



Dienstverleningsconcept gemeente Beemster

Datum: 5 november 2013

Vooraf

Vanaf 1 januari 2014 werkt de gemeente Beemster ambtelijk samen met de gemeente Purmerend. Dit betekent in de uitvoering dat Purmerend de ambtelijke werkzaamheden in opdracht van Beemster uitvoert. De basis voor de uitvoering van deze werkzaamheden is belegd in de door beide burgemeesters ondertekende Intentieverklaring samenwerking Beemster-Purmerend van 4 februari 2012. In september 2012 heeft de gemeenteraad van Beemster onder voorwaarden het besluit genomen tot samenwerking en de besluitvorming rond de ambtelijke samenwerking is definitief afgerond in januari 2013. De projectorganisatie is in september 2013 van start gegaan om in fases de uitwerking naar 1 januari 2014 vorm te geven.

Bij deze uitwerking is het van belang duidelijke afspraken vast te leggen over de kwaliteit van dienstverlening. Bij de besluitvorming over de ambtelijke samenwerking is door de gemeenteraad van Beemster aangegeven dat het serviceniveau aan inwoners van Beemster gelijk blijft dan wel verbeterd moet worden. Maar wat is dat serviceniveau nu precies? En wat zijn de verwachtingen van de gemeente Beemster als opdrachtgever? En wat zijn de mogelijkheden in de uitvoering hiervan bij de opdrachtnemer, de gemeente Purmerend?

In deze notitie is beschreven hoe de dienstverlening van de gemeente Beemster aan haar inwoners er nu uit ziet. Hiervoor geldt als basis het kwaliteitshandvest dienstverlening gemeente Beemster. In deze notitie zijn de onderdelen uit het kwaliteitshandvest beschreven waarbij per onderdeel is aangegeven wat de gewenste situatie per 1 januari 2014 is. Tevens is aangegeven welke keuzes reeds gemaakt zijn door het college van Beemster, op basis van de (on)mogelijkheden van Purmerend. Waar mogelijk is in dit stuk de nadere uitwerking van bepaalde onderwerpen weergegeven. Daar waar dit niet is opgenomen, wordt de uitwerking nog met Purmerend afgerond.

Met deze notitie legt opdrachtgever Beemster vast wat zij verwacht van opdrachtnemer Purmerend.

1. Uitgangspunten

De gemeente Beemster heeft een beeld bij de wijze waarop de dienstverlening aan inwoners van de gemeente Beemster moet worden verricht op basis van eerder geformuleerde uitgangspunten.

1. Bij de besluitvorming over de ambtelijke samenwerking is door de gemeenteraad van Beemster aangegeven dat het serviceniveau aan inwoners van Beemster gelijk blijft dan wel verbeterd moet worden.
2. Het kwaliteitshandvest dienstverlening gemeente Beemster dient als basis voor de invulling van de dienstverlening door Purmerend.
3. Opdrachtnemer Purmerend levert op kwalitatief hoogwaardige wijze gemeentelijke producten en diensten, gelijk ofwel beter dan vastgelegd in het kwaliteitshandvest gemeentelijke dienstverlening van Beemster.
4. Uitbreiding van de dienstverlening aan inwoners van Beemster is wenselijk.
5. Gedurende 2014 vindt voortdurend overleg plaats over de uitwerking van het dienstverleningsconcept en over eventuele aanpassing hiervan.
6. Er worden objectieve indicatoren ontwikkeld waarmee het serviceniveau periodiek wordt getoetst met als afspraak dat geheel 2014 wordt gezien als een overgangsjaar.
7. Alle inhoudelijke afspraken die in 2012 over de overdracht van werkzaamheden van sociale zaken en Wmo van Beemster naar Purmerend zijn gemaakt, blijven ongewijzigd van kracht.
8. In de communicatie aan inwoners/bedrijven/instellingen in Beemster wordt de kernboodschap van Beemster duidelijk neergezet: 'Beemster werk ambtelijk samen met de gemeente Purmerend'. 'Op verzoek van Beemster verricht Purmerend werkzaamheden voor de gemeente Beemster'. Ofwel: 'Beemster is opdrachtgever voor werkzaamheden die Purmerend uitvoert'.

2. Uitwerking

2.1 Het loket

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster:	
LOKET	<ol style="list-style-type: none"> 1. De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten. 2. Heeft u een afspraak, dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten. 3. Na afloop van uw bezoek krijgt u gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord en/of uw aanvraag is afgehandeld.

A. Eerder vastgestelde uitgangspunten Beemster

1. In het gemeentehuis van Beemster blijft een loketfunctie aanwezig.
2. In Purmerend worden geen aparte loketten voor Beemster ingericht.
3. Bij de bestaande loketten in Purmerend wordt niet het werklogo van Beemster gevoerd. De wijze van praktische uitvoering in Purmerend wordt door de afdelingen zelf opgepakt en uitgewerkt.

B. Gewenste situatie per 1 januari 2014

1. Loket Burgerzaken in gemeentehuis Beemster

Inwoners van Beemster kunnen alleen in het gemeentehuis van Beemster terecht voor alle producten en diensten die via het loket Burgerzaken geleverd kunnen worden. Denk hierbij aan de aanvraag van een identiteitsbewijs en een uittreksel uit het bevolkingsregister. Voor dit loket is geen afspraak noodzakelijk en geldt een uitbreiding van de openingstijd op maandag van 18.00 uur tot 19.00 uur. De capaciteit hiervoor kan Purmerend leveren binnen de overgedragen formatie. De overige tijden worden aangehouden zoals in bijlage 1 beschreven.

De openingstijden van het loket Burgerzaken in het gemeentehuis van Beemster zijn:

- Maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 12.00 uur
- Maandag van 14.00 tot 19.00 uur

Het loket Burgerzaken doet geen werkzaamheden voor andere loketten. Daarom kunnen bij het loket Burgerzaken alleen betalingen worden gedaan voor producten en diensten die bij dat loket verkrijgbaar zijn. Hierbij wordt gestuurd op pinbetaling. Dit wordt communicatief uitgedragen.

2. Op afspraak in gemeentehuis Beemster

Inwoners kunnen **op afspraak** in het gemeentehuis van Beemster terecht voor overige zaken.

Inwoners kunnen rechtstreeks een afspraak maken met de betreffende ambtenaar of een verzoek achterlaten bij het KCC voor een afspraak in het gemeentehuis van Beemster. Het KCC stelt een aantal vragen om ervoor te zorgen dat, vooral bij complexe of maatwerkvragen, het verzoek om een afspraak bij de juiste deskundige in de ambtelijke organisatie terecht komt. De betreffende medewerker maakt vervolgens (via een terugbel verzoek van het KCC) zelf de afspraak met de inwoner. Deze afspraak kan gemaakt worden op werkdagen (dus los van de openingstijden burgerzaken) in het gemeentehuis van Beemster. Voor de opening van de deur van het gemeentehuis moeten nadere afspraken gemaakt worden. De ambtenaar die de afspraak heeft, opent de deur voor de inwoner.

3. Openstelling voor publiek in gemeentehuis Beemster

Gedurende de openingstijden van het loket burgerzaken is het ook mogelijk ter inzage gelegde stukken te raadplegen. Hiervoor is geen afspraak noodzakelijk.

4. Overige loketten in stadhuis Purmerend

Inwoners van Beemster kunnen voor alle overige producten en diensten van de gemeente Beemster terecht in het Stadhuis van Purmerend bij de daar reeds ingerichte loketten. Hiermee wordt inwoners een ruimere mogelijkheid geboden om zonder afspraak een loket te bezoeken. De openingstijden in Purmerend zijn namelijk ruimer dan in Beemster (zie bijlage 1).

Uitzondering zijn alle producten en diensten van de Burgerzaken. Technisch gezien is het voornamelijk niet mogelijk om deze diensten in Purmerend aan te bieden.

De formulieren die tot 1 januari 2014 bij de diverse loketten in Beemster beschikbaar waren, worden zoveel mogelijk in het gemeentehuis van Beemster aangeboden in een formulierenstandaard en indien nodig nog voorzien van een duidelijke toelichting. Er is geen permanente bezetting meer voor Grondgebiedzaken en voor zaken rondom Zorg en Inkomen. Het loket Burgerzaken in het gemeentehuis van Beemster kan geen taken voor andere loketfuncties uitvoeren, zoals het toelichten van een formulier. Dit laatste is overigens ook het geval als formulieren via internet worden opgevraagd.

In de communicatie naar inwoners wordt uitgedragen dat inwoners voor de overige producten en diensten zoals hierboven beschreven, tijdens de openingstijden van de loketten in het stadhuis van Purmerend terecht kunnen (zie bijlage 1 voor deze openingstijden) of op afspraak in het gemeentehuis van Beemster.

5. Afvalstraat

Inwoners kunnen tijdens de openingstijden van de afvalstraat Purmerend (zie bijlage 1) gebruik maken van de afvalstraat van Purmerend. Hiermee wordt inwoners een ruimere mogelijkheid geboden om grof vuil weg te brengen. De openingstijden in Purmerend zijn namelijk ruimer dan in Beemster.

2.2 Telefonie

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster:	
TELEFOON	<ol style="list-style-type: none"> 1. Als u belt naar ons centrale nummer (0299) 68 21 21, nemen wij binnen 25 seconden de telefoon op. 2. Wij verbinden u maximaal 2 keer door. 3. Bij een terugbelafpraak nemen wij zo mogelijk binnen 1 werkdag, maar uiterlijk binnen 4 werkdagen, telefonisch contact met u op. 4. Na afloop van het gesprek krijgt u gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord en/of uw aanvraag is afgehandeld.

A. Eerder vastgestelde uitgangspunten Beemster

1. De beller krijgt na het bellen van het nummer (0299) 68 21 21 in 2014 de melding dat het nummer is gewijzigd in (0299) 452 452 in verband met de uitvoering van de ambtelijke werkzaamheden door Purmerend. Daarna wordt men automatisch doorverbonden met het KCC in Purmerend en wordt de telefoon opgenomen met 'Goedemorgen gemeente Purmerend etc'.
2. Belt een inwoner voor het bestuur van de gemeente Beemster, dan kan men een doorkiesnummer bellen. Dit is: (0299) 68 21 00. Hier wordt opgenomen met 'goedemorgen gemeente Beemster etc'.
3. Indien het doorkiesnummer van het bestuur niet wordt opgenomen, dan wordt de oproep doorgeschakeld naar het KCC van Purmerend. Deze doorschakeling wordt kenbaar gemaakt via een bandje. De beller krijgt te horen dat hij wordt doorgeschakeld naar Purmerend. Voorbeeld: 'U belt met de gemeente Beemster, degene die u probeert te bellen is niet bereikbaar, u wordt doorgeschakeld naar het KCC van Purmerend. U kunt hier een terugbelverzoek doen'. Zie bijlage 2 voor de nadere uitwerking.
4. Voor de achterblijvers in Beemster geldt dat de huidige Beemster doorkiesnummers blijven bestaan. Ook hier geldt dat bellers bij geen gehoor doorverbonden worden naar het KCC.

B. Gewenste situatie per 1 januari 2014

1. Doorkiesnummers bestuur Beemster

Eerder is door het college van Beemster aangegeven onderscheid te willen in de telefonie tbv het bestuur van Beemster en de ambtelijke organisatie in Purmerend. Voor het bestuur geldt als doorkiesnummer: (0299) 68 21 00.

Naar inwoners van Beemster moet duidelijk het onderscheid gecommuniceerd worden in het bellen met het gemeentebestuur en met de ambtelijke organisatie.

2. Telefoonnummer ambtelijke organisatie

- Het algemene telefoonnummer van het KCC in Purmerend, (0299) 452 452, actief communiceren als contactnummer voor gemeentelijke zaken. Dit zoveel mogelijk tegelijk communiceren met de kernboodschap: Purmerend voert gemeentelijke werkzaamheden uit voor Beemster.

- In de communicatie naar inwoners van Beemster wordt al duidelijk aangegeven dat de ambtelijke werkzaamheden in Purmerend worden verricht. De beller krijgt na het bellen van het nummer (0299) 68 21 21 geheel 2014 de melding dat het nummer is gewijzigd in (0299) 452 452 in verband met de uitvoering van de ambtelijke werkzaamheden door Purmerend. Hierna wordt de beller automatisch doorverbonden met het KCC van Purmerend, waar opgenomen wordt uit naam van Purmerend. Na 2014 vervalt deze automatische doorschakeling en krijgt de beller te horen dat hij zelf het nummer (0299) 452 452 moet bellen. Het algemene telefoonnummer van Beemster (0299) 68 21 21 blijft dus nog in de lucht, maar wordt niet meer actief gecommuniceerd.
- Inwoners die na 1 januari 2014 bellen naar het nummer van de Technische Dienst Beemster en Zeevang (TDBZ), (0299) 68 33 55, krijgen de melding dat voor Beemster onderwerpen (zelf) gebeld moet worden naar het nummer van het KCC (0299) 452 452. Deze oproepen kunnen niet automatisch worden doorgezet naar Purmerend omdat dit ook oproepen voor Zeevang kunnen zijn. Zie bijlage 2 voor de nadere uitwerking.

2.3 Correspondentie

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster:	
BRIEF	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wij beantwoorden uw brief inhoudelijk binnen 6 weken na ontvangst. 2. U ontvangt bij het afgeven van een brief bij de receptie een bewijs van ontvangst. 3. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wij aangeven dat de brief binnen 6 weken wordt beantwoord en wie de behandelend ambtenaar of sector is. 4. Indien behandeling binnen 6 weken niet mogelijk is, vermelden wij in de ontvangstbevestiging: <ol style="list-style-type: none"> a) De reden waarom inhoudelijke behandeling binnen 6 weken niet mogelijk is. b) De termijn waarbinnen beantwoording alsnog zal plaatsvinden. c) Wie de behandelend ambtenaar of sector is. 5. U krijgt gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord en/of uw aanvraag is afgehandeld. <p><i>LET OP! Voor aanvragen om vergunning of ontheffing kunnen andere (wettelijke) behandelingstermijnen gelden.</i></p>

A. Eerder vastgestelde uitgangspunten Beemster

1. Correspondentie van de gemeente Beemster blijft na 1 januari 2014 in de huisstijl van Beemster plaatsvinden. Afspraken worden gemaakt over de wijze waarop de huisstijl door Purmerend gebruikt moet worden.
2. De huisstijlmiddelen voorzien van het Beemster wapen blijven in beheer van de gemeente Beemster. Het gebruik blijft voorbehouden aan het gemeentebestuur (gemeenteraad, college van B&W en burgemeester).

B. Gewenste situatie per 1 januari 2014

Adressering

1. Voor adressering aan Beemster blijft het bestaande postbusadres van Beemster in stand: Postbus 7, 1462 ZG in Middenbeemster.
2. De vormgeving van het briefpapier van Beemster blijft grotendeels overeind maar is in overleg met Beemster aangepast aan de inpasbaarheid van de Purmerendse macro's.
3. Op briefpapier en andere huisstijldragers is eenduidigheid belangrijk. Voor het bestuur van Beemster en de achterblijvende ondersteuning zal een andere adressering in het drukwerk opgenomen worden als voor de ambtelijke organisatie. Onderscheid:
Tbv bestuur: opnemen in het drukwerk:
- bezoekadres, postadres, website en telefoonnummer bestuur.
Tbv ambtelijke organisatie in het drukwerk opnemen:
- postadres, website, algemeen telefoonnummer.

Correspondentie van en naar Beemster

4. Correspondentie die bij het gemeentehuis van Beemster (Rijn Middelburgstraat) binnen komt, wordt logistiek verwerkt door Purmerend. Vertrouwelijke en op naam gestelde post voor personen werkzaam in Beemster, worden direct gescheiden uit de inkomende post. Deze stukken worden niet eerst voor registratie overgebracht naar Purmerend.
5. Tussen het stadhuis en het gemeentehuis wordt correspondentie dagelijks getransporteerd. In Beemster wordt de post om +/- 10.15 uur en om +/- 14.45 uur gebracht en opgehaald. Aan het begin van de dag wordt post in Beemster opgehaald voor de registratie en verdeling in Purmerend. Dezelfde dag wordt de post daarna verdeeld naar de betreffende behandelaars, ook als die in het gemeentehuis van Beemster werken.
6. In het gemeentehuis van Beemster zal het niet meer mogelijk zijn om zelf post te frankeren en te versturen.

Registratie correspondentie

7. De postregistratie vindt plaats in Purmerend. Dit betekent dat alle post van Beemster geopend wordt. Uitgezonderd is: correspondentie voorzien van 'vertrouwelijk' of persoonlijk op naam gesteld aan een lid van het college of een achterblijver in Beemster: deze post wordt ongeopend aan Beemster aangeboden.
8. Als de geadresseerde tot de conclusie komt dat het aangeboden stuk geregistreerd moet worden, dan levert hij/zij dit af bij het secretariaat in Beemster voor verzending en registratie naar Purmerend.
9. Dagelijks wordt een digitaal overzicht aan de collegeleden en ambtenaren van Beemster gezonden van geregistreerde inkomende post met een korte beschrijving van de inhoud. Het is mogelijk om hierna het betreffende geregistreerde document op te vragen bij DIV Purmerend. DIV Purmerend verstrekt het document vervolgens binnen een dag digitaal. Wenselijk is om, zodra dit in de toekomst technisch mogelijk is, alle correspondentie direct

digitaal te kunnen raadplegen zonder dat hiervoor een aanvraag gedaan hoeft te worden.

Faxnummers

10. Het algemene faxnummer van Beemster: (0299) 68 17 71 vervalt per 1 januari 2014. De praktijk wijst uit dat deze voorziening nog weinig wordt gebruikt. Als alternatief voor dit faxnummer komt het algemene faxnummer van Purmerend (KCC): (0299) 452 124. Voor het bestuur van Beemster is faxnummer (0299) 68 21 70 beschikbaar.
11. De fax als communicatiemiddel blijft overeind, maar de faxnummers worden niet actief gecommuniceerd omdat het wenselijk is dat digitale middelen de faxfunctie steeds meer overnemen.

2.4 Digitaal

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster:	
E-MAIL	<ol style="list-style-type: none"> 1. U krijgt binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord. 2. U ontvangt binnen 2 werkdagen een behandlingsbericht waarin wij aangeven: <ol style="list-style-type: none"> a) Dat uw e-mail binnen 5 werkdagen wordt beantwoord. b) Wie de behandelend ambtenaar of sector is. 3. Indien behandeling binnen 5 werkdagen niet mogelijk is, vermelden wij in het behandlingsbericht: <ol style="list-style-type: none"> a) De reden waarom inhoudelijke behandeling binnen 5 werkdagen niet mogelijk is. b) De termijn waarbinnen beantwoording zal plaatsvinden. c) Wie de behandelend ambtenaar of sector is. 4. U krijgt gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord en/of uw aanvraag is afgehandeld. <p><i>LET OP!</i> Een aanvraag voor een vergunning, ontheffing, subsidie en het indienen van een zienswijze, een bezwaarschrift of klacht kan alleen schriftelijk, dus niet via de e-mail.</p>

A. Vastgestelde uitgangspunten Beemster

1. De website van Beemster blijft in de huidige vorm in stand.
2. Het producten en diensten aanbod op de website van Beemster wordt gelijk aan het aanbod van Purmerend. Hiermee wordt de dienstverlening aan inwoners van Beemster uitgebreid met extra digitale producten.
3. De uitbreiding van de producten en diensten wordt vroegtijdig inzichtelijk gemaakt.

B. Gewenste situatie per 1 januari 2014

1. De website van de gemeente is zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar. Via internet kan de bezoeker snel duidelijke standaardinformatie verkrijgen en producten en diensten aanvragen. De digitale productencatalogus van Purmerend wordt gekoppeld aan de website van Beemster. Uiteraard wordt hierbij onderscheid gemaakt in producten en diensten voor de afzonderlijke gemeenten.

2. De DigiD aansluiting wordt door Purmerend verzorgd zodat vanaf 1 januari 2014 producten en diensten digitaal kunnen worden afgenomen.
3. Het producten en diensten aanbod van Beemster wordt met ingang van 1 januari 2014 uitgebreid. Het aanbod is, voor zover voor de gemeente Beemster van toepassing, gelijk aan de producten en diensten van Purmerend.

Mailadressen

4. Uitgangspunt is dat de afzender van mailberichten vanuit de ambtelijke organisatie, de gemeente Purmerend zal zijn. Dit betekent dat alle mailberichten worden verzonden uit Purmerendse mailboxen (xxx@purmerend.nl). Dit is in lijn met bovengenoemde kernboodschap waarin Beemster communiceert dat Purmerend werkzaamheden verricht voor Beemster. Hetzelfde geldt namelijk voor telefonie waarbij Purmerend de telefoon van Beemster opneemt met 'goedemorgen Purmerend'.
5. Om burgers/bedrijven/instellingen goed te informeren over de oorsprong van de bij hen binnenkomende mail, wordt voorgesteld een disclaimer te gebruiken onder alle mailberichten die uit Purmerend worden verzonden. In de uitwerking betekent dit dat de huidige ondertekening van Purmerend aangevuld moet worden met een standaard regel. Het ziet er dan als volgt uit: "U ontvangt dit mailbericht van de gemeente Purmerend. De gemeente Purmerend voert ook werkzaamheden uit voor en namens de gemeente Beemster."
6. De persoonlijke mailboxen van die collega's die overgaan naar Purmerend worden met ingang van 1 januari 2014 niet meer gebruikt. Voor de duidelijkheid betreft dit de mailboxen die eindigen op @beemster.net.
7. Voor het gemeentebestuur en de achterblijvers in Beemster, blijft het huidige mailadres, dat eindigt op @beemster.net gehandhaafd. Het onderscheid tussen afzenders Beemster en Purmerend, moet in de communicatie aan inwoners duidelijk worden uitgelegd.
8. In de communicatie wordt duidelijk aangegeven dat vanaf 1 januari 2014 de mailberichten aan inwoners van Beemster vanuit Purmerend worden verzonden. Indien een inwoner na 1 januari 2014 toch een mail stuurt naar het mailadres dat eindigt op @beemster.net, dan ontvangt de mailer een standaard bericht waarin staat dat de geadresseerde bereikt kan worden door de extensie beemster.net te vervangen door purmerend.nl.
9. Het algemene mailadres van Beemster blijft in stand: gemeente@beemster.net. Het beheer van het algemene mailadres wordt door DIV Purmerend verzorgd. Op termijn gaan deze werkzaamheden over naar het KCC van Purmerend.

2.5 Meldingen buitenruimte

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster:	
MELDINGEN BUITENRUIMTE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uiterlijk binnen 2 werkdagen melden wij u wat er met uw melding gebeurt. 2. In geval van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen. <p>Bij meldingen gaat het bijvoorbeeld om schade aan gemeenteeigendommen (bijvoorbeeld wegen) en zaken die de openbare veiligheid in gevaar brengen.</p>

A. Huidige situatie Beemster

1. Momenteel komen de meeste meldingen openbare ruimte terecht bij de Technische Dienst Beemster Zeevang. Voor bepaalde taakvelden hebben de gemeente Beemster en de Technische Dienst Beemster en Zeevang (TDBZ) voor met name meldingen in de buitenruimte van Beemster een (externe) teleservicedienst. Dit betekent, dat inwoners, bedrijven en instellingen buiten kantoor tijden dringende zaken kunnen melden. Indien nodig kan de teleservicedienst de melding doorzetten naar bedrijven of ambtenaren van Beemster.

B. Gewenste situatie per 1 januari 2014

1. Met de sluiting van de Technische Dienst Beemster en Zeevang per 1 januari, gaan alle meldingen m.b.t. de openbare ruimte naar het KCC. Hierbij gaat het om beschadigingen van wegen, storingen aan het riool, omgewaaide bomen, beschadigingen aan gebouwen en grafreservering. Ook de melding van grof vuil kan gedaan worden bij het KCC.
2. Het algemene telefoonnummer van het KCC wordt samen met de mogelijkheid om digitaal meldingen te doen gecommuniceerd naar inwoners van Beemster.
3. Per 1 januari 2014 wordt voor meldingen buiten kantoor tijden aangesloten bij het proces van Purmerend. Dit betekent dat deze dienstverlening wordt ondergebracht bij de eigen wachtdienst van Purmerend. Hierdoor blijft Beemster buiten kantoor tijd bereikbaar voor deze zaken. Denk hierbij aan beschadigingen van wegen, storingen aan het riool, omgewaaide bomen, beschadigingen aan gebouwen, grafreservering. Communicatief wordt deze service duidelijk overgebracht: inwoners bellen dan het wachtdienstnummer van Purmerend.

2.6 Klachten

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster:	
KLACHTEN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bent u niet tevreden over de wijze waarop de gemeente in een bepaalde situatie heeft gehandeld, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de gemeente. Wij geven duidelijk aan hoe en waar u een klacht kunt indienen. 2. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven dat inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken plaatsvindt en wie de behandelend ambtenaar is.

A. Eerder vastgestelde uitgangspunten Beemster

-

B. Gewenste situatie per 1 januari 2014

1. Klachten kunnen gericht worden aan het college van burgemeester en wethouders van Beemster, maar worden geregistreerd in Purmerend.
2. Van geval tot geval moet worden beoordeeld of de klacht afgedaan kan worden door Purmerend of dat het college van Beemster daarbij betrokken wordt.

2.7 Overige punten kwaliteitshandvest

In het kwaliteitshandvest gemeentelijke dienstverlening Beemster is nog een aantal servicenormen opgenomen waar, bij de uitwerking van de dienstverlening door opdrachtnemer Purmerend, attentie voor wordt gevraagd. De invulling van deze servicenormen laat Beemster over aan Purmerend.

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster	
CONTACTPERSOON	Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon toe. Denk hierbij aan vraagstukken waarbij meer dan één intern organisatieonderdeel en/of externe organisatie is betrokken.

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster	
PRIVACY	Als u meer privacy wilt, kunt u dit aangeven. Een gesprek in een aparte ruimte is mogelijk.

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster	
PREMEDIATION	Als u tegen een besluit van de gemeente een bezwaarschrift heeft ingediend zal, indien de aard van de zaak zich daarvoor leent, met u contact worden opgenomen. Dit om te beoordelen of gezamenlijk tot een oplossing kan worden gekomen waardoor de formele behandeling van het bezwaarschrift achterwege kan blijven. Wij noemen dit premediation.

3. Overige aandachtspunten

3.1 Afvalinzameling

Gewenste situatie

- Kwaliteit van de huidige afvalinzameling/gladheidbestrijding blijft gehandhaafd dan wel wordt verbeterd.
- De gehele afvalinzameling en gladheidbestrijding komt vanaf 1 januari 2014 onder aansturing van de gemeente Purmerend.
- Telefonische en digitale aanmeldmogelijkheden van grofvuil.

Omdat de afvalinzameling en de gladheidbestrijding een direct meetbare dienstverlening aan inwoners is, is met Purmerend intensief gesproken over de totale afvalinzameling. Hieronder wordt beknopt weergegeven wat op hoofdlijnen de reeds gemaakte afspraken zijn.

Gladheidbestrijding

Vanaf 1 november 2013 tot 1 mei 2014 wordt de gladheidbestrijding via de gebruikelijke Beemster werkwijze ingevuld. Tot 1 januari 2014 stuurt Beemster dit proces aan, vanaf die datum vindt aansturing van dit proces plaats door Purmerend. Voor het gladheidbestrijdingseizoen 2014/2015 wordt bekeken of er efficiëncyverbeteringen mogelijk zijn door meer afstemming tussen de processen van Beemster en Purmerend. Het uitgangspunt van gelijkblijvende kwaliteit blijft gehandhaafd.

Inzameling restafval, GFT en plastic

In de afgelopen jaren zijn de containers voor restafval en GFT ingezameld door GP Groot. Ook de inzameling van plastic is tot op heden door GP Groot verzorgd. In overleg met Purmerend is besloten het contract met GP Groot met een jaar te verlengen. Dit biedt Purmerend de ruimte en de tijd om het proces van afvalinzameling tegen het licht te houden en, daar waar mogelijk, het proces in overleg met Beemster efficiënter te laten verlopen. Purmerend kan de afvalinzameling vervolgens gefaseerd overnemen en in eigen beheer uitvoeren. Voor inwoners van Beemster betekent het dat de continuïteit gewaarborgd kan worden.

Ondergrondse containers

De ondergrondse containers voor glas, papier en restafval worden tot het 2^e kwartaal van 2014 door GP Groot geleegd. Daarna wordt deze inzameling door Purmerend overgenomen.

Inzameling grof vuil

Met ingang van 1 januari 2014 wordt de inzameling van grof vuil door Purmerend verricht. Voor inwoners van Beemster betekent dit dat zij grof vuil aan kunnen melden bij het Klant Contact Centrum van Purmerend. De mogelijkheden om grof vuil te melden via internet worden nog onderzocht. Inwoners worden hierover nader geïnformeerd.

Afvalstraat Middenbeemster

Vanaf 1 januari 2014 wordt de afvalstraat in Middenbeemster gesloten en wordt inwoners van Beemster de mogelijkheid geboden hun afval aan te bieden bij de milieustraat in Purmerend.

Evaluatie

Voor de gehele afvalinzameling en gladheidbestrijding geldt dat gedurende 2014 gekeken wordt naar efficiëntie. Daar waar noodzakelijk wordt direct bijgestuurd en zullen, net als bij alle andere processen, voorstellen tot verbetering worden gedaan.

3.2 Gemeentehuis van Beemster

Bij Beemster blijft voorsnog het spreekuur van de wijkagent plaatsvinden (elke maandagochtend of op afspraak).

3.3 Technische doorontwikkelingen

De gemeente Purmerend werkt aan diverse technische doorontwikkelingen om de dienstverlening aan burgers te optimaliseren. Hierbij kan gedacht worden aan een klantvolgsysteem waarbij het KCC bij telefonische vragen over een aanvraag van een inwoner, in het systeem kan kijken hoever de betreffende aanvraag in behandeling is. De gemeente Beemster gaat ervan uit mee te gaan in dergelijke doorontwikkelingen.

4. Uitvoering en evaluatie

In dit dienstverleningsconcept is beschreven wat Beemster verwacht van opdrachtnemer Purmerend. Inmiddels wordt hard gewerkt aan de voorbereidingen voor de overdracht van Beemster werkzaamheden en de implementatie daarvan in Purmerend. Zoals aangegeven in de inleiding dient dit document als basis voor de verdere uitwerking van de dienstverlening in Purmerend. Het kan zijn dat bij verdere uitwerking blijkt dat bepaalde punten zoals beschreven in dit document op een andere wijze ingevuld moeten worden. Zodra wijzigingen plaatsvinden die invloed hebben op de kwaliteit van dienstverlening, moet deze wijziging kenbaar gemaakt worden bij de gemeente Beemster zodat in overleg naar een oplossing gezocht kan worden.

In het eerste half jaar zal zeer regelmatig overleg plaatsvinden tussen afdelingsmanagers van Purmerend en de betrokken beleidsregisseurs, om de dienstverlening te bespreken en zo nodig aanpassingen voor te stellen.

Bijlage 1 - Openingstijden loketten

In Beemster 2013	In Beemster 2014	In Purmerend (2014)
<u>Receptie</u> Maandag t/m donderdag van 8.30 tot 12.00 en van 13.00 tot 17.00 uur Vrijdag van 8.30 tot 12.00 uur	-	<u>Receptie</u> Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur Donderdag van 18.00 tot 20.00 uur Klant Contact Centrum (KCC) van ma t/m do van 8.30 tot 17.00 uur Vrijdag van 8.30 tot 13.00 uur Het Klant Contact Centrum is bereikbaar via telefoonnummer (0299) 452 452.
<u>Balie Burgerzaken</u> Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 12.00 Maandag van 14.00 tot 18.00 uur	<u>Balie Burgerzaken</u> Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 12.00 uur Maandag van 13.30 tot 19.00 uur	<u>Balie Burgerzaken</u> Niet beschikbaar voor inwoners Beemster
<u>Balie Grondgebied en belastingen</u> Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 12.00	Op afspraak in het gemeentehuis van Beemster via telefoonnummer (0299) 452 452	<u>Balie belastingen vergunningen, toezicht en handhaving</u> Maandag t/m donderdag van 9.00 tot 15.00 uur Vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur
<u>Kantoor Technische Dienst Beemster en Zeevang</u> Maandag t/m donderdag van 9.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.00 uur Vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur	De werkzaamheden van de TDBZ worden miv 1-1-2014 voor Beemster overgenomen door Purmerend. Het kantoor van de TDBZ wordt miv 1-1-2014 gesloten.	<u>Balie belastingen vergunningen, toezicht en handhaving</u> Maandag t/m donderdag van 9.00 tot 15.00 uur Vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur
<u>Balie Sociale zaken</u> (per 2013 ondergebracht bij Purmerend)	Op afspraak in het gemeentehuis van Beemster via telefoonnummer (0299) 452 452	<u>Werkplein</u> Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur
<u>Balie Wmo</u> (per 2013 ondergebracht bij Purmerend)	Op afspraak in het gemeentehuis van Beemster via telefoonnummer (0299) 452 452	<u>Wmo</u> Maandag t/m donderdag van 9.00 tot 15.00 uur Vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur
<u>Milieustraat</u> Donderdag van 9.00 tot 12.00 uur 2 ^e en 4 ^e zaterdag van maand van 9.00 tot 12.00 uur	Meldingen grof vuil kunnen telefonisch of digitaal worden doorgegeven via telefoonnummer (0299) 452 452.	<u>Milieustraat</u> Maandag t/m vrijdag van 7.30 tot 12.00 uur en van 12.30 tot 15.45 uur Zaterdag van 9.00 tot 12.00 en van 12.45 tot 15.30 uur

Bijlage 2 – Uitwerking telefonie vanaf 1 januari 2014

1. Doorkiesnummers bestuur Beemster

Het gemeentebestuur van Beemster heeft apart een centraal telefoonnummer. Dit telefoonnummer komt naast de reeds bestaande doorkiesnummers van het bestuur en de bestuursondersteuning/advies/beleidsregie.

Telefoonnummer

(0299) 68 21 00

Proces

1. Indien het algemene bestuursnummer niet wordt opgenomen, wordt de beller doorverbonden naar het KCC van Purmerend en hoort men een standaardbericht.

2. Indien een doorkiesnummer van het bestuur of bestuursondersteuning/advies/beleidsregie niet wordt opgenomen, wordt de beller doorverbonden naar het KCC van Purmerend en hoort men een standaardbericht.

Standaardbericht

U belt met de gemeente Beemster. Hier kan momenteel niemand u te woord staan. Om u toch te kunnen helpen, wordt u nu doorverbonden met het Klant Contact Centrum van Purmerend waar u een terugbelverzoek kunt doen.

2. Nieuw algemeen nummer Beemster na 1 januari 2014

Inwoners van Beemster kunnen voor algemene vragen aan de gemeente Beemster, contact opnemen met het Klant Contact Centrum van Purmerend.

Telefoonnummer

(0299) 452 452

Proces

In de communicatie wordt het telefoonnummer duidelijk neergezet.

3. Telefoonnummers Beemster

Betreft het algemene telefoonnummer van Beemster en de doorkiesnummers van die medewerkers die niet meer voor Beemster werkzaam zijn.

Telefoonnummer

Betreft bellers naar (0299) 68 21 21 of naar doorkiesnummers medewerkers gemeente Beemster.

Proces

De beller krijgt na het bellen van het nummer (0299) 68 21 21 in 2014 de melding dat het nummer is gewijzigd in (0299) 452 452 in verband met de uitvoering van de ambtelijke werkzaamheden door Purmerend. Hierna wordt de beller automatisch doorverbonden met het KCC van Purmerend, waar opgenomen wordt uit naam van Purmerend. Na 2014 vervalt deze automatische doorschakeling en krijgt de beller te horen dat hij zelf het nummer (0299) 452 452 moet bellen.

Tekst

U belt met de gemeente Beemster. Vanaf 1 januari 2014 voert de gemeente Purmerend de werkzaamheden uit voor de gemeente Beemster. Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn hoort u nu de contactmogelijkheden:

- Belt u in verband met vragen over een product of dienst van de gemeente Beemster, belt u dan met het Klant Contact Centrum van Purmerend, telefoonnummer (0299) 452 452.
- Belt u voor het gemeentebestuur van Beemster, belt u dan (0299) 68 21 00.

U wordt nu doorverbonden met het Klant Contact Centrum van Purmerend.

4. Technische Dienst Beemster en Zeevang

Betreft het algemene telefoonnummer en de doorkiesnummers van de Technische Dienst Beemster en Zeevang.

Telefoonnummer

Betreft bellers naar (0299) 68 33 55 of naar doorkiesnummers TDBZ.

Proces

Inwoners die na 1 januari 2014 bellen naar het nummer van de TDBZ, (0299) 68 33 55 krijgen de melding dat voor Beemster onderwerpen (zelf) gebeld moet worden naar het nummer (0299) 452 452. Deze oproepen kunnen niet automatisch worden doorgezet naar Purmerend omdat dit ook oproepen voor Zeevang kunnen zijn.

Tekst

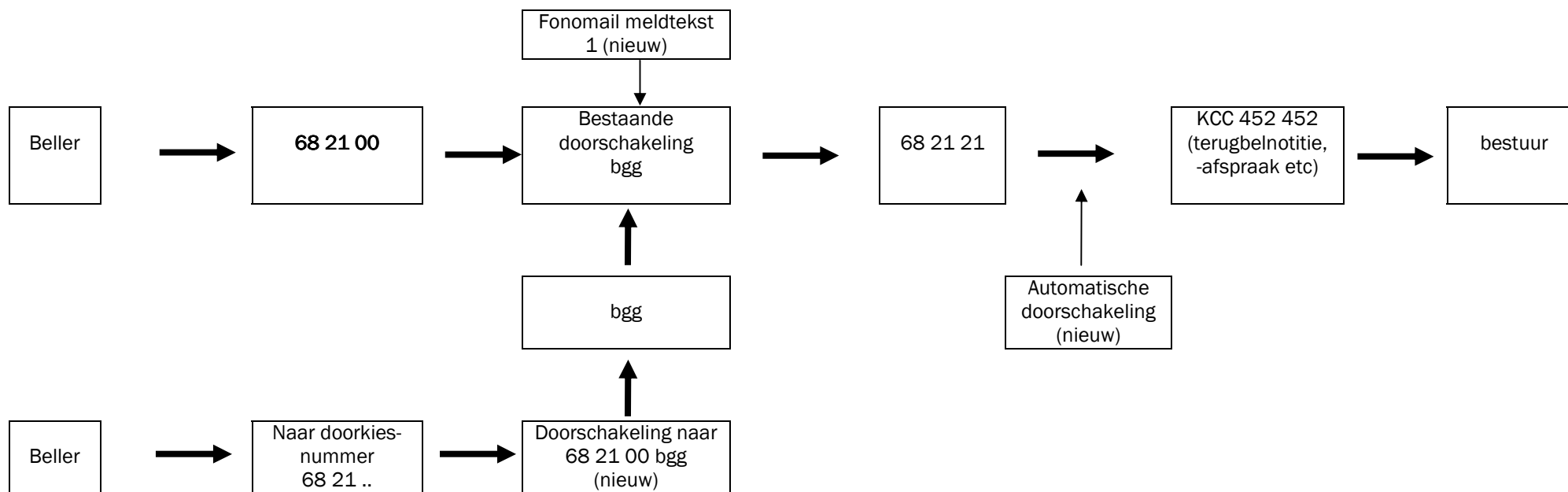
U belt met de Technische Dienst Beemster en Zeevang. Met ingang 1 januari 2014 is de Technische Dienst opgeheven. Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn hoort u nu de contactmogelijkheden zowel Beemster als Zeevang.

- Met ingang van 1 januari 2014 worden de werkzaamheden van de gemeente Beemster uitgevoerd door de gemeente Purmerend. Belt u de gemeente Beemster voor het melden van grofvuil, een storing of wilt u een melding over de openbare ruimte doen, neemt u dan contact op met het Klant Contact Centrum van Purmerend, telefoonnummer (0299) 452 452.
- Belt u voor een melding in de gemeente Zeevang, belt u dan met telefoonnummer: (0299) 409 409.

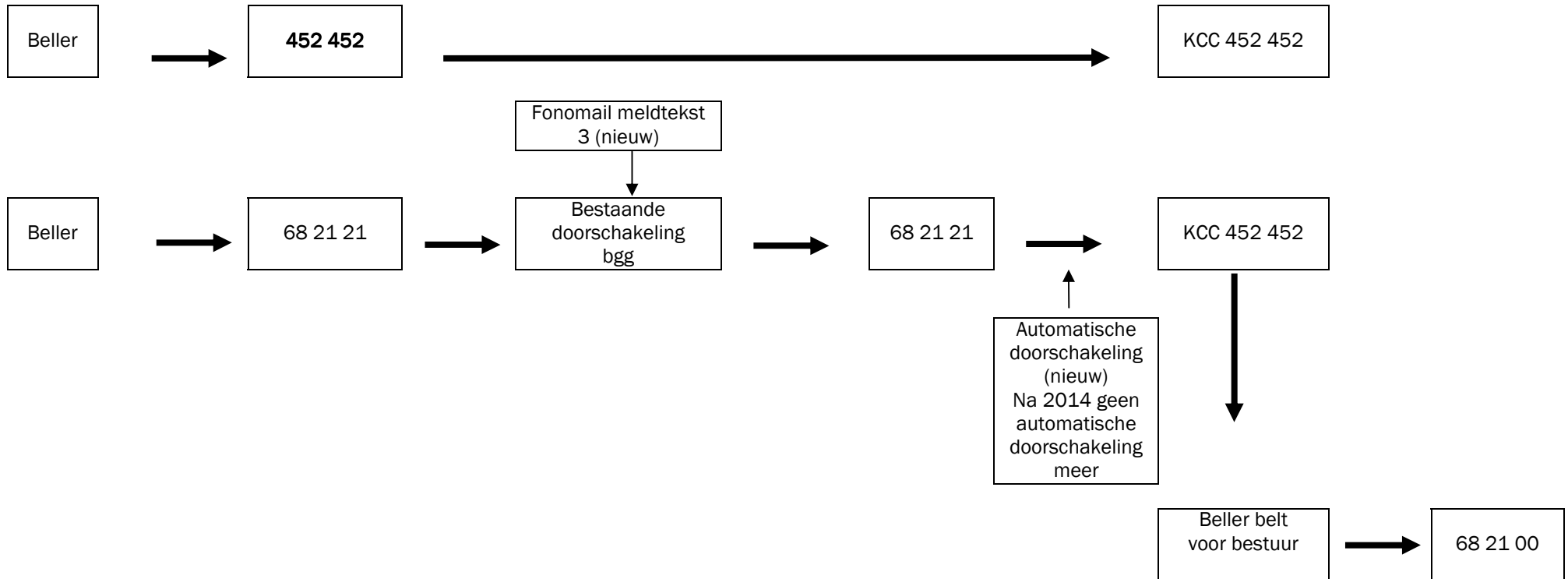
Einde bericht.

Bijlage 3 Stroomschema's telefonie

Telefoonnummer bestuur Beemster in gemeentehuis Beemster per 1 januari 2014



Telefoonnummer ambtelijke organisatie in stads Kantoor Purmerend vanaf 1 januari 2014



Telefoonnummer Technische dienst Beemster en Zeevang vanaf 1 januari 2014

