



## Service normen gemeente Heerde

### 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.

### 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.