

GROENLINKS

Statenfractie Drenthe.

Aan de leden van de commissie BFE
Van de provincie Drenthe.

Een burgerhandvest voor de provincie Drenthe.

De overheid heeft vaak een monopoliepositie: de burger kan voor bepaalde zaken alleen bij de overheid terecht. De overheid heeft als taak om te zorgen, dat de burger goed geholpen wordt. Daarvoor worden meer en meer zogenaamde servicenormen gebruikt.

In de bijgaande publicatie van de Stichting Rekenschap "Servicenormen in de publieke sector" staat hierover de volgende uitleg:

"Servicenormen – ook wel garanties of handvesten genoemd - zijn beloften over de dienstverlening. Beloften richting een burger over wat de organisatie minimaal gaat waarmaken. 'U mag van ons verwachten dat u binnen twee dagen een reactie op uw aanvraag in huis hebt'. Met servicenormen laat een organisatie zien waarvoor zij staat en wat er verwacht mag worden. Servicenormen zijn er voor de duidelijkheid. Duidelijkheid naar de burger over de te verwachte prestatie, duidelijkheid naar de organisatie over waar de organisatie voor staat. Met servicenormen laat de organisatie zien dat zij haar omgeving serieus neemt - een eigenschap die afstraalt op de rest van de overheid. Met servicenormen laat de organisatie zich prikkelen door de buitenwereld.

Servicenormen bevatten informatie over:

- Resultaten die de organisatie met de dienst wil bereiken
- Een duidelijke set van normen van dienstverlening die de burger kan verwachten.
- Waar klanten recht op hebben
- Hoe de resultaten gerapporteerd worden aan de klanten
- Wanneer en hoe de resultaten geëvalueerd worden en de servicenorm herzien wordt
- Een adres waar klanten terecht kunnen met klachten en opmerkingen

Voor wie zijn normen?

Servicenormen zijn er voor klanten van overheden. Uit een servicenorm moet blijken wat de toegevoegde waarde is voor een individuele klant. Een servicenorm laat zien wat de ambitie is en waar de overheid verder gaat dan een wettelijke verplichting of gemiddelde prestatie. Gelijkzeitig moet een norm ook geloofwaardig en haalbaar zijn voor de organisatie. Voor de overheden betekent dat, dat er afwegingen gemaakt moeten worden tussen het belang van individuele klanten en van het maatschappelijke belang. Door burgers (als klanten) te betrekken bij de kwaliteit van de dienstverlening willen we hen de organisatie laten prikkelen te zoeken naar oplossingen die soms buiten de afdeling en invloedssfeer liggen.

Betrokkenheid basis en top

Om servicenormen succesvol te maken en te houden is het noodzakelijk dat zowel de top als de basis betrokken worden bij de ontwikkeling. Een eenvoudige belofte kan soms gevolgen hebben voor de manier waarop mensen moeten werken en samenwerken. Het kan nodig zijn dat er dat er ingewikkelde prestatiegegevens boven tafel komen. Of de organisatie eraan toe is om openbare beloften te doen, is een vraag van zowel de medewerkers, het management als de politiek.

Om servicenormen niet te laten verworden tot een loze belofte of een eenzijdig afrekeninstrument is het noodzakelijk dat het eigendom laag in de organisatie ligt en dat de politiek achter de garanties staat.

Kortom een servicenorm moet:

1. De organisatie helpen duidelijke doelen te stellen
2. Duidelijk maken wat de gebruikers nodig hebben en welke hulpmiddelen de organisatie daarvoor gebruikt

3. Klanten aanmoedigen om de organisatie te informeren met complimenten, klachten, verwachtingen en teleurstellingen
4. Klanten aanmoedigen om verbeteringen voor te stellen
5. De basis zijn voor een continu verbeteringsproces
6. Een aanmoediging zijn voor goede onderlinge verhoudingen tussen gebruikers, uitvoerders en management"

Steeds meer gemeenten en provincies hanteren dergelijke servicenormen in een zogenaamd Burgerhandvest. De gemeente Haren was de eerste gemeente met een dergelijk handvest in 1997.

De uitdaging is de burger beter of sneller te bedienen dan wettelijk is toegestaan.

Bovendien komt de provincie zo beter aan ideeën uit de bevolking. Waar ergert men zich aan? Waar hebben ze last van?

Het zal duidelijk zijn, dat bij het maken van een dergelijk burgerhandvest het ambtelijk apparaat nauw betrokken zal moeten worden en dat het handvest onder verantwoordelijkheid van het college zal moeten worden ontwikkeld.

Het zou een mooi vervolg kunnen zijn op het project Juridische kwaliteitszorg. In het kader van dit project is nagegaan of de provincie zich aan de wettelijke termijnen houdt, worden steeds meer producten via de website aangeboden met elektronische aanvraagformulieren en is men bezig de telefonische bereikbaarheid te optimaliseren. Hierbij is het van belang dat burgers zo snel mogelijk door de juiste medewerker te woord worden gestaan. Alle productgroepen besteden hier aandacht aan en het wordt regelmatig getoetst. Een heel goede zaak.

Wij stellen U voor, dat wij als vertegenwoordigers van de Drentse burgers aan het college vragen om het komende jaar als vervolg op het project Juridische kwaliteitszorg een eerste versie van een dergelijk handvest te ontwikkelen.

GroenLinks Drenthe biedt hierbij aan een voorbeeld voor een dergelijk burgerhandvest. Afhankelijk van de reacties vanuit de bevolking kan de lijst worden veranderd of uitgebreid.

Met vriendelijke groeten,

Namens de fractie van GroenLinks,

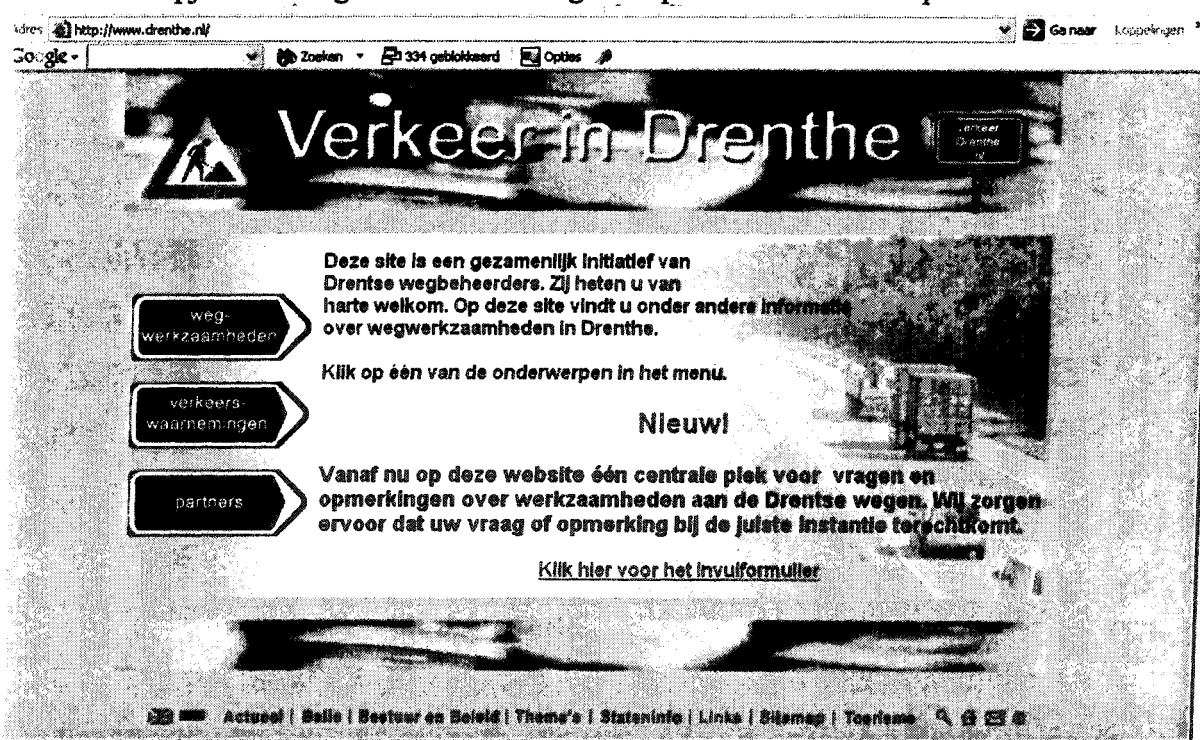
Fer Harleman
Jan Langenkamp.
31 januari 2005.

Concept burgerhandvest.

De Provincie Drenthe streeft er naar de burgers een hoogwaardige dienstverlening te bieden. Daarbij past het dat vooraf wordt aangegeven binnen welke tijd en welke kwaliteit een dienst kan worden aangeboden. Zo'n kwaliteitsgarantie noemen we een burgerhandvest.

De Provincie Drenthe garandeert u het volgende:

1. Wij bellen u dezelfde dag nog terug.
2. U ontvangt van ons binnen 4 werkdagen een ontvangst bevestiging van uw brief.
3. Als wij uw brief niet binnen de gestelde termijn kunnen afhandelen, laten wij u dat uiterlijk vier dagen voor het aflopen van de termijn weten.
4. Voor meldingen van en klachten over milieuovertredingen en over waargenomen of gevoelde bodembewegingen kunt u zich wenden tot het milieumeldpunt Drenthe: telefoonnummer (0592) 36 53 03. U krijgt binnen twee dagen bericht over de wijze waarop uw klacht of melding zal worden behandeld.
5. Als wij wegen of sluzen afzetten of afsluiten, zetten wij dat twee weken van tevoren, onder het kopje "afzettingen en/of afsluitingen" op de website van de provincie. Zie



6. Stukken uit het provinciale archief geven wij direct aan u mee of wij sturen ze de volgende dag op. Raadpleeg of bestel ze via www.drenthe.nl

7. Klachten over ambtenaren of bestuurders kun u melden aan klachten@drenthe.nl of telefoonnummer (0592) 365723. U krijgt binnen twee dagen bericht over de wijze waarop uw klacht zal worden behandeld.
8. Als u melding maakt van een overtreding op een provinciale regeling of verordening dan nemen wij dezelfde dag contact met u op.
9. Wanneer u ons daarom verzoekt beleggen wij een hoorzitting over een voor u belangrijk onderwerp. Uw verzoek moet vergezeld gaan van 25 handtekeningen.
10. Hebt u een klacht over het openbaar vervoer (telefoon 0900- 2025385), dan krijgt u binnen 2 werkdagen een reactie.
11. Heeft u klachten die te maken hebben met het luchtverkeer rond vliegveld Eelde, bel dan de Klachtenlijn Vliegveld Eelde. telefoonnummer (050) 309 30 09. U krijgt binnen 2 werkdagen een reactie.
12. Wanneer u wilt reageren op zaken, die in de provincie spelen, maak dan gebruik van PS politiek online. U krijgt binnen 2 werkdagen een reactie.

Service normen in de publieke sector

Starterskit: beginnen met normen...

W. van der Wal
M. van der Wal

Wolters
Kluwer
rekenenschap

Service normen in de publieke sector

Service normen in de publieke sector

Starterskit: beginnen met normen

Rapportage stichting Rekenschap
J. van Bijlert

Amsterdam, oktober 2004

Versie: *Pub_servicenormenindepubliekesector0211*

Stichting Rekenschap

www.rekenschap.nl

mail@rekenschap.nl

t: 020 7771052

f: 020 7771055

De inhoud van deze publicatie mag vrij gebruikt worden met bronvermelding.

stichting **rekenschap**

Inhoud

Deel 1: Servicenormen voor burgers	4
Deel 2. Bijeenkomsten organiseren	6
Deel 3. Vraag en antwoord uit de praktijk	10
Bijlage 1. Overzichten	21
Bijlage 2. Voorbeelden Servicenormen.....	23
Bijlage 3. Voorbeeld Burgerjaarverslag.....	23

Deel 1: Servicenormen voor burgers

Inleiding

Servicenormen zijn beloften aan burgers over de kwaliteit van dienstverlening. Met servicenormen hopen dienstverlenende overheden burgers te kunnen betrekken bij de beoordeling van de kwaliteit van het product en de diensten.

In de praktijk blijkt het invoeren en levend krijgen van servicenormen voor overheden veel vragen op te roepen. Alleen harde of ook zachte normen? Per afdeling of gelijk voor de gehele organisatie? Hebben we die prestatiecijfers wel? Compenseren met belastinggeld, mag dat? Hoe krijgen en houden we de servicenorm levend?

Deze publicatie is bedoeld om overheden die servicenormen voor dienstverlening willen ontwikkelen op weg te helpen. Aan de hand van eenentwintig vragen uit de praktijk bekijken we het proces naar servicenormen.

Beginnen met servicenormen

Een organisatie die begint met servicenormen moet:

- een duidelijke visie op kwaliteit van dienstverlening ontwikkelen,
- prestatieafspraken vaststellen en deze communiceren,
- toetsinstrumenten en -momenten ontwikkelen en vaststellen,
- afspraken maken met organisatie en partners.

Waarom servicenormen?

Servicenormen – ook wel garanties of handvesten genoemd - zijn beloften over de dienstverlening. Beloften richting een burger over wat de organisatie minimaal gaat waarmaken. 'U mag van ons verwachten dat u binnen twee dagen een reactie op uw aanvraag in huis hebt'. Met servicenormen laat een organisatie zien waarvoor zij staat en wat er verwacht mag worden. Servicenormen zijn er voor de duidelijkheid. Duidelijkheid naar de burger over de te verwachte prestatie, duidelijkheid naar de organisatie over waar de organisatie voor staat. Met servicenormen laat de organisatie zien dat zij haar omgeving serieus neemt - een eigenschap die afstraalt op de rest van de overheid. Met servicenormen laat de organisatie zich prikkelen door de buitenwereld.

Servicenormen bevatten informatie over:

- Resultaten die de organisatie met de dienst wil bereiken
- Een duidelijke set van normen van dienstverlening die de burger kan verwachten.
- Waar klanten recht op hebben
- Hoe de resultaten gerapporteerd worden aan de klanten
- Wanneer en hoe de resultaten geëvalueerd worden en de servicenorm herzien wordt
- Een adres waar klanten terecht kunnen met klachten en opmerkingen

Voor wie zijn normen?

Servicenormen zijn er voor klanten van overheden. Uit een servicenorm moet blijken wat de toegevoegde waarde is voor een individuele klant. Een servicenorm laat zien wat de ambitie is en waar de overheid verder gaat dan een wettelijke verplichting of gemiddelde prestatie. Gelijktijdig moet een norm ook geloofwaardig en haalbaar zijn voor de organisatie. Voor de overheden betekent dat, dat er afwegingen gemaakt moeten worden tussen het belang van individuele klanten en van het maatschappelijke belang. Door burgers (als klanten) te betrekken bij de

kwaliteit van de dienstverlening willen we hen de organisatie laten prikkelen te zoeken naar oplossingen die soms buiten de afdeling en invloedssfeer liggen.

Betrokkenheid basis en top

Om servicenomen succesvol te maken en te houden is het noodzakelijk dat zowel de top als de basis betrokken worden bij de ontwikkeling. Een eenvoudige belofte kan soms gevolgen hebben voor de manier waarop mensen moeten werken en samenwerken. Het kan nodig zijn dat er dat er ingewikkelde prestatiegegevens boven tafel komen. Of de organisatie eraan toe is om openbare beloften te doen, is een vraag van zowel de medewerkers, het management als de politiek. Om servicenormen niet te laten verworden tot een loze belofte of een eenzijdig afrekeninstrument is het noodzakelijk dat het eigendom laag in de organisatie ligt en dat de politiek achter de garanties staat.

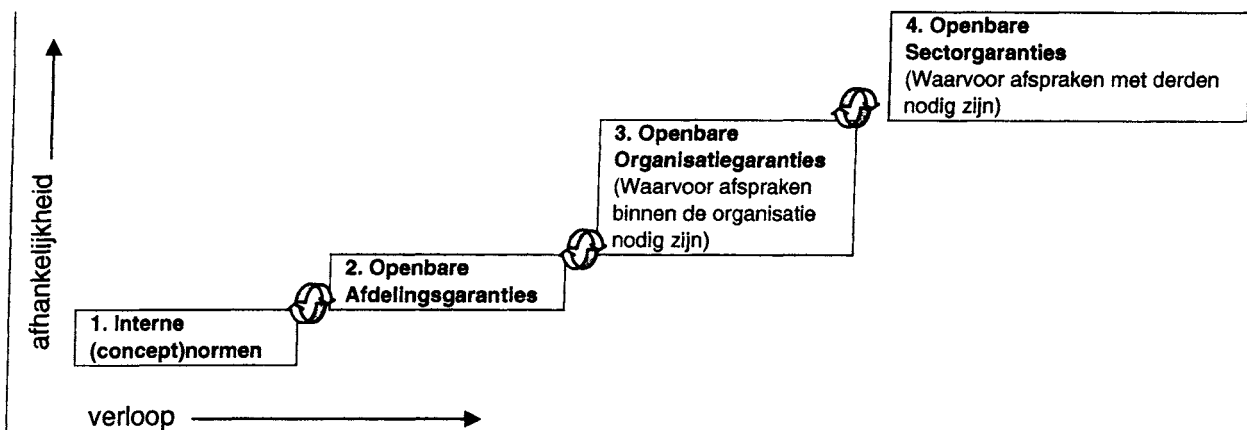
Kortom een servicenorm moet:

1. De organisatie helpen duidelijke doelen te stellen
2. Duidelijk maken wat de gebruikers nodig hebben en welke hulpmiddelen de organisatie daarvoor gebruikt

3. Klanten aanmoedigen om de organisatie te informeren met complimenten, klachten, verwachtingen en teleurstellingen
4. Klanten aanmoedigen om verbeteringen voor te stellen
5. De basis zijn voor een continu verbeteringsproces
6. Een aanmoediging zijn voor goede onderlinge verhoudingen tussen gebruikers, uitvoerders en management

Ontwikkeling van servicenormen op langere termijn

Het proces van plannen, uitvoeren, controleren en verbeteren zal zich moeten herhalen om de garanties scherp te houden. Verwachtingen veranderen ten slotte, en als het goed is prestaties ook. Het faseren van de ontwikkeling kan nodig zijn om de organisatie tijd te geven om interne processen op orde te krijgen. Maak een duidelijk onderscheid tussen interne normen en openbare normen en werk in stappen van klein naar groot. Maak de stappen die passen bij de organisatie.



Figuur: Ontwikkeling servicenormen op langer termijn

Deel 2. Bijeenkomsten organiseren

Bijeenkomsten plannen

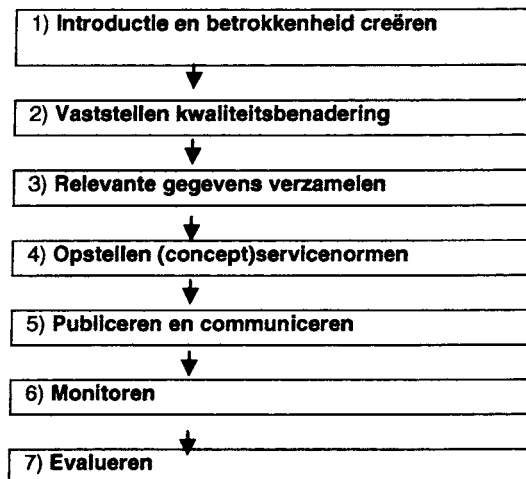
Als start, plant de organisatie bijeenkomsten over servicenormen. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld om servicenormen te formuleren, maar bovenal ook om mensen te betrekken bij wat er gebeurd. Klein beginnen is over het algemeen het devies – ga bijvoorbeeld niet met alle afdelingen rond de tafel zitten, maar begin met afdelingen waar de kans van slagen groot is. Betrek in een vroeg stadium afdelingshoofden en medewerkers. Naarmate het project vordert wordt het ook interessant mensen van buiten de organisatie te betrekken bij de ontwikkelingen.

De verwachte doorlooptijd voor het opzetten van servicenormen is erg afhankelijk van hoe goed de organisatie prestatiegegevens op een rij heeft en hoe gewillig iedereen is om mee te werken. Een eerste eenvoudige versie van een set servicenormen kan al best snel op tafel liggen, maar voor een uiteindelijke versie is een doorlooptijd van 12 - 18 maanden niet ongebruikelijk – op deze wijze kunnen de normen ook goed in de praktijk getoetst worden. Om voldoende commitment van het management en (politiek) bestuur te krijgen is een goed overzicht van de planning en kosten onontbeerlijk.

Te onderscheiden stappen zijn:

1. Introductie en betrokkenheid creëren
2. Vaststellen kwaliteitsbenadering
3. Relevante gegevens verzamelen
4. Opstellen (concept)servicenormen
5. Publiceren en communiceren
6. Monitoren
7. Evalueren

Fasen naar normen



Stap 1. Introductie en betrokkenheid creëren

Vooraf dient te worden onderzocht welke groepen een bijdrage moeten leveren. Dat betreft in de organisatie vaak verschillende afdelingen en onderaannemers. Buiten de organisatie gaat het om consulteren van klanten. Het consulteren kan in bijzondere gevallen elektronisch¹. Ook niet gebruikers (die wel producten zouden kunnen afnemen, maar dat niet doen) moeten gehoord worden.

Commitment van de organisatie is onontbeerlijk. Het management moet ook willen vernieuwen. Het vastleggen van resultaten is riskant. Bovendien zal tijdens het proces blijken dat doelen vaak teveel intern gericht zijn. Het management en bestuur zullen ook externe doelen moeten formuleren. Dat kan het best vooraf ingepland worden, zodat niet later kan blijken dat er geen steun is voor meer extern geformuleerde doelen.

Weerstand bij de uitvoering zitten vaak in het middenmanagement. De top wil wel veranderen, maar ziet de grote inspanning die dat kost nauwelijks. De basis zal gemotiveerd zijn tevreden klanten te zien. Het middenmanagement moet besluiten vertalen en komen tot invoering. Men denkt al snel alle

¹ Op http://www.minbzk.nl/pdf/eo/actie/elbuco_handleiding.pdf is een handleiding elektronische consultatie van burgers te laden

problemen van de organisatie te moeten oplossen. Laat dan middenmanagers leren van elkaar. Organiseer een bijeenkomst waarop mensen die het elders hebben ingevoerd hun ervaringen kunnen vertellen. Zorg ervoor steeds haalbare doelen te hanteren.

Commitment van gebruikers moet gewonnen worden door vertrouwen te winnen en te tonen dat de organisatie daadwerkelijk ten bate van klanten zal verbeteren. Zij moeten vooraf geconsulteerd worden. Bedenk goed hoe u consulteert. Is een enquête geschikt? Levert een rondetafelgesprek betere informatie? Zou het goed kunnen zijn om enkele sleutelfiguren diepte-interviews af te nemen?

Stap 2. Vaststellen kwaliteitsbenadering

Vanaf het begin af aan moet duidelijk zijn dat het opstellen van servicenormen bedoeld is om duidelijkheid te scheppen voor klanten – niet in de eerste plaats voor de organisatie. Ook moet duidelijk zijn dat servicenormen vaak alleen inzicht geven in de harde feitelijke prestaties van een organisatie en niet altijd (voldoende) aandacht bieden voor de zachtere kwaliteiten of collectieve belangen. Het kan nuttig zijn eerst een bredere kwaliteitsbenadering te definiëren alvorens servicenormen vast te stellen zodat achteraf getoetst kan worden of de prestatieverandering ook tot kwaliteitsverbetering heeft geleid. In deze benadering wordt aandacht besteed aan:

- De aanleiding en reden van het project (eventueel aangevuld met gegevens uit klantonderzoek)
- De eigenaren van het project
- Een beperkt aantal gewenste kwaliteitsverbeteringen uitgedrukt in meerwaarde voor de eindgebruiker. Deze kunnen nog redelijk algemeen zijn.
- De plaats en inzet van servicenormen in deze benadering.

Stap 3. Relevante gegevens verzamelen

Op basis van de kennismaking moeten gegevens verzameld worden. Hoe staat de organisatie er nu voor, welke producten worden geleverd met welke kwaliteit? Hoe gaat het elders? Belangrijk is wat de wensen zijn van gebruikers. Welke prioriteiten stellen zij? Hoe kunnen deze onder invloed van trends veranderen. Kies met management en gebruikers prioriteiten, normen en doelen. Belangrijk is dat de doelen simpel zijn,

herkenbaar voor gebruikers, meetbaar om te kunnen bepalen wat het succes is.

De doelen moeten haalbaar en realistisch zijn, maar ook uitdagend. Als de doelen niet uitdagend zijn, zullen gebruikers moeilijk enthousiast te maken zijn voor een bijdrage aan het proces.

Stap 4. Opstellen (concept)servicenormen

Het concept-servicenormen kunnen nu geschreven worden. Bij het opstellen kan blijken dat er teveel doelen zijn gekozen. Het resultaat kan onoverzichtelijk worden. Verder zal blijken dat er witte vlekken in de servicenorm staan. Ga na wat gerechtvaardigde verwachtingen zijn van gebruikers en wat echte rechten zijn. Het verschil zal duidelijk zijn. Gerechtvaardigde verwachtingen worden niet onder alle omstandigheden waargemaakt. Hier kan uit meting blijken dat 90% van de klanten de verwachting ziet uitkomen. Op rechten kan de klant zich beroepen.

Leg de gebruiker op simpele wijze uit wat de doelen zijn van de organisatie en hoe de organisatie er nu voorstaat. Voorkom daarbij dat de stem van de aanbieder doorklinkt. "Wij hebben een *casemanager*" of "wij leveren goede inspanningen" is niet interessant voor de klant. U bent altijd aan het juiste adres, u wordt niet doorverwezen of u bent binnen 5 minuten klaar is wel interessant.

Het concept wordt vervolgens met management en gebruikers besproken. Dat hoeft niet per sé in één vergadering, want de aandacht zal naar verschillende zaken gaan. Let er wel op dat gebruikers erop kunnen vertrouwen dat hun inbreng bijdraagt tot verbetering. Soms moet het concept meerdere malen besproken en veranderd worden. Er mag echter geen vergadermoeheid optreden. Anders gaat men wel akkoord met een servicenorm, maar zal bij de evaluatie blijken dat de doelen niet goed of niet goed omschreven waren.

Tijdens het bijstellen van het concept kunnen de doelen verschuiven. De doelen moeten haalbaar en realistisch blijven, maar ook uitdagend zijn. Als de doelen niet uitdagend zijn, zullen gebruikers moeilijk enthousiast te maken zijn voor een bijdrage aan het proces. Zorg er voor dat de uitdaging ook door gebruikers zo gezien wordt. Een organisatie die ver onder de maat presteert zal bepaalde normen als zeer uitdagend zien. Klanten zullen

echter teleurgesteld raken als de uitkomst van het proces veel slechter is dan in andere bedrijven / gemeenten. Maar zorg wel dat de directie c.q het politiek bestuur akkoord zal gaan, betrek hen bij de concepten. Niets is frustrerender dan een servicenorm dat goed leek door de directie te laten veranderen. Ga ook na wat u aan genoegdoening kunt bieden als u bepaalde normen van de servicenorm niet haalt. Gebruik dit als beloning, niet als straf voor het personeel. Beloofd u een cadeaubon als de norm overschreden wordt? Koop dan teveel bonnen in en verdeel de overgebleven bonnen als incentive onder het personeel. Vergeet niet duidelijk aan te geven waar de klant kan klagen of suggesties kan doen. Houdt het geheel kort en krachtig

Zes redenen waarom normen mislukken

De zes meest voorkomende redenen waarom servicenormen niet van de grond komen of niet werken zijn:

- angst voor hoge kosten
- te hoge ambities waardoor afspraken niet kunnen worden nagekomen
- geen eigenaar van de servicenormen
- te strak gedefinieerde normen
- te weinig interessant voor gebruikers / klanten
- angst voor openbaarheid

Figuur: zes redenen voor mislukking

Stap 5. Publiceren en communiceren

Nu zal de directie moeten besluiten de servicenorm te publiceren. Dat betekent dat de tekst moet worden goedgekeurd, maar ook dat besluiten genomen worden over de vorm van compensatie, de publicatiedatum, de campagne om de servicenorm bekendheid te geven. De directie legt zich ook vast op de datum van de evaluatie.

De projectgroep coördineert de interne veranderingen die nodig zijn om de doelen te kunnen halen. Afdelingen moeten weten waar zij aan gehouden. Geef afdelingen informatie op maat en let er op dat u tussentijds de afdelingen op maat blijft informeren tot de evaluatie. Dit wordt later overgedragen aan de mensen die het monitoren verzorgen. De servicenorm moet in huisstijl opgemaakt worden en op diverse plaatsen gepubliceerd. Klanten kunnen dan op verschillende plaatsen

zien wat de servicenorm inhoudt. Kijk ook naar ondersteunende acties, zoals eenvoudige klachtenformulieren. Let er op dat de servicenorm gedurende langere periode bruikbaar is. Een eenvoudig pamflet opgehangen op een prikbord, zal na verloop van tijd geen aandacht meertrekken. Let op de leesbaarheid van de letters. En wilt u de tekst in meerdere talen verspreiden of is dat gezien uw doelgroep niet nodig?

Niet alleen moet u de tekst publiceren. Het is ook belangrijk om de tekst te verspreiden. Dat is goed voor de gebruikers die weten waar ze aan toe zijn en ook goed voor het personeel: zij weten dan dat de klanten hun rechten kennen. Een persbericht is noodzakelijk, maar misschien zijn er andere vormen die uw publiek aanspreken? Men kan denken aan een talkshow, een *banner* op uw website, een pagina in de wijkkrant of verspreiding in buurthuizen of moskeeën.

Vergeet de eigen organisatie niet! Informeer over de doelen en geef tussenstanden. Het is motiverend als mensen vanuit de basis zien dat de top de servicenorm zeer belangrijk vindt en zich ervan bewust is dat de basis veel werk verzet.

Stap 6. Monitoren

Het proces om de kwaliteit continu te verbeteren komt nu op stoom. Het is belangrijk dat publiek en medewerkers weten hoe het gaat. Het is motiverend te zien dat het lukt om daadwerkelijk te veranderen. Het is goed te zien dat het uitblijven van resultaten niet ongemerkt passeert.

Mocht tijdens het monitoren blijken dat er (teveel) fouten worden gemaakt, zet die dan zo snel mogelijk recht. Een klant met een klacht die goed verholpen is, is soms een betere ambassadeur voor uw organisatie dan een klant die zich niet bij u meldt.

Laat de aandacht binnen de organisatie niet wegzakken na verloop van tijd. Anders zal de evaluatie voor velen als een verrassing komen. In het volgende hoofdstuk leest u meer over prestatiemeting.

Stap 7. Evalueren

Kies vooraf een duidelijk evaluatiemoment en werk daar naar toe. Een goede evaluatie vraagt duidelijke prestatiemetingen van de organisatie, maar ook vergelijking met andere

organisaties. De goede prestatie krijgt voor de gebruiker pas waarde als blijkt dat de organisatie niet alleen de eigen prestatie heeft verbeterd, maar ook beter scoort dan andere organisaties.

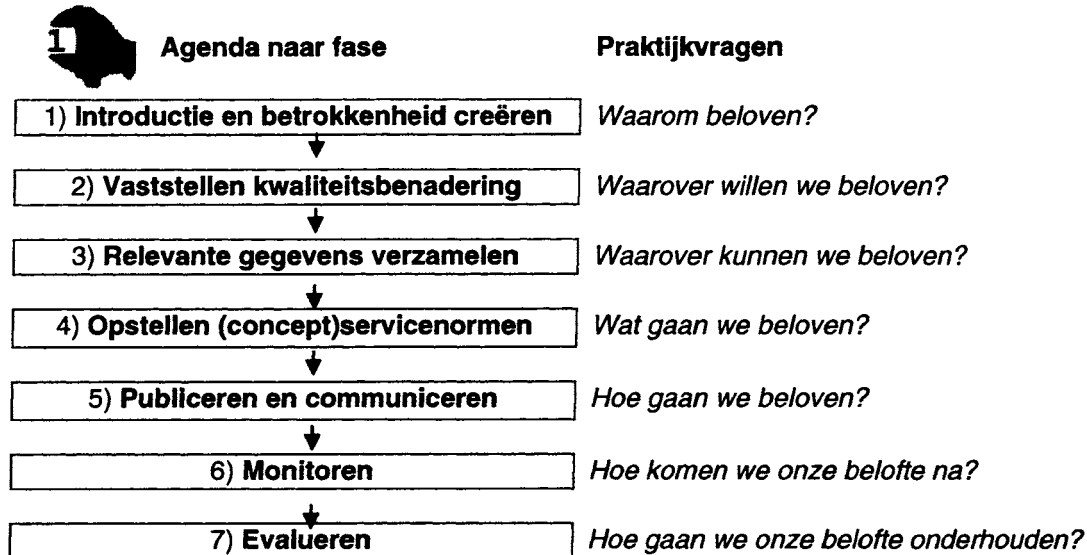
Ga na of de juiste doelen werden gekozen. Blijken de doelen achterhaald door de tijd? Zijn andere prioriteiten toch belangrijker? Voegen bepaalde normen niets toe? Maak een nieuwe versie van de servicenorm.

Do's	Don'ts
<ul style="list-style-type: none">• Gebruik wat er is• Betrek medewerkers• Toon betrokken management• Duidelijke doelen formuleren• Bereid zijn het proces te veranderen• Partners buiten de organisatie zoeken	<ul style="list-style-type: none">• Begin met meten• Verwacht snel resultaat• Neem alle mogelijke relevante gegevens• Wees volledig• Benchmark onder slecht presterende• Gebruik meten om het debat te beëindigen

Deel 3. Vraag en antwoord uit de praktijk

Tijdens onze eigen bijeenkomsten hebben we gemerkt dat een aantal vragen bij het opstellen van servicenormen telkens terugkeren. We

vermelden hier de meest relevante vragen en onze antwoorden geordend naar projectfase.



3.1 Waarom beloven?

Motieven om te beginnen met servicenormen verschillen erg per organisatie. Het is daarom raadzaam u van te voren te verdiepen in de reden waarom er aandacht *is voor servicenormen*. Is het een speeltje van het management of van de politiek? Of is er werkelijke een behoefte aan een instrument wat openheid bevordert? Teleurstellingen kunnen zo voortijdig voorkomen worden. Om mensen te committeren is het nodig over een aantal zaken vanaf het begin duidelijk te zijn en overeenstemming te hebben:

- Voor wie beloven we dit?

Gedurende het gehele proces behoort de aandacht uit te gaan naar de betekenis van de servicenormen voor burgers. Dat betekent voor de beginfase, dat er uitgegaan wordt van kwaliteitsverbetering die gericht is op burgers. Vooral in de fase van het verzamelen van gegevens is de neiging om veel onnodige gegevens te verzamelen over de interne organisatie. Dat kan nuttig en nodig zijn voor de bedrijfsvoering, maar de focus moet blijven

liggen op de betekenis voor de klant. Blijf daarom vragen naar de meerwaarde voor de eindgebruiker en wees er duidelijk over dat de servicenormen uiteindelijk *openbaar* zullen zijn.

- Waarom beloven we?

Waarom beloven we? Beloven we omdat we rekenschap af willen leggen of omdat we mensen intern willen motiveren en belonen? Beloven we om een prikkel van buitenaf over ons af te roepen of om af te rekenen? Een vraag die de betrokkenen vaak voor zichzelf beantwoord hebben, maar ook vaak niet uitgesproken wordt. Onduidelijkheid over dit punt mondt vaak uit in uitstel of afstel. Beoordeel daarom vooraf of er voldoende vertrouwen is om te werken met servicenormen. Wees ervan overtuigd dat iedereen zich ervan bewust is dat het sturen op resultaten een goede zaak is, maar niet een doel op zichzelf. We kunnen dit vastleggen in bijvoorbeeld een intentieverklaring en op deze wijze een indicatie krijgen of er voldoende betrokkenheid is.

- Wie belooft?

Wiens naam staat er straks onder de servicenomen? Uitvoerder en eindverantwoordelijke moeten beiden op de

hoogte zijn en geloven in de belofte die ze gaan doen. Ook hierbij kan de intentieverklaring een steuntje in de rug zijn. Deze kan ondertekend worden door een aantal sleutelfiguren.



VOORBEELD: INTENTIEVERKLARING

Uitgangspunt Servicenormen Burgerzaken

Ondergetekenden, diensten burgerzaken van de genoemde gemeenten, hebben besloten openbare servicenormen voor publieke dienstverlening van burgerzaken te introduceren.

Met deze servicenormen willen wij het voortouw nemen in het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van de afdelingen burgerzaken.

Wij menen:

- dat de diensten burgerzaken hun bestaansrecht ontleen aan het nut van hun producten en diensten voor de samenleving in het algemeen en voor hun individuele klanten in het bijzonder;
- dat transparantie, betrouwbaarheid, rekening houden met wensen en behoefte van belanghebbenden;
- toegankelijkheid en participatie daarbij centrale waarden zijn.

Geconstateerd wordt dat in de huidige situatie:

- de werksituatie vooral intern gericht is,
- het vaak moeilijk is inzichtelijk en aantoonbaar te maken waar knelpunten en successen zitten en waar veranderingen nodig zijn.

Besloten is daarom om gezamenlijk voor het uitoefenen van taken en verantwoordelijkheden een richtsnoer te ontwikkelen in de vorm van servicenormen.

Deze servicenormen scheppen verwachtingen bij burgers en bij de organisatie over de te behalen prestaties. Het initiatief behelst het:

- toetsen en verbeteren aan de hand van de verwachting en bevindingen van de burgers;
- monitoren en onderling overeenstemmen van de meetmethoden. Er wordt zo veel mogelijk gezamenlijk gebruik gemaakt van dezelfde indicatoren en meetinstrumenten;
- openbaar maken van de prestaties van de afdelingen burgerzaken;
- vaststellen van servicenormen. Iedere gemeente kan zelfstandig aangeven wat haalbare normen zijn die passen bij de omvang en samenstelling van deze gemeente;
- openbaar maken van servicenormen en garanties.

Figuur: Voorbeeld intentieverklaring

3.2 Waarover willen we beloven?

Waarover willen we beloven gaat niet over de hoogte van de norm, maar over de te hanteren definitie van kwaliteit en de onderwerpen waarvan we belangrijk vinden dat deze aan de orde komen.

Een servicenorm behoort tot het resultaat van een organisatie die al een proces naar een

klantgerichte organisatie achter de rug heeft – niet andersom. Bepalend voor de definitie van kwaliteit zijn de ambitie van de organisatie en de behoefte van de klant.

We willen nu het eerste lijstje met mogelijke onderwerpen op tafel krijgen, waar straks keuzes uit gemaakt moeten worden. Vragen die aan de orde komen zijn:

- **Wat wil een burger?**

Bijeenkomsten over de inhoud van de belofte monden snel uit in een (soms oeverloze) discussie over de behoeftes van dé burger, gevolgd door een vraag naar klanttevredenheidsonderzoek.

We beperken ons in deze discussie - als het gaat om servicenormen - graag tot de burger in zijn rol als klant van de overheid². Als we ons dan bedenken wat onze verwachtingen zijn als we zelf als klant aan onze eigen balie staan, kunnen we al een aardig beeld schetsen van wat een burger gemiddeld mag verwachten. Om te beginnen zijn dat een aantal basale zaken: *betrouwbaarheid*, *goede informatie* en een foutloos *product*. In de tweede plaats wil een klant *efficiency* en *doelmatigheid*.

Vervolgens verwacht een klant *betrokkenheid* en *gemak*.

Deze laatste zijn veel meer afhankelijk van het type product en de persoonlijke achtergrond van burgers. Een uittreksel uit het GBA vraagt om andere begeleiding dan het aangeven van een kind. Uiteindelijk is het de bedoeling de verwachtingen van een klant te overtreffen door bijvoorbeeld pro-actief te handelen en te innoveren.

² De aandacht voor plichten, maatschappelijke afwegingen vinden we terug in de normering.

Tevredenheidsonderzoek brengt zelden latente behoefte aan het licht en geeft weinig aanleiding tot vernieuwen, maar tevredenheidsonderzoek biedt uitstekende mogelijkheden om bestaande ideeën al of niet te bevestigen. Als er open vragen gesteld worden kan er met onderzoek ook een aantal onderkende probleemgebieden aan het licht gebracht worden.

De sociale dienst bijvoorbeeld, heeft zich er heel lang voor ingezet dat klanten sneller geholpen konden worden, terwijl de klant meer behoefte had aan exacte informatie over het tijdstip waarop het geld binnen kwam. De organisatie veronderstelde een behoefte, die in de praktijk weinig prioriteit had. Houd goed in de gaten of de roep om onderzoek geen verzoek om uitstel is, maar besef dat het af en toe nodig is om veronderstellingen te toetsen.

Als er voor een onderzoekje gekozen wordt, leg dan burgers een duidelijk voorstel voor waar op geschoten kan worden. Geef ook nog ruimte om zelf probleemgebieden aan te geven – open vragen dus. Uit ons onderzoekje (de quickscan) voor burgerzaken blijkt bijvoorbeeld dat burgers vaak best begrip hebben voor een wachttijd (tot 30 minuten) als ze daarna maar adequaat en goed geholpen worden. Duidelijke informatie over de wachttijd (zodat men eventueel nog een andere boodschap kan doen) en meer aandacht voor betere privacy dat is wat burgers willen in het geval van de balie burgerzaken.

- **Waar is een burger meer en minder afhankelijk van onze diensten?**

In vrijwel alle gevallen is er geen alternatief voor de dienst die de overheid biedt. Dat betekent dat burgers afhankelijk zijn van het werk dat de overheid levert. Daarbij komt ook nog eens dat wat voor veel overheden als dienst gedefinieerd is, in de ogen van burgers enkel verplichtingen zijn. Het verlengen van een paspoort kan toch nauwelijks een dienst worden genoemd.

Het is toch goed mogelijk om een aantal producten vast te stellen die er meer toe doen dan andere met behulp van de volgende twee vragen: met welk van uw producten/diensten hebben burgers het meest te maken? Wat zijn

de producten/diensten waarbij het een burger relatief grote gevolgen ervaart als deze op niet tijd of in niet een keer goed geleverd wordt?

- Waar vallen we als overheid het meeste op?

Als de in het oog springende zaken niet op orde zijn stralen deze af op het imago van de overheid. Daarom willen we op zijn minst wat beloven over de zaken die het meest in het oog springen. Zaken die burgers in het oog springen zijn vaak de zaken die belemmeren. Slechte bereikbaarheid bijvoorbeeld. Maar het zijn ook vaak uiterlijkheden die de aandacht trekken als ze niet op orde zijn. Het kan hier gaan om relatief eenvoudige zaken, zoals het uiterlijk van een wachtruimte, de afhandeling van brieven van de overheid, de telefonische afhandeling, etc. Staart u zich niet blind op de grote projecten, het kunnen de kleine dingen zijn die zwaar meetellen.

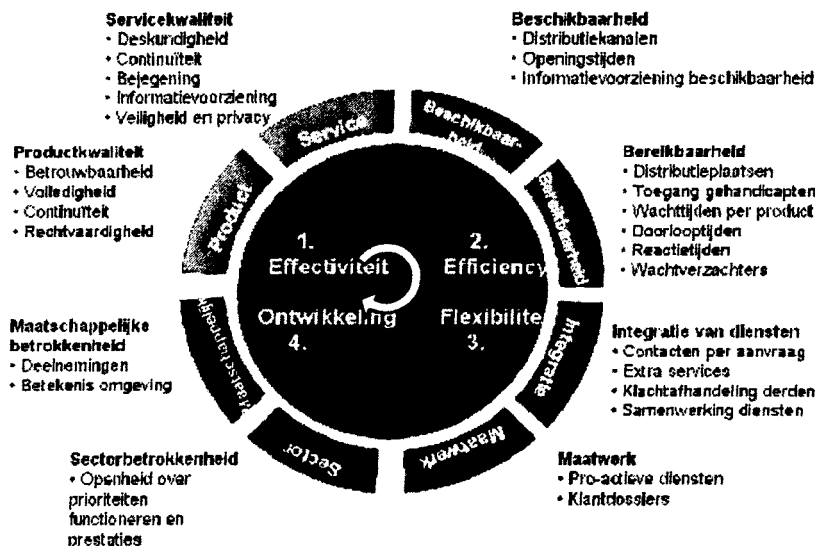


VOORBEELDEN UITSPRAAKGEBIEDEN
Gebieden waarover wij uitspraken vonden:

- Beschikbaarheid diensten en informatievoorziening – w.o. openingstijden.
- Bereikbaarheid van de diensten en informatievoorziening (voor specifieke groepen)
- Betrouwbaarheid producten, diensten en informatie(kanalen) – w.o. juistheid en de volledigheid van de producten en informatie.
- Levertijden of doorlooptijden (per kanaal, productgroep)
- Reactietijd in bepaalde (reguliere, nood of fout)situaties
- Continuïteit van de productondersteuning
- Flexibiliteit doormiddel van samenwerking en ondersteuning – w.o. 1-desk
- Integriteit - privacy en veiligheid.
- Deskundigheid en bejegening (monitoren klantenoordeel)
- Openbaarheid van prestaties en innoveren

Kwaliteitscirkel dienstverlening

Vier fasen van de organisatieontwikkeling en bijbehorende verbetergebieden.:



Figuur: Kwaliteitscirkel dienstverlening

Eerst gaat de aandacht uit naar het **effectief** maken van de organisatie. "de goede dingen doen".

Vervolgens kijken we hoe de organisatie **efficiënter** kan werken. "de dingen goed doen". Processen worden beter op elkaar afgestemd en er is aandacht voor het verbeteren van de bereikbaarheid en beschikbaarheid voor klanten. Doorgaans neemt de bureaucratie toe.

Nu wordt het interessant om **flexibeler** te kunnen werken en meer maatwerk te kunnen leveren. De aandacht gaat uit naar het vooruitlopen op de wensen van klanten en naar het kunnen leveren van integrale oplossingen door betere samenwerking met ander diensten.

Tot slot kan de ambitie van de dienst zijn om services te ontwikkelen die **vernieuwend** zijn voor de organisatie of de sector. De aandacht gaat uit naar het leveren van betekenis aan de sector of de omgeving – sponsoring, scholensamenwerking etc.

3.3 Waarover kunnen we beloven?

Om over een prestatie een garantie af te kunnen geven moeten het voldoende zeker zijn dat wat beloofd wordt ook waargemaakt wordt. Daarvoor moeten prestaties gemeten worden. We moeten er ook voldoende heil in zien om er energie in te stoppen. Er moet geïnventariseerd worden wat er gepresteerd wordt en waar witte vlekken zitten. Een aantal criteria om te bepalen waarover we kunnen garanderen:

- Weten we hoe we presteren?

Het moet bekend zijn wat de huidige prestaties zijn alvorens we er een belofte over kunnen afgeven. Dat is lang niet altijd het geval. Niet alles wordt gemeten en niet alle informatie wordt goed gebruikt. Wij deden bij gemeenten een onderzoek naar het behalen van de wettelijke termijnen voor briefafhandeling (zie de bijlage). De gemeente hield keurig bij wanneer de post binnen kwam en wanneer de post beantwoord werd. Toch kon 80% van de gemeenten niet aangeven of ze de wettelijke termijn haalden omdat er geen goede koppeling tussen de in- en uitgaande post bestond. Daar is eerst verbetering in aangebracht.

Er zijn veel gevallen waarin best gegevens bekend zijn maar ze gewoon niet goed gebruikt worden. Het blijkt dan vaak nodig langdurig door te vragen om de juiste gegevens te krijgen. Er zijn ook gevallen waarin er simpelweg geen prestatiegegevens

bekend zijn. In dat geval gaat het erom gegevens boven tafel te krijgen en zichtbaar maken waar de blinde vlekken zitten.

Het is aan te raden deze inventarisatie bij verschillende diensthoofden uit te zetten en te vragen naar: wat we al beloven, wat we al doen en wat we niet weten.

Veelvuldig blijkt dan dat er op bepaalde plekken metingen moeten worden gedaan of meetinstrumenten moeten worden geïnstalleerd. Dan blijft de afweging of het interessant genoeg is om te investeren in nieuwe meetsystemen. Het inzichtelijk maken van gebrekkige prestatie meting is soms nodig om verder te komen. Een ding is duidelijk: als er niets gemeten wordt, wordt daar dus ook niet op gestuurd!

- Zijn onze waarden (gedeeltelijk) meetbaar/toetsbaar?

Om beloften interessant te laten zijn voor burgers moeten ze minstens verificerbaar zijn. Het kan handig zijn om de eigenlijke bedoeling van een servicenorm toe te lichten. De uiteindelijk servicenorm moet duidelijkheid en zekerheid bieden. Dat betekent dat normen SMART moeten zijn. SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden.

SMART-normen		kenmerken	Voorbeeld
Specifiek	Vraag Wat gaan we beloven?	<ul style="list-style-type: none">• concreet• niet dubbelzinnig	We verkorten de wachtrijen
Meetbaar	Hoeveel gaan we doen?	<ul style="list-style-type: none">• meetbaar• zichtbaar• toetsbaar	Naar maximaal 15 minuten
Acceptabel	Is het draagvlak voldoende?	<ul style="list-style-type: none">• nodig	Gemeentebreed
Realistisch	Kan het wat we willen?	<ul style="list-style-type: none">• haalbaar• voorwaarden	Met uitzondering van Juni
Tijdgebonden	Wanneer zijn we klaar?	<ul style="list-style-type: none">• tijdsgebonden	Per 1 januari 2004

Figuur: kenmerken SMART-normen

- Leveren we een voldoende betekenisvolle prestatie?

De kern van de servicenorm is toch of deze voldoende betekenisvol is voor burger en organisatie. De verleiding is gaandeweg het proces groot om belangrijk te maken wat meetbaar is in plaats van meetbaar maken wat belangrijk is. Een veelheid aan gegevens en mogelijke beloften maakt het dat de interessante servicenormen minder opvallen. Voor burgers is belangrijk dat de norm gaat over iets wat hen direct aangaat, waar ze een probleem ervaren en waarbij de ambitie van de organisatie uitdagend genoeg is. De ambitie is hoog als de gestelde prestatie bijvoorbeeld verder gaat dan wat bijvoorbeeld andere gemeente presteren. In het geval van burgerzaken wordt het behalen van een wettelijke termijn vaak als servicenorm aangehaald. Op zich wordt het behalen van wettelijke norm door de meeste gemeenten – helaas – al als een hele prestatie gezien. Het kan niet echt als ambitieus worden beschouwd vanuit het perspectief van een

burger. Ambitieuus is het als we een uitspraak doen die behoorlijk onder de wettelijke norm zit of als we onder de norm van de buurgemeente zitten. De ambitie kan worden uitgedrukt in procenten van de wettelijke norm: 20% onder de wettelijke termijn van 30 dagen. Beperk ook het aantal beloften tot bijvoorbeeld maximaal tien.

Soms blijkt het nodig om voor het afgeven van een garantie ook afspraken met derden te maken over prestaties. Als de dienst burgerzaken wil beloven dat kapotte straatverlichting ook bij hen gemeld kan worden, zijn ze daarmee afhankelijk van derden. Het is daarvoor wel nodig dat de diensten elkaar daarop kunnen aanspreken. Vragen die dan aan de orde komen zijn:

- Wat zijn de afspraken over het verdelen van de verantwoordelijkheden?
- Welke consequenties en tegenprestaties heeft het niet nakomen van afspraken?



VOORBEELD: EENVOUDIG IN KAART BRENGEN VAN PRESTATIES

Overzicht beknopte prestatiemeting van 3 type gemeenten

	Kleine (<30.000)	Middel (30.000-70.000)	Grote gemeente (> 70.000)
Bereikbaarheid			
Centraal gelegen (5)	+	+	+
Additionele diensten (1)	-	-	a, b, c
Openbaar vervoer (<100 m)	+	+	+
Beschikbaarheid			
Telefonisch totaal	40 uur	40 uur	42 uur
Balie totaal	32 uur	40 uur	45 uur
Balie extra (morgen/avond)	5/2 uur	5/2 uur	0/2 uur
Email	+	+	+
Wachttijden (?)			
Balie – direct klaar	5 min	5 min	10 – 15 min
Telefoon	?	< 1 min	< 1 min
Brieven afhandeling - Bevestiging/afhandeling	Nee /?	Ja /1-2 werkdagen	Ja /< 5 werkdagen
Email - Bevestiging/afhandeling	Ja / 2 werkdagen	Ja /1-2 werkdagen	Ja / 1-4 werkdagen
Informatie			
Kanalen (3)	a	a, d	a,b,c
Herinneringservice	-	-	+
Wachttijdinformatie (BAVAK)	-	+	+
Klachtenfolder	+	+	+

Internet updates	-	-/+	+
Wachtruime			
Faciliteiten	a,b	a, b,	a, b, c
Privacyschotten	+	+	+
Klantvriende			
Deskundigheid	+++	+++	+++
Bejegening	+++	+++	+++
Privacy	+++	+++	+++

Tabel: resultaten eenvoudige prestatie metingen

- 1) Additionele diensten: a: meerder vestigingen / b: aangeven geboorten in ziekenhuis / c: automatische inschrijving via universiteit/ d: thuisbrengservice
2) Wachtijden gelden voor een rustige maand. Het betreft hier producten die direct afgehandeld kunnen worden.
3) Kanalen: a: website / b: lokale tv en/of Internet / c: elektronische nieuwsbrief
4) Faciliteiten: a. aparte spreekkamers / b. televisie/kranen / c. pasfoto maken mogelijk / d. kinderspeelhoek
5) (100 meter van station /winkelcentrum)

3.4 Wat gaan we beloven?

Het moment is aangebroken om de hoogte van de normen vast te stellen en te komen tot een conceptvoorstel. De vraag is: wat kunnen we minimaal waarmaken? De conceptversie dient ervoor om een grotere groep te betrekken bij de normen en om te definiëren wat vervolgcacties moeten zijn. Hierbij kan nog een onderscheid gemaakt kan worden tussen beloften die direct haalbaar en openbaar zijn, normen die intern haalbaar moeten zijn en beloften die in de toekomst wenselijk zijn. Daarbij kan de interne norm veel hoger liggen dan de openbare.

Voor het beoordelen van de hoogte van de norm zijn hier een paar tips:

- Wat is zijn onze huidige normen?

“We beloven eigenlijk al heel veel” is standaard de constatering als we alle publicaties van de gemeente richting burgers op een rijtje zetten. Openingstijden, mogelijkheden voor afspraken, levertijden, kwaliteitsomschrijvingen zijn allemaal voorbeelden van uitspraken over de dienstverlening. In de meeste gevallen is er ook al een norm aan verbonden. Soms is dit openbaar en soms is het een interne norm. We gaan dus in de eerste plaats beloven wat we al beloven.

- Zijn de normen ambitieus en redelijk genoeg voor een burger en de organisatie?

De norm, de hoogte van de prestatie, moet haalbaar en helder zijn. Als blijkt dat de norm niet ambitieus is, is deze doorgaans niet de

moeite van het vermelden waard. Om te bepalen of we te maken hebben met een voor burgers betekenisvolle norm, moeten we ons afvragen of we de verwachtingen van burgers overstijgen. Hierbij is een duidelijk onderscheid te maken naar wat als een redelijke prestatie ervaren wordt en wat er als minimale prestatie ervaren wordt. Aan de balie wordt 12 minuten wachten nog als redelijk ervaren en 30 minuten als maximaal. De servicenorm geeft een uitspraak over de maximale wachttijd - de 30 minuten.

Onze ervaring is dat de meeste balied medewerkers binnen overheden hogere eisen stellen aan hun werk dan de klanten. De onderwerpen waarover belofte gedaan wordt kan bij verschillende gemeenten overeenkomen, de uitkomst en hoogte van de norm kan per gemeente of overheid verschillen. Laat u niet leiden door wat de buuroverheid doet, maar kijk naar uw eigen organisatie, prioriteiten en verwachtingen bij uw klanten.

- Maken we onze belofte voldoende waar?

Zijn de normen haalbaar? Zijn de normen niet te ruim geformuleerd? Deze vragen zullen in de praktijk beantwoord moeten worden als er verder geen gegevens beschikbaar zijn. Als normen goed geformuleerd zijn, zal niet te voorkomen zijn dat er prestaties niet behaald worden. Dat is de bedoeling ook niet. Als het uitgangspunt zou zijn om 100% binnen de norm te presteren dan is de norm te ruim gedefinieerd. Uitgangspunt is daarom ook een redelijke prestatie. Er zullen daarbij altijd drop-outs zijn. De belofte moet een redelijke verhouding zijn tussen de norm, een beperkt

risico op *drop-outs* en een redelijke compensatie inhouden.

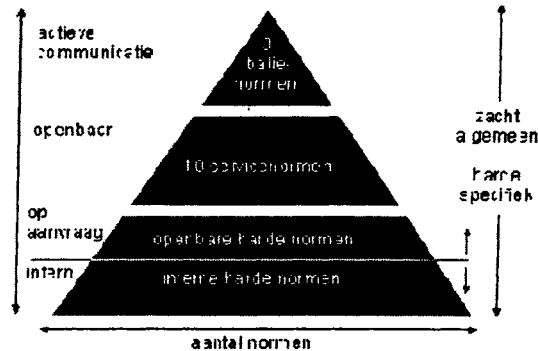
Als blijkt dat garanties niet haalbaar blijken zoek dan naar een beperking op de norm – een mits of maar – om deze belofte toch waar te kunnen maken. “Deze garantie geldt voor

deze periode, dit product, als een afspraak maakt, als u voor die datum komt.... .



VOORBEELDNORMEN
in de bijlage

Service normenpiramide: zachte normen onderbouwd met harde.



In de piramide van Tilburg laat de gemeente zien dat zij hun openbare servicenormen hebben gebaseerd op interne normen. De servicenormen piramide heeft drie lagen:

- In de eerste laag –de balienormen – worden normen weergegeven die dicht liggen bij de algemene waarde van de dienst. “Wij garanderen uw privacy”. Deze zijn zacht, maar zijn gefundeerd op aantal harde indicatoren. De balienormen worden actief gecommuniceerd (aan de balie bijvoorbeeld).
- De tweede laag bevat de servicenormen, deze geven harde en specifieke garanties weer en zijn iets omvangrijker in aantal (10- bijvoorbeeld). De normen zijn openbaar en worden actief gecommuniceerd in folders e.d. Bijvoorbeeld: “wij beantwoorden uw brief binnen drie weken”.
- De derde laag bevat normen interne normen waarvan sommige op aanvraag openbaar zijn. Deze normen zijn hard (SMART). Een deel daarvan is volledig intern, sommige zijn op aanvraag beschikbaar.

Figuur: Service normenpiramide

3.5 Hoe gaan we beloven?

Hoe communiceren we de normen naar de burger? Als er (concept)normen zijn gemaakt is de verleiding groot deze op een onopvallend plekje op het Internet te plaatsen en te laten verstoffen. Eigenlijk willen we nu ook nog dat klanten zich aangesproken voelen er op te reageren. Het openbaar maken van een beperkt aantal, relatief niet te ambitieuze normen kan helpen het proces te versnellen. Klein beginnen – beginnen bij zaken die al beloofd worden - en blijven leren en

verbeteren is van belang om het proces aan de gang te houden.

Bekijk voor de communicatie van de normen de volgende vragen:

- Wat zegt de garantie voor individuele burgers?

Een belofte is geformuleerd aan een *individuele klant*. De volgende uitspraak is daarom niet goed: 90% van onze brieven is afgehandeld binnen twee weken. Een individu moet de volgende belofte krijgen: “U mag van

ons verwachten dat u binnen twee weken uw brief inhoudelijk beantwoord heeft". Daarmee kan de klant ergens op rekenen. Daarmee stelt een gemeente zich ook kwetsbaar op, immers 10% zal teleurgesteld zijn omdat de belofte niet nagekomen wordt. Heel vaak zijn er brieven bij die niet binnen de norm beantwoord worden, omdat er bijvoorbeeld in de procedure ook door derden naar gekeken moet worden. Door gebruik te maken van categorieën (zie hieronder) kan dat probleem grotendeels ondervangen worden.

Een belofte gaat ook over een *eindproduct*. De volgende uitspraak is daarom niet goed: "Onze afdeling gemeentebelastingen, burgerzaken en communicatie gaan beter samenwerken" of "U mag van ons verwachten dat al onze medewerkers een cursus vaardigheden hebben gehad".

Tot slot moeten beloften altijd terug te voeren zijn op een *organisatiewaarde* zodat er bij twijfel naar verwezen kan worden. Voor een dienst burgerzaken geldt dat het behalen van een bepaalde individuele prestatie niet ten koste moet gaan van bijvoorbeeld de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienst.

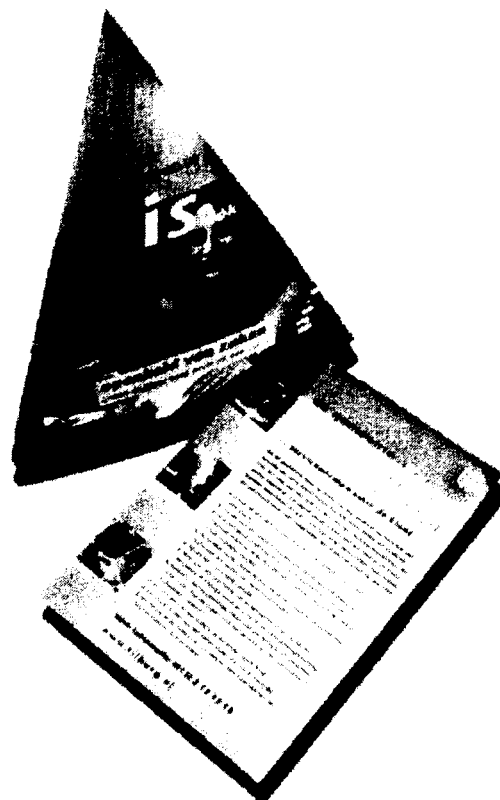
- Waar is een norm het best gecommuniceerd?

De servicenorm wordt bij voorkeur gecommuniceerd op de plaats van de handeling. Het liefst gelden enkele servicenormen gemeentebreed, dat is wel zo duidelijk. Van Tilburg hebben we de volgende baliepiramide. Deze display geeft een algemene waarde op. De daaraan gekoppelde harde normen zijn opvraagbaar.

- Weet de burger de consequenties zijn als de norm niet gehaald wordt?

Als een klant niet krijgt wat hem is beloofd, weet hij dan de weg te vinden om compensatie te krijgen? Het moet duidelijk zijn waar een klant terecht kan als hij zich niet goed behandeld voelt. Zorg dat deze zaken naast de norm worden gecommuniceerd. En geef er blijk van er een onafhankelijk oordeel geveld wordt bij twijfel (als dat zo is).

**6 VOORBEELD: COMMUNICATIE
Display Tilburg**



3.7 Hoe gaan we om met het nakomen van beloften?

Compensatie is een onontbeerlijk onderdeel. Als het niet nakomen van beloften geen enkele consequentie heeft is de belofte al snel waardeloos. Waar aan gedacht kan worden:

- Welke compensatie is er bij het niet naleven van de belofte voor burgers?

Als we de norm niet halen moet daar iets tegenoverstaan. Een tegenprestatie die past bij de situatie, een tegenprestatie die niet als verkwisting van belastinggeld gezien wordt, een tegenprestatie die niet ten koste gaat van de gemeenschap. Bekende voorbeelden zijn: Niet goed, geld terug; te laat afgeleverd: dan gratis. Terugkomen: dan vervoer en parkeren vergoed. Langer wachten: dan lunchbon. Slechte afstemming met ander diensten: wij lossen het op. Lange wachttijd: dan meer

balies open. Slechte prestatie: we halen product op en brengen het verbeterd weer thuis. Matige doorlooptijd: dan gift aan een goed doel naar keus.

- Welk consequenties heeft het wel en niet naleven voor de organisatie?

Om te voorkomen dat compensatie alleen ten koste van de clubkas gaat, moet het behalen van normen ook een gevolg hebben voor de uitvoerder. Dat hoeft niet altijd alleen in bestraffende sanctie te zijn. Als er bijvoorbeeld jaarlijks een compensatiebudget wordt vastgesteld waar de compensaties uit betaald worden is het aardig aan het eind van het jaar goede prestatie te belonen door uitkering van het overgeblevene geld aan de medewerkers. Dit kan natuurlijk ook in de vorm van boekenbonnen en dergelijke. Er zijn ook voorbeelden van overheidsorganisaties waarbij medewerkers flexibeler met hun lunchtijd moesten leren omgaan om beter aan de servicenorm te kunnen voldoen. Compensatie mag ook wat kosten. In de praktijk blijken de kosten die gepaard gaan met compensaties erg mee te vallen.

- Gaat er voldoende werking uit van deze voordelen?

Voor elk van de compensaties geldt de vraag of er voldoende werking van uitgaat om er ook daadwerkelijk aanspraak op te maken. Hoe groot is de drempel om de compensatie te verkrijgen? Gaat dat automatisch of moet er om gevraagd worden? Moeten er allemaal papieren voor worden ingevuld? Is het nog steeds de moeite waard er gebruik van te maken?

Ook naar de organisatie toe moeten de stimulans die van de compensatie uitgaat voldoende zijn om er gebruik van te maken. De waarde van de compensatie moet minimaal de volgende zaken vervangen: het ongemak van de 'wanprestatie', het ongemak van de aanvraag van de compensatie. Als compensatie niet compenseert heeft het nauwelijks betekenis.



CHECKLIST COMPENSATIE

- Zit er een logisch verband tussen de compensatie en de (slechte) prestatie?
- Levert de compensatie de burger voldoende voordeel om er beroep op te doen?
- Levert de compensatie voldoende pijn bij de organisatie op? Wordt de organisatie bij goede prestatie ook beloond?
- Weet de burger hoe en waar de compensatie te krijgen?
- Is de compensatie niet verkwisting is van overheidsmiddelen en energie in de ogen van burgers?

3.6 Hoe gaan we de normen onderhouden?

De nazorg is er op gericht om te leren en te verbeteren. Dat betekent dat periodiek resultaten besproken worden en normen of prestaties bijgesteld moeten worden. Daarover moeten afspraken gemaakt worden:

- Wie controleert naleving en het uitdragen van een norm?

Om de naleving van de norm te garanderen is het noodzakelijk om een verantwoordelijke aan te wijzen die deze naleving ook in de gaten houdt. Als dat niet gebeurt, is de servicenorm is al snel van iedereen en daarom van niemand. Het meest waarschijnlijk is dat het eigendom van een enkele servicenorm kan liggen bij de personen die invloed hebben op het resultaat. De eigenaar is verantwoordelijk voor de naleving, maar doet dat niet alleen. De eigenaar kan ook de hoogte van de norm of de stelling bijstellen als dat nodig blijkt.

- Wanneer worden ambities bijgesteld en normen aangepast aan de verwachtingen?

Gaandeweg blijkt toch dat normen niet gehaald worden of te laag zijn geschat, dat de verkeerde definities zijn gesteld etc. Ook kan blijken dat er vanuit burgers geheel andere verwachtingen zijn dan we dachten of dat

verwachtingen veranderd zijn. Daarom is het nodig periodiek te kijken of de huidige richting en norm nog steeds interessant zijn voor burger en organisatie. Bepaal daarom van tevoren een moment waarop de servicenormen nog eens besproken worden. Natuurlijk worden de resultaten zichtbaar gemaakt in het burgerjaarverslag van de burgemeester (zie de bijlage).

- Waar wordt getoetst of de normen en de wensen nog in elkaars verlengde liggen?

Staan onze servicenormen na een jaar ook nog ten dienst van onze burgers? Overheden die met servicenormen beginnen doen dat vaak met de bedoeling een klantgerichte onderneming te worden. Het gevaar dat het gebruik van normen met zich mee brengt is dat het na verloop van tijd toch een sturingsinstrument wordt waarbij alleen nog op het dashboard wordt gekeken en waarbij vergeten wordt om over het dashboard naar buiten te kijken. Het politieke klimaat, verwachtingen, wensen, mensen en prioriteiten veranderen. Servicenormen moeten af en toe getoetst worden op hun legitimiteit en geldigheid. Daarbij staat wederom de vraag centraal of de norm nog betekenis heeft voor burgers.



CHECKLIST EVALUATIE

Wanneer zijn de servicenormen effectief gebleken?

- Als servicenormen hebben geleid tot beter inzicht en begrip in wat er onder kwaliteit (voor klanten) moet worden verstaan en waar de prioriteiten daarbij liggen.
- Als er een machtsverandering heeft plaatsgevonden waarbij burgers zich minder geremd voelen beroep te doen op hen rechten en recht te doen aan hun plichten.
- Als de servicenormen de verwachtingen hebben vergroot en (het begrip voor) het functioneren hebben verbeterd.
- Als de servicenormen een lange houdbaarheid hebben en niet door nieuwe prioriteiten wisselen.
- Als de servicenormen ambitieus, maar haalbaar zijn voor de organisatie

Met meer overheden werken aan servicenormen

Als een aantal overheden samenwerken aan servicenormen kan heel stimulerend zijn. Er is een sterkere druk om ook te komen tot normen. Het is mogelijk van elkaar te leren en elkaars prestaties te vergelijken. Tegelijkertijd brengt een dergelijke samenwerking ook een aantal risico's met zich mee.

Hier enkele tips voor het samenwerken aan normen:

1. Beoordeel vooraf of de organisaties hetzelfde willen bereiken – namelijk servicenormen voor burgers. Stel als voorwaarde dat het openbaar maken van de normen een doel is. Bespreek ook van tevoren in hoeverre de uitspraken vergelijkbaar moeten zijn.
2. Kijk of de organisaties er allemaal evenveel aan toe zijn. Achterblijvers kunnen het proces enorm vertragen en dat leidt tot demotivatie. Beoordeel of de deelnemende organisaties ongeveer aan het zelfde prestatieniveau beantwoorden (prioriteiten kunnen nog steeds verschillen).
3. Beoordeel of de achterban voldoende betrokken wordt. Ga niet alleen met hoofden aan tafel, maar stel voor ook medewerkers te betrekken in het proces. Zorg ervoor dat ook de organisaties op de hoogte worden gebracht en geconsulteerd.
4. Maak de groep niet te groot en zorg dat medewerkers deel kunnen nemen. Beperk de groep tot een werkbaar formaat (5-7 overheden).
5. Focus op individuele normen. Prioriteiten verschillen per overheid. Het is daarom belangrijk dat de normen per overheid apart invulling kunnen krijgen.

Bijlage 1. Overzichten

B1.1 Wettelijke normen briefafhandeling

Een aantal wettelijke normen briefafhandeling (25-02-2003)

Categorie	Verplichte afdoeningstermijn in weken	Op basis van wet?
Aanvraag vergunning APV (met advies aan derden)	8	Awb
Aanvraag vergunning APV (zonder advies aan derden)	8	Awb
Aanvraag bouwvergunning splitsen:		Woningwet
lichte termijn	6	
reguliere termijn	12	
Aanvraag milieuvergunning	26	Wmb
Verzoek planologische medewerking art.19 of bestemmingsplanwijziging	8 Art.19.1. 10 maanden Art.19.2. 3 tot 6 maanden Art.19.3. 3 maanden Art.17. 2,5 maanden Art.10. 12 maanden Art.11. 10 maanden Art.14. 2 maanden	WRO
Aanvraag beschikking WVG	8	Awb
Aanvraag vergunning drank- en horeca	12	Drank- en Horecawet
Bezwaarschrift Awb	10	Awb
Bezwaarschrift ABW	6	ABW
Verzoek informatie wet WOZ	2	Awr
Bezwaarschrift WOZ	52	Awr
Verzoek kwijtschelding belastingen	8	Awb
Bezwaarschrift gemeentelijke belastingen	52	Awr
Aanvraag subsidie	8	Awb
Klachten Awb	10	Awb
Aanvraag leerlingenvervoer	8	Wet op het primair onderwijs
Overige	8	

Tabel: overzicht wettelijke normen

B1.2 Productgroepen Burgerzaken

Producten Burgerzaken ingedeeld naar groep

Groep A) Klaar-terwijl-u-wacht	Groep B) 1-week producten	Groep C) 3-week producten
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bevolkingsadministratie, doorgeven correcties ▪ Bewijs van in leven zijn ▪ Burgerlijke stand of GBA, uittreksel ▪ Geboorte, aangifte ▪ Handtekening, legalisatie ▪ Kiezerspas ▪ Nederlandschap bewijs ▪ Overlijden, aangifte ▪ Pas 65+ ▪ Rijbewijs, afgifte ▪ Stadspas ▪ Verklaring onder eed of belofte ▪ Verklaring van inkomen en vermogen ▪ Waarmerken kopie of afschrift 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Geheimhouding persoonsgegevens ▪ Paspoort/ identiteitsbewijs (1 week) ▪ Volmachtbewijs, omzetten oproepingskaart verkiezingen * <p>*) identiteitspapieren moeten aan de balie worden afgehaald in verband met de veiligheid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Naamgebruik, verzoek aanduiding (gebruik familienaam van vader of moeder) ▪ Verklaring betreffende het gedrag

Tabel: productgroepen

Bijlage 2. Voorbeelden Servicenormen

ONZE SERVICENORMEN

Bij de afdeling burgerzaken wordt u gemiddeld binnen 15 minuten geholpen. De maximale wachttijd bedraagt een half uur. Mocht dit door bijzondere omstandigheden niet lukken, dan zullen wij u dat meteen melden. U kunt er dan voor kiezen om het product gratis per post toegezonden te krijgen. In verband met de veiligheid mogen wij identiteitspapieren, zoals een paspoort of rijbewijs, echter niet per post versturen. U kunt deze afhalen bij het sneloket. Wij helpen u daar binnen 3 minuten.

De gemeente Rommeldam levert drie soort producten:

- producten die wij meteen voor u kunnen maken
- producten die na een week klaar zijn
- producten die binnen drie weken klaar zijn
- speciale producten waarvoor overleg met anderen nodig is.

Direct klaar

Wat kunnen wij meteen voor u regelen?

- correcties in de bevolkingsadministratie
- bewijs van in leven zijn
- uittreksels uit de burgerlijke stand of gemeentelijke basisadministratie
- aangifte van geboorte of overlijden
- legalisatie van een handtekening
- kiezerspas
- 65+ pas
- rijbewijs
- stadspas
- verklaring onder ede of belofte
- verklaring van inkomen en vermogen
- waarmerken van een kopie of afschrift

Binnen 1 week klaar

Voor de volgende producten garanderen wij dat deze binnen vijf werkdagen klaar zijn:

- een paspoort of identiteitsbewijs;

- de omzetting van een oproepingskaart voor verkiezingen in een volmachtbewijs

Het volmachtbewijs sturen wij u per post. Een paspoort of identiteitsbewijs dient u zelf te komen afhalen.

In juni kan het voorkomen dat u voor het aanvragen van een paspoort of identiteitsbewijs langer dan een half uur moet wachten. In verband met de zomervakantie is het dan namelijk extra druk.

Binnen 3 weken klaar

Voor de volgende producten garanderen wij dat ze binnen 15 werkdagen klaar zijn. Wij sturen ze u per post toe.

- naamswijziging
- verklaring omtrent het gedrag.

Speciale producten

Voor speciale producten maken wij een afspraak met een gespecialiseerde medewerker. Daarvoor nemen wij binnen drie werkdagen contact met u op.

Als u een afspraak heeft, hoeft u niet te wachten.

Privacy

Wij gaan zorgvuldig om met uw privacy. Gevoelige gegevens worden aan open balies schriftelijk overhandigd.

U kunt altijd vragen om afhandeling van uw zaak in een spreekkamer.

Ondertrouw gebeurt op afspraak en aan een rustige balie.

ONZE SERVICENORMEN BRIEVEN

Als u ons een brief stuurt, ontvangt u binnen twee dagen een ontvangstbevestiging. Daarin staat ook welke afdeling u brief behandelt en (indien mogelijk) hoe lang het zal duren voordat wij uw brief inhoudelijk zullen beantwoorden.

De wet schrijft voor dat brieven binnen acht weken beantwoord moeten worden. In de gemeente Rommeldam streven we er naar om dit binnen **drie weken** te doen. Voor het verlengen van vergunningen en bezwaarschriften streven we naar om dit binnen **zes weken** te doen. Als dat niet mogelijk is, sturen wij u een brief waarin we uitleggen waarom we de aangegeven tijd niet halen.

Het kan zijn dat we uw brief afhandelen door u te bellen of u te bezoeken. Ook dan ontvangt u van ons een brief met de gemaakte afspraken.

KLACHTEN EN MELDINGEN

U kunt bij de gemeente altijd terecht met uw klachten. Zo kunt u klagen over de manier waarop u door ambtenaren of bestuurders behandeld bent. Dit noemen we bejegeningsklachten.

Maar ook kunt u bezwaar maken tegen besluiten die de gemeente heeft genomen. Dat heet een beroep of een bezwaarschrift. Voor klachten over de behandeling of over genomen besluiten, bestaan wettelijke regels. Zo zullen u en de vertegenwoordiger van de gemeente gehoord worden. Als u klaagt over de behandeling door een medewerker van de gemeente, dan krijgt deze een kopie van uw klacht. Over klachten brengt een onafhankelijke commissie voor de beroep- en bezwaarschriften, advies uit. Daarna neemt het gemeentebestuur een besluit over uw klacht.

Als u het met dit besluit van het gemeentebestuur niet eens bent, kunt u een beroep doen op de rechter of de nationale ombudsman. Daarover zijn speciale folders geschreven die u kunt opvragen bij het informatiecentrum van de gemeente.

Als u klachten heeft over het gebrek aan onderhoud op de openbare weg, onveilige situaties of als u overlast van anderen ondervindt, dan kunt u dit melden bij het gemeentelijke meldpunt.

Meldingen over gevaarlijke situaties worden binnen 24 uur verholpen. Overige meldingen worden binnen werkdagen aangepakt. Tenzij er goede redenen zijn om het herstel uit te stellen.

Als naar aanleiding van uw melding geen actie wordt ondernomen of als de aanpak langer dan tien werkdagen op zich laat wachten, dan zullen wij u daarover informeren. We leggen uit waarom geen actie wordt ondernomen of waarom het zo lang duurt.

Als uit uw melding blijkt dat er sprake is van onduidelijkheden, dan zal de gemeentelijke klachtencoördinator (telefonisch) contact met u opnemen.

Overlast

Als u melding heeft gedaan van overlast, dan nemen wij binnen 1 werkdag contact met u op. We gaan dan de ernst van de situatie na en bespreken welke rol de gemeente of gemeentelijke instanties kunnen spelen bij de aanpak van het probleem.

SERVICENORMEN DEN HAAG

Onderstaand enkele voorbeelden van servicenormen zoals die bij de gemeente Den Haag gelden. Merk op hoe concreet ze zijn, zonder allerlei uitzonderingsbepalingen.

Parkeren

1. parkeervergunningen worden aan de balie in één bezoek afgehandeld (aanvragen, betalen en meenemen). De wachttijd aan de balie is niet langer dan een kwartier
2. brieven worden binnen twee weken beantwoord
3. een bezwaarschrift tegen een naheffingsaanslag, een wielklem of fiscaal wegslepen wordt binnen vier weken afgehandeld
4. een wielklem wordt na betaling van de naheffingsaanslag en de verschuldigde kosten binnen 1 uur verwijderd
5. de parkeerkaarten voor gehandicapten worden maximaal 6 weken na ontvangst van de uitslag van de medische beoordeling verstrekt
6. de parkeerplaatsen voor gehandicapten worden maximaal 12 weken na ontvangst van de uitslag van de medische beoordeling aangelegd

Als deze garantie niet wordt waargemaakt, dan kunt u ter compensatie € 12,50 laten overmaken naar een goed doel van uw keuze of een cadeau uitkiezen.

Als de wielklem na betaling niet binnen een uur verwijderd is, dan krijgt u de kosten terugbetaald.

In 2003 hebben tien Hagenaars aanspraak gemaakt op de compensatie. En in zestien situaties moest het wielklemgeld worden terugbetaald.

Stadsbeheer op de stadsdelen

1. brieven worden binnen 2 weken beantwoord
2. meldingen over schade in de openbare ruimte worden binnen 3 werkdagen afgehandeld
3. een kapot speeltoestel wordt binnen 2 dagen na de melding gerepareerd
4. voordat een straat wordt opgebroken, krijgen de bewoners tenminste 1 week van tevoren daarover schriftelijke informatie, o.m. over de duur van de werkzaamheden

5. bewoners worden van tevoren schriftelijk geïnformeerd over de aanvraag van een kapvergunning voor een boom in hun straat. Men heeft dan twee weken de tijd om zo gewenst te reageren voordat de gemeente een besluit neemt.

Als deze garantie niet wordt waargemaakt, dan kunt u € 15 laten overmaken naar een goed doel van uw keuzen of een cadeau uitkiezen.

In 2003 hebben acht Hagenaars aanspraak gemaakt op compensatie.

Riolering & Waterbeheersing

1. brieven worden binnen twee weken beantwoord
2. meldingen worden binnen 3 werkdagen afgehandeld bij huisaansluitingen
3. na melding vindt inspectie plaats van de klacht binnen 1 dag plaats en reparatie binnen 3 werkdagen
4. verstopte riolaansluitingen in de openbare ruimte worden op dezelfde dag van de melding verholpen
5. huisaansluitingen van het eigen pand wordt na ontvangst van de betaling binnen 1 week aangebracht bij straatkolken
6. verstopping van kolken wordt binnen 3 werkdagen na melding verholpen
7. verzakking in de straat als gevolg van een defecte aansluiting op het riool wordt binnen 3 werkdagen hersteld bij rioleringswerkzaamheden
8. bewoners worden minstens 1 week van tevoren geïnformeerd over straatopbrekingen voor werkzaamheden aan het riool bij bruggen
9. defecten aan een brug worden als het technisch mogelijk is binnen 3 werkdagen na melding verholpen
10. als definitieve reparatie meer tijd gaat vergen wordt een noodvoorziening aangebracht en krijgt de melder schriftelijk informatie wanneer het defect definitief is verholpen

Als deze garantie niet wordt waargemaakt, dan kunt u € 11,35 laten overmaken naar een goed doel van uw keuze of een cadeau uitkiezen.

In 2003 heeft niemand aanspraak gemaakt op deze compensatie.

Bijlage 3. Voorbeeld burgerjaarverslag

Voorbeeld: Gemeente Den Haag Burgerjaarverslag 2003, bijlage d, p82

Bijlage d:

Kwaliteitshandvesten

Kwaliteitshandvest Stadsbeheer op de stadsdelen

- 1 brieven worden binnen 2 weken beantwoord
- 2 meldingen over schade in de openbare ruimte worden binnen 3 werkdagen afgehandeld
- 3 een kapot speeltoestel wordt binnen 2 werkdagen na de melding gerepareerd
- 4 voordat een straat wordt opgebroken, krijgen de bewoners tenminste één week van tevoren daarover schriftelijk informatie, o.m. over de duur van de werkzaamheden
- 5 bewoners worden van tevoren schriftelijk geïnformeerd over de aanvraag van een kapvergunning voor een boom in hun straat. Men heeft dan twee weken de tijd om zo gewenst te reageren voordat de gemeente een besluit neemt

Als deze garantie niet wordt waargemaakt, dan kunt u € 15 laten maken naar een goed doel van uw keuze of kiezen uit een cadeau.

In 2003 hebben acht Hagenaars aanspraak gemaakt op compensatie

Kwaliteitshandvest Milieu & Vergunningen

- 1 24 uur per dag bereikbaar voor vragen, klachten of meldingen
- 2 brieven worden binnen 10 werkdagen na ontvangst beantwoord
- 3 e-mail wordt binnen 3 werkdagen via e-mail beantwoord
- 4 bereikbaarheid van afdelingen met publiekecontacten wordt gegarandeerd
- 5 vragen aan de Milieuconsumentenlijn worden binnen drie werkdagen beantwoord

Als deze garantie niet wordt waargemaakt, dan kunt u € 11,35 laten overmaken naar een goed doel van uw keuze of kiezen uit een cadeau.

In 2003 heeft niemand aanspraak gemaakt op compensatie

Kwaliteitshandvest Riolering & Waterbeheersing

Algemeen

- 1 brieven worden binnen twee weken beantwoord
- 2 meldingen worden binnen 3 werkdagen afgehandeld bij huisaansluitingen
- 3 na melding vindt inspectie van de klacht binnen 1 dag plaats en reparatie binnen 3 werkdagen
- 4 verstopte rioolaansluitingen in de openbare ruimte worden op dezelfde dag van de melding verholpen
- 5 huisaansluitingen van het eigen pand wordt na ontvangst van de betaling binnen 1 week aangebracht bij straatkolken
- 6 verstopping van kolken wordt binnen 3 werkdagen na melding verholpen
- 7 verzakking in de straat als gevolg van een defecte aansluiting op het riool wordt binnen 3 werkdagen na melding hersteld

bij rioleringswerkzaamheden

8 bewoners worden minstens 1 week van tevoren geïnformeerd over straatopbrekingen voor werkzaamheden aan het riool bij bruggen

9 Defecten aan een brug worden als het technisch mogelijk is binnen 3 werkdagen na melding verholpen.

10 Als definitieve reparatie meer tijd gaat vergen wordt een noodvoorziening aangebracht en krijgt de melder schriftelijk informatie wanneer het defect definitief is verholpen

Als deze garantie niet wordt waargemaakt, dan kunt u € 11,35 laten overmaken naar een goed doel van uw keuze of kiezen uit een cadeau.

In 2003 heeft niemand aanspraak gemaakt op deze compensatie.

Kwaliteitshandvesten van de stadsdeelkantoren

1 U krijgt binnen twee weken een schriftelijke reactie op uw brief

2 Meldingen over storingen/schade in de openbare ruimte worden binnen drie werkdagen afgehandeld

3 Kapotte speeltoestellen worden na melding binnen twee werkdagen gerepareerd

4 Rijbewijzen, aangevraagd via de aanvraaglijn, worden op het afgesproken tijdstip klaargemaakt terwijl u wacht

5 U krijgt een brief als uw reisdocument dreigt te verlopen

6 Fietswrakken worden na een telefonische melding weggehaald

Als deze garantie niet wordt waargemaakt, dan kunt u € 15 laten overmaken naar een goed doel van uw keuze.

In 2003 maakten zes Hagenaars aanspraak compensatie.