

Beantwoording schriftelijk gestelde vragen

Aan:	Erik Schellekens
Portefeuillehouder:	Mark van Stappershoef
Vragen gesteld door:	Lijst Riel Goirle - Erik Schellekens
Onderwerp:	Servicenormen dienstverlening
Datum:	10 april 2019

Op 16 maart 2019 ontvingen wij vragen van Lijst Riel Goirle over Servicenormen dienstverlening op basis van artikel 40 Reglement van Orde. Hieronder treft u de vragen aan, met het daarbij behorende antwoord:

Vraag 1: Wat zijn de servicenormen van de gemeente Goirle?

Voor verschillende diensten zijn servicenormen vastgesteld. Deze zijn:

Post:

In 80% van alle poststukken waarin gevraagd wordt om reactie, volgt uiterlijk binnen 6 weken een antwoord tenzij wettelijk anders is bepaald. Daar waar mogelijk zal de gestelde termijn korter zijn. De precieze afdoeningstermijn (maximaal 6 weken) en welke ambtenaar het poststuk behandelt, laten we in alle gevallen binnen 6 werkdagen weten. Indien blijkt dat we de toegezegde afdoeningstermijn niet waar kunnen maken, laten wij dit voor het verstrijken van de afdoeningstermijn de afzender (gemotiveerd) weten.

Telefonie:

U kunt ons telefonisch bereiken op maandag tot en met donderdag van 8.30 uur tot 17.00 uur vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur;

We staan u vriendelijk, deskundig en volledig te woord;

We proberen u zo correct en zo snel mogelijk te helpen;

Indien wij u niet direct kunnen helpen verwijzen wij u door naar de juiste instantie;

Als wij uw telefonische vraag niet direct kunnen beantwoorden maken wij met u een terugbelafpraak. U wordt dan binnen de afgesproken tijd door één van onze medewerkers teruggebeld.

Website:

De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.

- De indieningsvereisten voor vergunningen staan op onze website.*
- Wij zorgen er voor dat onze website toegankelijk is.*
- U krijgt de gelegenheid aan te geven wanneer u niet kunt vinden wat u zoekt. Wij proberen u dan alsnog naar tevredenheid van informatie te voorzien.*

Meldingen Openbare Ruimte:

Een melding wordt direct in behandeling genomen.

- *Binnen twee werkdagen melden wij terug wat er met uw melding gebeurt.*
- *In geval van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen.*

We herzien de servicenormen in de loop van 2019 in het licht van het opstellen van een visie op dienstverlening.

Vraag 2: Zijn de servicenormen publiekelijk bekendgemaakt?

Na vaststelling zijn de servicenormen gepubliceerd in Goirles Belang. Op dit moment zijn de servicenormen niet terug te vinden op de website.

Vraag 3: Zijn de servicenormen onderdeel van de gemeentelijke visie op dienstverlening?

Nee, dit is nu niet het geval. Op dit moment heeft de gemeente Goirle nog geen visie op dienstverlening vastgesteld. De beoogde strategisch adviseur dienstverlening verricht tot begin juli nog andere werkzaamheden. In de 2^e helft van 2019 starten we dan met het formuleren van een visie op dienstverlening. Daar waar het kan gaan we eveneens mogelijkheden onderzoeken binnen de GHO-samenwerking om de dienstverlening te versterken.

Vraag 4: Wordt gemeten of de servicenormen worden behaald?

Meting (centraal) van de servicenorm post is gestopt met ingang van de invoering van het digitaal zaakgericht werken in maart 2016 omdat signaleringen nu in het zaaksysteem zijn ingebouwd.

Meting servicenorm telefonie is voor het laatst in 2010 gedaan door bureau Telan.

Meting van de servicenormen Website en Meldingen Openbare Ruimte vindt niet plaats.

Met de doorontwikkeling van zaakgericht werken, de ontwikkeling richting KCC en de overstap naar Equalit wat op het gebied van telefonie nieuwe mogelijkheden gaat bieden, gaan we kijken hoe meting van de resultaten hernieuwd kan bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening.

Vraag 5: Zijn de servicenormen en wettelijke termijnen in het zaaksysteem verwerkt?

Ja.

Vraag 6: Is er een kwaliteitshandvest gemeentelijke dienstverlening of iets vergelijkbaars?

Er is op dit moment (nog) geen kwaliteitshandvest gemeentelijke dienstverlening.

Zo nee, waarom is er geen kwaliteitshandvest?

Het is nodig om eerst een visie op dienstverlening op te stellen. Een handvest kan hier later op volgen.
