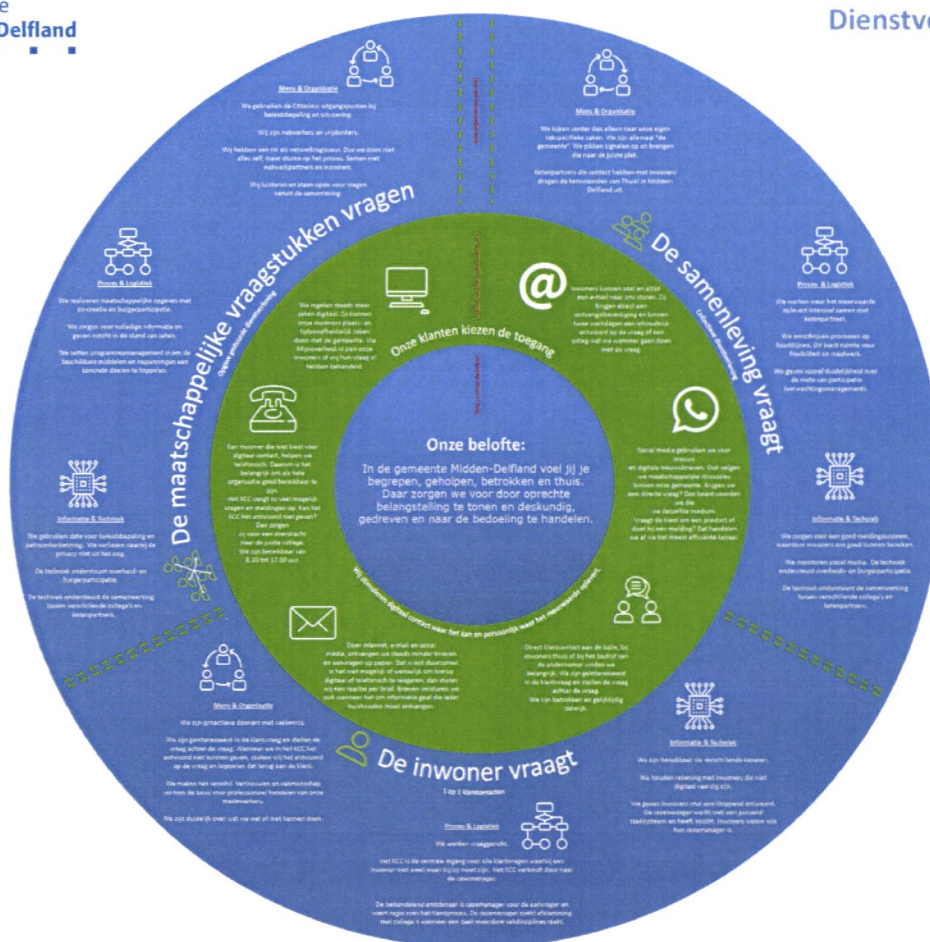


UITVOERINGSPROGRAMMA DIENSTVERLENING 2025-2029

Vastgesteld 20 mei 2025
Bijlage raadsinformatiebrief



1. Inleiding en achtergrond

De gemeente Midden-Delfland werkt aan het verbeteren van de kwaliteit van haar dienstverlening. Dit uitvoeringsprogramma beschrijft de aanpak om verbeteringen in gang te zetten, vast te houden en te monitoren. Het programma bouwt voort op de Dienstverleningsvisie 2023–2033 die op 18 april 2023 ([agendapunt 8](#)) door de gemeenteraad is vastgesteld. Als missie is in deze visie de volgende ‘belofte’ opgenomen:

*In de gemeente Midden-Delfland voel jij je begrepen, geholpen, betrokken en thuis.
Daar zorgen we voor door oprechte belangstelling te tonen en deskundig,
gedreven en naar de bedoeling te handelen.*

Hoe moet de dienstverlening zich ontwikkelen?

In de Dienstverleningsvisie 2023–2033 is een raadskamer opgenomen dat richting geeft aan hoe de gemeente haar dienstverlening in de toekomst wil vormgeven. Deze visie helpt om keuzes te maken over wat belangrijk is, hoe de organisatie inhoudelijk wordt aangestuurd en welke prestaties worden gemeten (indicatoren). De gemeente wil toewerken naar een dienstverlening die:

- Zo goed mogelijk aansluit op de behoeften van inwoners (maximaal dienstverlenend),
- Gebruikmaakt van moderne en slimme oplossingen (innovatief en modern),
- Zich makkelijk aanpast aan veranderingen (flexibel en schaalbaar).

De uitvoering gebeurt op basis van drie uitgangspunten: modernisering, persoonlijk contact en fijschaligheid. Door regelmatig te meten en te evalueren of de dienstverlening goed verloopt, wordt gezorgd dat de kwaliteit op peil blijft of verbetert.

Beleidsdoel Dienstverleningsprogramma

Dienstverlening is lastig in één cijfer te vangen. Daarom heeft de gemeente eerst een algemene, brede doelstelling geformuleerd. Daarna zijn er meer concrete meetpunten (prestatie-indicatoren) opgesteld om op uitvoerend niveau te kunnen beoordelen of de gemeente op de goede weg is. Deze meetpunten helpen om stap voor stap bij te dragen aan de doelstelling:

*Bij alle onafhankelijke benchmarks en in opdracht uitgevoerde onderzoeksrapporten
scoort de gemeente Midden-Delfland op de kwaliteit van dienstverlening
boven het landelijk gemiddelde*

2. QuickScan en onderzoek telefonie/mailverkeer

Na de vaststelling van de Dienstverleningsvisie 2023–2033 is een QuickScan uitgevoerd. Deze is gepresenteerd tijdens de raadsinformatieavond van [16 januari 2024](#). Over de voortgang van de uitvoering heeft de gemeenteraad op 2 september 2024 een [informatiebrief](#) ontvangen. Voor de raadscommissie van 8 oktober 2024, [agendapunt 16](#) zijn vragen over de voortgang beantwoord. Uit de verschillende onderzoeken blijkt dat mensen de dienstverlening niet altijd als goed ervaren. Het beeld is wisselend maar ondanks het feit dat sommige onderdelen van de dienstverlening als goed worden beoordeeld, scoort Midden-Delfland lager dan het landelijk gemiddelde. Aanvullend op de QuickScan is onderzoek gedaan naar de kwaliteit van telefonische dienstverlening en emailverkeer. Dit type onderzoek was eerder ook al uitgevoerd. Uit het laatste onderzoek blijkt dat de gemiddelde score op de ervaren dienstverlening daalt en afspraken niet altijd worden nagekomen.

3. Doorlopend proces

Het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening is geen nieuw onderwerp. Het maakt al structureel deel uit van onze bedrijfsvoering en dagelijkse processen. De Dienstverleningsvisie 2023–2033 en de uitkomsten van externe onderzoeken geven aanleiding om dit verder te intensiveren. Om verbetermaatregelen goed te kunnen verankeren, is interne afstemming nodig over inhoudelijke, juridische en technische randvoorwaarden, evenals over privacy, digitale veiligheid en de koppeling tussen systemen. Daarom is gekozen voor een programmatische aanpak om de aanbevelingen uit de QuickScan en het onderzoek naar telefonie en mailverkeer te implementeren.

We hebben daarbij niet gewacht op de formele start van het programma: de eerste verbetermaatregelen uit de QuickScan zijn al opgepakt. Ook zijn tussentijds kleinere, incidentele verbeteringen doorgevoerd.

4. Verbeteren dienstverlening met uitwerking maatregelen externe adviezen

Om de dienstverlening te verbeteren is een overzicht van maatregelen opgesteld. Een deel hiervan is al uitgevoerd, andere maatregelen moeten nog genomen worden. Als onderverdeling is het schema met de vier categorieën uit de 0-meting aangehouden; koesteren, handhaven, aandacht, verbeteren. Hieraan zijn twee paragrafen toegevoegd: houding & gedrag en digitalisering. De maatregelen vanuit de 0-meting zijn veelal gericht op de 1 -op- 1 dienstverlening. De onderwerpen houding & gedrag en digitalisering hebben meer betrekking op opgave gestuurde of collectieve dienstverlening. Uiteraard is er overlap aanwezig tussen de vormen van dienstverlening en maatregelen omdat het uiteindelijk gaat om de samenhang in de volle breedte om zo de kwaliteit van de dienstverlening in het belang van inwoners en ondernemers te verbeteren en organisatorisch te borgen.

Op basis van de aanbevelingen van de externe onderzoeken zijn onderstaande actiepunten benoemd:

Koesteren

- *Burgerlijke stand*
- *Sociale ondersteuning*
- *Bijwonen raadsvergadering*

Handhaven

- *Aanvraag persoonlijk document*
- *Aanvraag subsidie*
- *Bijwonen activiteit*

De onderwerpen uit de categorieën 'koesteren' en 'handhaven' hebben een blijvende aandacht en worden waar mogelijk verder geoptimaliseerd. Doel hierbij is het vasthouden en borgen van de persoonlijke aandacht en inwonersgerichte benadering, zoals binnen de structuur van de [Frontoffice Maatschappelijk Team](#). Monitoren vindt o.a. plaats via het periodieke Wmo-cliëntervaringsonderzoek. Verdere verbetering vindt plaats via digitalisering (uitbreiding digitale formulieren).

Aandacht

- *Inspiraak*
Uitwerking van verbeteringen hierin vindt plaats via het beleid inwoners- en overheidsparticipatie (verordening, beleid en handreiking). Dit is een lopend proces op basis van een raadsbesluit.
- *Inzage verzoeken*
Zie verbeteren: algemene vraag of verzoek
- *Indienen klacht*
Verbeteringen die zijn doorgevoerd zijn een vaste pagina op de website '[klacht indienen](#)' en aanpassing Heldere Taal. Tevens is de vacature klachtambtenaar inmiddels vervuld. Er is een duidelijk proces emailprotocol en terugbelverzoek gedeeld binnen organisatie.

Verbeteren

- *Meldingen openbare ruimte*
Er is een nieuwe applicatie (buiten beter) geïmplementeerd met meer mogelijkheden voor persoonlijke berichtgeving, tekstblokken B1 taalniveau (Heldere Taal), en gebruikersgemak.
- *Algemene vraag of verzoek*
Terugbelverzoeken worden geregistreerd en opgevolgd. De opvolging wordt gemonitord. Het e-mailprotocol wordt geactualiseerd met de aanbevelingen uit het onderzoek. Ieder team heeft interne afspraken over bereikbaarheid en vervanging bij afwezigheid. Tevens wordt de voorbereiding voor implementatie van het wetsvoorstel Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht, opgepakt. Vanuit de vakafdelingen wordt het KCC voorzien van actuele Q&A-lijsten. Hierdoor kunnen veelvoorkomende vragen sneller worden beantwoord.
- *Aanvraag vergunning*

Ruimtelijke Ordening:

De implementatie van het nieuwe proces (omgevingswet) is zichtbaar in 2025, waarbij nog enige tijd sprake is van een dubbele werkwijze met de Wet op de ruimtelijke ordening. Dit is onderdeel van het VTH-beleid (vergunningen, toezicht en handhaving) en gebaseerd op het Uitvoerings- en handavingsbeleid VTH, vastgesteld door de gemeenteraad op 18 februari 2025.

Waar mogelijk wordt gewerkt met Heldere Taal, tekstblokken op B1-niveau en vaste sjablonen. Binnen team VTH wordt nadrukkelijk ingezet op bewustwording en klantgerichtheid als onderdeel van de implementatie van de Omgevingswet.

APV en bijzondere wetten

De Besluitvormingsregels evenementen 2024 zijn vastgesteld en bieden in heldere en toegankelijke taal een duidelijk overzicht van de procedure, de benodigde informatie en de belangrijkste regelgeving waaraan moet worden voldaan.

Overkoepelende maatregelen binnen KCC

Veel van de voorkomende 1-op-1 dienstverlening start bij het klantcontactcentrum (KCC). Uit de onderzoeken en reacties bij contacten blijkt dat het functioneren van het KCC als positief wordt ervaren. Verbetering is mogelijk door het proces van opvolging van vragen en snelheid in informatievoorziening te optimaliseren. Hiervoor zijn meerdere maatregelen ingevoerd rondom terugbelverzoeken, openingstijden en capaciteit.

4.1 Houding en gedrag

In de kern draait dienstverlening om mensen. De interactie tussen inwoners en medewerkers staat centraal. Regels en systemen zijn slechts hulpmiddelen om medewerkers te ondersteunen. Hoe inwoners de dienstverlening ervaren, hangt sterk af van de houding en het gedrag van medewerkers. Om het bewustzijn hiervan te vergroten krijgt het thema een nadrukkelijke plek in het programma. Het doel: een gemeente die naast haar inwoners staat en écht luistert.

4.2 Digitalisering dienstverlening

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) legt gemeenten de plicht op om digitale communicatie en dienstverlening centraal te stellen in hun werkprocessen. De wet ondersteunt een moderne en klantgerichte gemeentelijke dienstverlening. Voorbeelden zijn;

- Gemeenten zijn verplicht om een elektronisch kanaal aan te bieden voor de communicatie met burgers en bedrijven.
- De wet stelt dat elektronische berichten dezelfde rechtsgeldigheid hebben als papieren documenten.
- De wet legt nadruk op de beveiliging en toegankelijkheid van elektronische kanalen.
- Gemeenten moeten informatie actief beschikbaar stellen via elektronische middelen..

De implementatie van de wet is opgenomen in het programma.

5. Sturing en monitoring

Binnen de organisatie zijn afspraken gemaakt over het sturen op de voortgang van de acties uit het programma. De verantwoordelijkheid voor de acties op teamniveau ligt bij de teams, onder regie van teamleiders die sturen op kwaliteit, verbeteren van processen en het centraal stellen van de inwoner. De voortgang van het totale programma wordt gemonitord door een ambtelijke stuurgroep, bestaande uit de directeur S&D, de teamleider KCC en de projectleider dienstverlening. Zij bewaken de uitvoering, signaleren knelpunten en rapporteren via de voorzitter aan het directieteam, dat dienstverlening als topprioriteit heeft benoemd.

In 2027 herhalen we de 0-meting en het onderzoek naar bereikbaarheid. Tussentijds voeren we op deelterreinen, zoals de WMO, periodiek metingen uit.

Bijlage 1

B1.1 Uitgangspunten Dienstverleningsvisie 2023-2033

In de Dienstverleningsvisie 2023-2033 zijn per categorie van dienstverlening op organisatieniveau algemene kaders voor het werken benoemd. Deze kaders sluiten aan op diverse wetswijzigingen, in het bijzonder het wetsvoorstel Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht

Opgave gestuurde dienstverlening

- Uitgangspunten Cittaslow hanteren, vanuit Verbinding, Identiteit, Toekomstbestendigheid en Ambitie (VITA)
- Niet alles als ambtenaar zelf doen, maar sturen op het proces als netwerkregisseur
- Duidelijkheid over rol en wat we als gemeente wel en niet doen/kunnen

Collectieve dienstverlening

- Integrale benadering van vraagstukken, waarbij ook andere beleidsvelden en belangen worden meegenomen
- Signalen en informatie worden vanuit de gedachte van één overheid doorgegeven aan collega's en andere overheidsorganisaties
- Samenwerking met inwoners vanuit [Thuis! in Midden-Delfland](#) (Met gastvrijheid en ambtelijk vakmanschap inwoners het gevoel geven welkom te zijn. Oprechte belangstelling voor de ander. Bewust zijn van eigen handelen met zelfreflectie)

Dienstverlening 1 -op- 1

- Verschil voor inwoners maken vanuit vertrouwen en ambtelijk vakmanschap.
- [Thuis! in Midden-Delfland](#) Oprechte belangstelling voor de ander en ondersteunen vanuit vakkennis. Doorvragen om de vraag achter de vraag te kennen.
- Proactief werken, antwoord uitzoeken en doorgeven aan de inwoner. Duidelijkheid over wat wel en niet mogelijk is.

B2 Nationale ontwikkelingen

Externe ontwikkelingen op nationaal niveau zijn van invloed op en ondersteunen de gemeentelijke dienstverlening. Bij de implementatie van nieuwe wetgeving die verband houdt met de gemeentelijke dienstverlening gebeurt dit vanuit de basiswaarden van de visie.

B2.1 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer ¹

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) treedt op 1 januari 2026 in werking. Hiermee krijgen inwoners en ondernemers het recht om officiële berichten digitaal aan gemeenten en andere overheidsorganisaties te versturen.

Wat is de Wmebov

Met de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) krijgen inwoners en ondernemers het recht om officiële berichten elektronisch aan gemeenten en andere overheidsorganisaties te versturen. Het gaat om berichten die bijvoorbeeld gaan over een aanvraag, beschikking, besluit, klacht of zienswijze. De Wmebv is een aanpassing op de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Uit een pilot bij andere gemeenten blijkt dat er ongeveer 400 verschillende types elektronisch verkeer zijn die moeten voldoen aan de Wmebv.

De Wmebv kent 3 onderdelen:

- het **verzenden** van officiële berichten door inwoners en ondernemers
- het **ontvangen** van formele berichten door bestuursorganen
- **invulling geven** aan de zorgplicht om ondersteuning te bieden bij dienstverlening aan digitaal minder vaardige inwoners.

Wat moet geregeld worden onder de Wmebv?

- *Digitale kanalen aanwijzen die inwoners kunnen gebruiken bij het verzenden van officiële berichten over aanvragen, beschikkingen, besluiten, klachten of zienswijzen. En zorgen dat deze kanalen gebruiksvriendelijk zijn en voldoen aan de eisen van de Wmebv.*

- *Regelen dat er bij een binnengekomen elektronisch bericht van een inwoner of ondernemer een ontvangstbevestiging wordt verstuurd.*
- *Regelen dat er bij het plaatsen van een bericht in een 'berichtenbox' of MijnOmgeving een notificatie wordt verstuurd inclusief einddatum van de termijn waarbinnen gereageerd moet worden.*
- *In het geval de inwoner heeft aangegeven digitaal te willen communiceren en een notificatie of bericht kan digitaal niet afgeleverd worden aan de inwoner, geldt een inspanningsverplichting om op een andere manier contact op te nemen en de inwoner hierop wijzen.*
- *In het geval van een storing waarbij de reactietijd langer wordt, is de gemeente verplicht de inwoner hiervan op de hoogte te stellen.*
- *Bieden van ondersteuning bij dienstverlening aan digitaal minder vaardige inwoners.*

B2.2a Nederlandse digitaliseringsstrategie ²

Gekoppeld aan de Wmebv is de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS). Deze wet moet vanuit de digitale technologie het uitgangspunt van het werken als één overheid versterken. Deze strategie kent meerdere onderwerpen, zoals de dienstverlening aan inwoners en ondernemers met een verantwoorde inzet van AI, het samenwerken als één overheid en de veilige uitwisseling van data.

Uitgangspunt is dat inwoners en ondernemers recht hebben op begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening door de overheid. Het contact met de overheid moet eenvoudig zijn. Als gezamenlijke ambities voor overheden zijn geformuleerd:

- Goede dienstverlening van de overheid voor burgers en ondernemers
- Het versterken van digitale weerbaarheid en digitale autonomie

B2.2b Digitale Agenda VNG ³

De Digitale Agenda 2028 van de VNG is een ander voorbeeld hoe de nationale en ontwikkelingen in Midden-Delfland verband houden. De VNG-agenda is ondersteunend vanuit het principe dat de gemeentelijke dienstverlening aansluit bij de behoeften van inwoners en ondernemers. Basisprincipes daarin zijn dat dienstverlening laagdrempelig is, veilig en betrouwbaar en dat persoonlijke gegevens altijd veilig zijn bij een gemeente.

Voor de digitale transformatie zijn in de agenda 2028 zijn drie doelstelling bepaald:

- Normeren en democratiseren; kaderstelling vanuit democratische processen voor een veilige digitale samenleving;
- Mogelijk maken (basis op orde); meer standaardiseren vanuit samenwerking dienstverlenende overheid, met als thema's Generieke Digitale Infrastructuur (GDI), digitale identiteit, digitale inclusie, basisregistraties en burgerzaken, dienstverlening proactief en inclusief.
- Kansen benutten; digitaliseren benutten door beleidsdomeinen te koppelen, datgedreven te werken en innoveren om nieuwe kansen van technologie te benutten.

Concreet voorbeeld van ontmoeting en ondersteuning inwoners bij digitalisering is de uitwerking van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). In Midden-Delfland als project WIJ Midden-Delfland ([website gemeente](#))

B2.3 Wet Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht ⁴

Dit wetsvoorstel is een uitvloeisel van de 'toeslagenaffaire'. Doel is de dienstverlening te verbeteren, de menselijk maat te versterken en laagdrempelig contact te stimuleren. Tevens biedt de wet bij invoering de mogelijkheid om meer rekening te houden met de individuele situatie van inwoners.

Voorgestelde wijzigingen zijn:

1. Er wordt een nieuwe algemene bepaling ingevoegd die de overheid de instructie geeft zich dienstbaar op te stellen bij de uitoefening van haar taak en mensen hulp te bieden als zij dat nodig hebben.
2. De werking van het evenredigheidsbeginsel wordt verruimd. Er komt meer ruimte om een wet of regel buiten toepassing te laten als mensen onevenredig hard getroffen worden door strikte toepassing van die regel, als het doel van de regeling ook op een andere manier kan worden bereikt.

3. Het wetsvoorstel maakt het eenvoudiger om fouten te herstellen in een besluit die makkelijk zijn op te lossen, bijvoorbeeld als het gaat om een administratieve of schrijffout.
4. Besluiten van de overheid worden begrijpelijk gemotiveerd.
5. Bij financiële beslissingen met rechtstreekse gevolgen voor de directe bestedingsruimte zal contact worden opgenomen.
6. Bij geldschulden wordt meer rekening gehouden met wat mensen zelf wel of niet kunnen doen. Als iemand geldschulden heeft, helpt de overheid door coulanter te zijn met termijnen of actiever een betalingsregeling aan te bieden.
7. Er komt meer ruimte om toch een bezwaarschrift in te dienen als de termijn overschreden is, bijvoorbeeld in geval van bijzondere of persoonlijke omstandigheden.
8. Om onnodige procedures te voorkomen wordt onder andere voorgesteld dat de overheid
 - a. op een besluit aangeeft op hoe men in contact kan komen met een ambtenaar die je dossier kent,
 - b. bij een bezwaarschrift eerst praat met de bezwaarmaker en
 - c. bij een te laat ingediend bezwaarschrift in contact treedt om te horen of er redenen zijn om het toch nog in te mogen dienen, ook al is de termijn overschreden.
9. De positie van de burger in procedures voor de bestuursrechter wordt versterkt, doordat een burger de gelegenheid kan worden gegeven zijn beroepsgronden verder te onderbouwen (de zogeheten burgerlus). De bestuursrechter kan de burger om aanvullende bewijzen vragen.

B3. Inwoners- en overheidsparticipatie

Op 1 januari 2025 is een wijziging van artikel 150 Gemeentewet (Wet versterking participatie op decentraal niveau) in werking getreden. Doel hiervan is de betrokkenheid van inwoners bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van beleid te versterken. Tevens bevat deze wetswijziging een regeling om het 'uitdaagrecht' (overheidsparticipatie) als bijzondere vorm van participatie in de wet te verankeren. Inwoners krijgen met deze wetswijziging meer invloed op besluiten in hun directe sociale en woonomgeving. Overheids- en inwonerspacticipatie zijn een vorm van collectieve dienstverlening. In de raadsvergadering van 22 oktober 2024 is het proces van invoering vastgesteld. Dit moet zijn beslag krijgen in 2025 (ruimschoots binnen de wettelijke overgangstermijn van twee jaar).

Informatiebronnen bijlage 1

1. [Implementatiesteun Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer \(Wmebv\) | VNG](#)
2. [Nederlandse Digitaliseringsstrategie \(NDS\) Kabinetsbeleid Digitalisering - Digitale Overheid](#)
3. [Gemeenten lanceren Digitale Agenda 2028 | VNG](#)
4. [Meer oog voor menselijke maat in Algemene wet bestuursrecht | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl](#)
5. [Raadsvergadering Midden-Delfland 22 oktober 2024, agendapunt 5e](#)
6. [Website dienstverleningsvisie Midden-Delfland](#)
[Visie VITA Cittaslow Nederland](#)

Bijlage 2: Servicenormen (publicatie website)

Onze servicenormen: Wat kunt u van ons verwachten?

De gemeente Midden-Delfland wil u goed en snel helpen. Daarom hebben we servicenormen opgesteld. Dit zijn afspraken over hoe wij u te woord staan. Hoe snel we reageren en wat u van ons mag verwachten. Ons uitgangspunt is:

In de gemeente Midden-Delfland voel jij je begrepen, geholpen, betrokken en thuis. Daar zorgen we voor door oprechte belangstelling te tonen en deskundig, gedreven en naar de bedoeling te handelen.

1. Contact met de gemeente

- Tijdens de [openingstijden](#) van het gemeentehuis kunt u telefonisch contact opnemen.
- Tijdens de openingstijden kunt u ook persoonlijk in het gemeentehuis aan de Anna van Raesfeltstraat 37 in Schipluiden algemene informatie vragen bij het Klant Contact Centrum.
- Vragen kunt u ook stellen via het algemene mailadres gemeente@middendelfland.nl.
- U kunt de gemeente Midden-Delfland volgen op social media:
 - LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/gemeente-midden-delfland/posts/?feedView=all>
 - Facebook: <https://www.facebook.com/gemMiddenDelfland>
 - Instagram: <https://www.instagram.com/middendelfland/>

2. Snel antwoord op uw vraag

- Als u ons belt, nemen we binnen 30 seconden op.
- Stelt u een vraag via e-mail of een online formulier? Dan krijgt u binnen 5 werkdagen een reactie. Deze reactie is een antwoord op uw vraag of informatie wanneer u een inhoudelijk antwoord op uw vraag kunt verwachten.
- Stuurt u een persoonlijke mail aan een wethouder of de burgemeester dan krijgt u na registratie een standaard ontvangstbevestiging. Daarna krijgt u binnen 14 dagen een reactie.

3. Persoonlijke aandacht

- Bij de balie helpen we u vriendelijk en deskundig. U wordt binnen 10 minuten geholpen als u een afspraak heeft.
- Wij luisteren goed naar uw vraag en zoeken samen naar een antwoord en een mogelijke oplossing.
- De gemeente is niet voor elke vraag verantwoordelijk. We kijken dan samen met u waar u wél terecht kunt. We helpen u op weg naar de juiste (overheids)organisatie.

4. Duidelijke informatie

- U krijgt duidelijke uitleg over wat u zelf kunt doen voor bijvoorbeeld het aanvragen van een vergunning, uitkering of zorg.
- Als uw aanvraag langer duurt dan volgens onze servicenormen, laten we u weten waarom en hoe lang het nog duurt.
- De informatie op onze website is overzichtelijk en actueel. Met de zoekfunctie kunt u makkelijk het antwoord op uw vraag vinden. Lukt dit niet kunt u een mail sturen of telefonisch contact opnemen tijdens de openingstijden.

5. Privacy

- De gemeente gaat zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. Wij gebruiken uw gegevens alleen als dat nodig is om u goed te helpen.
- Heeft u vragen over uw gegevens? Neem dan contact met ons op.
- Uw informatie wordt veilig bewaard. Uw informatie wordt alleen gedeeld als dat nodig is en de wet dat toestaat.

6. Toegankelijk en begrijpelijk

- Onze brieven, e-mails en informatie op de website zijn in duidelijke taal geschreven.
- Heeft u extra hulp nodig? Laat het ons weten. Wij helpen graag. Ook kunt u hulp krijgen in de bibliotheek bij het informatiecentrum WIJ Midden-Delfland. Hier kunt u ook vragen stellen en hulp krijgen bij het invullen van formulieren. Zie voor de openingstijden [WIJ Midden-Delfland](#)
- Heeft u een brief van ons ontvangen die u niet helemaal begrijpt? Dan kunt u die brief ook voor vragen terugsturen of naar ons mailen.

7. Klacht (Algemene wet bestuursrecht)

Deze servicenorm gaat over formele klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Die kunt u indienen als u niet tevreden bent hoe de gemeente, een bestuurder of ambtenaar jou heeft behandeld.

- Heeft u een formele klacht ingediend dan krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Ook wordt contact opgenomen om uw klacht door te spreken.
- Uw klacht wordt binnen 6 tot 12 weken afgehandeld. Mocht dit niet lukken, dan nemen wij met u contact op.

8. Bezwaren (Algemene wet bestuursrecht)

Deze servicenorm gaat over een bezwaarschrift op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Een bezwaarschrift kunt u indienen als u het niet eens bent met een gemeentelijk besluit. In de brief waarin dat besluit is toegestuurd staat of u een bezwaarschrift kunt indienen. Hierin staat ook hoe u bezwaar kunt maken.

- Heeft u een bezwaarschrift ingediend dan krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Hierin staat ook informatie hoe het bezwaarschrift wordt behandeld.
- Uw bezwaarschrift wordt binnen 12 tot 16 weken afgehandeld. Mocht dit niet lukken, dan nemen wij met jou contact op.

9. Meldingen openbare ruimte

- Als u in de openbare ruimte iets ziet dat niet in orde is, kunt u een [melding buitenruimte](#) doen. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een reactie of de gemeente het probleem wel of niet kan oplossen of dat een ander verantwoordelijk is.
- De reactie op de melding buitenruimte houdt niet direct in dat het probleem direct is opgelost. Daar is meer tijd voor nodig. Hier is geen vaste servicenorm voor, omdat dit afhankelijk is van de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd.
- Als het oplossen van een melding buitenruimte meer tijd gaat kosten, ontvangt u binnen 3 weken een reactie wanneer naar verwachting het probleem is verholpen.

10. Facturen

- Heeft u een rekening voor de gemeente, dan stuurt u die aan inkoopfacturen@middendelfland.nl.
- Als uw rekening voldoet aan de wettelijke eisen en de juiste contactpersoon en routenummer noemt, dan betalen wij binnen 30 dagen.

Uw mening is belangrijk!

Wij willen onze service steeds verbeteren. Heeft u een idee of een slechte ervaring? Laat het ons weten via ons mailadres gemeente@middendelfland.nl. *

** Niet voor publicatie: is toelichting op proces*

Deze mails worden ingeboekt in het Zaaksysteem. De behandelend afdeling zorgt voor een inhoudelijke reactie. De projectleider dienstverlening wordt als kopiehouder toegevoegd. Signalen van inwoners worden mede gebruikt om kwaliteit van dienstverlening te monitoren en bij herhaling of structuur via management aanpak voor verbetering vast te stellen.

Bijlage 3: Huisregels (publicatie website)

Van harte welkom!

Wij zijn een respectvolle, gastvrije en veilige gemeente. Wij verwachten dat iedereen (medewerkers, bestuurders en bezoekers) hieraan bijdraagt. Daarvoor zijn onderstaande gedragsregels gemaakt. Deze gelden voor alle contacten en communicatiekanalen. Bijvoorbeeld: een bezoek aan het gemeentehuis, een huisbezoek door een gemeentelijke medewerker, contacten met medewerkers buiten, via de telefoon, mail en social media.

Wat mag u van ons verwachten?

- wij behandelen u met respect en tonen oprechte belangstelling
- wij helpen u op een vriendelijke, deskundige en correcte wijze
- wij informeren u juist en tijdig
- wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens
- wij houden ons aan de afspraken die wij met u maken
- wij behandelen uw aanvraag of verzoek zo snel mogelijk (zie ook servicenormen *link invoegen*).

Wat verwachten wij van u?

- u behandelt ons ook met respect en spreekt ons correct aan
- u geeft ons de juiste en noodzakelijke informatie voor de behandeling van uw aanvraag of verzoek
- u geeft wijzigingen over uw aanvraag of verzoek zo snel mogelijk aan ons door
- u houdt zich aan de afspraken die wij met elkaar maken
- u volgt aanwijzingen op.

Wat vinden wij niet acceptabel?

- schelden, beledigen, discriminerende taal of schreeuwen
- bedreigen, intimideren of respectloos benaderen van medewerkers
- het bewust bemoeilijken of onmogelijk maken van ons werk
- het lastig vallen van andere bezoekers
- handtastelijkheden en lichamelijk geweld
- het gooien met en het vernielen van spullen
- iedere vorm van agressie en geweld
- het mee naar binnen nemen van uw huisdier (met uitzondering van hulphonden)
- onder invloed van alcohol en drugs het gemeentehuis bezoeken
- roken in het gemeentehuis

Niet correct behandeld?

Wij behandelen u volgens de regels. Bent u van mening dat u toch niet correct bent behandeld door een van ons, dan kunt u gebruik maken van onze [klachtenprocedure](#). Dit is een formele procedure op grond van de Algemene wet bestuursrecht.

Wij willen onze dienstverlening steeds verbeteren. Heeft u een positieve of negatieve ervaring hoe u bent behandeld, kunt u die ook mailen aan gemeente@middendelfland.nl. Hier kunt u ook melden als u post van de gemeente heeft ontvangen die niet helder en duidelijk is.

Wij gaan er vanuit dat u ook ons correct behandelt. Als het toch voorkomt dat u een van ons niet correct behandelt, dan spreken wij u daarop aan en kunnen wij maatregelen nemen. Bijvoorbeeld u wordt niet verder geholpen en u mag het gebouw niet meer binnenkomen.

Als sprake is van schade, verhalen wij die op degene die het heeft veroorzaakt. Alle incidenten worden geregistreerd en mogelijk wordt de politie ingeschakeld.