

Harlinger Belang
t.a.v. Jan Jellema

HARLINGEN

uw brief	ons nummer	datum	verzonden
	U15.001093	3 maart 2015	13 MAART 2015
onderwerp	in behandeling bij	telefoonnummer	bijlagen
Beloften	C. Scherjon	0517-492 362	-
dienstverlening			

Beste meneer/mevrouw,

Op 9 februari 2015 heeft u een raadvraag ingediend. U vraagt om de halfjaarlijkse resultaten van de acht beloften zoals verwoord in het kwaliteitshandvest die de gemeente aan haar burgers doet. In deze brief beantwoord ik uw vraag. Per belofte geef ik u graag een terugkoppeling.

1. Belt u met een vraag? Binnen 30 seconden nemen wij de telefoon op.

In 2014 hebben we twee onderzoeken gedaan naar de kwaliteit van de dienstverlening. U bent hierover via een raadsinformatiebrief geïnformeerd (GR15.00010). Beide onderzoeken zijn ook ingegaan op de telefonische dienstverlening. In de meeste gevallen wordt de telefoon binnen 30 seconden opgenomen. De dienstverlening via de telefoon wordt goed gewaardeerd, namelijk met het rapportcijfer 8.1.

2. Naar het gemeentehuis? Aan de balie wordt u binnen 15 minuten geholpen.

Uit de onderzoeken naar de dienstverlening is ook gebleken dat iedereen aan de balie binnen 15 minuten wordt geholpen. De wachttijd aan de balie wordt gewaardeerd met het rapportcijfer 8.0.

3. Stuurt u een brief? Binnen 4 werkdagen krijgt u een reactie.

De gemeente Harlingen werkt sinds enkele jaren met een document informatiesysteem. Alle binnengekomen post wordt in dit systeem geregistreerd. Bij het registreren van de post wordt altijd binnen vier werkdagen een ontvangstbevestiging verzonden. In deze brief staat hoe lang het duurt voordat de brief wordt beantwoord.

4. Stuurt u een mail? Binnen 4 werkdagen krijgt u een reactie.

Ook de binnenkomende mail via het algemene mailadres van de gemeente wordt in Corsa geregistreerd. Ook bij de mail volgt binnen 4 werkdagen een ontvangstbevestiging.

In Corsa wordt daarnaast aan iedere brief en aan iedere mail een afhandeltermijn gekoppeld zodat de behandelaar weet hoe lang deze heeft om de brief/mail te beantwoorden. Het MT ontvangt iedere maand een overzicht hoe veel brieven op tijd worden afgehandeld en stuurt maandelijks op brieven die te laat zijn.

5. Meedenken over beleid? *Vooraf krijgt u complete informatie.*

De gemeente roept steeds vaker alle inwoners en ondernemers op om mee te denken over beleid. Goede voorbeelden hiervan zijn het traject te komen tot nieuw parkeerbeleid dat in maart is gaan lopen (digitaal suggesties doorgeven en een discussieavond), de kerntakendiscussie (digitaal stellingen en discussieavonden) en bijvoorbeeld de herinrichting van de Hoogstraat (inloopavond).

Via de website, Social media, de gemeentelijke pagina of advertenties in de krant wordt hier zoveel mogelijk ruchtbaarheid aan gegeven.

Daarnaast zijn er verschillende besluiten die wettelijk verplicht gepubliceerd moeten worden zodat men hierop kan reageren. Denk hierbij aan bestemmingsplannen of uitgebreide omgevingsvergunningen. Dit doet de gemeente via de wettelijk verplichte publicatiemethodes (denk hierbij aan de Staatscourant, de GVOP of de verkeersbesluitenapplicatie).

6. Dacht u met ons mee? *Binnen 6 weken weet u wat er met uw inbreng gebeurt.*

Afhankelijk van de manier waarop iedereen is gevraagd mee te denken, volgt er een terugkoppeling over de inbreng. Zoals ook onder punt 5 wordt genoemd, roept de gemeente regelmatig de inwoners op om mee te denken. Bij algemene discussieavonden, zoals de discussieavond over het op te stellen parkeerbeleid is deze terugkoppeling vaak digitaal.

Wanneer iemand een zienswijze heeft ingediend of bezwaar heeft gemaakt op een officiële bekendmaking, dan ontvangt deze indiener persoonlijk reactie.

7. Klacht over de gemeente? *U hoort binnen 4 werkdagen van ons.*

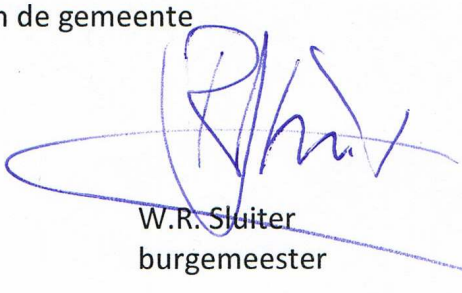
Wanneer iemand formeel een klacht indient, dan wordt deze geregistreerd in Corsa en ontvangt de indiener binnen vier werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens wordt de klacht behandeld door de commissie van klachten en bezwaar.

8. Halen wij onze beloften? Elk half jaar staan de resultaten online.

Op de website geven wij transparant weer welke beloften wij aan de burgers doen voor wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening. Hierbij roepen wij iedereen op digitaal of telefonisch te reageren wanneer de gemeente haar belofte niet houdt. Dit is tot op heden niet gedaan. Wij hebben echter verzuimd hier ieder halfjaar over te communiceren. Uit onderzoek blijkt dat het goed gaat met de dienstverlening maar we verzuimen vaak om over de positieve resultaten te communiceren. Daarnaast hebben we de afspraak over het communiceren van de beloften niet goed in onze processen geborgd. Dit gaan we de komende periode anders doen, met als begin het uitbreiden van de pagina met een terugkoppeling hoe het tot nu toe gaat per belofte.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van de gemeente
Harlingen,

J.S.W. Ozenga
secretaris



W.R. Sluiter
burgemeester

Harlinger Belang
T.a.v. de heer Jellema
Sédyk 6
8857 RD WIJNALDUM

uw brief	ons nummer	datum	verzonden
	U15.001093	16 maart 2015	18 MAART 2015
onderwerp	in behandeling bij	telefoonnummer	bijlagen
Beloften	KCC	0517-492 222	-
dienstverlening			

Beste meneer Jellema,

Op 9 februari 2015 heeft u een raadvraag ingediend. U vraagt om de halfjaarlijkse resultaten van de acht beloften zoals verwoord in het kwaliteitshandvest die de gemeente aan haar burgers doet. In deze brief beantwoord ik uw vraag. Per belofte geef ik u graag een terugkoppeling.

1. Belt u met een vraag? Binnen 30 seconden nemen wij de telefoon op.

In 2014 hebben we twee onderzoeken gedaan naar de kwaliteit van de dienstverlening. U bent hierover via een raadsinformatiebrief geïnformeerd (GR15.00010). Beide onderzoeken zijn ook ingegaan op de telefonische dienstverlening. In de meeste gevallen wordt de telefoon binnen 30 seconden opgenomen. De dienstverlening via de telefoon wordt goed gewaardeerd, namelijk met het rapportcijfer 8.1.

2. Naar het gemeentehuis? Aan de balie wordt u binnen 15 minuten geholpen.

Uit de onderzoeken naar de dienstverlening is ook gebleken dat iedereen aan de balie binnen 15 minuten wordt geholpen. De wachttijd aan de balie wordt gewaardeerd met het rapportcijfer 8.0.

3. Stuurt u een brief? Binnen 4 werkdagen krijgt u een reactie.

De gemeente Harlingen werkt sinds enkele jaren met een document informatiesysteem. Alle binnengekomen post wordt in dit systeem geregistreerd. Bij het registreren van de post wordt altijd binnen vier werkdagen een ontvangstbevestiging verzonden. In deze brief staat hoe lang het duurt voordat de brief wordt beantwoord.

4. Stuurt u een mail? Binnen 4 werkdagen krijgt u een reactie.

Ook de binnenkomende mail via het algemene mailadres van de gemeente wordt in Corsa geregistreerd. Ook bij de mail volgt binnen 4 werkdagen een ontvangstbevestiging.

In Corsa wordt daarnaast aan iedere brief en aan iedere mail een afhandeltermijn gekoppeld zodat de behandelaar weet hoe lang deze heeft om de brief/mail te beantwoorden. Het MT ontvangt iedere maand een overzicht hoe veel brieven op tijd worden afgehandeld en stuurt maandelijks op brieven die te laat zijn.

5. Meedenken over beleid? *Vooraf krijgt u complete informatie.*

De gemeente roept steeds vaker alle inwoners en ondernemers op om mee te denken over beleid. Goede voorbeelden hiervan zijn het traject te komen tot nieuw parkeerbeleid dat in maart is gaan lopen (digitaal suggesties doorgeven en een discussieavond), de kerntakendiscussie (digitaal stellingen en discussieavonden) en bijvoorbeeld de herinrichting van de Hoogstraat (inloopavond).

Via de website, Social media, de gemeentelijke pagina of advertenties in de krant wordt hier zoveel mogelijk ruchtbaarheid aan gegeven.

Daarnaast zijn er verschillende besluiten die wettelijk verplicht gepubliceerd moeten worden zodat men hierop kan reageren. Denk hierbij aan bestemmingsplannen of uitgebreide omgevingsvergunningen. Dit doet de gemeente via de wettelijk verplichte publicatiemethodes (denk hierbij aan de Staatscourant, de GVOP of de verkeersbesluitenapplicatie).

6. Dacht u met ons mee? *Binnen 6 weken weet u wat er met uw inbreng gebeurt.*

Afhankelijk van de manier waarop iedereen is gevraagd mee te denken, volgt er een terugkoppeling over de inbreng. Zoals ook onder punt 5 wordt genoemd, roept de gemeente regelmatig de inwoners op om mee te denken. Bij algemene discussieavonden, zoals de discussieavond over het op te stellen parkeerbeleid is deze terugkoppeling vaak digitaal.

Wanneer iemand een zienswijze heeft ingediend of bezwaar heeft gemaakt op een officiële bekendmaking, dan ontvangt deze indiener persoonlijk reactie.

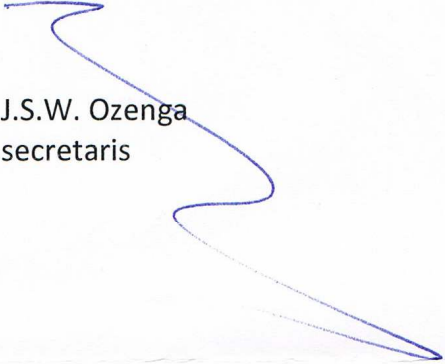
7. Klacht over de gemeente? *U hoort binnen 4 werkdagen van ons.*

Wanneer iemand formeel een klacht indient, dan wordt deze geregistreerd in Corsa en ontvangt de indiener binnen vier werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens wordt de klacht behandeld door de commissie van klachten en bezwaar.

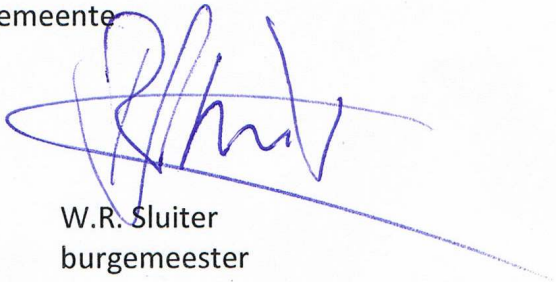
8. Halen wij onze beloften? Elk half jaar staan de resultaten online.

Op de website geven wij transparant weer welke beloften wij aan de burgers doen voor wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening. Hierbij roepen wij iedereen op digitaal of telefonisch te reageren wanneer de gemeente haar belofte niet houdt. Dit is tot op heden niet gedaan. Wij hebben echter verzuimd hier ieder halfjaar over te communiceren. Uit onderzoek blijkt dat het goed gaat met de dienstverlening maar we verzuimen vaak om over de positieve resultaten te communiceren. Daarnaast hebben we de afspraak over het communiceren van de beloften niet goed in onze processen geborgd. Dit gaan we de komende periode anders doen, met als begin het uitbreiden van de pagina met een terugkoppeling hoe het tot nu toe gaat per belofte.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van de gemeente
Harlingen,



J.S.W. Ozenga
secretaris



W.R. Sluiter
burgemeester