VOORSTEL AAN HET ALGEMEEN BESTUUR

Kwaliteitshandvest 2015

Werkgroep **Opsteller** **Datum**	**Dienstverlening** **Dietwin Bruin** 29-9-14
Onderwerp	Vaststellen kwaliteitshandvest 2015
Samenvatting	Het kwaliteitshandvest bevat servicenormen die betrekking hebben op onze dienstverlening. We zijn aanspreekbaar en controleerbaar en door transparant te zijn weten inwoners, bedrijven en instellingen waar zij aan toe zijn.
Advies/voorstel	De werkgroep Dienstverlening vraagt het DT het kwaliteitshandvest 2015 vast te stellen voor de drie gemeenten.
Vervolgproces	Na vaststelling zal in overleg met communicatie gekeken worden naar de wijze waarin en waarop we dit jaar het kwaliteitshandvest intern en extern onder de aandacht brengen. Het kwaliteitshandvest bevat naar afspraken die onze organisatie maakt met inwoners, bedrijven en instellingen en dat betekent dat de hele organisatie hierop aanspreek baar is. De normen dienen gemeten te worden. Afhankelijk van de inrichting van het zaaksysteem zal daar een methodiek voor meten worden gevonden. Periodiek dient er dan gekeken te worden naar de servicenormen en op basis van de bevindingen dienen deze normen waar mogelijk of nodig aangepast te worden. Ondertekening van het besluit en archivering.
Communicatie	Ja (zie vervolgproces)

Aldus besloten in de vergadering van het algemeen bestuur van de SED organisatie d.d. 27 januari 2015.

de voorzitter,	de algemeen directeur,
R.J.H. van der Riet	R.M. Reus

Kwaliteitshandvest gemeente Stede Broec 2015

De gemeente Stede Broec is er voor u: inwoner, ondernemer of instelling. De gemeente heeft servicenormen die duidelijk aangeven wat u van de gemeente mag verwachten. Deze servicenormen zijn vastgelegd in dit kwaliteitshandvest en zijn beloften over onze producten en diensten. Als wij deze niet waarmaken, mag u ons daarop aanspreken.

U kunt ons bereiken via:

1. De telefoon
2. Het digitale loket
3. Een e-mail of een brief
4. Een bezoek aan het gemeentehuis

Telefoon

Wij zijn tussen 8.30 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar op nummer 0228-510111. U krijgt binnen twintig seconden een medewerker van de gemeente aan de lijn.
In principe wordt u niet doorverbonden. Als de medewerker uw vraag niet direct kan beantwoorden, dan zorgt die medewerker dat u op een met u afgesproken moment wordt teruggebeld. Na afloop van het gesprek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag beantwoord is.

Digitale loket

De website www.stedebroec.nl is 24 uur per dag toegankelijk en de informatie is correct, actueel en begrijpelijk. Via het digitale loket op de website kunt u producten of diensten aanvragen. Mocht de informatie op de website uw vraag niet beantwoorden, dan kunt u dit bij ons melden. Wij zorgen dat uw vraag dan alsnog binnen vijf werkdagen wordt beantwoord.

Een e-mail of een brief

U kunt ons per e-mail bereiken op gemeente@stedebroec.nl. Wanneer u contact zoekt via een e-mail, dan krijgt u direct per e-mail een ontvangstbevestiging. Wanneer het antwoord op uw vraag langer dan vijf werkdagen duurt dan geven we dat ook binnen die termijn aan. U ontvangt dan een bericht met daarin uw contactpersoon en de verwachte antwoordtermijn.

Mocht de beantwoording binnen vijf dagen niet mogelijk zijn vermelden wij in de ontvangstbevestiging de reden waarom binnen de gestelde termijn geen antwoord kan worden gegeven en op welke termijn u wel antwoord kan verwachten.

U kunt ons schriftelijk bereiken op het volgende adres:
Gemeente Stede Broec
Postbus 20
1610 AA BOVENKARSPEL

Wanneer u ons een brief stuurt, krijgt u binnen twee werkdagen na ontvangst van uw brief een ontvangstbevestiging met daarin uw contactpersoon en de verwachte antwoordtermijn (binnen vijf werkdagen, binnen zes weken of anders). U krijgt altijd binnen zes weken antwoord, tenzij er een andere wettelijke termijn geldt.

U heeft de gelegenheid aan te geven of uw vraag die u per e-mail of per brief heeft gesteld is beantwoord c.q. uw aanvraag is afgehandeld.

Een bezoek aan het gemeentehuis

Op het gemeentehuis zitten onze medewerkers voor u klaar. U kunt bij hen terecht met uw vragen of opmerkingen maar natuurlijk ook voor bijvoorbeeld. een paspoort, een vergunning, een uittreksel uit de basisregistratie personen enz. Heeft u behoefte aan wat meer privacy? Dan kan het gesprek in een spreekkamer plaatsvinden.

Wij proberen het u zo makkelijk mogelijk te maken, u krijgt bijvoorbeeld vooraf een melding bij verloop van de geldigheid van uw reisdocument.

U kunt het gemeentehuis op werkdagen bezoeken op het adres De Middend 2 in Bovenkarspel. De openingstijden zijn:

- maandag van 08.30 tot 17.00 uur
- dinsdag van 08.30 tot 17.00 uur
- woensdag van 08.30 tot 17.00 uur
- donderdag van 08.30 tot 20.00 uur (avondopenstelling)
- vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur

De wachttijd is maximaal tien minuten. Bij de avondopenstelling is dit maximaal twintig minuten. U kunt ook vooraf een afspraak maken. Dan weet u zeker dat u direct aan de beurt bent. Wij zijn immers voorbereid zijn op uw komst. U kunt een afspraak maken via telefoon of via de website van de gemeente.

Wat mag u van ons verwachten

De gemeente hanteert principes waar wij ons aan houden bij onze dienstverlening:

- We bieden een goede dienstverlening;
- Uw vraag staat centraal;
- Wij zijn toegankelijk en bereikbaar;
- Wij zijn transparant, aanspreekbaar en efficiënt.

Deze principes zijn de basis voor onze dienstverlening. Het zijn de gewoonten die wij er in het contact met u op nahouden. Heeft u contact met een van onze medewerkers dan:

- staan wij u altijd vriendelijk en correct te woord (ook als de boodschap minder positief is);
- beschermen we uw privacy: persoonlijke gegevens en informatie met een vertrouwelijk karakter worden alleen gebruikt voor doelen waarvoor deze zijn bestemd;
- beloven wij niet meer dan wij na kunnen komen: wij maken afspraken en wij houden ons daaraan;
- communiceren wij met u in heldere taal;
- doen wij er alles aan om uw vraag of verzoek zo snel mogelijk te behandelen;
- informeren wij u tijdig, correct en volledig.

Mocht u niet tevreden zijn over ons werk, meldt dit dan bij ons. Wij nemen binnen vijf werkdagen contact met u op, om samen met u te zoeken naar een oplossing.

Klanttevredenheidsonderzoek

Wij vragen u regelmatig wat u van onze dienstverlening vindt door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. Ook buiten dit onderzoek staan wij open voor uw suggesties. Wij horen graag van u waar en hoe het beter kan.

Kwaliteitshandvest gemeente Enkhuizen 2015

De gemeente Enkhuizen is er voor u: inwoner, ondernemer of instelling. De gemeente heeft servicenormen die duidelijk aangeven wat u van de gemeente mag verwachten. Deze servicenormen zijn vastgelegd in dit kwaliteitshandvest en zijn beloften over onze producten en diensten. Als wij deze niet waarmaken, mag u ons daarop aanspreken.

U kunt ons bereiken via:

1. De telefoon
2. Het digitale loket
3. Een e-mail of een brief
4. Een bezoek aan het gemeentehuis

Telefoon

Wij zijn tussen 8.30 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar op nummer 0228-360100. U krijgt binnen 20 seconden een medewerker van de gemeente aan de lijn.
In principe wordt u niet doorverbonden. Als de medewerker uw vraag niet direct kan beantwoorden, dan zorgt die medewerker dat u op een met u afgesproken moment wordt teruggebeld. Na afloop van het gesprek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag beantwoord is.

Digitale loket

De website www.enkhuizen.nl is 24 uur per dag toegankelijk en de informatie is correct, actueel en begrijpelijk. Via het digitale loket op de website kunt u producten of diensten aanvragen. Mocht de informatie op de website uw vraag niet beantwoorden, dan kunt u dit bij ons melden. Wij zorgen dat uw vraag dan alsnog binnen vijf werkdagen wordt beantwoord.

Een e-mail of een brief

U kunt ons per e-mail bereiken op stadhuis@enkhuizen.nl. Wanneer u contact zoekt via een e-mail, dan krijgt u direct per e-mail een ontvangstbevestiging. Wanneer het antwoord op uw vraag langer dan vijf werkdagen duurt dan geven we dat ook binnen die termijn aan. U ontvangt dan een bericht met daarin uw contactpersoon en de verwachte antwoordtermijn.

Mocht de beantwoording binnen vijf dagen niet mogelijk zijn vermelden wij in de ontvangstbevestiging de reden waarom binnen de gestelde termijn geen antwoord kan worden gegeven en op welke termijn u wel antwoord kan verwachten.

U kunt ons schriftelijk bereiken op het volgende adres:
Gemeente Enkhuizen
Postbus 11
1600 AA ENKHUIZEN

Wanneer u ons een brief stuurt, krijgt u binnen twee werkdagen na ontvangst van uw brief een ontvangstbevestiging met daarin uw contactpersoon en de verwachte antwoordtermijn (binnen vijf werkdagen, binnen zes weken of anders). U krijgt altijd binnen zes weken antwoord, tenzij er een andere wettelijke termijn geldt.

U heeft de gelegenheid aan te geven of uw vraag die u per e-mail of per brief heeft gesteld is beantwoord c.q. uw aanvraag is afgehandeld.

Een bezoek aan het gemeentehuis

Op het gemeentehuis zitten onze medewerkers voor u klaar. U kunt bij hen terecht met uw vragen of opmerkingen maar natuurlijk ook voor bijvoorbeeld een paspoort, een vergunning, een uittreksel uit de basisregistratie personen enz. Heeft u behoefte aan wat meer privacy? Dan kan het gesprek in een spreekkamer plaatsvinden.

Wij proberen het u zo makkelijk mogelijk te maken, u krijgt bijvoorbeeld vooraf een melding bij verloop van de geldigheid van uw reisdocument.

U kunt het gemeentehuis op werkdagen bezoeken op het adres Hoogstraat 11 in Enkhuizen. De openingstijden zijn:

- maandag van 08.30 tot 17.00 uur
- dinsdag van 08.30 tot 17.00 uur
- woensdag van 08.30 tot 17.00 uur
- donderdag van 08.30 tot 20.00 uur (avondopenstelling)
- vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur

De wachttijd is maximaal tien minuten. Bij de avondopenstelling is dit maximaal twintig minuten. U kunt ook vooraf een afspraak maken. Dan weet u zeker dat u direct aan de beurt bent. Wij zijn immers voorbereid zijn op uw komst. U kunt een afspraak maken via telefoon of via de website van de gemeente.

Wat mag u van ons verwachten

De gemeente hanteert principes waar wij ons aan houden bij onze dienstverlening:

- We bieden een goede dienstverlening;
- Uw vraag staat centraal;
- Wij zijn toegankelijk en bereikbaar;
- Wij zijn transparant, aanspreekbaar en efficiënt.

Deze principes zijn de basis voor onze dienstverlening. Het zijn de gewoonten die wij er in het contact met u op nahouden. Heeft u contact met een van onze medewerkers dan:

- staan wij u altijd vriendelijk en correct te woord (ook als de boodschap minder positief is);
- beschermen we uw privacy: persoonlijke gegevens en informatie met een vertrouwelijk karakter worden alleen gebruikt voor doelen waarvoor deze zijn bestemd;
- beloven wij niet meer dan wij na kunnen komen: wij maken afspraken en wij houden ons daaraan;
- communiceren wij met u in heldere taal;
- doen wij er alles aan om uw vraag of verzoek zo snel mogelijk te behandelen;
- informeren wij u tijdig, correct en volledig.

Mocht u niet tevreden zijn over ons werk, meldt dit dan bij ons. Wij nemen binnen vijf werkdagen contact met u op, om samen met u te zoeken naar een oplossing.

Klanttevredenheidsonderzoek

Wij vragen u regelmatig wat u van onze dienstverlening vindt door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. Ook buiten dit onderzoek staan wij open voor uw suggesties. Wij horen graag van u waar en hoe het beter kan.

Kwaliteitshandvest gemeente Drechterland 2015

De gemeente Drechterland is er voor u: inwoner, ondernemer of instelling. De gemeente heeft servicenormen die duidelijk aangeven wat u van de gemeente mag verwachten. Deze servicenormen zijn vastgelegd in dit kwaliteitshandvest en zijn beloften over onze producten en diensten. Als wij deze niet waarmaken, mag u ons daarop aanspreken.

U kunt ons bereiken via:

1. De telefoon
2. Het digitale loket
3. Een e-mail of een brief
4. Een bezoek aan het gemeentehuis

Telefoon

Wij zijn tussen 8.30 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar op nummer 0228-352352. U krijgt binnen twintig seconden een medewerker van de gemeente aan de lijn.
In principe wordt u niet doorverbonden. Als de medewerker uw vraag niet direct kan beantwoorden, dan zorgt die medewerker dat u op een met u afgesproken moment wordt teruggebeld. Na afloop van het gesprek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag beantwoord is.

Digitale loket

De website www.drechterland.nl is 24 uur per dag toegankelijk en de informatie is correct, actueel en begrijpelijk. Via het digitale loket op de website kunt u producten of diensten aanvragen. Mocht de informatie op de website uw vraag niet beantwoorden, dan kunt u dit bij ons melden. Wij zorgen dat uw vraag dan alsnog binnen vijf werkdagen wordt beantwoord.

Een e-mail of een brief

U kunt ons per e-mail bereiken op gemeente@drechterland.nl. Wanneer u contact zoekt via een e-mail, dan krijgt u direct per e-mail een ontvangstbevestiging. Wanneer het antwoord op uw vraag langer dan vijf werkdagen duurt dan geven we dat ook binnen die termijn aan. U ontvangt dan een bericht met daarin uw contactpersoon en de verwachte antwoordtermijn.

Mocht de beantwoording binnen vijf dagen niet mogelijk zijn vermelden wij in de ontvangstbevestiging de reden waarom binnen de gestelde termijn geen antwoord kan worden gegeven en op welke termijn u wel antwoord kan verwachten.

U kunt ons schriftelijk bereiken op het volgende adres:
Gemeente Drechterland
Postbus 9
1616 ZG HOOGKARSPEL

Wanneer u ons een brief stuurt, krijgt u binnen twee werkdagen na ontvangst van uw brief een ontvangstbevestiging met daarin uw contactpersoon en de verwachte antwoordtermijn (binnen vijf werkdagen, binnen zes weken of anders). U krijgt altijd binnen zes weken antwoord, tenzij er een andere wettelijke termijn geldt.

U heeft de gelegenheid aan te geven of uw vraag die u per e-mail of per brief heeft gesteld is beantwoord c.q. uw aanvraag is afgehandeld.

Een bezoek aan het gemeentehuis

Op het gemeentehuis zitten onze medewerkers voor u klaar. U kunt bij hen terecht met uw vragen of opmerkingen maar natuurlijk ook voor bijvoorbeeld een paspoort, een vergunning, een uittreksel uit de basisregistratie personen enz. Heeft u behoefte aan wat meer privacy? Dan kan het gesprek in een spreekkamer plaatsvinden.

Wij proberen het u zo makkelijk mogelijk te maken, u krijgt bijvoorbeeld vooraf een melding bij verloop van de geldigheid van uw reisdocument.

U kunt het gemeentehuis op werkdagen bezoeken op het adres Raadhuisplein 1 in Hoogkarspel. De openingstijden zijn:

- maandag van 08.30 tot 17.00 uur
- dinsdag van 08.30 tot 17.00 uur
- woensdag van 08.30 tot 17.00 uur
- donderdag van 08.30 tot 20.00 uur (avondopenstelling)
- vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur

De wachttijd is maximaal tien minuten. Bij de avondopenstelling is dit maximaal twintig minuten. U kunt ook vooraf een afspraak maken. Dan weet u zeker dat u direct aan de beurt bent. Wij zijn immers voorbereid zijn op uw komst. U kunt een afspraak maken via telefoon of via de website van de gemeente.

Wat mag u van ons verwachten

De gemeente hanteert principes waar wij ons aan houden bij onze dienstverlening:

- We bieden een goede dienstverlening;
- Uw vraag staat centraal;
- Wij zijn toegankelijk en bereikbaar;
- Wij zijn transparant, aanspreekbaar en efficiënt.

Deze principes zijn de basis voor onze dienstverlening. Het zijn de gewoonten die wij er in het contact met u op nahouden. Heeft u contact met een van onze medewerkers dan:

- staan wij u altijd vriendelijk en correct te woord (ook als de boodschap minder positief is);
- beschermen we uw privacy: persoonlijke gegevens en informatie met een vertrouwelijk karakter worden alleen gebruikt voor doelen waarvoor deze zijn bestemd;
- beloven wij niet meer dan wij na kunnen komen: wij maken afspraken en wij houden ons daaraan;
- communiceren wij met u in heldere taal;
- doen wij er alles aan om uw vraag of verzoek zo snel mogelijk te behandelen;
- informeren wij u tijdig, correct en volledig.

Mocht u niet tevreden zijn over ons werk, meldt dit dan bij ons. Wij nemen binnen vijf werkdagen contact met u op, om samen met u te zoeken naar een oplossing.

Klanttevredenheidsonderzoek

Wij vragen u regelmatig wat u van onze dienstverlening vindt door middel van een klanttevredenheidsonderzoek. Ook buiten dit onderzoek staan wij open voor uw suggesties. Wij horen graag van u waar en hoe het beter kan.