



GEMEENTE OLDEBROEK

Informatie van het college aan de raad	
Onderwerp: Servicenormen gemeente Oldebroek.	
Portefeuillehouder: mw. A.A.C. Groot	Kenmerk: 1003415
Behandelend team: programma Dienstverlening	

Aanleiding om te informeren

In de begroting 2018 staat in het programma Dienstverlening dat we voor de zomer nieuwe servicenormen publiceren.

“Wij vinden het belangrijk dat onze inwoners en ondernemers weten wat ze van ons kunnen verwachten. Daarom werken we vanaf 2018 volgens nieuwe servicenormen. Deze normen sluiten aan bij onze visie op dienstverlening. Het gaat niet alleen om snelheid en kwaliteit, maar juist ook om goed contact.”

In deze college-informatie informeren wij u over de nieuwe servicenormen.

Het vaststellen van servicenormen is een bevoegdheid van het College. De servicenormen zijn een concretisering van de visie op dienstverlening en daarom vinden wij het belangrijk om u er over te informeren.

Samenvatting

Servicenormen zijn afspraken over onze dienstverlening. Bijvoorbeeld over de termijnen die we hanteren bij aanvragen of over de manier waarop we een product of dienst leveren. Zo weten inwoners en ondernemers wat ze kunnen verwachten en waarop ze ons kunnen aanspreken. De servicenormen sluiten aan bij onze visie op dienstverlening.

We publiceren de servicenormen op www.oldebroek.nl. Tussentijds monitoren we in hoeverre we voldoen aan de servicenormen. Na een jaar evalueren we en besluiten of het nodig is om de servicenormen bij te stellen.

Toelichting

Aanleiding

De huidige servicenormen hebben we vastgesteld in december 2011. Er zijn diverse redenen om ze te actualiseren. Belangrijkste reden is onze nieuwe visie op dienstverlening. “We willen goede digitale dienstverlening combineren met een persoonlijke en betrokken aanpak.” Dit zie je terug in onze servicenormen. De servicenormen gaan niet alleen over doorlooptijd en deskundigheid, maar juist ook over houding.

Visie dienstverlening

De servicenormen sluiten aan bij onze visie dienstverlening. De servicenormen zijn een concretisering van de visie.

Visie dienstverlening “Goed Geregeld, Graag Gedaan!”



Wij zorgen graag voor goede dienstverlening. Wij zijn betrokken, denken mee en geven ruimte aan initiatieven. Wij zorgen voor een goed en snel antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen. We willen goede digitale dienstverlening combineren met een persoonlijke en betrokken aanpak. Met zorg voor hen die zich (tijdelijk) in een kwetsbare positie bevinden. Waar mogelijk zorgen wij ervoor dat onze inwoners en ondernemers hun zaken zelf digitaal met de gemeente kunnen regelen. Iedere situatie is anders, daarom leveren wij maatwerk: lichte of intensieve ondersteuning, bij u thuis of op het gemeentehuis.

Uitgangspunten:

- Een servicenorm is toetsbaar voor een individuele klant.
- Een servicenorm is kort en helder geformuleerd.
- Er is een goed balans tussen ambitie en realiteit.
- Ze gaan over *algemene* dienstverlening van de verschillende kanalen en bevatten geen detailinformatie over normen voor producten en diensten.
- We communiceren de servicenormen op een toegankelijke manier aan alle (potentiële) gebruikers.
- Medewerkers zijn goed op de hoogte van de servicenormen.

Bijlagen:

Servicenormen gemeente Oldebroek 2018.

Oldebroek, 27 februari 2018.

Burgemeester en wethouders van Oldebroek,

, secretaris drs. M.G.M. van de Geijn,

, burgemeester mr. A. Hoogendoorn.