



B&W ADVIES

Kenmerk: 12bw000411

Nr.:

Datum ambtelijk voorstel: 3 september 2012		Onderwerp: Eerste wijziging Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe	
Te besluiten: 1. bijgaand Besluit vaststelling Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe (1 ^e wijziging) vaststellen, zodat het geldende Kwaliteitshandvest qua servicenormen voor WOZ-beschikking op verzoek, bijzondere bijstand (complexe aanvraag) en langdurigheidstoelage (complexe aanvraag) en qua redactie wordt gewijzigd, een en ander zoals aangegeven in de bijgaande uitgave; 2. de gemeentesecretaris mandateren tot het vaststellen van alle toekomstige wijzigingen van het Kwaliteitshandvest, met de instructie dat hij het college van burgemeester en wethouders voorafgaand aan de vaststelling over de wijzigingen altijd informeert. 3. van dit besluit met bijlage (het aangepaste kwaliteitshandvest) aan de raad kennisgeving te doen.			
Afdeling/ behandelend ambtenaar: TKW / T.C. Albers van der Linden		Status advies: openbaar	
Portefeuillehouder: R.W. Mooij		Datum b&w-vergadering: 11 september 2012	
gezien: <i>[Handwritten signature]</i> Ingewonnen advies andere teams: Team Publiekszaken Team Zorg en inkomen Team Vergunningen Team Werk en inkomen		In voorbereidende vergadering: N.v.t.	
Ingewonnen advies/informatie extern: N.v.t.		In raadsvergadering: 23 oktober 2012 (ter kennisgeving)	
Ingewonnen advies adviseurs: Communicatie Juridisch		Regelgeving, delegatie of mandaat: regelgeving Advies Planning&Control: akkoord	
	Akkoord	Bespreken	Opmerkingen
Burgemeester	<i>[Handwritten signature]</i>		
G.C. Koopmans-Jacobs	<i>[Handwritten signature]</i>		
F.M.J. van Rooijen	<i>[Handwritten signature]</i>		
F.H.G.M. Witjes	<i>[Handwritten signature]</i>		
R.W. Mooij	<i>[Handwritten signature]</i>		<i>mandaat</i>
Gemeentesecretaris	<i>[Handwritten signature]</i> 6/9/12	<i>[Handwritten signature]</i>	
Teammanager	<i>[Handwritten signature]</i> 5/9/12	<i>[Handwritten signature]</i>	
Besluit b&w <i>Akkoord met advies.</i> <i>- onderdeel maken van K&P-rapportage aan College.</i> <i>[Handwritten signature] 11/9 2012</i>			
Bijlagen: 1. Geactualiseerde versie Kwaliteitshandvest Overbetuwe (wijzigingen gearceerd in drukproef). 2. Besluit vaststelling Kwaliteitshandvest Overbetuwe.			

Toelichting

1. Aanleiding / Probleemstelling

Op 27 juli 2010 heeft het college van B&W het Kwaliteitshandvest Overbetuwe vastgesteld. Op 1 oktober 2010 is het kwaliteitshandvest officieel in werking getreden. Inmiddels is de tijd aangebroken om een aantal wijzigingen door te voeren (zie punt 5). Daarnaast adviseren wij het college om in de toekomst deze wijzigingen te laten vaststellen door de gemeentesecretaris.

2. Aansluiting bij collegeprogramma('s)

Interne Zaken; ontwikkelthema 'Publieke Dienstverlening'.

3. Doelstelling en beoogd effect

Doel van dit advies is tweeledig:

- het actualiseren van het kwaliteitshandvest Overbetuwe;
- het voor de toekomst regelen hoe er over actualisatie van het kwaliteitshandvest besloten moet worden.

Beoogd effect is een geactualiseerd Kwaliteitshandvest Overbetuwe en duidelijke afspraken voor actualisering hiervan in de toekomst.

4. Ingewonnen adviezen/informatie

A. Vakteams: teams Publiekszaken, Zorg en inkomen, Vergunningen en Werk en inkomen hebben de wijzigingen geaccordeerd.

B. Extern: n.v.t.

C. Adviseurs:

1. Communicatie
2. Juridisch

D. Team Kwaliteit P&C: akkoord

5. Ambtelijk advies aan het college

1. Het wijzigen van de servicenormen voor WOZ-beschikking op verzoek, bijzondere bijstand (complexe aanvraag) en langdurigheidstoeslag (complexe aanvraag) in het kwaliteitshandvest zoals hieronder aangegeven.

	Oude servicenorm	Nieuwe servicenorm
WOZ-beschikking op verzoek	U krijgt binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag een WOZ-beschikking op verzoek.	U krijgt binnen zes weken na ontvangst van uw aanvraag een WOZ-beschikking op verzoek.
Bijzondere bijstand (complexe aanvraag)	U krijgt binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor bijzondere bijstand.	U krijgt binnen zes weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor bijzondere bijstand.
Langdurigheidstoeslag (complexe aanvraag)	U krijgt binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor langdurigheidstoeslag.	U krijgt binnen zes weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor langdurigheidstoeslag.

2. Overige wijzigingen aanbrengen in het Kwaliteitshandvest zoals aangegeven in de bijlage. Dit zijn wijzigingen als gevolg van de reorganisatie, wijzigingen in contactgegevens (o.a. telefoonnummers, openingstijden) en veranderingen in producten/diensten sinds oktober 2010.

3. De gemeentesecretaris mandateren voor het vaststellen van wijzigingen in het Kwaliteitshandvest in de toekomst. De gemeentesecretaris zal het college van B&W over deze wijzigingen informeren.

4. De raad hiervan op de hoogte te stellen door van dit besluit met bijlage aan de raad kennisgeving te doen.

6. Middelen

a. Communicatie

Is er een communicatieplan over dit onderwerp? Ja
Zo nee, waarom niet? N.v.t.
Heeft er al communicatie plaatsgevonden? Nee, niet over de wijzigingen
Zo ja, welke communicatie heeft er al plaatsgevonden? N.v.t.
Welke in- en externe doelgroepen worden er over het besluit geïnformeerd?
Medewerkers, raad, inwoners
Hoe wordt het voorstel gecommuniceerd?
Intern: bericht op IVO, e-mail aan teammanagers en MT Extern: bericht op website en in De Betuwe, aangepaste versie boekje Kwaliteitshandvest maken (intern), aangepaste pdf Kwaliteitshandvest op website publiceren Raad: dit B&W voorstel en de aangepaste versie van het kwaliteitshandvest krijgen zij ter kennisgeving

b. Juridisch

Wie is het bevoegde bestuursorgaan? College van B&W
Is er een beslistermijn van toepassing? Nee
Zo ja, voor welke datum moet het besluit bekend worden gemaakt? N.v.t.
Is bekendmaking van het besluit verplicht? Ja
Zo ja, hoe wordt het besluit (te zijner tijd) bekendgemaakt?
Publicatie in De Betuwe, plaatsing op website
Is mededeling van het besluit verplicht? Nee
Zo ja, hoe wordt het besluit (te zijner tijd) meegedeeld?
N.v.t.

c. Financieel

Niet van toepassing.

7. Uitvoering en evaluatie

Uitvoering van het besluit gebeurt door het aanpassen van het Kwaliteitshandvest Overbetuwe zelf en de communicatie hierover. Dit zal meteen opgepakt worden na besluitvorming door het college.

Evaluatie van het kwaliteitshandvest (als instrument) staat gepland voor het vierde kwartaal van 2012. Dit is een onderdeel van het thema 'Publieke Dienstverlening' uit de Ontwikkelagenda van het MT.



Onderwerp: Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe (1e wijziging)

Ons kenmerk: 12bwb00046

Burgemeester en wethouders van de gemeente Overbetuwe;

gelet op artikel 108 van de Gemeentewet;

b e s l u i t e n :

1. het bijgaande Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe, inclusief wijzigingen, vast te stellen;
2. de servicenormen, zoals opgenomen in het bijgaande Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe en onverlet de wettelijke beslistermijnen, met ingang van 1 juli 2012 te hanteren;
3. dat dit besluit wordt aangehaald als: Besluit vaststelling Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe (1e wijziging).

Aldus besloten in de vergadering van 11 september 2012.

Het college van burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

Th.M.M. Hoex.

E. Tuijnman.



Aanpassen normen Kwaliteitshandvest Overbetuwe

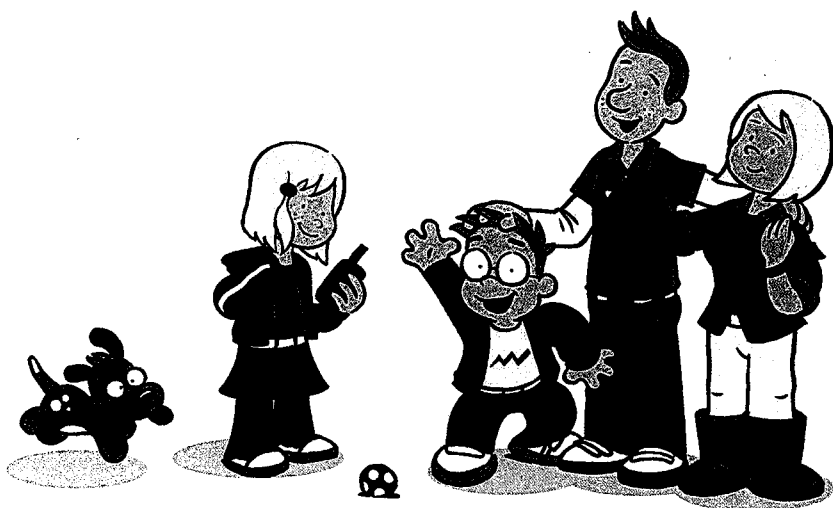
De gemeente heeft zichzelf normen opgelegd op het gebied van onze dienstverlening aan u, onze klant. We werken hier nu al anderhalf jaar mee en publiceren ieder kwartaal hoe wij 'scoren' op deze beloften. In het kwaliteitshandvest staan drie normen die niet haalbaar blijken te zijn. Wij hebben besloten om deze normen per 1 juli 2012 aan te passen zodat u echt op onze beloften kunt vertrouwen.

Het betreft de volgende servicenormen:

- WOZ-beschikking op verzoek: voor het aanleveren van de WOZ-beschikking zijn wij afhankelijk van informatie van derden (bijvoorbeeld het Kadaster). Uit de praktijk blijkt dat deze derden er meestal niet in slagen om ons de gevraagde informatie op tijd aan te leveren. Hierdoor waren wij vaak niet in staat de servicenorm van twee weken te halen. Daarom hebben wij deze servicenorm aangepast naar zes weken.
- Bijzondere bijstand en Langdurigheidstoeslag (beide complexe aanvragen): ook hiervoor geldt dat wij de termijn oprekken naar zes weken. Het team Zorg en Inkomen kent twee soorten aanvragen. Allereerst de eenvoudige aanvragen die afgehandeld kunnen worden via de zogenaamde 'snelprocedure'. Dit kan bij klanten die al bekend bij ons zijn en waarvan we bijna alle benodigde informatie al hebben. Daarnaast kennen we de complexe aanvragen. Om een beslissing op deze aanvragen te kunnen nemen, hebben we vaak meer informatie nodig die aangeleverd wordt door de klant zelf of door derden (zoals de Belastingdienst). Als gemeente hebben we geen tot weinig invloed op de snelheid waarmee wij deze informatie krijgen. In de praktijk blijkt dat wij er in slagen om binnen zes weken een beslissing te nemen op deze complexe aanvragen. Hiermee blijven we ruim binnen de wettelijke termijn van acht weken en ambitieus in onze wens u zo snel mogelijk te helpen.

Gemeente Overbetuwe vindt het belangrijk dat u kunt vertrouwen op onze beloften. Daarom zijn de normen die we onszelf opleggen ambitieus, maar ze moeten ook haalbaar zijn. Vandaar dat we nu deze normen aanpassen. En u weet het: als wij onze beloften niet nakomen, kunt u ons daarop aanspreken. Een excuus is het wel minste dat u van ons krijgt, in bepaalde gevallen krijgt u zelfs een VVV-bon ter compensatie.

Kijk voor meer informatie op www.overbetuwe.nl en klik onderin de rechterkolom op 'Kwaliteitshandvest'.



Kwaliteitshandvest

gemeente **Overbetuwe**

