

Kwaliteitshandvest gemeente Olst-Wijhe

Algemeen

Telefonische contacten:

- wij laten de telefoon niet meer dan vier keer overgaan en nemen ook de telefoon van onze naaste collega's op;
- als wij om een bepaalde reden niet in staat zijn de telefoon aan te nemen of als wij telefonisch in gesprek zijn, wordt u automatisch doorgeschakeld naar het KCC;
- als wij uw telefonische vraag niet direct kunnen beantwoorden, verbinden wij u door met de juiste persoon of maken een terugbelafpraak. U wordt dan door een medewerker binnen de afgesproken tijd (uiterlijk de volgende werkdag) teruggebeld, tenzij anders met u is afgesproken.

Contacten aan de balie:

- het gemeentehuis is tijdens de openingstijden op beide locaties voor iedereen zonder voorafgaande afspraak vrij en goed toegankelijk, ook voor mindervaliden;
- wij staan u vriendelijk, deskundig en volledig te woord;
- wij bewaken en garanderen uw privacy. U wordt bij ons op verzoek in een aparte ruimte te woord gestaan. Wij geven privacygevoelige informatie niet mondeling (voor anderen hoorbaar) door aan de balie;
- wij passen onze baliebezetting voor zover als mogelijk aan op de drukte;
- de wachttijd voor een direct-klaar-product of -dienst is kort, gemiddeld niet langer dan 15 minuten en nooit meer dan een half uur;
- er gaat niemand de deur uit zonder product of afspraak.

Digitale/schriftelijke contacten:

- uw brief beantwoorden wij binnen zes weken. Tenzij er een andere (kortere) termijn geldt, conform de servicenormen;
- In het geval van een klacht nemen wij binnen één week contact met u op.
- na ontvangst van uw brief krijgt u altijd zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging toegestuurd. In de ontvangstbevestiging staat het registratienummer en wordt u voor nadere informatie verwezen naar het klantcontactcentrum;
- uw e-mailberichten aan gemeente@olst-wijhe.nl beantwoorden wij zo snel mogelijk met een ontvangstbevestiging waarin wordt gemeld welk team de email behandelt;
- voor diverse diensten en informatie kunt u 24 uur per dag terecht op onze website: www.olst-wijhe.nl/gemeente. Hebt u dan nog vragen of wilt u bijvoorbeeld brochures of formulieren aanvragen, dan kan dit via ons e-mailadres gemeente@olst-wijhe.nl.
- de informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk;
- wij zorgen ervoor dat onze website toegankelijk is;
- de indieningsvereisten voor vergunningen staan op onze website.

Specifiek gericht op teams:

Team Leefomgeving:

- in geval er vertraging optreedt in de procedure wordt u zo vroegtijdig mogelijk hiervan in kennis gesteld;
- afwijzing van een verzoek wordt altijd schriftelijk bevestigd. Voorafgaande aan de brief wordt u mondeling of telefonisch op de hoogte gesteld van het besluit.

Team Fysieke infrastructuur en Vastgoed:

- gladheidbestrijding: Primaire wegen voor de hulpverleningsdiensten, de hoofdfietspaden, de wegen voor openbaarvervoerslijnen en de toegangen tot medische posten worden van wegzout voorzien voordat het glad wordt. Strooibeurten kunnen plaatsvinden op elk tijdstip van de dag of nacht.
- gladheidbestrijding: de strooiroutes zijn zodanig dat binnen de bebouwde kom de maximale afstand tot een gestrooide route 500 meter is en buiten de bebouwde kom op maximaal 3000 meter. Bij extreme gladheid (langdurige sneeuwval en bij ijzel) zullen wij alle wegen in onze gemeente (achteraf) blijven strooien.

Team Maatschappelijke Ontwikkelingen:

- een besluit op een aanvraag leerlingenvervoer die lopende het schooljaar bij ons binnenkomt wordt binnen 21 dagen aan u kenbaar gemaakt;
- een besluit op een aanvraag leerlingenvervoer die in het voorjaar voorafgaand aan het daaropvolgende schooljaar wordt ingediend, wordt binnen 21 dagen aan u kenbaar gemaakt;
- een besluit op een aanvraag in het kader van het reclamefonds wordt binnen 21 dagen aan u kenbaar gemaakt.

Team Burgerzaken:

- een aangifte van een wijziging in de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) muteren wij uiterlijk de daaropvolgende werkdag. Van elke mutatie op grond van uw aangifte, ontvangt u binnen één week na verwerking een schriftelijke bevestiging.
- een aangifte van (her)vestiging buitenland nemen wij direct in behandeling;
- wij passen onze kwaliteitsnormen regelmatig aan bij nieuwe wetgeving en inzichten. Daarbij nemen wij uw opmerkingen over onze dienstverlening ter harte. Heeft u een verbeteringsuggestie voor ons team dan kunt u deze aan ons doorgeven.

Team Klantcontactcentrum (KCC)

- als u niet door een medewerker van het KCC kunt worden geholpen en wij moeten u doorverwijzen naar een andere collega of organisatie dan ontvangt u hierover (mondeling, telefonisch of schriftelijk) duidelijke uitleg;
- als u door een medewerker van het KCC wordt doorverwezen naar een collega of andere organisatie, om documenten te overleggen, voor een vraag of voor nadere informatie, dan krijgt u een formulier mee waarop de opdracht en reden van verwijzing omschreven staat;
- een digitaal aangevraagd uittreksel Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) sturen wij u uiterlijk op de derde werkdag toe. Dit uittreksel sturen wij naar het adres waar u volgens de Basisregistratie Persoonsgegevens staat ingeschreven. Indien wij hier niet aan voldoen krijgt u een boekenbon van € 7,50;
- een aangifte van een wijziging in de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) muteren wij uiterlijk de daaropvolgende werkdag. Van elke mutatie op grond van uw aangifte, ontvangt u binnen één week na verwerking een schriftelijke bevestiging;
- u ontvangt minimaal een maand voor het verstrijken van de geldigheidsduur van uw reisdocument een schriftelijke herinnering met informatie.

Kwaliteitshandvest

INTERN:

Team Bedrijfsvoering

DIV

Op berichten van medewerkers die binnenkomen op div.vragen@olst-wijhe.nl reageert DIV dezelfde (werk)dag met een mededeling welke actie is gedaan of binnen welke termijn een actie/antwoord te verwachten is.

Team Fysieke infrastructuur en Vastgoed

- binnen vier weken advies aan JZ indien de gemeente aansprakelijk wordt gesteld door derden;
- binnen twee weken advies aan team leefomgeving m.b.t. een ontheffing route gevaarlijke stoffen.

Team KCC

Uitgaande post (inclusief eventuele bijlagen) die voor 12:00 uur via digipost wordt aangeboden, wordt dezelfde werkdag verzonden.

Versie 8; augustus 2016