

Evaluatie Servicenormen gemeente Heerde 2016

Leeswijzer: de tekst van de servicenormen wordt gevolgd door een kader met daarin de bevinding en, zo nodig, actie.

Algemeen

Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten. Daarom hebben wij servicenormen opgesteld voor onze dienstverlening. Hierin staat precies wat wij aan u beloven. Zo weet u waar u aan toe bent.

We hebben servicenormen voor bijvoorbeeld:

- telefoon
- balie
- post
- e-mail
- WhatsApp
- diverse producten en diensten

Wij doen er alles aan om ons aan die normen te houden. Lukt het ons niet, dan informeren wij u daarover.

Voor het gebruik van social media (Facebook en Twitter) zijn geen servicenormen afgesproken omdat dit geen officiële dienstverleningskanalen zijn.

Alle servicenormen vindt u hieronder. U mag ons erop aanspreken! Doen we iets niet goed? Laat het ons weten. Doen we het wel goed? Dan horen wij dit ook graag van u. Uw reactie is van harte welkom. *(link maken op de website naar reactieformulier)*

Informatie over de naleving van de servicenormen, vindt u onder de betreffende onderwerpen.

Telefoon

- Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.30 – 17.00 uur. Op vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur.
- Als u belt nemen wij gemiddeld binnen 30 seconden de telefoon op. Dit is niet altijd mogelijk in piekperioden.
- Wij handelen 60% van de vragen direct af in het Publiekscentrum.
- Wij verbinden u direct door naar de juiste medewerker.
- Bij afwezigheid van de juiste medewerker maken wij een terugbelafpraak met u.

Bevinding:

- Van de gemiddeld 3100 telefoongesprekken per maand kan 40% direct worden beantwoord, wordt 30% warm doorverbonden, wordt voor 20% terugbelnotities gemaakt en belt in 10% van de telefoongesprekken de klant zelf terug.
- Niet in alle gevallen wordt de telefoon binnen 30 seconden opgenomen omdat er gezocht wordt naar de juiste medewerker met wie warm doorverbonden kan worden;

- ondanks de beschikbaarheidscheck in de agenda's wordt niet in alle gevallen gereageerd op een terugbelnotitie.

Actie:

- We gaan de toegang per telefoon zodanig inrichten, dat vragen voor de afdeling Sociaal Maatschappelijke Verbinding maar ook de vragen voor de afdelingen Ruimte rechtstreeks aan (vakspecialistische) (balie)medewerkers kunnen worden gesteld.
- Iedere medewerker reserveert in de agenda tijd voor terugbelafspraken, zodat de vrager bij benadering weet wanneer er teruggebeld wordt en gebruikt deze tijd ook om daadwerkelijk terug te bellen.
- Medewerkers die met enige regelmaat niet terugbellen naar aanleiding van een terugbelnotitie worden hierop aangesproken, door de publieksbalie en het afdelingshoofd.

E-mail

- U ontvangt na 1 werkdag een ontvangstbevestiging.
- Wij beantwoorden uw e-mail inhoudelijk binnen de wettelijke termijn.
- Lukt het niet om binnen de wettelijke termijn te antwoorden dan sturen wij u binnen deze termijn een e-mail. Hierin staat wat de reden is en wanneer u wel een antwoord krijgt.

Bevinding:

- Wanneer er een e-mail gestuurd wordt naar gemeente@heerde.nl wordt automatisch een ontvangstbevestiging verzonden.
- Als een e-mail met een vraag van een inwoner of bedrijf rechtstreeks bij een medewerker terecht komt, wordt er niet standaard een ontvangstbevestiging verzonden. In dat geval moet de medewerker zelf de e-mail naar gemeente@heerde.nl sturen.

Actie:

- Medewerkers worden frequent er op gewezen om e-mail met een vraag in CC toe te zenden aan gemeente@heerde.nl .

WhatsApp

- Als u een WhatsApp-bericht stuurt ontvangt u de volgende werkdag een antwoord-app.
- Wanneer wij meer informatie nodig hebben of bij vragen die wij niet de volgende werkdag kunnen beantwoorden, ontvangt u de volgende werkdag een antwoordapp met het verzoek om de vraag via de mail te stellen.
- Wanneer u een stelling poneert dan reageren wij hier in principe niet op.

Bevinding:

De servicenorm wordt nagekomen. Een WhatsApp-bericht wordt dezelfde dag beantwoord (vraag wordt uitgezet in de organisatie en wij wachten op antwoord of vraag wordt direct beantwoord), tenzij het WhatsApp-bericht na 17.00 uur wordt ontvangen. Dan gebeurt dat de volgende dag.

Algemene brieven

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Wij beantwoorden uw brief binnen de termijn die de desbetreffende wet aangeeft.
- Als het niet lukt om binnen de wettelijke termijn te antwoorden, sturen wij u binnen deze termijn een brief. Daarin staat wat de reden is en wanneer u wel een antwoord krijgt.

Bevinding:

- Op alle brieven waar een antwoord op moet komen of een vervolgactie, volgt een ontvangstbevestiging. Er zijn bedrijven die een ontvangstbevestiging niet op prijs stellen, dan doen we het niet.
- In het huidige zaakstelsel is niet ingebouwd dat een brief verstuurd wordt wanneer het niet lukt om binnen de wettelijke termijn te antwoorden. Dit is op dit moment een taak van de vakafdeling.

Actie:

- Het nieuwe zaakstelsel wordt hierop ingericht.

Balie

- De balie is op maandag geopend van 08.30 tot 19.30 uur en op dinsdag t/m vrijdag van 08.30 tot 16.00 uur.
- Wij streven naar een maximale wachttijd aan de balies van 15 minuten. Dit is niet altijd mogelijk in piekperiodes.
- Met ingang van 1 september 2016 werken wij in principe alleen op afspraak

(behalve bij de Snelbalie). Wanneer u een afspraak heeft is er geen wachttijd.

Wanneer u geen afspraak heeft maken wij op dat moment met u een afspraak.

- Met ingang van 1 september 2016 vervalt de zomeropenstelling. Dit betekent dat de balie op maandagavond vanaf 1 september 2016 tot 19.00 uur geopend is.

Bevinding:

De servicenorm wordt nagekomen. Als iemand binnenkomt zonder afspraak, wordt altijd gekeken of er ruimte is om gelijk geholpen te worden. Anders wordt een afspraak gemaakt. De praktijk is dat er op vrijdagmiddag veel minder contacten zijn.

Privacy

- Als u meer privacy wilt, is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

Bevinding:

De servicenorm wordt nagekomen.

Website

- De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.
- De website is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. De uitval van de website is maximaal 0,5%.
- De website past zich aan het apparaat (pc, smartphone, tablet) aan waarop de website wordt bekeken.
- De website voldoet aan de landelijke richtlijnen voor toegankelijkheid.
- De website is een omgeving waar u veilig online aanvragen kunt doen.

Bevinding:

Er zijn geen signalen dat de servicenorm niet wordt nagekomen.

Servicenormen burgerzaken

- Wanneer uw reisdocument verloopt, krijgt u daarvan minimaal 4 weken van te voren schriftelijk bericht.
- Na aanvraag kunt u uw reisdocument of rijbewijs na 5 werkdagen ophalen.
- Na een digitale aanvraag van een uittreksel sturen wij u deze binnen 2 werkdagen toe.
- Na geboorteaangifte, 1^e inschrijving of hervestiging uit het buitenland sturen wij u binnen 1 week na inschrijving de persoonslijst, het uittreksel met daarop het Burgerservicenummer en een brochure over de Basisregistratie personen toe.
- Na een wijziging van uw naamgebruik in de basisregistratie sturen wij u binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging.
- Nadat u een huwelijksdatum of datum voor registratie van uw partnerschap heeft vastgelegd sturen wij u, bij voorkeur via de mail, binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging.
- Nadat u het meldingsformulier voorgenomen huwelijk / geregistreerd partnerschap compleet heeft ingeleverd sturen wij u, bij voorkeur via de mail, binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging.

Bevinding:

Bij een digitale uitvraag van een uittreksel kan het op piekmomenten 3 werkdagen duren voordat het uittreksel wordt toegestuurd. Datzelfde geldt voor de schriftelijke bevestiging van de wijziging van het naamgebruik in de basisregistratie en bij het aanvragen van een verstrekkingbeperking (geheim adres).

Actie:

De bevinding wordt betrokken bij de heroverweging van de servicenormen.

Klachtenbehandeling

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- U ontvangt binnen 3 weken een inhoudelijk antwoord op uw klacht van het desbetreffende afdelingshoofd.
- Lukt het niet om binnen 3 weken uw klacht op te lossen dan nemen wij contact met u op en maken wij een afspraak voor een gesprek met de klachtenfunctionaris.
- U ontvangt dan binnen 8 weken een beslissing van het College op uw klacht.

Bevinding:

De klachtenbehandeling wordt rechtstreeks door de juridisch adviseurs afgewikkeld. De termijnen worden gehaald.

Bezwaar

- U ontvangt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging, met uitleg over de behandeling.
- U ontvangt binnen de wettelijke termijn een inhoudelijk antwoord op uw bezwaar.

Bevinding:

Bezwaar wordt rechtstreeks door de juridisch adviseurs afgewikkeld. Wanneer het niet lukt om binnen de wettelijke termijn een inhoudelijk antwoord op het bezwaar te geven, wordt hierover een brief gestuurd met de reden en wanneer wel een inhoudelijk antwoord kan worden verwacht. Dit is nu niet in de servicenormen opgenomen.

Actie:

Bij heroverweging van de servicenormen deze bevinding meenemen.

Meldingen openbare ruimte

- In geval van gevaar, kans op schade en letsel komen wij direct in actie.
- Bij andere gevallen worden zaken op straat, die technische niet in orde zijn, binnen 3 werkdagen opgelost.
- Als het oplossen langer dan 3 dagen duurt, hoort u dat van ons.

Bevindingen:

- In geval van gevaar en bij kans op schade en letsel komen we direct in actie;
- In andere gevallen worden zaken die technisch niet in orde zijn zo snel mogelijk opgelost. Wij kunnen 3 werkdagen niet garanderen. Werkzaamheden worden veelal in rondes door eigen medewerkers uitgevoerd of door derden;
- We proberen de melder tijdig te bereiken maar constateren ook dat dit niet in alle gevallen mogelijk is.

Actie:

Bij heroverweging van de servicenormen de bevinding meenemen.

Aanvraag voorziening, subsidie of vergunning

- U ontvangt binnen 1 week een ontvangstbevestiging.
- U ontvangt altijd binnen de wettelijke termijn een reactie op uw aanvraag.

Bevinding:

- Niet alle aanvragen of vergunningen komen centraal binnen. Voor de aanvragen die centraal binnenkomen wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.
- Aanvragen die te maken hebben met Jeugd worden door het team Jeugd ontvangen.
- Aanvragen die betrekking hebben op de participatiewet komen vanuit het UWV rechtstreeks in de mailbox van de betreffende medewerker(s).
- Aanvragen voor vergunningen gaan via OLO. Via OLO wordt vanuit het systeem een elektronische ontvangstbevestiging gegeven.

Bijstandsuitkering

- Binnen 4 weken na indiening van uw aanvraag om bijstand nemen wij een beslissing.
- Lukt het niet om binnen 4 weken een beslissing te nemen dan verstrekken wij een voorschot aan u.

Bevinding:

Wij werken conform de servicenorm.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Binnen 1 week na ontvangst van het meldformulier nemen wij contact met u op en, indien nodig, een afspraak voor een huisbezoek gemaakt.

Bevinding:

De praktijk is dat deze servicenormen door het aantal aanvragen, vakanties en door ziekte niet gehaald wordt.

Actie:

Wij blijven streven naar het behalen van de norm van 1 week.

Aanvraag ondersteuning Jeugd

- Binnen 2 werkdagen nemen wij contact met u op om een afspraak te maken zodat we uw aanvraag voor ondersteuning met u kunnen bespreken.
- Wanneer u samen met uw contactpersoon van Team Jeugd besluit om een aanvraag te doen voor individuele voorziening ontvangt u binnen 4 weken een beschikking waarmee u recht heeft op passende jeugdhulp

Bevinding:

- De beschikking wordt niet binnen 4 weken verzonden. Er wordt wel actie ondernomen ondanks dat de beschikking niet is verzonden.

Actie:

Bij heroverweging van de servicenorm zal worden voorgesteld om de termijn waarbinnen een beschikking wordt ontvangen aan te passen naar 6 weken.