpak het beste past bij uw situatie. U krijgt een vast contactpersoon die u informeert en bijstaat.
	Al met al zorgen we voor een passende ondersteuning.
Schriftelijke correspondentie	**Schriftelijke correspondentie**
U ontvangt originele besluiten, vertrouwelijke documenten en bewijsstukken per post of via digitale weg (bijvoorbeeld Berichtenbox of persoonlijke internetpagina).	U ontvangt originele besluiten, vertrouwelijke documenten en bewijsstukken per post of via de Berichtenbox. Informatie over de voortgang kunt u ontvangen via mail of MijnBarneveld.
Als u aangegeven heeft gebruik te maken van de Berichtenbox van MijnOverheid.nl, dan stuurt de gemeente nu geen fysieke post meer, tenzij dit niet anders kan. Al uw correspondentie sturen wij dan naar uw Berichtenbox.	Als u aangegeven heeft gebruik te maken van de Berichtenbox van MijnOverheid.nl, dan stuurt de gemeente geen fysieke post meer, tenzij dit niet anders kan.
Als u de gemeente een brief schrijft, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met een registratienummer. Een inhoudelijk antwoord kan langer duren; in de eerste reactie krijgt u informatie over de behandelingswijze en afhandelingstermijn.	Als u de gemeente een brief schrijft, dan ontvangt u per ommegaande een ontvangstbevestiging met een registratienummer. Een inhoudelijk antwoord kan langer duren. Dit hangt af van de soort aanvraag.
Social Media	**Social Media**
Als u een vraag stelt of om een reactie vraagt, dan krijgt u tijdens kantooruren een eerste reactie.	Als u een vraag stelt of om een reactie vraagt, dan doen we ons best om binnen 1 werkdag de vraag te beantwoorden.
Een inhoudelijk antwoord kan langer duren; in de eerste reactie krijgt u informatie over de behandelingswijze en termijn.	Een inhoudelijk antwoord kan langer duren; in de eerste reactie krijgt u informatie over de behandelingswijze en termijn.
Tenzij uw vraag privacygevoelig of complex is, zullen wij u via hetzelfde social medium antwoorden.	Wij zullen u antwoord geven via hetzelfde social medium, tenzij uw vraag privacygevoelig of complex is.

De gemeente is actief op Twitter (@BarneveldInfo), Facebook (/GemeenteBarneveld) en LinkedIn (gemeente Barneveld).	De gemeente is actief op X (@BarneveldInfo), Facebook (/GemeenteBarneveld), LinkedIn (gemeente Barneveld) en Instagram (gemeente_barneveld).