Serviceniveau-overeenkomst

dienst Burgerzaken

Doelstelling

Bij het opzetten van de dienstverlening is het de bedoeling om elke burger/klant/inwoner zo snel en transparant mogelijk als haalbaar een correct en volledig afgewerkt product af te leveren.

Daarom worden, zoals beschreven in het arbeidsreglement (art. 6), de servicetijden vastgelegd in een afsprakennota. Deze servicetijden gelden zowel intern als extern, voor zowel klantencontact, telefonisch contact als e-mailcontact. Binnen deze serviceniveau-overeenkomst worden de servicetijden vastgelegd maar ook enkele belangrijke afspraken gemaakt (vb. op vlak van kwaliteit en snelheid) over de (externe) dienstverlening van de specifieke dienst.

Op die manier zijn de verwachtingen voor iedereen duidelijk.

Partijen

Deze overeenkomst wordt afgesloten tussen:

- **dienst Burgerzaken:** de medewerkers en leidinggevende staan in voor een vlotte, vriendelijke en kwalitatieve dienstverlening (zie producentcatalogus in bijlage 3)
- **CBS/VB:** de leden van het college vertegenwoordigen in deze de klanten/inwoners die een beroep doen op de dienstverlening en tekenen het beleid uit voor de organisatie.
- **managementteam:** de leden van het MAT bewaken de efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening

Algemene uitgangspunten:

- Binnen deze overeenkomst worden de afspraken vastgelegd voor zover deze haalbaar en aanvaardbaar zijn voor alle partijen op het moment van het afsluiten van de overeenkomst.
- Eventuele groei- of verbeterpunten worden opgenomen binnen een ruimere oefening met betrekking tot het uitbouwen van een visie en actieplan op klantgerichte dienstverlening.
- De uitvoering van de dienstverlening verloopt volgens het deontologische gedragskader zoals vastgelegd.
- De overeenkomst is een werkdocument om aan continue kwaliteitsverbetering voor de klanten te werken en kan dus te allen tijde, in onderling overleg tussen de partijen, aangepast worden aan de context.
- Binnen de overeenkomst worden (voorlopig) enkel afspraken gemaakt over extern gerichte dienstverlening.

Digitale dienstverlening:

Uitgangspunten:

- Voor zoveel mogelijk producten wordt gewerkt aan een digitale aanvraag- of afleveringsprocedure.
- Waar mogelijk wordt gewerkt met een volautomatische aflevering via egovflow.merelbeke.be.
- De dienst zoekt actief naar mogelijkheden om meer producten volautomatisch of zonder bezoek aan het gemeentehuis af te leveren.
- De mailbox burgerzaken@merelbeke.be vormt het unieke contactpunt voor de burger.
- De dienst burgerzaken zorgt ervoor dat elk product duidelijk staat omschreven op de gemeentelijke website waarop volledige informatie over de snelste en makkelijkste manier om de dienstverlening.

Beschikbaarheid: De digitale dienstverleningsmodaliteiten zijn (in principe) 24/7 beschikbaar.

Reactietermijn/oplostijd:

- De mails vanuit de mailbox burgerzaken worden elke werkdag minstens 2 maal nagekeken en doorgestuurd naar de collega die instaat voor de verdere verwerking.
- Aanvragen voor dienstverlening via e-mail of het e-loket ontvangen onmiddellijk een ontvangstbevestiging met daarin een inschatting van de reactietermijn en, in geval van analoge verwerking, een contactpersoon binnen de dienst.
- Binnen de 5 werkdagen wordt een reactie gestuurd naar de aanvrager. Wanneer deze termijn niet gerespecteerd kan worden, ontvangt de aanvrager vooraf een signaal met een korte motivering en aangepaste timing.

Dienstverlening op afspraak (fysiek)

Uitgangspunten:

- Voor alle dienstverlening van de dienst burgerzaken kan de burger vooraf een afspraak maken via het online boekingssysteem op www.merelbeke.be/afspraak of telefonisch.
- Wanneer een burger zich aanmeldt op het uur van de afspraak, wordt er gestreefd naar een zo kort mogelijke wachttijd (max. 10 min.)
- Personen die zich aanmelden zonder afspraak, kunnen een afspraak bekomen op het eerstvolgende beschikbare tijdsslot in het digitaal boekingssysteem. Wanneer er geen tijdssloten meer beschikbaar zijn, krijgt de burger ondersteuning bij het maken van een nieuwe afspraak.

Beschikbaarheid:

- De afsprakenblokken worden, afhankelijk van de vraag, opgesteld op volgende momenten
    - maandag-, dinsdag-, donderdag- en vrijdagvoormiddag van 9 tot 12 uur

- woensdagnamiddag en –avond van 14 tot 19.30 uur

- Wanneer blijkt dat er onvoldoende tijdssloten beschikbaar zijn, worden bijkomende momenten opengesteld om de vooropgestelde reactietermijn te realiseren.

Reactietermijn:

- Voor zeer courante dienstverlening (gemiddeld meer dan één afspraak per dag) wordt er naar gestreefd om in het boekingssysteem een afspraak aan te bieden binnen de 2 werkdagen. Voor meer gespecialiseerde dienstverlening wordt er naar gestreefd een afspraak aan te bieden binnen de 5 werkdagen.

Dienstverlening zonder afspraak (fysiek) -> aangeboden door onthaal

Uitgangspunten:

- Zeer eenvoudige dienstverlening van de dienst burgerzaken (< 2 min.) wordt afgeleverd door de dienst onthaal zonder afspraak.

- Voor dringende dienstverlening (vb. spoedprocedure reispas) wordt elke werkdag om 11.15 uur een tijdsslot gereserveerd

Beschikbaarheid: Gelijklopend met openingsuren onthaal gemeentehuis

Reactietermijn: Onmiddellijk

Telefonische dienstverlening

Uitgangspunten:

- De dienst is bereikbaar op 09 210 32 30 voor algemene inlichtingen en informatie.

- De dienst burgerzaken staat in voor een duidelijk cascade- en permanentiesysteem zodat elke oproep beantwoord kan worden.

- Indien de burger/klant reeds een dossierbehandelaar heeft of vragen heeft over een specifiek product, wordt er naar gestreefd om deze zo rechtstreeks mogelijk bij de juiste expert te krijgen.

- Bij afwezigheid van de collega die de specifieke expertise heeft om de vraag te beantwoorden, wordt de vraag genoteerd en doorgegeven. De collega's en het onthaal hebben zicht op de beschikbaarheden van de medewerkers van de dienst burgerzaken zodat bij afwezigheid een correcte inschatting wordt geven van de reactietermijn.

Beschikbaarheid: Elke werkdag tussen 9 en 12 uur en tussen 14 en 16 uur (op woensdag tot 19.30 uur).

Reactietermijn: Er wordt naar gestreefd om elke oproep op te nemen na max. 5 beltonen.

Inzet middelen

- **Balies + gespreksruimtes:** Alle gesprekken gaan door in de balie- en gespreksruimtes op het gelijkvloers van het gemeentehuis die hiervoor specifiek ingericht en aangepast worden.
- **Opleiding:** Er wordt geïnvesteerd in opleiding klantgerichtheid en een bredere back-up zodat de dienstverlening kwalitatief en snel afgeleverd kan worden.
- **Afsprakenmodule:** Er wordt een performante afsprakenmodule voorzien die zowel de burger als de medewerkers vlot kan helpen om een afspraak te maken. Bij de vernieuwing van de website wordt ook gekozen voor een nieuw afsprakensysteem.
- **Communicatieplan:** Er wordt een communicatieplan opgemaakt om de werkwijze en dienstverleningsmogelijkheden van het gemeentehuis bekend te maken. Hierbij wordt de digitale dienstverlening of het online maken van een afspraak zo veel mogelijk gestimuleerd. Wie niet in staat is om online een afspraak te maken, kan telefonisch of fysiek aan de onthaalbalies (Gemeentehuis, Sociaal Huis en Administratief Centrum) terecht om een afspraak te maken.
- **Telefooncentrale:** De telefooncentrale wordt geconfigureerd om een vlotte doorschakeling mogelijk te maken. Er wordt gekeken of een Voice over IP systeem de werking hiervan vlotter kan maken.

Duur en evaluatie

Deze afsprakenovereenkomst wordt afgesloten tussen 1 november 2021 en 1 november 2022. Ten laatste eind oktober 2022 wordt een evaluatie opgemaakt op basis waarvan eventuele bijsturingen gemaakt kunnen worden.

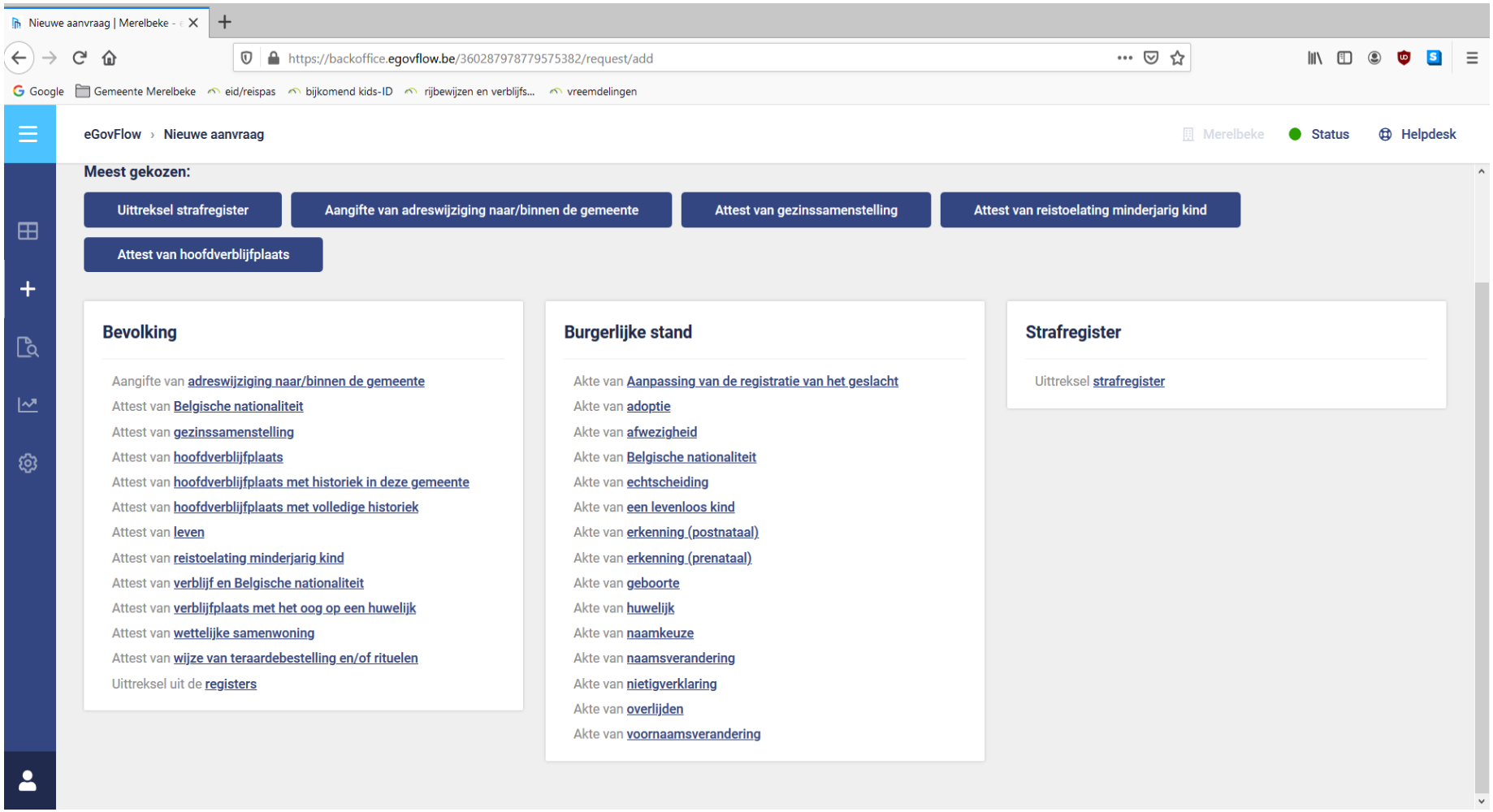
Wanneer blijkt dat een van de partijen het noodzakelijk acht om sneller bij te sturen, wordt de evaluatie tussentijds opgemaakt.

Bijlage 1: Dienst burgerzaken/product-catalogus

Product	E-loket	Snelbalie	Tel.	Mail/post	Afspraak 2 werkdagen	Afspraak 5 werkdagen
afhalen diverse documenten		x		(x)		
afschriften/uittreksels/attesten (zie overzicht blz. 7)	x	(x)	x			
nazicht en aanvullen buitenlandse pensioenformulieren, abonnementsformulier NMBS, … .					x	
bevolking						
aanvraag adreswijziging	x		(x)	x	(x)	
aanvraag afschrijving naar buitenland				x	x	
aanvraag referentieadres					x	
aangifte van beroepswijziging		x		x		
reistoelating voor minderjarigen (+nu tussendoor)	x	(x)				
wettiging handtekening (+ nu tussendoor)		(x)				
eensluidend verklaren van een afschrift (+nu tussendoor)		(x)				
burgerlijke stand						
geboorteaangifte					x	
huwelijksaangifte					x	
overlijdensaangifte					x	
erkenning van een kind					x	
voornaamswijziging					x	
wettelijke samenwoonst afleggen					x	
erkenning van een buitenlandse akte					x	
Belgische nationaliteit aanvragen					x	
legalisatie van documenten (via FOD Buitenlandse Zaken)					x	
identiteitsdocumenten						
aanvraag/afhalen identiteitskaart of kids-id					x	
aangifte van verlies (diefstal) of vernietiging van een identiteitsdocument					x	
aanpassen chip eid diverse redenen - adreswijziging - activeren en controle certificaten - activeren nieuwe pinpukcodes - deblokkeren kaart		(x)			x	

aanvraag reispas					x	
afhalen reispas		x				
aanvraag pin-pukcodes	(x)	x	x	x		
niet-Belgen						
registratie kort verblijf (aankomstverklaring voor niet-EU / melding van aanwezigheid EU) (opm. digitale voorbereiding)						x
aanvraag machtiging tot lang verblijf (opm. digitale voorbereiding)				x		x
verbintenis tot tenlasteneming					x	
aanvraag/afhalen verblijfskaart type A/B/C/D/EU/EU+/F/F+/H/M/N en identiteitsdocument -12j					x	
aanvraag attest immatriculatie					x	
registraties						
laatste wil					x	
orgaandonatie					x	
euthanasie					x	
poliovaccinatie (afgeven)		x		x		
gedeeld verblijf				x		
rijbewijzen						
aanvraag (voorlopig) (internationaal) rijbewijs					x	
aanvraag omwisseling buitenlands rijbewijs					x	
afhalen rijbewijs		x				
aanvraag verlenging/stopzetting grafconcessie		(x)	x	x		
aanvraag nachtvergunning				x		
aanvraag drankvergunning				x		

Overzicht


Nieuwe aanvraag | Merelbeke -
https://backoffice.egovflow.be/360287978779575382/request/add
Google
Gemeente Merelbeke
eid/reispas
bijkomend kids-ID
rijbewijzen en verblijfs...
vreemdelingen
eGovFlow › Nieuwe aanvraag
Merelbeke
Status
Helpdesk
Meest gekozen:
Uittreksel strafregister
Aangifte van adreswijziging naar/binnen de gemeente
Attest van gezinssamenstelling
Attest van reistoelating minderjarig kind
Attest van hoofdverblijfplaats
Bevolking
Aangifte van adreswijziging naar/binnen de gemeente
Attest van Belgische nationaliteit
Attest van gezinssamenstelling
Attest van hoofdverblijfplaats
Attest van hoofdverblijfplaats met historiek in deze gemeente
Attest van hoofdverblijfplaats met volledige historiek
Attest van leven
Attest van reistoelating minderjarig kind
Attest van verblijf en Belgische nationaliteit
Attest van verblijfplaats met het oog op een huwelijk
Attest van wettelijke samenwoning
Attest van wijze van teraardebestelling en/of rituelen
Uittreksel uit de registers
Burgerlijke stand
Akte van Aanpassing van de registratie van het geslacht
Akte van adoptie
Akte van afwezigheid
Akte van Belgische nationaliteit
Akte van echtscheiding
Akte van een levenloos kind
Akte van erkenning (postnataal)
Akte van erkenning (prenataal)
Akte van geboorte
Akte van huwelijk
Akte van naamkeuze
Akte van naamsverandering
Akte van nietigverklaring
Akte van overlijden
Akte van voornaamsverandering
Strafregister
Uittreksel strafregister