

Normen voor dienstverlening Meerijstad

De gemeente Meerijstad kent veel normen om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen:

Algemene, abstracte normen

1. We streven naar “bijzonder persoonlijke” dienstverlening
2. We stellen de klant(vraag) centraal
3. We laten de klant de keuze voor het kanaal dat hij kiest: persoonlijk, telefonisch, digitaal
4. We gaan mee met de landelijke trends, waarin steeds meer digitaal wordt aangeboden
5. We gaan uit van het principe ja, mits (proberen mogelijk te maken)

Concrete normen

6. Voor aanvragen waarvoor een specifiek wettelijk kader geldt (bijvoorbeeld vergunningen, uitkeringen, diensten bij burgerzaken): hiervoor geldt de wettelijke norm. Veelal is die 8 weken, maar voor diensten burgerzaken uiteraard korter. Voor uitgebreide aanvragen omgevingsvergunningen juist weer langer (max 26 weken)
7. Voor (aan)vragen waarvoor geen specifieke wetgeving is geldt de norm van maximaal 8 weken uit de Algemene wet bestuursrecht. (art 4:13 AWB)
8. Afhandeling meldingen openbare ruimte & afval: zie onderstaande tabel
9. Voor het telefoonverkeer geldt de belwijzer, waarin o.a. is opgenomen:
 - a. Je bent telefonisch bereikbaar, eventueel via je voicemail
 - b. Binnen 3 x overgaan neem je de telefoon op
 - c. Terugbelverzoeken handel je binnen 2 werkdagen af
 - d. Ook tijdens overleg, pauze, vakantie regel je je telefonische bereikbaarheid
10. Wanneer directe afhandeling van een aanvraag of vraag niet mogelijk is, sturen we een reactie met de standaard afhandelingstermijn
11. Indien er een negatief besluit wordt genomen bellen we de klant om uit te leggen waarom het besluit negatief is
12. Vragen via social media worden tijdens kantoortijden binnen een uur beantwoord. Buiten kantoortijden verschijnt een melding over de afhandeltijd
13. We werken op afspraak, de maximale wachttijd is 5 minuten
14. We meten onze dienstverlening per product en streven daarbij over de hele linie naar een 8 voor de klantwaardering.

Afhandeling meldingen openbare ruimte & afval

Categorie Afval

Afvalcontainer ondergronds + afval naast container
Dumping meubels bouw en zwerfafval
Kerstboominzameling
Kroonringen
Overige meldingen afval

Behandeltijd

+ - 1 dag
+ - 1 dag
+ - 1 dag
+ - 1 dag
4 weken

Categorie Begraafplaatsen

Nader onderzoek

Behandeltijd

4 weken

Categorie Bomen

Omgevallen boom/ acuut gevaarlijke tak
Blad/bladkorven
Overige meldingen Bomen

Behandeltijd

1 dag
2 weken
4 weken

Categorie Dieren en dierenparken

Afval in of rondom dierenpark
Dode of loslopende dieren
Overige meldingen dieren en dierenparken

Behandeltijd

1 dag
1 dag
4 weken

Categorie Groen

Groenafval
Onderhoud begraafplaats
Overige meldingen groen

Behandeltijd

2 weken
2 weken
4 weken

Categorie Handhaving bouwen en wonen

Meldingen handhaving bouwen en wonen

Behandeltijd

4 weken

Categorie Handhaving openbare ruimte

Drugsafval en dumping gevaarlijk afval & asbest
Overlast vuurwerk
Overige handhaving openbare ruimte

Behandeltijd

1 week
1 week
4 weken

Categorie Openbare verlichting

Meldingen openbare verlichting

Behandeltijd

4 weken

Categorie Plaagdieren en ongedierte

Meldingen plaagdieren en ongedierte

Behandeltijd

4 weken

Categorie Riolering

Verstopping straatkolk
Stankoverlast riolering
Overige meldingen riolering

Behandeltijd

1 week
2 weken
4 weken

Categorie Sport en spel

Calamiteit
Kapot speeltoestel
Overige meldingen sport en spel

Behandeltijd

1 dag
1 dag
4 weken

Categorie Straat- en wegmeubilair

Calamiteit
Afvalbak vol
Bushalte/abri
Overige meldingen straat- en wegmeubilair

Behandeltijd

1 dag
2 weken
2 weken
4 weken

Categorie Water

Meldingen Water

Behandeltijd

4 weken

Categorie Wegen - paden - pleinen

Calamiteit/gat in de weg
Olie/glas/kadaver op weg of in berm
Overige meldingen Wegen-paden-pleinen

Behandeltijd

1 dag
1 dag
4 weken