Service Level Agreement
Publieksdienst Twenterand - Ommen

1. Producten en diensten Publieksdienst

De Publieksdienst – ook wel bekend als Publiekszaken – is het toegangspunt voor inwoners en ondernemers voor het regelen van zaken met de gemeente. Zij kunnen daar terecht voor informatie over producten, wetten, regelingen en procedures. Maar ook voor het aanvragen van reisdocumenten, rijbewijzen, verklaring omtrent gedrag, verhuisaangiften, uittreksels, afschriften en overige formele verklaringen. Indien nodig worden inwoners en ondernemers doorverwezen naar of in contact gebracht met andere dienstverlenende instanties en voorzieningen. De meeste werkzaamheden van de Publieksdienst zijn wettelijk opgedragen aan de gemeente.

Op 12 juli 2022 hebben de burgemeesters van de gemeente Ommen en Twenterand een verklaring tot samenwerking op gebied van Publiekszaken ondertekend. In deze verklaring is overeengekomen dat partijen met ingang van 1 januari 2023 voornemens zijn om langdurig te gaan samenwerken op het gebied van Publieksdiensten. Hiervoor wordt een businesscase opgesteld wat moet resulteren in een DVO. Onderdeel van de DVO is deze SLA bestaande uit 9 Publieksdiensten. In deze SLA zijn de te leveren producten en diensten, serviceniveau en voorwaarden beschreven.

Het gaat daarbij om de volgende producten en diensten:

1. 1e lijn balie burgerzaken (op afspraak);
2. 2e lijn Pakket 1 BRP (BAG/ Briefadressen/LAA/ TMV/ VOW);
3. 2e lijn Pakket 2: Burgerlijke stand (Adoptie/ Boek 1/ Boek 10/ Echtscheiding/ geslachtswijziging/ Huwelijksadministratie/ IPR/ Ouderschap/ Transgender/ Wijziging B.S;
4. 2e lijn Pakket 3: Naturalisatie/ Nationaliteit en Optie;
5. 2e lijn Pakket 4: 1e Inschrijving/ VOE;
6. 2e lijn Pakket 5: Functioneel beheer;
7. 2e lijn Pakket 6: Zelfevaluatie/ Brondocumenten/ Correctie BRP/ Q Module;
8. 2e lijns Pakket 7: Verkiezingen;
9. 2e lijn Pakket 8: Begraafplaats adm/financiële afhandeling/K2B/Piket.

Algemene servicenormen

Het team burgerzaken Ommen volgt de servicenormen van de gemeente Twenterand. Op hoofdlijnen zijn dit de volgende servicenormen:

- *Balie burgerzaken is tijdens werkdagen geopend voor burgerzaken en burgerlijke stand* - De frontoffice burgerzaken is breed inzetbaar, naast de standaard balie zaken neemt de frontoffice ook de burgerlijke stand aanvragen in behandeling. Daarnaast ondersteund de frontoffice de backoffice op bepaalde processen. In de productbladen in deze SLA zijn de openingstijden weergegeven.
- *Inclusie gemeente* - De producten en diensten van burgerzaken Ommen zijn toegankelijk voor alle inwoners in Ommen. Ondanks dat steeds meer producten en diensten digitaal kunnen worden geregeld is dit geen vereiste. Inwoners die niet kunnen of willen, worden geholpen bij de balie.
- *Volledig op afspraak* - Burgerzaken Ommen werkt volledig op afspraak. De inwoners kunnen via verschillende contactkanalen een afspraak, digitaal via de website, telefonisch, per mail of bij de receptie maken. Inwoners die zonder afspraak naar het gemeentehuis Ommen komen worden direct geholpen door de

receptionist. De receptioniste plant een afspraak in. Indien de balie openingstijden en de agenda het toelaat wordt direct een afspraak in de lopende agenda ingepland.

- *Ontvangst en reactie* - Terugbelverzoeken worden binnen 2 werkdagen opgepakt. Digitale en fysieke verzoeken worden binnen 3 werkdagen na ontvangst beantwoord of voorzien van een inhoudelijke ontvangstbevestiging.
- *Openingstijden op jaarbasis conform bijzondere dagen* - Burgerzaken Ommen werkt conform de openingstijden publiekszaken Twenterand. Jaarlijks besluit het CT (managementteam Twenterand) de publieksopeningstijden in het lopende jaar. Voorafgaand aan dit besluit hebben de regisseur van de gemeente Ommen en de teamleider Dienstverlening van de gemeente Twenterand hierover en maken een voorstel richtingen het CT. Het besluit is gebaseerd op de nationale feestdagen, de termijnenwet, het personeelshandboek Twenterand en bijzondere bijeenkomsten/ situaties zoals organisatie brede bijeenkomsten en team brede cursus/training dagen. Na afstemming met Ommen kan hiervan worden afgeweken.
- *Communicatie* - Het communicatieteam Ommen is aanspreekpunt voor team burgerzaken Ommen als het gaat om publicaties, versturen persberichten, beantwoorden persvragen, digitaal loket en andere zaken.
- *Leerbedrijf* - De inzet is om burgerzaken Ommen aan te melden als gecertificeerd leerbedrijf waar studenten de mogelijkheid krijgen om stage te lopen en ervaring op te doen.
- *Robuust* - Er is een nieuw team burgerzaken geworven verantwoordelijk voor het uitvoeren van de burgerzaken taken voor de gemeente Ommen. De medewerkers komen in dienst van de gemeente Twenterand en gaan op werkprocesniveau met elkaar samenwerken. De burgerzaken applicaties en werkprocessen worden (zoveel mogelijk) op dezelfde wijze ingericht en nieuwe ontwikkelingen worden gezamenlijk doorgevoerd. De verwachting is dat de teams naar elkaar groeien waardoor burgerzaken Twenterand en Ommen meer robuust en minder kwetsbaar zal zijn.

Aandachtspunten

Betalingen

Een aantal betalingen, niet gerelateerd aan burgerzaken, worden aan de balie burgerzaken via de pin en mogelijk ook via contante betaling voldaan. Dit gaat bijvoorbeeld om de betalingen van de marktmeester, gehandicaptenparkeerkaart en mogelijk nog andere betalingen.

Flexibiliteit

De openingstijden zoals aangegeven in dit document kunnen daar waar de situatie dit vraagt gewijzigd worden. Het kan gaan om interne of externe redenen. Denk bijvoorbeeld aan het inspelen op de behoefte van inwoners, opvangen van piekmomenten aanvragen bepaalde producten, bijzondere situaties zoals bijvoorbeeld COVID-19 of inschrijvingen Oekraïense vluchtelingen. Er wordt uitgegaan van een bepaalde vorm van flexibiliteit en afstemming met de gemeente Ommen.

Ziekteverzuim

Wanneer er sprake is van kortdurend ziekteverzuim wordt binnen de gemeente Twenterand gezocht naar een oplossing. Wanneer er sprake is van langdurig ziekteverzuim, is er sprake van contact tussen regisseur namens de gemeente Ommen en de teamleider Dienstverlening namens de gemeente Twenterand. Ten aanzien van het langdurig ziekteverzuim wordt in lijn met de richtlijnen binnen de gemeente Twenterand een adviesnota opgesteld. Deze adviesnota is onderwerp van gesprek tussen regisseur en teamleider Dienstverlening. De kosten voortvloeiend uit de adviesnota zijn voor rekening van de gemeente Ommen.

Rapportagemodel
In artikel 6 van de DVO wordt gesproken over een rapportagemodel voor de invulling van de informatievoorziening tussen de gemeente Twenterand en de gemeente Ommen. Het rapportagemodel gaat in de op de volgende onderwerpen:

- Doelstellingen per product;
- Servicenormen per product (kwaliteitsniveau's, termijnen, wachtlijsten, etc.);
    - Kwantitatief:
        - Op afspraak
        - Vrije inloop tijdens balie openingstijden
        - Vrije inloop buiten de balie openingstijden
        - Aantallen aanvragen producten en diensten per werkproces
        - Aantal bezwaarschriften / klachten
    - Kwalitatief
        - Signalen/ actualiteiten/ knelpunten op basis van de kwantitatieve rapportage
        - kwaliteitscontroles/ kwaliteit van de backoffice werkzaamheden (kwaliteit administratie)
- Samenwerking burgerzaken met Ommen
    - Algemeen
    - Signalen/verbeterpunten
- Samenwerking burgerzaken met Hardenberg
    - Algemeen
    - Signalen/verbeterpunten
- Samenwerking burgerzaken en gastdames
    - Algemeen
    - Signalen/verbeterpunten
- Verkiezingen
    - Tijdens: voortgang
    - Na afloop: resultaat (goede telling of anders), evaluatie verkiezingen, knelpunten
- Financiële informatie: begrote en gerealiseerde kosten, kosten van aanvullende dienstverlening en overhead.
- Informatiebeveiling en privacy

1.1 1e lijn balie burgerzaken (op afspraak)

Omschrijving	Het fysiek via een baliefunctie burgerzaken afhandelen van eerstelijns aanvragen burgerzaken producten en diensten.
Inhoud dienstverlening	Deze dienst omvat de fysieke burgerzaken balies in Ommen waar inwoners en ondernemers terecht kunnen voor: aanvragen en afhalen rijbewijs, paspoort en ID-kaart, attestatie de vitae, naamgebruik, waarmerken document, uitnodiging kort verblijf, verklaring omtrent gedrag, legalisatie handtekening, vermissing reisdocumenten, vermissing rijbewijs, aanvragen vluchtelingen/ vreemdelingenpaspoort, gezondheidsverklaring rijbewijs, bewijs van in leven zijn, uittreksel BRP, uittreksel Burgerlijke Stand, internationaal, verhuizing en emigratie.
Serviceniveau	De balie burgerzaken Ommen is beschikbaar op: • maandag, dinsdag en vrijdag 08:30 - 12:30 uur • woensdag van 13:00 -19:00 uur • donderdag 13:00-17:00 uur
Wijze van aanvragen	Geheel of deels digitaal waar mogelijk en/of fysiek aan de balie op afspraak tijdens openingstijden balie burgerzaken.
Doelgroepen	Inwoners en ondernemers van de gemeente Ommen
Voorwaarden	• De balie burgerzaken Ommen werkt volledig op afspraak. Dit wordt in alle communicatie naar inwoners toe kenbaar gemaakt. • Burgerzaken Ommen werkt met dezelfde burgerzaken-afspraken- en aanvullende applicaties als burgerzaken Twenterand. Dit zijn iBurgerzaken, JCC, Oribi. Gewenste situatie is te werken met dezelfde koppelingen en inrichting van deze programma's. • Inwoners kunnen zelf via de website, via andere contactkanalen of fysiek bij de receptie gemeente Ommen een afspraak inplannen. • De receptiebalie ontvangt de inwoners die zonder afspraak langskomen en plannen een afspraak in tijdens de balie openingstijden burgerzaken. • De receptiebalie verzorgt op afspraak het afhalen van documenten tijdens openingstijden balie burgerzaken (ivm check/controle/hulp). Dit is uiterlijk 1 april 2023 ingeregeld. • De receptiebalie en telefonie van de gemeente Ommen is in ieder geval beschikbaar en bereikbaar tijdens de algemene openingstijden gemeente Ommen maandag, dinsdag en donderdag 08:30 – 17:00 uur woensdag van 8:30 -19:00 uur, vrijdag 8:30 – 12:30 uur.

1.2 2e lijn Pakket 1 BRP (BAG/ Briefadressen/LAA/ TMV/ VOW)

Omschrijving	Het behandelen van verzoeken van inwoners en ondernemers voor de Basis Registratie Personen
Inhoud dienstverlening	Deze dienst omvat de behandeling van verzoeken van inwoners en/ of ondernemers voor: • Stamboomonderzoek (front- en backoffice) • Briefadres aanvragen (backoffice) • Hervestiging (backoffice) • Adresonderzoek (front- en backoffice) • Verwerking BAG mutaties (backoffice)
Serviceniveau	De openingstijden voor 2e lijns pakket 1 BRP werkzaamheden zijn gelijk aan de algemene openingstijden gemeente Ommen (met uitzondering van de woensdagavond tussen 17:00-19:00): • maandag, dinsdag en donderdag 08:30 – 17:00 uur • woensdag van 8:30 -17:00 uur • vrijdag 8:30 – 12:30 uur
Wijze van aanvragen	Geheel of deels digitaal waar mogelijk en/of fysiek op het gemeentehuis op afspraak
Doelgroepen	Inwoners en ondernemers van de gemeente Ommen
Voorwaarden	• Burgerzaken Ommen werkt volledig op afspraak. • Burgerzaken Ommen werkt met dezelfde applicatie op gebied van pakket 1 als burgerzaken Twenterand. Dit is iBurgerzaken, JCC, Oribi en sporadisch Suwinet.

1.3 2e lijn Pakket 2: Burgerlijke stand (Adoptie/ Boek 1/ Boek 10/ Echtscheiding/ geslachtswijziging/ Huwelijksadministratie/ IPR/ Ouderschap/ Transgender/ Wijziging b.S

Omschrijving	Het behandelen van verzoeken van inwoners en ondernemers voor de Burgerlijke Stand
Inhoud dienstverlening	Deze dienst omvat de behandeling van verzoeken van inwoners en/ of ondernemers voor: • Informatie huwelijk en geregistreerd partnerschap (front- en backoffice) • Aangifte overlijden (backoffice) • Erkenning kind (front- en backoffice) • Informatie Burgerlijke Stand (front- en backoffice) • Aangifte geboorte (frontoffice) • Aangifte levenloos geborenen (backoffice) • Geslachtswijziging (backoffice) • Informatie naamswijziging (backoffice) • Voltrekken kosteloos huwelijk/partnerschap (BABS) • Adoptie (backoffice)
Serviceniveau	De openingstijden voor pakket 2 backoffice werkzaamheden zijn gelijk aan de algemene openingstijden gemeente Ommen (met uitzondering van de woensdagavond tussen 17:00-19:00): • maandag, dinsdag en donderdag 08:30 – 17:00 uur • woensdag van 8:30 -17:00 uur • vrijdag 8:30 – 12:00 uur De openingstijden voor pakket 2 frontoffice werkzaamheden zijn gelijk aan de openingstijden 1e lijns balie burgerzaken: • maandag, dinsdag en vrijdag 08:30 - 12:30 uur • woensdag van 13:00 -19:00 uur • donderdag 13:00-17:00 uur
Wijze van aanvragen	Geheel of deels digitaal waar mogelijk en/of fysiek op het gemeentehuis op afspraak
Doelgroepen	Inwoners en ondernemers van de gemeente Ommen
Voorwaarden	• Burgerlijke Stand fysiek aanvragen frontoffice zijn uitsluitend op afspraak tijdens openingstijden balie burgerzaken. • Burgerzaken Ommen werkt met dezelfde applicatie op gebied van pakket 2 als burgerzaken Twenterand. Dit zijn iBurgerzaken, JCC en Oribi. • De absen voltrekken de kosteloze huwelijken op de maandagochtend om half 9 en 9 uur.

1.4 2e lijn Pakket 3: Naturalisatie/ Nationaliteit en Optie

Omschrijving	Het behandelen van verzoeken van inwoners voor (verandering van) nationaliteit.
Inhoud dienstverlening	Deze dienst omvat de behandeling van verzoeken van inwoners voor: • Aanvraag naturalisatie (backoffice) • Informatie naturalisatie (backoffice) • Verklaring van verbondenheid (burgemeester)
Serviceniveau	De openingstijden voor pakket 3 zijn gelijk aan de algemene openingstijden gemeente Ommen (met uitzondering van de woensdagavond tussen 17:00-19:00): • maandag, dinsdag en donderdag 08:30 – 17:00 uur • woensdag van 8:30 -17:00 uur • vrijdag 8:30 – 12:30 uur Individuele ceremonie (door de burgemeester)
Wijze van aanvragen	Geheel of deels digitaal waar mogelijk en/of fysiek op het gemeentehuis op afspraak
Doelgroepen	Inwoners van de gemeente Ommen
Voorwaarden	• Naturalisatie kan uitsluitend op afspraak tijdens algemene openingstijden gemeente Ommen. • Burgerzaken Ommen werkt met dezelfde applicatie op gebied van pakket 3 als burgerzaken Twenterand. Dit zijn iBurgerzaken, JCC, Oribi en Discs. • De werkprocessen zijn zoveel mogelijk op dezelfde wijze ingericht als burgerzaken Twenterand

1.5 2e lijn Pakket 4: 1e Inschrijving/ VOE

Omschrijving	Het behandelen van verzoeken van inwoners.
Inhoud dienstverlening	Deze dienst omvat de behandeling van verzoeken van inwoners voor: • Verklaring onder ede, immigratie, emigratie (backoffice).
Serviceniveau	De openingstijden voor pakket 4 zijn gelijk aan de algemene openingstijden gemeente Ommen (met uitzondering van de woensdagavond tussen 17:00-19:00): • maandag, dinsdag en donderdag 08:30 – 17:00 uur • woensdag van 8:30 -17:00 uur • vrijdag 8:30 – 12:30 uur
Wijze van aanvragen	Fysiek in het gemeentehuis.
Doelgroepen	Inwoners van de gemeente Ommen
Voorwaarden	• Inschrijving met VOE kan uitsluitend op afspraak tijdens algemene openingstijden gemeente Ommen. • Burgerzaken Ommen werkt met dezelfde applicatie op gebied van pakket 4 als burgerzaken Twenterand. Dit zijn iBurgerzaken, JCC, Oribi en Discs

1.6 2e lijn Pakket 5: Functioneel beheer

Omschrijving	Functioneel beheer applicaties
Inhoud dienstverlening	Deze dienst omvat het applicatiebeheer van verschillende standaard en specifieke applicaties waar het team burgerzaken mee werkt. Met standaard applicaties wordt bedoeld de applicaties beschikbaar gesteld door bv het ministerie zoals het RAAS en de specifieke applicaties de gekozen vakapplicaties zoals iBurgerzaken, JCC en Oribi.
Serviceniveau	Streven is naar zoveel mogelijk digitaal aanbod producten en diensten burgerzaken producten en daarmee de zelfservice van inwoners en ondernemers te stimuleren.
Wijze van aanvragen	Niet van toepassing
Doelgroepen	Inwoners en ondernemers van de gemeente Ommen
Voorwaarden	• Burgerzaken Ommen werkt met dezelfde applicaties als burgerzaken Twenterand. • De werkzaamheden van het functioneel beheer zijn zoveel mogelijk op dezelfde wijze ingericht als bij de burgerzaken Twenterand. • Burgerzaken Ommen werkt nauw samen met team communicatie Ommen op het gebied van de presentatie van de burgerzaken producten op de website.

1.7 2e lijn Pakket 6: Zelfevaluatie/ Brondocumenten/ Correctie BRP

Omschrijving	Het bewaken van de kwaliteit (juistheid) van de gegevens in de BRP.
Inhoud dienstverlening	Deze dienst omvat controlewerkzaamheden die ervoor zorgen dat de kwaliteit van BRP op orde blijft.
Serviceniveau	Niet van toepassing
Wijze van aanvragen	Niet van toepassing
Doelgroepen	Inwoners en ondernemers van de gemeente Ommen en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Voorwaarden	• Burgerzaken Ommen en de Privacy officer Ommen en/of Hardenberg zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het invullen van de Ensia onderdelen van de zelfevaluatie. • Burgerzaken Ommen werkt met dezelfde applicatie als burgerzaken Twenterand dit is Lias Content.

1.8 2e lijns Pakket 7: Verkiezingen

Omschrijving	Het organiseren en coördineren van de uitvoering van de verkiezingen in de gemeente Ommen.
Inhoud dienstverlening	Deze dienst bevat het organiseren en coördineren van de uitvoering van de verkiezingen in de gemeente Ommen. Deze dienst omvat het voorbereiden, organiseren en coördineren van gemeentelijke, provinciale en waterschapsverkiezingen 2023, het laten inrichten en het organiseren van de bemensing van fysieke stembureaus waar inwoners Ommen hun stem kunnen uitbrengen en het telproces en het doorgeven van de uitslagen achteraf. Opdrachtgever faciliteert.
Serviceniveau	Toegankelijk en correct
Wijze van aanvragen	Niet van toepassing
Doelgroepen	Inwoners van de gemeente Ommen
Voorwaarden	• Met inzet van de ambtenaren werkzaam bij de gemeente Ommen in de voorbereiding, de uitvoering en verwerking. • Burgerzaken Ommen werkt zoveel mogelijk met dezelfde applicatie en werkprocessen op gebied van verkiezingen als burgerzaken Twenterand. Dit zijn Procura, iBurgerzaken, TSA en JCC.

1.9 2e lijn Pakket 8: Begraafplaatsadministratie/ financiële afhandeling/ K2B/ Piket

Omschrijving	Het verwerken van overlijdens en beheren van grafrechten.
Inhoud dienstverlening	Deze dienst omvat de behandeling van verzoeken van inwoners en/ of ondernemers voor: • Behandelen van informatieverzoeken rondom begraafplaatsadministratie • Vergunningsverlening • Behandelen en verwerken van (informatie)verzoeken, registratie, administratie. • Bestand aanleveren 1x in de 6 weken voor facturering via K2B naar boekhouding gemeente Ommen. Tot deze dienst behoort niet het beheer en onderhoud van de begraafplaatsen (dat gebeurt via de DVO Beheer Openbaar Gebied uitgevoerd door Hardenberg lopend tot 1-1-2025).
Serviceniveau	Correcte en adequate verwerking van de begraafplaatsadministratie tijdens openingstijden gemeente Ommen.
Wijze van aanvragen	Het startpunt is de melding van de openbaar beheerder gemeentelijke begraafplaatsen Ommen, een overlijdensaangifte (digitaal of fysiek) verwerkt in iburgerzaken of andere (informatie-)verzoeken binnenkomend via verschillende contactkanelen (telefonisch, digitaal of fysiek aan de balie).
Doelgroepen	Inwoners van de gemeente Ommen
Voorwaarden	• Burgerzaken Ommen werkt per 1-1-2023 via K2B in de cloud. Technisch en applicatiebeheer wordt uitgevoerd door Hardenberg. • Het uitgangspunt is dat Burgerzaken Ommen werkt met dezelfde werkprocessen en vakapplicaties als Twenterand. 2023 is daarmee een overgangsjaar waarin onderzocht zal worden hoe dit verder vorm zal worden gegeven.