



in steenbergen staat u sterk

Op welke service kunt u rekenen?

Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten, zeker als het gaat om onze dienstverlening. Daarom hebben wij een aantal servicenormen opgesteld.

Het begint bij de vraag:

De vraag die u stelt of de activiteiten die u wilt ondersteunen, zijn ons uitgangspunt. We streven ernaar om in onze dienstverlening de logica te volgen van burgers, bedrijven en instellingen.

Begrijpelijke taal:

Alle beleidsstukken, brieven en digitale boodschappen schrijven wij in voor iedereen begrijpelijk Nederlands.

In 1 keer goed:

We doen ons werk in 1 keer (en) goed. Waar dat mogelijk is, zijn onze procedures eenvoudig en kort.

Correspondentie :

Een brief, e-mail of fax wordt binnen 2 weken beantwoord, tenzij er afwijkende termijnen gelden i.v.m. (wettelijke) richtlijnen of procedures.

Indien deze niet gelden en er géén nader onderzoek moet plaatsvinden en/of belangafweging behoeft te worden gemaakt, wordt een brief e-mail of fax binnen twee werkdagen beantwoord.

Van afwezigheid van de betreffende ambtenaar wordt u op de hoogte gesteld en zonodig doorverwezen naar een collega.

Website:

Op de gemeentelijke website vindt u alle regelingen, producten en diensten die de gemeente verstrekt. Op de website kunt u veelgevraagde producten digitaal afhandelen. Via de website heeft u 24 uur per dag toegang tot de gemeente.

Telefoon:

- U kunt ons dagelijks bereiken via het Telefonisch Informatie Punt op het centrale telefoonnummer van de gemeente Steenbergen: 14 0167, van 8.30 - 17.00 uur en op vrijdag van 8.30 - 12.00 uur.
- Wij nemen uw telefoontje binnen 20 seconden op.
- Wij nemen de telefoon op met: "Goedemorgen gemeente Steenbergen, met".
- Op eenvoudige, informatieve vragen krijgt u direct een antwoord via het Telefonisch Informatie Punt.
- Als we uw vraag niet direct kunnen beantwoorden, wordt u doorverbonden naar de juiste afdeling.
- Als de desbetreffende persoon die u wilt spreken niet in staat is de telefoon op te nemen, wordt de telefoon na 3 x overgaan overgenomen of doorgeschakeld naar een collega of de voicemail. Na het inspreken van de voicemail wordt u binnen 1 werkdag teruggebeld.
- Wij verbinden telefoontjes door naar de vakafdelingen met vooraankondiging. Mocht de klant uiteindelijk door een andere vakambtenaar geholpen worden, dan melden wij dat aan de klant en verbinden door naar de juiste persoon (met een vooraankondiging).
- Wij maken terugbelnotities voor de vakambtenaren bij afwezigheid, waarna u binnen 1 werkdag wordt teruggebeld.
- Klachten & meldingen over de Openbare Ruimte kunt u 24 uur per dag doorgeven via de website of via het Telefonisch Informatie Punt op het centrale telefoonnummer van de gemeente Steenbergen: 14 0167, van 8.30 - 17.00 uur en op vrijdag van 8.30 - 12.00 uur. Binnen 5 werkdagen wordt actie ondernomen. In uitzonderingsgevallen zal het herstel iets meer tijd kosten. Hierover wordt u binnen 5 werkdagen geïnformeerd.



in steenbergen staat u sterk

Balie:

- Onze openingstijden van de balie publiekszaken zijn van maandag tot en met donderdag van 9.00 - 13.00 uur; op donderdagavond van half 6 tot half 8 en op vrijdag van 9.00 - 12.00 uur.
- Wij hechten waarde aan uw privacy. Op uw verzoek staan wij u te woord in een spreekkamer.
- De wachttijd is gemiddeld niet langer dan 10 minuten. Is de wachttijd langer, dan wordt u bij de receptie geïnformeerd over de geschatte wachttijd en kunt u in de leeshoek gratis een kopje koffie of thee nuttigen.
- Wij passen onze baliebezetting aan op de drukte.
- Voor het aanvragen van nieuwe reisdocumenten en rijbewijzen kunt u ook op woensdagmiddag terecht, u kunt daarvoor een afspraak maken via de telefoniste of via de website
- Als u een afspraak heeft, hoeft u niet te wachten. Mocht een afspraak onverhoopt uitlopen, dan hebben wij vervanging gereed staan.
- Voor het afhalen van reisdocumenten en rijbewijzen kunt u terecht van maandag tot en met donderdag van 9.00 uur tot 16.00 uur, op donderdagavond van half 6 tot half 8 en op vrijdag van 9.00 uur tot 12.00 uur.
- In de leeshoek kunt u de hele week terecht voor het raadplegen van ter inzage liggende stukken; kunt u kopieën maken en gratis een kopje koffie/thee nuttigen.
- Suggesties voor het verbeteren van onze dienstverlening ontvangen wij graag! Gebruik daarvoor de ideeënbus in de leeshoek of het contactformulier op de website.

Hoe presteren wij?

Jaarlijks worden de servicenormen gemeten aan de hand van enquêtes, steekproeven en/of onderzoeken. De prestaties van de gemeente Steenbergen op het gebied van servicenormen vindt u onder andere terug in het burgerjaarverslag; op website en op de infopagina van de "Steenbergse courant".

Interne servicenormen

Naast servicenormen voor de burger, hebben wij onszelf nog een aantal servicenormen opgelegd, te weten:

- Informatieve gesprekken met klanten voeren wij aan de leestafel in de hal of in een spreekkamer, niet aan de receptiebalie of via de telefoon in de hal.
- Ziekmeldingen worden geregistreerd door afdeling P&O in het aan- en afwezigheids registratiesysteem. De centrale balie raadpleegt dit systeem dagelijks en overlegt met het afdelingshoofd of diens plaatsvervanger wie de taak overneemt.
- Wij houden onze agenda in outlook dagelijks bij.
- Wij laten ons door klanten niet onheus bejegenen of schofferen. Dan beëindigen wij op correcte wijze het contact.
- Als wij aan de balie of in een spreekkamer werken, dan gebruiken wij geen mobiele telefoon en nuttigen geen etenswaren.
- Wij roepen klanten op voor de balie of de spreekkamer op basis van het volgnummer; niet op naam.