

## Bijlage 1: Evaluatie Servicenormen gemeente Heerde 2018

### Inleiding

Hieronder volgt onder **A** een opsomming van de servicenormen per onderwerp. Dit wordt gevolgd door een kader met daarin de bevindingen over de uitvoering in het kalenderjaar 2018 en de acties die in de organisatie zijn uitgezet. Op basis van deze evaluatie en de evaluatie over de afgelopen jaren wordt onder **B** voorgesteld om de servicenormen waar nodig te actualiseren, omdat ondanks inspanningen of vanwege de dagelijkse realiteit, de servicenorm niet gehaald gaat worden. Vasthouden aan servicenormen die niet haalbaar zijn, werkt frustratie van klanten in de hand en doet ook geen recht aan de inspanningen van de organisatie.

### 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:

- Het college heeft besloten om op vrijdagmiddag vanaf 12.30 uur niet meer telefonisch bereikbaar te zijn. Uiteraard is dan wel het telefoonnummer voor calamiteiten bereikbaar. Dit calamiteitenummer werkt dagelijks en in het weekend tussen 17.00 uur en 7.00 uur.
- Van de 29.268 telefoongesprekken in 2018 zijn 5.479 gesprekken (19%) doorgeschakeld binnen de organisatie. Er zijn 1.178 gesprekken (4%) gemist. De gemiste gesprekken betreffen grotendeels gesprekken tussen 7.00 en 8.30 uur. Op dat moment is er nog geen telefonische bezetting en verwachten de bellers dat wel, ze krijgen dan een bandje te horen.
- De gemiddelde wachttijd was in 2018 40 seconden en de gemiddelde gesprekstijd 4 minuten en 23 seconden.
- Medewerkers hebben in de agenda tijd gereserveerd voor een terugbelafpraak.
- Er zijn, via raadsleden en wethouders, enkele klachten ontvangen met de strekking: ik word niet terug gebeld, de telefoniste begrijpt mijn vraag niet, de telefoniste geeft verkeerde uitleg. Er zijn geen klachten hierover bij de publieksbalie of bij de klachtenfunctionaris ingediend.
- Er wordt niet in alle gevallen gereageerd op een terugbelnotitie. Dat betekent niet dat in al deze gevallen niet terug gebeld is. De ervaring leert dat in een aantal gevallen twee of drie keer terug gebeld wordt, en bij geen gehoor aangenomen wordt dat de beller zelf weer contact op neemt.
- In 2018 zijn er tot tweemaal toe technische storingen geweest waardoor de telefonie langere tijd heeft stil gelegen.

#### Actie:

- De balie is bij uitstek geschikt om stageplaatsen te bieden. Ook worden er bij ziekte externe medewerkers ingezet. Wij willen dit continueren, ook al betekent dit voor de beller dat het verkrijgen van informatie meer tijd kost. Medewerkers in

opleiding krijgen de opdracht om altijd de vraag te achterhalen en mee te delen dat zij in opleiding zijn. Van externe medewerkers wordt verwacht dat zij dit kenbaar maken aan de beller.

- Medewerkers die met enige regelmaat niet terugbellen naar aanleiding van een terugbelnotitie zijn in algemene zin aangesproken door de algemeen directeur. Met de publieksbalie is de afspraak gemaakt dat zij signalen terug geven aan de afdelingsmanager, die hierna het gesprek aan gaat.

### **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](mailto: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](mailto:gemeente@heerde.nl) sturen.

#### Actie:

- In het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers of stagiaires worden zij er op geattendeerd om een e-mail met een vraag in CC toe te zenden aan [gemeente@heerde.nl](mailto:gemeente@heerde.nl) om in te boeken in ons zaaksysteem Verseon.

### **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, tenzij u dat als bedrijf niet op prijs stelt.
- 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 zaaksysteem is niet ingebouwd dat een brief verstuurd wordt wanneer het niet lukt om binnen de wettelijke termijn te antwoorden. Dit is een taak van de vakafdeling.

#### Actie:

- Het huidige zaaksysteem wordt uitgefaseerd. De opvolger van het nieuwe zaaksysteem, waarvoor de aanbestedingsprocedure nog moet starten, wordt hierop ingericht. Voorgesteld wordt om de servicenorm hiervoor, in afwachting daarvan, in stand te houden.

### 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 piekperioden.
- 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 vervalt de zomeropenstelling. Dit betekent dat de balie op maandagavond tot 19.00 uur geopend is.

#### Bevinding:

Het college heeft besloten tot wijziging van de openingstijden. De balie is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur. Burgerzaken is op woensdag van 7.30 uur tot 20.00 uur geopend. De nieuwe servicenorm, die nog niet geformaliseerd is, wordt nagekomen. Als iemand binnenkomt zonder afspraak, wordt altijd gekeken of er ruimte is om gelijk geholpen te worden. Anders wordt een afspraak gemaakt.

### Privacy

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

#### Bevinding:

De servicenorm wordt nagekomen. De bezoeker moet er wel zelf om vragen. Het wordt niet standaard aangeboden.

**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<sup>e</sup> 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.

**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 schade en letsel wordt naast een melding in het meldingenboek vanuit de publieksbalie actief contact gezocht met de verantwoordelijk medewerker;
- In geval van gevaarlijke situatie 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 gedurende kantooruren telefonisch of via een huisbezoek te bereiken maar constateren ook dat dit niet in alle gevallen mogelijk is (geen gehoor/niet thuis).

**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 verzoeken om een vergunningen komen centraal binnen. Voor de aanvragen die centraal binnenkomen wordt een ontvangstbevestiging binnen 3 werkdagen verstuurd.
- Aanvragen die te maken hebben met Jeugd worden door het team Jeugd ontvangen. Er wordt binnen 5 dagen telefonisch contact opgenomen. In dit gesprek wordt uitgelegd hoe de verdere procedure er uit gaat zien.
- Aanvragen die betrekking hebben op de participatiewet komen via het portaal van het UWV. De melder krijgt direct een ontvangstbevestiging per mail via dit portaal. Hierin staat dat de melding in behandeling wordt genomen door de gemeente. dagelijks worden de meldingen opgehaald door de gemeente. De melder krijgt binnen 5 dagen een brief van de gemeente met daarin een datum voor een uitnodiging.
- Aanvragen voor vergunningen gaan via het Omgevingsloket (OLO). Via OLO wordt vanuit het systeem direct een elektronische ontvangstbevestiging gegeven. Meer informatie over de specifiek te volgen procedure en bijbehorende termijn(en) wordt in principe binnen twee weken nadat de aanvraag is gedaan, gegeven. In 2018 is deze informatie, vanwege de hoeveelheid aanvragen, op een later moment verstuurd.
- Voor de overige aanvragen geldt dat binnen de wettelijke termijn een reactie gegeven. De reactie binnen de wettelijke termijn kan ook verlenging van de termijn van onderzoek betekenen.

**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 binnen de wettelijke termijn van 8 weken. Het streven is dat we binnen een termijn van 4 weken een besluit nemen.

**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:**

Alle aanmeldformulieren Wmo worden ingeboekt in het zaaksysteem Verseon en volgen de servicenorm van de ingekomen brieven. De praktijk is dat deze servicenorm van 1 week ondanks inzet van medewerkers niet gehaald wordt. Voor het gros van de aanvragen reageren we binnen 2 weken.

**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:**

- Bij een aanmelding via het aanmeldformulier Jeugd of één van de medewerkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin wordt binnen 5 werkdagen contact gelegd met de aanvrager.
- De beschikking wordt niet altijd binnen 4 weken verzonden. Er wordt wel jeugdhulp ingezet ondanks dat de beschikking niet is verzonden. De reden hiervoor is, dat voorrang wordt gegeven aan de 3-15 berichten.
- Er komen ook, rechtstreeks van de zorgaanbieder, digitale aanvragen binnen, de zgn. 3-15 berichten. Deze worden beoordeeld door de gespreksvoerder Jeugd. Afronding van deze aanvraag lukt vrijwel altijd binnen de, door de rijksoverheid, gestelde regel van 5 werkdagen.

## **B Voorstel aanpassing servicenormen (geel gearceerd)**

### **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)*

### **Telefoon**

- Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.30 – 17.00 uur. Op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.
- Als u belt nemen wij gemiddeld binnen 40 seconden de telefoon op. Dit is niet altijd mogelijk in piekperiodes.
- 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.

### **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.

### **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.

### **Algemene brieven**

U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging, **tenzij u dat (als bedrijf) niet op prijs stelt.**

- 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.

### **Balie**

**-De balie is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur. Burgerzaken is op woensdag van 7.30 uur tot 20.00 uur geopend.**

**-Wij werken in principe alleen op afspraak**

### **Privacy**

- Als u meer privacy wilt, is, **als u daarom vraagt,** een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

### **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.

### **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 **3** werkdagen toe.
- Na geboorteaangifte, 1<sup>e</sup> 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 **3** werkdagen een schriftelijke bevestiging.
- Nadat u een huwelijksdatum of datum voor registratie van uw partnerschap heeft vastgelegd sturen wij u, bij voorkeur via de e-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 e-mail, binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging.

### **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.

### **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. 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.

### **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, bellen wij u of komen we het u thuis vertellen binnen kantooruren. Als wij u niet kunnen bereiken laten we een kaartje achter, dat wij zijn geweest.

### **Aanvraag voorziening, subsidie of vergunning**

- U ontvangt binnen 1 week een ontvangstbevestiging.
- U ontvangt altijd binnen de wettelijke termijn een reactie op uw aanvraag. Deze reactie kan ook verlenging van de termijn betekenen. Wij geven aan met hoeveel weken wij de termijn verlengen.

### **Bijstandsuitkering**

- Binnen de wettelijke termijn van 8 weken na indiening van uw aanvraag om bijstand nemen wij een beslissing. Het streven is een besluit binnen 4 weken.
- Lukt het niet om binnen 4 weken een beslissing te nemen dan verstrekken wij een voorschot aan u.

### **Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Binnen 2 weken na ontvangst van het meldformulier nemen wij contact met u op en, indien nodig, wordt een afspraak voor een huisbezoek gemaakt.

### **Aanvraag ondersteuning Jeugd**

- Binnen 5 werkdagen leggen wij contact met u 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. Als wij de termijn van 4 weken niet halen, heeft dat geen gevolgen voor de inzet van de jeugdhulp.