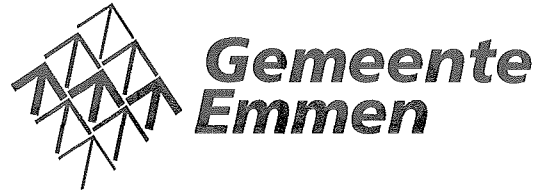


Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 685599

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. www.emmen.nl



Aan de raad van de gemeente Emmen

**Afdeling
KlantContactCentrum**

team
Staf

ons kenmerk 13.074807	uw kenmerk	bijlage 3	behandeld door J.W. Bos
datum 4 april 2013	telefoon 14 0591	fax (0591)68 55 99	e-mail gemeente@emmen.nl

onderwerp
Aanscherping servicenormen conform model VNG

Geachte leden van de raad,

Hierbij informeren wij u dat de huidige servicenormen van ons kwaliteitshandvest worden aangescherpt conform het model van de VNG. In het kader van een klantgerichte dienstverlening had de gemeente Emmen haar eerste kwaliteitshandvest opgesteld in april 2009. Inmiddels heeft de VNG branchenormen opgesteld waardoor gestalte gegeven wordt aan een gezamenlijke ondergrens voor de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening. De servicenormen uit ons huidige kwaliteitshandvest voldoen nog niet allemaal aan deze branchenormen.

Tijdens de vergadering van de Commissie *Bestuur, Middelen & Economie* d.d. 14-02-2013 bleek dat de Raad de aanbevelingen van de Rekenkamer ook ondersteunt en veel waarde hecht aan een tijdige afhandeling van niet alleen de post, maar ook van de communicatiekanalen telefoon, balie, email en website.

Als uitgangspunt willen we de normen hanteren die door de VNG zijn vastgesteld in plaats van de Emmense normen die tot nu toe worden gehanteerd. Een aantal normen wil Emmen *nóg* scherper neerzetten dan de VNG (zie het overzicht verderop in deze brief). Uiteraard streven wij ernaar 100% van de normen te behalen, maar we moeten wel realistisch zijn dat het niet altijd mogelijk is het maximale te bereiken. Daarom hebben wij als minimale grens bepaald dat 90% van de gestelde normen daadwerkelijk behaald moet worden. Ook de kwaliteit van de leesbaarheid van alle schriftelijke communicatie gaat verbeterd worden. De servicenormen helpen tevens de gemeenten in 2015 klaar te laten zijn als dé ingang naar de overheid voor burgers en bedrijven (Overheid heeft Antwoord).

Naast actualisering en vaststelling van de servicenormen in het kwaliteitshandvest, dient ook gehandeld te worden naar deze servicenormen. Een aanlooperperiode is nodig om alle afdelingen de kans te geven aan de norm te kunnen voldoen en hun werkwijzes eventueel bij te stellen en te verbeteren. Daarbij willen we een goede verbinding maken met andere projecten die op dit gebied al lopen. Daarom wordt er per 1 juli 2013 intern al wel gemeten op de normen van het kwaliteitshandvest. Op 1 januari 2014 wordt het nieuwe kwaliteitshandvest ook extern

gecommuniceerd naar de burger. Vanaf dat moment moeten alle afdelingen voldoen aan de nieuwe normen van het kwaliteitshandvest. De behaalde scores worden dan ook maandelijks extern gepubliceerd op o.a. Emmen.nl.

Het overzicht van de nieuwe servicenormen (conform de VNG) die intern per 1 juli 2013 en extern per 1 januari 2014 zullen gaan gelden voor alle afdelingen binnen de gemeente Emmen (concernbreed) treft u hieronder.

Onderwerp	Kwaliteitsnorm gemeente Emmen (concernbreed)
Balie	<ul style="list-style-type: none"> - bezoek op afspraak : wachttijd maximaal 5 minuten. - bezoek zonder afspraak: indien ruimte beschikbaar in de afsprakenagenda, wachttijd maximaal 15 minuten. - indien geen vrije ruimte beschikbaar: nieuwe afspraak wordt direct gemaakt door medewerker.
Privacy (aan de balie)	<ul style="list-style-type: none"> - een gesprek in een aparte ruimte (spreekkamer) is altijd mogelijk.
Telefoon	<ul style="list-style-type: none"> - binnen 20 sec. opnemen (geldt voor frontoffice *). (De VNG norm is 25 sec.) - maximaal 2 keer doorverbinden (geldt voor frontoffice *). - terugbellen: binnen 24 uur (=1 werkdag). (geldt voor de gehele organisatie) - navragen of de vraag van de klant is beantwoord
Email en webformulier	<ul style="list-style-type: none"> - binnen 2 werkdagen ontvangstbevestiging of behandlungsbericht welke afdeling antwoord gaat geven. - binnen 5 werkdagen inhoudelijk antwoord. - indien inhoudelijke beantwoording niet mogelijk is binnen 5 werkdagen, dan in ontvangstbevestiging vermelden: reden + termijn beantwoording + contactgegevens behandelend team. - indien het een klacht, vergunnings-, product- of dienstenaanvraag betreft, gelden andere, de wettelijke termijnen.
Brief	<ul style="list-style-type: none"> - binnen 5 dagen ontvangstbevestiging welke afdeling de vraag gaat afhandelen. - streven is om binnen 4 weken, maar uiterlijk binnen 6 weken, inhoudelijk antwoord te geven. - indien inhoudelijke beantwoording niet mogelijk is binnen 6 weken, dan in ontvangstbevestiging vermelden: reden + termijn beantwoording + contactgegevens behandelend team. - indien het een klacht, vergunnings-, product- of dienstenaanvraag betreft, gelden andere, de wettelijke termijnen.
Website	<ul style="list-style-type: none"> - informatie correct, actueel en in begrijpelijke taal. - de indieningsvereisten staan vermeld op de website. - toegankelijk (24 uur per dag, 7 dagen per week).
Klachten	<ul style="list-style-type: none"> - binnen 5 dagen ontvangstbevestiging. - afhandeling binnen 4 weken. - indien klachtadviesprocedure: 8 weken. - een klacht kan binnenkomen als brief, email of via de website. Niet het medium van binnen komen geeft de afhandelingsnorm aan, maar de aard van het onderwerp.
Bezwaarschriften	<ul style="list-style-type: none"> - binnen 5 dagen ontvangstbevestiging - afhandeling binnen 6 weken, gerekend vanaf het einde van de bezwaartermijn. Als een adviescommissie is ingesteld, is de afhandeling binnen 12 weken. De gemeente kan de termijn met 6 weken verlengen. Wanneer de termijn verstreken is, kan de gemeente in gebreke worden gesteld en heeft u recht op een vergoeding (dwangsom). (<i>De VNG hanteert geen norm op dit punt, maar dit is wettelijk bepaald.</i>)

* Met de term 'Frontoffice' wordt bedoeld alle medewerkers / teams die rechtstreeks contact hebben met klanten (bijvoorbeeld medewerkers van het KlantContactCentrum, Werkplein, Ondernemersplein, Schulddienstverlening, etc.).

Meldingen Openbaar Gebied	<ul style="list-style-type: none"> - binnen 2 werkdagen terugkoppelen wat met melding gebeurt - indien kans op gevaar / schade of letsel: actie binnen 24 uur.
Enkele vergunningen	<ul style="list-style-type: none"> - Reguliere procedure omgevingsvergunning (deze vergunning vervangt o.a. de vroegere bouwvergunning, kapvergunning, inritvergunning en sloopvergunning): afhandeling binnen 8 weken. Deze termijn kan in overleg met de klant eenmalig met 6 weken verlengd worden. - Beslist de gemeente niet binnen deze termijn, dan wordt de vergunning automatisch (van rechtswege) verstrekt. - Uitgebreide procedure omgevingsvergunning: afhandeling binnen 26 weken. Ook deze termijn kan eenmalig met 6 weken verlengd worden, in overleg met de klant. Bij deze procedure kan de vergunning niet van rechtswege worden verleend. - Drank- en horeca vergunning: afhandeling binnen 12 weken na ontvangst van de aanvraag. - Parkeervergunningen: afhandeling binnen 8 weken. Deze termijn kan in overleg met de klant eenmalig met 8 weken verlengd worden. Beslist de gemeente niet binnen deze termijn, dan wordt de vergunning automatisch (van rechtswege) verstrekt. <i>(De VNG hanteert geen norm voor dit product).</i> - Evenementenvergunning: afhandeling binnen 8 weken. In veel gevallen volstaat een melding. Deze melding wordt moet 10 werkdagen vóór het evenement worden ingediend. De melding wordt dan afgehandeld vóór het evenement plaats vindt. <i>(De VNG hanteert geen norm voor dit product).</i>
Vragen via sociale media (twitter, facebook, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Antwoord uiterlijk op de volgende werkdag. Indien dit niet mogelijk is, contactpersoon informeren over latere beantwoording. Uiterlijk binnen 5 werkdagen. <i>(De VNG hanteert (nog) geen normen omtrent sociale media.)</i>

* Met de term 'Frontoffice' wordt bedoeld alle medewerkers / teams die rechtstreeks contact hebben met klanten (bijvoorbeeld medewerkers van het KlantContactCentrum, Werkplein, Ondernemersplein, Schulddienstverlening, etc.).

Taalniveau B1

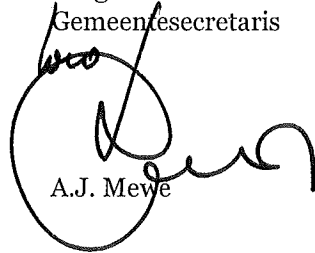
Taalniveau 'B1' is een punt op een meetlat van de Raad van Europa. De Raad van Europa heeft deze meetlat gemaakt om het taalniveau van mensen en teksten te meten. Taalniveau 'B1' kan bijna iedereen begrijpen (zo'n 95% van de bevolking). Ook mensen die geen hoge opleiding hebben gehad en voor hun werk nooit hoeven te lezen. Ongeveer 40% van de Nederlandse bevolking beschikt over taalniveau B1 en begrijpt een tekst niet meer als deze een hoger niveau heeft dan B1 (B2, C1 en C2). Teksten van de overheid worden vaak op C1 niveau geschreven. Hierdoor begrijpt meer dan de helft van de mensen niet meer wat er staat.' *(Tekst afkomstig van: [www. BureauTaal.nl](http://www.BureauTaal.nl).)* Meer over taalniveau B1 leest u in bijlage 1: *Wat is eenvoudig Nederlands en wat zijn de taalniveaus?*

De VNG stelt op dit punt nog geen normen, maar omarmt (binnen de Webrichtlijnen) het taalniveau B1. We verwachten dat taalniveau B1 op termijn de streefnorm zal worden in gemeenteland. Vanaf 1 juli 2013 zullen de eerste voorbereidingen getroffen worden, zoals trainingen voor alle medewerkers. Doelstelling is dat op 1 januari 2015 alle schriftelijke communicatie naar de burger (brieven, e-mails en website) voldoet aan taalniveau B1. Dan wordt ook het taalniveau opgenomen in het kwaliteitshandvest als norm. Op 1 januari 2015 volgt er een update van het kwaliteitshandvest waarin het taalniveau B1 als norm genoemd wordt. Om te toetsen of de communicatieuitingen daadwerkelijk op B1 niveau zijn geschreven, zullen we willekeurig steekproeven houden onder diverse uitgaande brieven en e-mails. Tijdens het schrijven kunnen medewerkers hun teksten met een online tool eenvoudig checken of ze voldoen aan B1 niveau.

Jaarlijks zal de VNG de resultaten van de behaalde servicenormen openbaar publiceren in diverse media, waaronder 'Waar Staat je Gemeente' en de 'Benchmark Publiekszaken'. Ook de gemeente Emmen zal maandelijks meten en rapporteren over de behaalde normen en dit publiceren op haar website Emmen.nl.

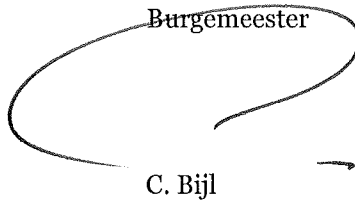
Wij vertrouwen u hiermee voldoende te hebben ingelicht.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Emmen,
Gemeentesecretaris



A.J. Mewe

Burgemeester



C. Bijl

Bijlagen: 3 stuks

1. Wat is eenvoudig Nederlands en wat zijn de taalniveaus?
2. Overzicht VNG servicenormen en relatie met wettelijke termijn
3. Brochure kwaliteitshandvest 2009.