

## 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 dit document is het door de gemeente Beemster gewenste niveau van dienstverlening aan haar inwoners. Hiervoor geldt als basis het kwaliteitshandvest dienstverlening gemeente Beemster.

Met deze notitie legt opdrachtgever Beemster vast wat zij verwacht van opdrachtnemer Purmerend. Dit Dienstverleningsconcept maakt als bijlage deel uit van de Dienstverleningsovereenkomsten 2015.

## 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. Er worden objectieve indicatoren ontwikkeld waarmee het serviceniveau periodiek wordt getoetst met als afspraak dat geheel 2014 wordt gezien als een overgangsjaar.
6. 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:	
<b>LOKET</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten.</li><li>2. Heeft u een afspraak, dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten.</li><li>3. Na afloop van uw bezoek krijgt u gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord en/of uw aanvraag is afgehandeld.</li></ol>

#### Gewenste situatie per 1 januari 2015

##### 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.

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

##### 2. Op afspraak in gemeentehuis Beemster

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

Inwoners kunnen rechtstreek 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.

##### 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 (niet zijnde Burgerzaken) van de gemeente Beemster terecht in het Stadhuis van Purmerend bij de daar reeds ingerichte loketten. Hiervoor gelden de openingstijden van de gemeente Purmerend

##### 5. Afvalstraat

Inwoners kunnen tijdens de openingstijden van de afvalstraat Purmerend gebruik maken van de afvalstraat van Purmerend.

## 2.2 Telefonie

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster:	
<b>TELEFOON</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Als u belt naar het centrale nummer (0299) 452452, nemen wij binnen 25 seconden de telefoon op.</li><li>2. Wij verbinden u maximaal 2 keer door.</li><li>3. Bij een terugbelafpraak nemen wij zo mogelijk binnen 1 werkdag, maar uiterlijk binnen 4 werkdagen, telefonisch contact met u op.</li><li>4. Na afloop van het gesprek krijgt u gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord en/of uw aanvraag is afgehandeld.</li></ol>

### Gewenste situatie per 1 januari 2015

#### 1. Doorkiesnummers bestuur Beemster

Er wordt onderscheid gemaakt in de telefonie tbv het bestuur van Beemster en de ambtelijke organisatie in Purmerend. Voor het bestuur geldt als doorkiesnummer: (0299) 68 21 00. In Beemster blijven meerdere doorkiesnummers beschikbaar.

Indien het doorkiesnummer niet wordt opgenomen, dan wordt de oproep doorgeschakeld naar het KCC van Purmerend

#### 2. Telefoonnummer ambtelijke organisatie

In de communicatie naar inwoners van Beemster wordt duidelijk aangegeven dat de ambtelijke werkzaamheden in Purmerend worden verricht. Voor contact met de ambtelijke organisatie bellen inwoners met het KCC in Purmerend, (0299)452452.

Belt een inwoner naar het KCC in Purmerend, dan wordt de telefoon opgenomen met 'Goedemorgen gemeente Purmerend etc'.

## 2.3 Correspondentie

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

## Gewenste situatie per 1 januari 2015

1. Uitgaande correspondentie Beemster blijft in de huisstijl van Beemster plaatsvinden. Er zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop de huisstijl door Purmerend gebruikt moet worden.
2. Voor adressering aan Beemster blijft het bestaande postbusadres van Beemster in stand: Postbus 7, 1462 ZG in Middenbeemster. Deze post wordt bezorgd bij het stadhuis van Purmerend en aldaar verwerkt.
3. Correspondentie die bij het gemeentehuis van Beemster (Rijn Middelburgstraat 1) binnen komt, wordt ook 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 voor registratie overgebracht naar Purmerend.
4. Tussen het stadskantoor 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. In het gemeentehuis van Beemster zal het niet meer mogelijk zijn om zelf post te frankeren en te versturen.
5. 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 medewerker van Beemster: Deze post wordt ongeopend aan Beemster aangeboden.
6. Als de geadresseerde tot de conclusie komt dat het aangeboden stuk geregistreerd moet worden, dan draagt hij/zij zorg voor verzending en registratie naar Purmerend.
7. 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.

## 2.4 Digitaal

### Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster:

#### E-MAIL

1. U krijgt binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord.
2. U ontvangt binnen 2 werkdagen een behandlingsbericht waarin wij aangeven:
  - 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:
  - 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.  
*LET OP!* 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.

## Gewenste situatie per 1 januari 2015

1. De ambtelijke organisatie van de gemeente Purmerend beantwoordt alle mail vanuit Purmerendse mailboxen. 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."
2. De website van de gemeente blijft in de huidige vorm in stand en is zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar. Via internet kan de inwoner 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.
3. Het producten en diensten aanbod van Beemster wordt met ingang van 1 januari 2014 uitgebreid. Het aanbod is, voor zover voor de gemeente van toepassing, gelijk aan de producten en diensten van Purmerend.
5. Het algemene mailadres van Beemster blijft in stand: gemeente@beemster.net. Het beheer van het algemene mailadres van Purmerend ligt nu bij DIV en gaat ook in Purmerend door DIV beheerd worden. Op termijn gaan deze werkzaamheden over naar het KCC van Purmerend.

### 2.5 Meldingen buitenruimte

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

### Gewenste situatie per 1 januari 2014

1. Alle meldingen m.b.t. de openbare ruimte worden gedaan bij het KCC Purmerend. Hierbij gaat het om beschadigingen van wegen, storingen aan het riool, omgewaaide bomen, beschadigingen aan gebouwen en grafreservering.
2. Per 1 januari 2014 is voor meldingen buiten kantoortijden aangesloten bij het proces van Purmerend. Dit betekent dat deze dienstverlening wordt ondergebracht bij de eigen wachtdienst van Purmerend. Hierdoor blijft Beemster buiten kantoortijd 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 gecommuniceerd: inwoners bellen dan het wachtdienstnummer van Purmerend.

## 2.6 Klachten

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster:	
<b>KLACHTEN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>2. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven dat inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken plaatsvindt en wie de behandelend ambtenaar is.</li></ol>

### Gewenste situatie per 1 januari 2014

Klachten kunnen gericht worden aan het college van burgemeester en wethouders van Beemster, maar worden geregistreerd in Purmerend.

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	
<b>CONTACTPERSOON</b>	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	
<b>PRIVACY</b>	Als u meer privacy wilt, kunt u dit aangeven. Een gesprek in een aparte ruimte is mogelijk.

Beschreven als minimum servicenorm in kwaliteitshandvest Beemster	
<b>PREMEDIATION</b>	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.

## 4. Uitvoering en evaluatie

In dit Dienstverleningsconcept gemeente Beemster 2015 is beschreven wat Beemster verwacht van opdrachtnemer Purmerend. Dit dienstverleningsconcept maakt als bijlage onderdeel uit van de afspraken zoals vastgelegd in de Dienstverleningsovereenkomsten.