

# KWALITEITSHANDVEST GEMEENTE HARLINGEN 2019

**Service normen waaraan u ons kunt houden**



# Kwaliteitshandvest

## Gemeente Harlingen

### Inleiding

Gelijktijdig met het vaststellen van de “Visie op Dienstverlening op weg naar 2025” in 2017 is ook het kwaliteitshandvest geactualiseerd. Vanaf 1 januari 2016 vindt u al onze regelingen op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl).

Het Kwaliteitshandvest communiceert beloften over de kwaliteit van onze dienstverlening. Het sociaal domein (en daarmee ook de toegang gebiedsteam) laten we hierin buiten beschouwing. Op basis van heldere beloften kunnen individuele burgers/bedrijven ons concreet en rechtstreeks aanspreken op ons functioneren. Het is goed om regelmatig te kijken of de inhoud van ons kwaliteitshandvest klopt, of we ons houden aan onze beloften en of we meer kunnen beloven. Duidelijk zichtbare normen dwingen management en medewerkers zich te verplaatsen in het perspectief van de klant. Een kwaliteitshandvest kan op die manier de houding en het gedrag van medewerkers richting geven en maakt de organisatie klantgericht. Dit handvest is daarom eind 2019 geactualiseerd.

### Contact met de gemeente

Wij zijn ons ervan bewust dat u op verschillende manieren contact met ons zoekt. Zo kunt u een bezoekje brengen aan ons gemeentehuis, u kunt bellen, u kunt een brief sturen of u kunt digitaal (via internet of –mail) contact met ons opnemen.

In principe leveren wij onze producten en diensten via verschillende contactkanalen aan. Om misverstanden te voorkomen benoemen wij hier specifiek de kanalen waarvoor wij onze beloften doen:

- Schriftelijke dienstverlening welke binnenkomt via post
  - Voorstraat 35,
  - Noorderhaven 86,
  - Postbus 10.000,
  - postNL en
  - overige koeriersdiensten
- Schriftelijke dienstverlening welke persoonlijk overhandigd wordt via
  - Servicebalie (Receptie Voorstraat 35),
  - Balies burgerzaken en
  - Via faxnummer 0517 - 412664
- Digitale dienstverlening te weten
  - Klantcontactformulieren website,
  - Email [info@harlingen.nl](mailto:info@harlingen.nl)
  - Email [factuur@harlingen.nl](mailto:factuur@harlingen.nl)
- Telefonische dienstverlening via ons algemene telefoonnummer 14 0517 of 0517 - 492222

Onze dienstverlening loopt via al deze kanalen op dezelfde wijze. Hierdoor maakt het voor de kwaliteit van dienstverlening niet uit welk kanaal u kiest. Onze openingstijden vindt u op onze website [www.harlingen.nl](http://www.harlingen.nl).

### **Uw mening telt!**

Wij passen onze kwaliteitsnormen regelmatig aan bij nieuwe wetgeving en inzichten. Daarbij nemen wij uw opmerkingen over onze dienstverlening ter harte. Heeft u een verbetersuggestie dan kunt u deze doorgeven via [info@harlingen.nl](mailto:info@harlingen.nl).

### **Klachten**

U kunt ons aanspreken op datgene wat wij u toezeggen. Klachten kunt u indienen per mail via [info@harlingen.nl](mailto:info@harlingen.nl) of per brief aan ons richten (Postbus 10 000, 8860 HA, Harlingen). Waar mogelijk proberen we klachten informeel af te handelen.

# ONZE SERVICENORMEN

## Als u de gemeente Harlingen belt via nummer 140517 (keuze 3), dan ...

- nemen wij de telefoon altijd op met een groet en de naam van onze organisatie.
- nemen wij gemiddeld 80% van de telefoontjes binnen 21 seconden op.
- verbinden wij u maximaal 1 keer door.
- proberen wij uw vraag direct te beantwoorden. Als dat niet mogelijk is, bieden wij aan om een terugbelverzoek voor u te maken.
- verwijzen wij u in geval van calamiteiten buiten de openingstijden door via een ingesproken tekst.

## Als u ons bezoekt, dan...

- helpen wij u binnen 2 minuten als u een afspraak heeft bij burgerzaken.
- helpen wij u binnen 10 minuten als u geen afspraak heeft bij burgerzaken.
- worden tijdens de avondopenstelling uitsluitend korte lokethandelingen aangeboden. U kunt alleen terecht voor uittreksels, aanvragen reisdocumenten en rijbewijzen, verklaring omtrent het gedrag en legalisatie handtekening.
- kunt u een door u aangevraagd reisdocument op ieder adres in Nederland (behalve de Waddeneilanden) laten bezorgen op een door u gewenste dag en tijdvak. U dient daar wel zelf aanwezig te zijn en betaalt hiervoor vooraf een kleine vergoeding.

## Als u ons een brief of e-mail ([info@harlingen.nl](mailto:info@harlingen.nl)) stuurt, dan...

- kijken wij eerst of uw vraag eenvoudig of ingewikkeld is. Eenvoudige vragen gaan over bekende feiten of procedures (bijvoorbeeld openingstijden, parkeerregels en vergunningprocedures). Op eenvoudige vragen sturen wij u binnen 1 week antwoord. Alle vragen worden geregistreerd.
- ontvangt u geen reactie op facturen en berichten die u ter kennisneming stuurt.
- sturen wij u binnen 4 werkdagen na ontvangst van uw brief of e-mail een ontvangstbevestiging. Hierin vermelden wij de datum van ontvangst en het zaaknummer van uw brief.
- ontvangt u geen ontvangstbevestiging op berichten die een vervolg zijn op eerdere correspondentie, berichten in een lopende procedure of op eerder genoemde eenvoudige vragen.
- ontvangt u afhankelijk van wettelijke termijnen binnen 6 weken een inhoudelijke reactie op een toegezonden brief/e-mail. Dit geldt niet als de wet andere termijnen voorschrijft. Als we het wel hebben toegezegd maar het ons niet lukt om een inhoudelijk antwoord te geven binnen 6 weken, geven we in ieder geval in een tussentijdse mededeling aan waarom het langer duur en hoelang dat is.

## Als u contact zoekt met de gemeente via onze website, dan ...

- kunt u daarvoor 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht op [www.harlingen.nl](http://www.harlingen.nl)
- is onze website toegankelijk, ook voor mensen met een zintuigelijke beperking.
- is onze website responsive.
- krijgt u tijdens het maken van een afspraak met burgerzaken via de website een overzicht te zien van de documenten die u bij uw afspraak mee moet nemen.

- ontvangt u na het maken van een afspraak met burgerzaken en het invullen van uw mailadres, binnen 1 werkdag een email met gegevens over de afspraak en een overzicht van de documenten die u mee moet nemen naar de afspraak.

### **Service normen bij levensgebeurtenissen**

- Wanneer uw reisdocument verloopt, krijgt u daarvan minimaal 4 weken van tevoren schriftelijk bericht.
- Na aanvraag kan een reisdocument of een rijbewijs binnen 5 werkdagen worden opgehaald (in geval van spoed kan het sneller).
- Als u uw mobiele telefoonnummer doorgeeft als een reisdocument aangevraagd, dan ontvangt u van ons een sms om 10.30 uur op de eerste dag dat dit reisdocument bij ons is af te halen.
- Na aanvraag wordt een uittreksel binnen 3 werkdagen aan de klant toegestuurd.
- Als een geboortakte direct verwerkt kan worden, sturen wij de ouder binnen 1 werkdag een persoonslijst van zijn/haar kind.
- Na het verwerken van een adreswijziging of vestiging krijgt de klant binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging (deze termijn start op de datum van de adreswijziging/vestiging).
- Binnen 4 weken na ontvangst van een brondocument (dit is een officieel stuk uit het buitenland, meestal een geboorte- of huwelijksakte) ontvangt u schriftelijk bericht hierover.
- Complete naturalisatiedossiers worden binnen een week naar de IND verstuurd.

### **Archief**

- Als u stukken opvraagt uit het dynamisch archief (archief stadhuis), dan kunt u deze binnen 3 werkdagen inzien tenzij de regelgeving deze inzage verbiedt.
- Stukken uit het statisch archief (archief museum) kunt u inzien na het maken van een schriftelijke of telefonische afspraak met de beheerder van dit archief. Wij proberen u dan binnen 5 werkdagen te ontvangen.

### **Facturen**

- Een inkomende factuur ([factuur@harlingen.nl](mailto:factuur@harlingen.nl)) betalen wij binnen 28 dagen na ontvangstdatum als:
  - De factuur voldoet aan de wettelijke eisen ([www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)).
  - Dat de juiste betalingskenmerken op de factuur staan (contactpersonen en/of routenummer).
  - Er een correcte levering heeft plaatsgevonden van diensten en/of goederen.
- Uw vragen over facturen die per mail ([factuur@harlingen.nl](mailto:factuur@harlingen.nl)) binnenkomen, worden binnen 5 werkdagen beantwoord.