

Interne servicenormen ABG-organisatie

Zaaknummer 250483

Hieronder ziet u de interne servicenormen voor het KCC van de ABG-organisatie. We beginnen met de algemene servicenormen per kanaal, vervolgens benoemen we servicenormen per product dat in het KCC wordt afgehandeld.

Kanalen

Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Balies	Bereikbaarheid	Binnen de openingstijden kunnen klanten terecht aan de balie als ze een afspraak hebben	100%
	Afspraak maken	Binnen 3 werkdagen heeft een klant een afspraak met een baliemedewerker	95%
	Klanttevredenheid	Op de zuil in de hal kan de klant zijn/haar tevredenheid aangeven	100%
Receptie	Bereikbaarheid	Binnen de openingstijden kunnen klanten terecht aan de receptie	100%
	Klanttevredenheid	Op de zuil in de hal kan de klant zijn/haar tevredenheid aangeven	100%
Telefoon	Bereikbaarheid	Binnen de openingstijden kunnen klanten bellen naar de gemeentelijke organisatie en neemt een KCC-medewerker het telefoontje op	100%
	Snelheid van opname	Binnen 30 seconden neemt een medewerker het telefoontje van de klant op	80%
	Doorverbinden	Als de KCC-medewerker moet doorverbinden dan gebeurt dit maar één keer Als de KCC-medewerker moet doorverbinden, dan doet hij/zij dit 'warm' onder vermelding van de klantnaam, klantvraag en reden van doorverbinding Als een medewerker met wie wordt doorverbonden niet opneemt, dan neemt dezelfde KCC-medewerker binnen 25 seconden het telefoontje weer over en maakt een terugbelnotitie	95% 95% 95%

Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Telefoon	Terugbelnotities	De KCC-medewerker stuurt de terugbelnotitie naar de juiste afdeling en/of persoon	95%
		De medewerker van de vakafdeling belt de klant binnen twee werkdagen terug	95%
	Klanttevredenheid	De klant krijgt aan het eind van het gesprek de mogelijkheid om aan te geven of de vraag of het verzoek naar tevredenheid is afgehandeld	100%
E-mail	Bereikbaarheid	De klant kan 24 uur per dag, 7 dagen per week een mail naar de gemeente sturen	100%
	Ontvangstbevestiging	Wanneer een klant een mail naar het algemene mailadres van de gemeente, wordt er per mail automatisch een ontvangstbevestiging gestuurd	100%
	Afhandeling	Binnen 2 werkdagen beantwoordt een medewerker van het KCC de vraag of het verzoek van de klant	80%
		Als de KCC-medewerker de vraag niet kan beantwoorden dan beantwoordt een medewerker van de vakafdeling de vraag of het verzoek van de klant binnen 2 werkdagen	95%
	Doorsturen	Als de KCC-medewerker de vraag niet kan beantwoorden dan stuurt deze medewerker de e-mail van de klant door naar de juiste afdeling en/of persoon	95%
Klanttevredenheid	De klant kan via smileys aangeven of de dienstverlening goed, matig of slecht was en kan dit toelichten	100%	
Websites	Bereikbaarheid	De klant kan 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht op de website	100%
	Ontvangstbevestiging	Wanneer een klant een formulier invult of een afspraak maakt, wordt er automatisch een ontvangstbevestiging gestuurd	100%

Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Websites	Afhandeling	Een KCC-medewerker neemt het verzoek van de klant binnen één werkdag in behandeling	95%
		Een KCC-medewerker handelt het verzoek binnen vijf werkdagen af en koppelt het terug naar de klant. Producten met een langere afhandeltijd worden geleverd conform de op internet vermelde doorlooptijd	95%
	Doorsturen	Wanneer de KCC-medewerker het verzoek van de klant niet kan afhandelen, stuurt hij/zij het verzoek door naar de juiste afdeling en/of persoon	95%
	Klanttevredenheid	De klant kan via smileys aangeven of de dienstverlening goed, matig of slecht was en kan dit toelichten	100%
Post	Afhandeling	Een KCC-medewerker beantwoordt de brief van de klant binnen twee werkdagen	95%
	Ontvangstbevestiging	Als de KCC-medewerker de brief niet binnen twee werkdagen kan beantwoorden, stuurt de medewerker van de vakafdeling die het stuk in behandeling neemt een ontvangstbevestiging met een termijn van afhandeling	95%
	Klanttevredenheid	De klant kan, via smileys op een postkaart die wordt meegestuurd, aangeven of de dienstverlening goed, matig of slecht was en kan dit toelichten	100%
Social media <i>Facebook, Twitter, WhatsApp, chatbot.</i>	Bereikbaarheid	De klant kan 24 uur per dag, 7 dagen per week een bericht sturen via social media	100%
	Afhandeling	De KCC-medewerker reageert, binnen de openingsuren van het telefoniekanaal, direct op het bericht van de klant of anders de eerst volgende werkdag.	95%
		Wanneer de KCC-medewerker de vraag niet inhoudelijk kan beantwoorden, stuurt hij/zij altijd een ontvangstbevestiging met een termijn van afhandeling	100%
	Klanttevredenheid	De KCC-medewerker vraagt de klant aan het eind van het contact de mogelijkheid om aan te geven of de vraag of het verzoek naar tevredenheid is afgehandeld.	100%

Producten

Hieronder ziet u de servicenormen per product, uitgesplitst in de categorieën burgerzaken, sociaal domein, openbare ruimte, bouwtekeningen, evenementen, belastingen en ter inzage. Bij elk product is per kanaal beschreven welke normen er gelden.

Burgerzaken

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Rijbewijs	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen (aanvragen en ophalen)	95%
		Aanvragen	De afspraak voor het aanvragen van een rijbewijs duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd aanvragen-ophalen	Er zitten maximaal 5 werkdagen tussen aanvragen en ophalen Wanneer het rijbewijs vóór 14.00 uur is aangevraagd met een spoedprocedure, is het de volgende werkdag klaar	95% 95%
		Ophalen	De afspraak voor het ophalen van een rijbewijs duurt maximaal 5 minuten	95%
Eigen verklaring voor keuring van rijbewijs	Website	Wachttijd bezorgen	Binnen 2 werkdagen na betaling ontvangt de klant de eigen verklaring op het huisadres	95%
	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Aanvragen	De afspraak voor het aanvragen en meenemen van een eigen verklaring duurt maximaal 5 minuten	95%

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Paspoort	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen (aanvragen en ophalen)	95%
		Aanvragen	De afspraak voor het aanvragen van een paspoort duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd aanvragen-ophalen	Er zitten maximaal 5 werkdagen tussen aanvragen en ophalen Wanneer het paspoort vóór 14.00 uur is aangevraagd met een spoedprocedure, is het de volgende werkdag klaar	95% 95%
		Ophalen	De afspraak voor het ophalen van een paspoort duurt maximaal 5 minuten	95%
Identiteitskaart	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen (aanvragen en ophalen)	95%
		Aanvragen	De afspraak voor het aanvragen van een identiteitskaart duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd aanvragen-ophalen	Er zitten maximaal 5 werkdagen tussen aanvragen en ophalen Wanneer de identiteitskaart vóór 14.00 uur is aangevraagd met een spoedprocedure, is hij de volgende werkdag klaar	95% 95%
		Ophalen	De afspraak voor het ophalen van een identiteitskaart duurt maximaal 5 minuten	95%

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Uittreksel basisregistratie personen (BRP)	Website	Invullen	Het invullen van het formulier voor een uittreksel duurt maximaal 10 minuten	95%
		Wachttijd bezorgen	Binnen 2 werkdagen na betaling ontvangt de klant het uittreksel op het huisadres	95%
	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Aanvragen	De afspraak voor het aanvragen en meenemen van een uittreksel duurt maximaal 5 minuten	95%
	Brief	Wachttijd bezorgen	Binnen 5 werkdagen na het ontvangen van de brief ontvangt de klant het uittreksel op het huisadres	95%
Uittreksel burgerlijke stand (<i>geboorteregister, huwelijksregister, echtscheidingsregister en overlijdensregister</i>)	Website	Invullen	Het invullen van het formulier voor een uittreksel duurt maximaal 10 minuten	95%
		Wachttijd bezorgen	Binnen 2 werkdagen na betaling ontvangt de klant het uittreksel op het huisadres	95%
	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Aanvragen	De afspraak voor het aanvragen en meenemen van een uittreksel duurt maximaal 10 minuten wanneer de klant naar het gemeentehuis in de eigen gemeente komt	95%
	Brief	Wachttijd bezorgen	Binnen 5 werkdagen na het ontvangen van de brief ontvangt de klant het uittreksel op het huisadres	95%

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Uittreksel burgerlijke stand (<i>geboorteregister, huwelijksregister, echtscheidingsregister en overlijdensregister</i>)	E-mail	Wachttijd bezorgen	Binnen 2 werkdagen na betaling ontvangt de klant het uittreksel op het huisadres	95%
Verklaring van in leven zijn / attestatie de vita	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Aanvragen	De afspraak voor het aanvragen en meenemen van een verklaring duurt maximaal 5 minuten	95%
Verklaring omtrent het gedrag (VOG)	Balie <i>Voor natuurlijke personen</i>	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Aanvragen	De afspraak voor het aanvragen van een uittreksel duurt maximaal 10 minuten	95%
	Website <i>Voor organisaties</i>	Invullen en betalen	De klant kan een formulier invullen en een betaling doen binnen maximaal 10 minuten <i>Binnen maximaal 4 weken ontvangt u de VOG of een afwijzing op uw woonadres</i>	95%

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Verhuizing	Website	Invullen	Het invullen van het formulier voor een verhuizing duurt maximaal 10 minuten	95%
		Wachttijd aanpassen	Het adres aanpassen op de datum dat de (eventueel toekomstige) verhuizing wordt doorgegeven	95%
	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Doorgeven	De afspraak voor het doorgeven van een verhuizing duurt maximaal 5 minuten	95%
	Brief	Wachttijd aanpassen	Het adres aanpassen op de datum dat de (eventueel toekomstige) verhuizing wordt doorgegeven	95%
Aanvragen briefadres	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Aanvragen	De afspraak voor het aanvragen van een briefadres duurt maximaal 10 minuten	95%
Emigratie	Website	Invullen	Het invullen van het formulier voor een emigratie duurt maximaal 10 minuten	95%
		Wachttijd aanpassen	De status aanpassen op de datum dat de (eventueel toekomstige) verhuizing wordt doorgegeven	95%

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Emigratie	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Doorgeven	De afspraak voor het doorgeven van een emigratie duurt maximaal 5 minuten	95%
	Brief	Wachttijd aanpassen	De status aanpassen op de datum dat de (eventueel toekomstige) verhuizing wordt doorgegeven	95%
(Her)vestigingen vanuit het buitenland	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Doorgeven	De afspraak voor het doorgeven van een (her)vestiging duurt maximaal 15 minuten	95%
Geboorteaangifte	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Aangifte doen	De afspraak voor het doen van aangifte van een geboorte duurt maximaal 10 minuten	95%
Overlijdensaangifte	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Aangifte doen	De afspraak voor het doen van aangifte van overlijden duurt maximaal 10 minuten	95%

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Ondertrouw	Telefoon	Aangifte	Het doen van schriftelijke aangifte voor ondertrouw duurt maximaal 10 minuten	95%
	Balie	In ondertrouw gaan	In ondertrouw gaan duurt maximaal 30 minuten	95%
	Brief	Aangifte	Het doen van schriftelijke aangifte voor ondertrouw duurt maximaal 10 minuten	95%

Sociaal domein

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Gehandicapten-parkeerkaart	Telefoon	Opnieuw aanvragen (alleen als een keuring niet nodig is)	Het opnieuw aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart duurt maximaal 5 minuten	95%
	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen (aanvragen en ophalen)	95%
		Aanvragen (bij een nieuwe aanvraag en/of als een keuring nodig is)	De afspraak voor het (opnieuw) aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd aanvragen-ophalen	Als een keuring nodig is wordt er binnen 3 weken beslist over de aanvraag	95%
			Als een keuring niet nodig is wordt er binnen 2 weken beslist over de aanvraag	95%
Ophalen	De afspraak voor het ophalen van de gehandicaptenparkeerkaart duurt maximaal 5 minuten	95%		

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Gehandicapten- parkeerplaats	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Aanvragen	De afspraak voor het aanvragen van een gehandicaptenparkeerplaats duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd aanvragen-beslissing	Binnen 3 weken een beslissing nemen over de gehandicapten-parkeerplaats	95%
	Brief	Wachttijd aanvragen-beslissing	Binnen 3 weken na ontvangst van de brief een beslissing nemen over de gehandicaptenparkeerplaats	95%
Contact over WMO <i>Invoeren van uw naam, contactgegevens en probleem. Behandeling van uw probleem start na de intake</i>	Website	Online aanmelden	De klant kan zich binnen 5 minuten online aanmelden	95%
	E-mail	Aanmelden per mail	De klant kan zich binnen 5 minuten per mail aanmelden	95%
	Telefoon	Aanmelden per telefoon	De klant kan zich binnen 5 minuten aanmelden per telefoon	95%
Verhuur sportaccommodaties <i>Inclusief registratie en betalen</i>	Website	Online registreren/betalen	Registratie/betalen duurt maximaal 10 minuten	95%
	Telefoon	Registreren per telefoon	Registreren per telefoon duurt maximaal 10 minuten	95%
	Receptie	Wachttijd	Klanten binnen 5 minuten helpen	80%
		Registreren/betalen aan de receptie	Registreren en/of betalen duurt maximaal 10 minuten	95%
	E-mail	Registreren per e-mail	De registratie binnen maximaal 10 minuten verwerken en vervolgens een bevestiging sturen	95%

Openbare ruimte

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Meldingen openbare ruimte	Website	Melding doen	Het doen van een melding duurt maximaal 5 minuten	95%
		Actie na melding	Als een eenvoudige oplossing mogelijk is, wordt de melding binnen 24 uur opgelost Als een eenvoudige oplossing niet mogelijk is, de klant binnen 24 uur laten horen wat de termijn van afhandeling is	95%
	BuitenBeter-App	Melding doen	Het doen van een melding duurt maximaal 5 minuten	95%
		Actie na melding	Als een eenvoudige oplossing mogelijk is, wordt de melding binnen 24 uur opgelost Als een eenvoudige oplossing niet mogelijk is, de klant binnen 24 uur laten horen wat de termijn van afhandeling is	95%
	Telefoon	Melding doen	Het doen van een melding duurt maximaal 5 minuten	95%
		Actie na melding	Als een eenvoudige oplossing mogelijk is, wordt de melding binnen 24 uur opgelost Als een eenvoudige oplossing niet mogelijk is, de klant binnen 24 uur laten horen wat de termijn van afhandeling is	95%

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Meldingen openbare ruimte	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Melding doen	De afspraak voor het doen van een melding duurt maximaal 5 minuten	95%
		Actie na melding	Als een eenvoudige oplossing mogelijk is, wordt de melding binnen 24 uur opgelost Als een eenvoudige oplossing niet mogelijk is, de klant binnen 24 uur laten horen wat de termijn van afhandeling is	95%
<i>Afvalcontainers Bijvoorbeeld aanvragen, omwisselen en leegmaken van containers</i>	Website	Melding doen	Het doen van een melding duurt maximaal 5 minuten	95%
		Actie na melding	Gebeurt in overleg met de klant	100%
	Telefoon	Melding doen	Het doen van een melding duurt maximaal 5 minuten	95%
		Actie na melding	Gebeurt in overleg met de klant	100%
	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Melding doen	De afspraak voor het doen van een melding duurt maximaal 5 minuten	95%
		Actie na melding	Gebeurt in overleg met de klant	100%

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Milieupas	Website	Wachttijd bezorgen	Na online doorgeven van (toekomstige) verhuizing naar de nieuwe gemeente ontvangt de klant binnen 2 werkdagen een milieupas op het nieuwe woonadres	95%
	Brief	Wachttijd bezorgen	Na het schriftelijk doorgeven (toekomstige) verhuizing naar de nieuwe gemeente ontvangt de klant binnen 5 werkdagen een milieupas op het nieuwe woonadres, samen met de bevestigingsbrief	95%
	Balie <i>Alleen bij vermissing milieupas</i>	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Ophalen	De afspraak voor het ophalen van een nieuwe milieupas duurt maximaal 5 minuten	95%
Gevonden voorwerpen	Website	Melding doen	Het invullen van gegevens duurt maximaal 5 minuten	95%
			De eigenaar moet dit voorwerp binnen één jaar op komen halen. Zo niet, bent u de nieuwe eigenaar	100%
	Receptie	Wachttijd	Klanten binnen 5 minuten helpen	80%
Melding doen		Registreren van voorwerp(en) duurt maximaal 5 minuten	95%	

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Verloren voorwerpen	Website	Melding doen	Het invullen van gegevens duurt maximaal 5 minuten	95%
	Receptie	Wachttijd	Klanten binnen 5 minuten helpen	80%
		Melding doen	Registreren van voorwerp(en) duurt maximaal 5 minuten	95%
	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Melding doen (bij vermissing reisdocument(en))	De afspraak voor het doen van een melding bij vermissing van reisdocumenten duurt niet langer dan 5 minuten, inclusief het ondertekenen van een vermissingsverklaring	95%

Bouwtekeningen

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Inzien bouwtekeningen	Telefoon	Aanvragen	Het doen van een aanvraag voor het inzien van bouwtekeningen duurt maximaal 10 minuten	95%
	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Inzien	De klant kan maximaal 15 minuten de bouwtekening inzien De klant krijgt een kopie van de tekening of een e-mail er van als hij/zij dat wenst	95% 100%

Evenementen

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Eenvoudige evenementen-vergunningen	Website	Aanvraag doen	Het doen van een aanvraag duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd beslissing	Binnen 3 werkdagen neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (melding vergunning)	95%
	Binnen 8 weken neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (aanvraag vergunning)		95%	
	Telefoon	Aanvraag doen	Het doen van een aanvraag duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd beslissing	Binnen 3 werkdagen neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (melding vergunning)	95%
	Binnen 8 weken neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (aanvraag vergunning)		95%	
	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Aanvraag doen	De afspraak voor het doen van een aanvraag duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd beslissing	Binnen 3 werkdagen neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (melding vergunning)	95%
Binnen 8 weken neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (aanvraag vergunning)	95%			

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Eenvoudige evenementenvergunningen	E-mail	Aanvraag doen	Het doen van een aanvraag duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd beslissing	Binnen 3 werkdagen neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (melding vergunning)	95%
			Binnen 8 weken neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (aanvraag vergunning)	95%

Belastingen

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Kwijtschelding/ Betalingsregeling <i>Verstrekken informatie en formulier</i>	Website	Informereren en downloaden	Het vinden van informatie en downloaden van een formulier duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd beslissing	Binnen 4 maanden neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (kwijtschelding)	95%
			Binnen 8 weken neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (betalingsregeling)	95%
	Telefoon	Informereren	Het informeren van de klant over de mogelijkheden duurt maximaal 5 minuten	95%
Wachttijd beslissing		Binnen 4 maanden neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (kwijtschelding)	95%	
		Binnen 8 weken neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (betalingsregeling)	95%	

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Kwijtschelding/ Betalingsregeling <i>Verstrekken informatie en formulier</i>	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Informereren	De afspraak voor het informeren van de klant en het verstrekken van een formulier duurt maximaal 5 minuten	95%
		Wachttijd beslissing	Binnen 4 maanden neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (kwijtschelding) Binnen 8 weken neemt de gemeente een beslissing over de aanvraag (betalingsregeling)	95% 95%
Taxatieverslag WOZ-waarde	Website	Inzien	De klant kan het verslag meteen zien als deze is ingelogd met DigiD	100%
	Telefoon	Opvragen	Het opvragen van het taxatieverslag duurt maximaal 10 minuten	95%
		Wachttijd bezorgen	Binnen 2 werkdagen ontvangt de klant het taxatieverslag op het huisadres	95%
	E-mail	Wachttijd toezenden	Binnen 2 werkdagen na het lezen van de e-mail van de klant wordt het taxatieverslag per e-mail toegestuurd	95%
Bezwaar WOZ-waarde	Website	Bezwaar maken	De klant kan binnen 10 minuten bezwaar maken	95%
		Wachttijd beslissing	Beslissing op het bezwaar volgt in hetzelfde kalenderjaar (mits bezwaar niet is ingediend in de laatste 6 weken van het kalenderjaar)	95%

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Bezwaar WOZ-waarde	Telefoon	Bezwaar maken	De klant kan binnen 5 minuten bezwaar maken tegen een WOZ-waarde	95%
		Wachttijd beslissing	Beslissing op het bezwaar volgt in hetzelfde kalenderjaar (mits bezwaar niet is ingediend in de laatste 6 weken van het kalenderjaar)	95%
	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Bezwaar maken	De afspraak voor het maken van bezwaar tegen een WOZ-waarde duurt niet langer dan 5 minuten	95%
		Wachttijd beslissing	Beslissing op het bezwaar volgt in hetzelfde kalenderjaar (mits bezwaar niet is ingediend in de laatste 6 weken van het kalenderjaar)	95%
	Automatische incasso	Website	Informereren	De klant kan zich in maximaal 10 minuten aanmelden voor automatische incasso
Wachttijd bezorgen			Binnen 2 werkdagen na het aanvragen van een automatische incasso ontvangt de klant de machtigingskaart op het huisadres	95%
Telefoon		Informereren	De klant ontvangt binnen 5 minuten informatie over de automatische incasso en kan een machtigingskaart aanvragen	95%
		Wachttijd bezorgen	Binnen 2 werkdagen na het aanvragen van een automatische incasso ontvangt de klant de machtigingskaart op het huisadres	95%

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Automatische incasso	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Informereren en verstrekken	De afspraak voor het informeren over automatische incasso en het verstrekken van een machtigingskaart duurt maximaal 5 minuten	95%
	E-mail	E-mail	Binnen 10 minuten na het lezen van een e-mail van de klant krijgt hij/zij een e-mail terug met informatie over de verzonden machtigingskaart	95%
		Wachttijd bezorgen	Binnen 2 werkdagen na het aanvragen van een automatische incasso ontvangt de klant de machtigingskaart op het huisadres	95%
Uitbetaling voorschot sociale zaken	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Uitbetaling	De afspraak voor een uitbetaling van een voorschot sociale zaken duurt maximaal 5 minuten	95%

Ter inzage

Product	Kanaal	Beschrijving	Toelichting	Norm
Ter inzage van stukken voor gemeenteraad of commissies	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Inzage	De afspraak voor het inzien van stukken duurt maximaal 15 minuten	95%
Ter inzage overige stukken	Balie	Wachttijd	Klanten met een afspraak binnen 5 minuten van de afgesproken tijd helpen	95%
		Inzage	De afspraak voor het inzien van stukken duurt maximaal 15 minuten	95%