

Kwaliteitshandvest

Gemeente Harlingen

Inleiding

Dit handvest 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. De 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.

Contact met de gemeente

Wij zijn ons ervan bewust dat u op verschillende manieren met ons contact 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. Wij zorgen ervoor dat de volgende contactkanalen voor u beschikbaar zijn:

- Digitale dienstverlening (www.harlingen.nl, webformulieren en e-mail)
- Persoonlijke dienstverlening aan de balies
- Telefonische dienstverlening
- Schriftelijke dienstverlening

Onze dienstverlening loopt via alle kanalen op dezelfde wijze. Hierdoor maakt het voor de kwaliteit van dienstverlening niet uit welk kanaal u kiest.

ONZE SERVICENORMEN

Telefoon

- U kunt de gemeente telefonisch bereiken tijdens de openingstijden van het gemeentehuis.
- Wij zijn bereikbaar via 14 0517 (u hoeft geen netnummer te kiezen).
- Wij nemen per maand gemiddeld 80% van de telefoontjes binnen 25 seconden op.
- Wij verbinden u maximaal 1 keer door.
- Als wij de telefonische vraag niet (direct) kunnen beantwoorden, verbinden wij u door met de juiste persoon of maken een terugbelafpraak en bellen u, als dat is toegezegd, uiterlijk binnen 2 werkdagen terug.
- Wij nemen de telefoon altijd op met een groet en de naam van onze organisatie.
- Wij staan u correct en vriendelijk te woord.
- In geval van calamiteiten verwijzen wij u buiten de openingstijden door via ingesproken tekst.

Brief en e-mail

- Alle inkomende post wordt geregistreerd (behalve reclame).
- De geregistreerde post wordt iedere werkdag uitgezet naar de betreffende afdeling/persoon.
- Binnen vier werkdagen na ontvangst van uw brief of e-mail sturen wij een ontvangstbevestiging. Hierin vermelden we de datum van ontvangst en het registratienummer van uw brief. We sturen geen ontvangstbevestiging als de vraag gelijk te beantwoorden is.
- U ontvangt afhankelijk van wettelijke termijnen binnen zes 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 zes weken, geven we in ieder geval in een tussentijdse mededeling aan waarom het langer duur en hoelang dat is.

Balie

- Het gemeentehuis is tijdens de (vrije) openingstijden voor iedereen vrij en goed toegankelijk.
- Heeft u een afspraak? Dan helpen we u binnen 3 minuten.
- Zonder afspraak is de wachttijd aan de balie niet langer dan 15 minuten.
- Wanneer dat mogelijk is passen wij onze bezetting aan op de drukte.
- Wij staan u correct en vriendelijk te woord.
- Tijdens de avondopenstelling worden uitsluitend korte lokethandelingen aangeboden. U kunt alleen terecht voor alle uittreksels, aanvragen reisdocumenten en rijbewijzen, verklaring omtrent het gedrag en legalisatie handtekening.

Gemeentelijke website

- Via de website www.harlingen.nl heeft u 24 uur per dag toegang tot de gemeente.
- Op de website vindt u alle producten en diensten die de gemeente verstrekt.
- Wij zorgen ervoor dat onze website toegankelijk is, ook voor mensen met een zintuigelijke beperking.
- Onze website is responsive.
- Voor veel van onze producten kunt u via de website een afspraak maken.
- Via de website kunt u bepaalde producten digitaal aanvragen.
- De informatie is correct en begrijpelijk beschreven.

Overig

- Wij sturen inwoners van de gemeente minimaal 4 weken voordat hun rijbewijs of reisdocument verloopt hierover een bericht.
- Indien u via de website een afspraak heeft gemaakt en uw mailadres heeft ingevuld, ontvangt u altijd een email met gegevens over de afspraak.
- Vanaf 1 januari 2016 vindt u onze regelingen op www.overheid.nl.

Klachten

U kunt ons aanspreken op datgene wat wij u toezeggen. Als u van mening bent dat wij onze toezeggingen niet waarmaken, willen wij dat graag van u horen. U krijgt van ons een mondelinge of schriftelijke uitleg. Klachten kunt u indienen per mail via info@harlingen.nl of per brief aan ons richten (Postbus 10 000, 8860 HA, Harlingen).

Verbetersuggesties

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 voor onze organisatie dan kunt u deze doorgeven via info@harlingen.nl.