DIENSTVERLENINGSCONCEPT GEMEENTE SOMEREN

2024 -2026

Voor elkaar!

Inleiding

1. Onze visie op dienstverlening

2. Wat we daarvoor doen

De basis op orde

Toegankelijk en in verbinding

Optimaal digitaal

Simpel en gemakkelijk

Transparant

3. Groeipad

4. Tot slot

Inleiding

Dienstverlening, dat is waar het allemaal om draait bij een gemeente. Dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers, organisaties en bezoekers. De visie op dienstverlening van de gemeente Someren is het uitgangspunt. Daarin zeggen we hoe we onze dienstverlening **richten** voor de komende jaren. Het Dienstverleningsconcept maakt de vertaling naar hoe wij de dienstverlening **inrichten**.

Het dienstverleningsconcept heeft een brede werking en richt zich op:

- Alle diensten en producten die de gemeente Someren biedt aan haar inwoners, ondernemers en organisaties en de daarbij behorende dienstverlening
- De middelen die de inwoner en ondernemer kan gebruiken voor het contact met de gemeente

Daar waar een Gemeenschappelijke regeling of ander samenwerkingsverband namens de gemeente de dienstverlening uitvoert, wordt de manier waarop en de vorm van dienstverlening zoveel mogelijk op elkaar afgestemd.

Het dienstverleningsconcept gaat over de middelen (we noemen dat kanalen) die we inzetten voor de dienstverlening, de manier waarop klantcontacten verlopen, de inrichting van de processen en de manier van aansturing. Dit gaat ook over hoe we onze informatievoorziening op orde brengen als basis voor een goede dienstverlening. We vertellen hoe we dat doen en wat men wanneer van ons mag verwachten. Ons motto: 'Voor elkaar!'.
Voor het inrichten van de dienstverlening zijn van belang de ontwikkelingen en niet op de laatste plaats de vraag van inwoners, ondernemers, organisaties en bezoekers. Zoals onze missie zegt: voor iedereen die in Someren woont, werkt, leeft of verblijft.

Het dienstverleningsconcept is richtinggevend. De uitgangspunten die we vaststellen zijn leidend. De inrichting van onze dienstverlening is niet klaar op het moment dat dit dienstverleningsconcept er ligt. De komende jaren werken we eraan om het gewenste niveau te bereiken. We benoemen de acties die daarvoor nodig zijn. Op onderdelen betrekken we daar inwoners, ondernemers en organisaties bij. Bijvoorbeeld via een gerichte uitvraag onder de doelgroep. Een andere keer gaan we in gesprek met een doelgroep en/of belangenbehartigers. We gaan ook gebruik maken van een testpanel.

We stellen dit dienstverleningsconcept vast voor de periode t/m 2026. Twee keer per jaar maken we de tussenbalans op. Daarbij kijken we naar de voortgang en beoordelen we of tussentijdse bijstelling nodig is. In het eerste kwartaal van 2027 is de eindevaluatie. De uitkomsten daarvan zijn input voor het Dienstverleningsconcept vanaf 2027.
Bij het evalueren betrekken we de ervaringen van onze inwoners, ondernemers en organisatie.

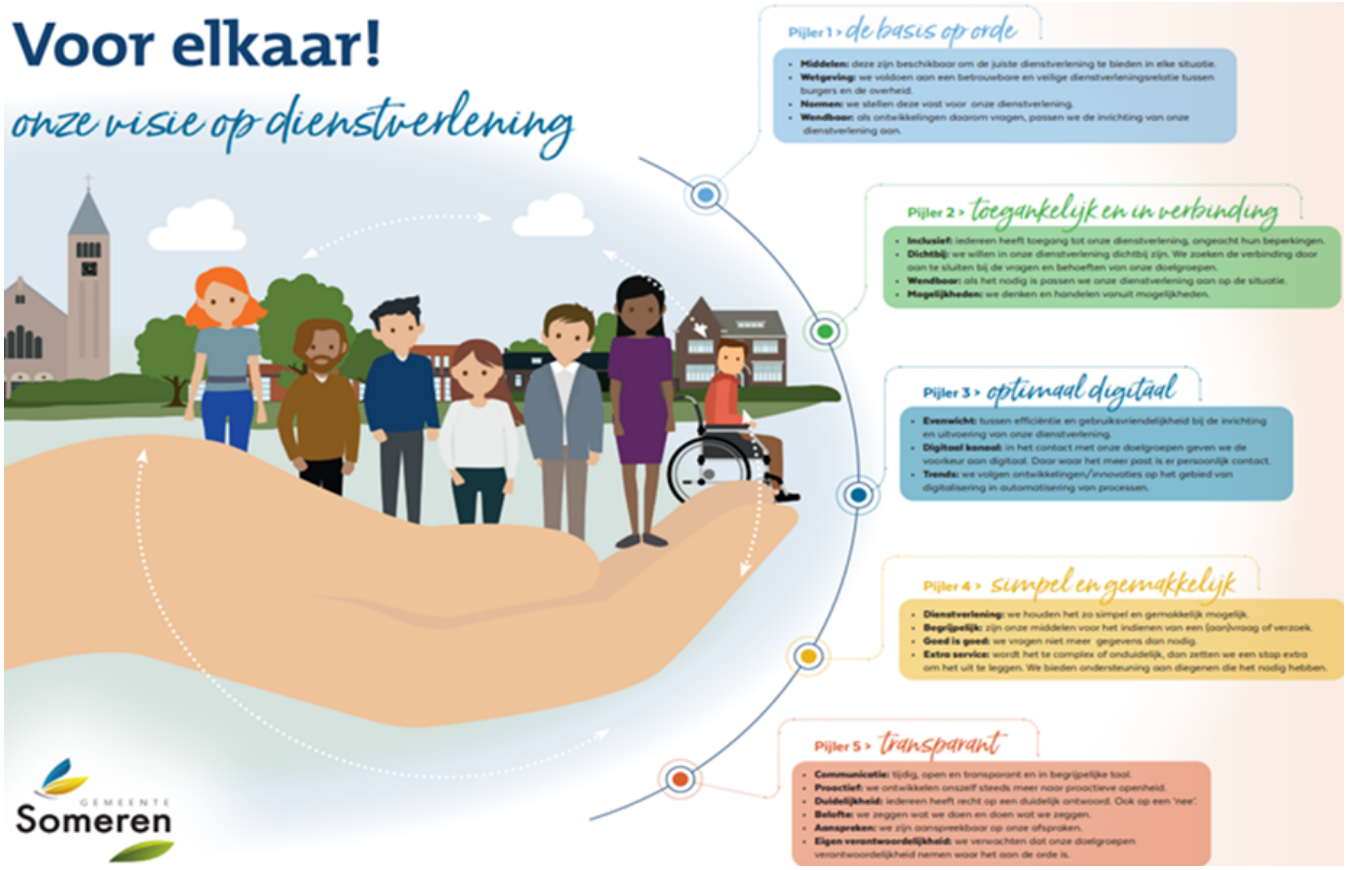
1. Onze visie op dienstverlening

Onze visie op dienstverlening:

Het is onze missie om er te zijn voor de inwoners, ondernemers en organisaties van de gemeente, waarbij we werken en handelen vanuit de Samenleving Dichtbij. Een gemeente die van iedereen is, die er woont, werkt, leeft of verblijft. Waarin iedereen mee kan doen aan de maatschappij en inwoners zelf bijdragen aan een fijne leefomgeving.

Onze dienstverlening moet bijdragen aan deze missie. De visie op dienstverlening geeft richting aan hoe wij onze dienstverlening nu en in de toekomst willen gaan aanbieden aan de inwoners, ondernemers en organisaties. Het moet aansluiten op wat er wordt gevraagd en op de ontwikkelingen. Feitelijk moeten we elke dag onze aannames over de organisatie, over de dienstverlening, over vaardigheden en over de klantvragen opnieuw testen en kritisch kijken naar wat we doen. Door zo te denken kunnen we ook morgen waarborgen dat we dienstverlening bieden die aansluit bij de vraag. Daarbij hebben we ook oog voor onze samenwerkingspartners. Dit alles vraagt om een wendbare organisatie.

Voor de inrichting van onze dienstverlening onderscheiden we vijf pijlers



In ons handelen gaan we uit van vijf kernwaarden:

- Samenwerken

- Eigenaarschap
- Betrouwbaarheid
- Kwaliteit
- Daadkracht

De kernwaarden geven aan waar we voor staan in onze dienstverlening. We werken samen met een open houding naar elkaar. We voelen en nemen de verantwoordelijkheid bij de werkzaamheden die we doen. En zeggen wat we doen en doen wat we zeggen, op een integere manier. We gaan in het kader van onze dienstverlening voor de best haalbare resultaten.
We leveren een bijdrage aan de uitdagingen die de gemeente Someren heeft.

2. Wat we daarvoor doen

De pijlers van de dienstverleningsvisie vragen om verdere uitwerking in een strategie, concrete vertaling naar wat we daarvoor doen en hoe we dit samen waarmaken. Dat staat in dit dienstverleningsconcept.

Pijler 1 > de basis op orde

- **Middelen:** deze zijn beschikbaar om de juiste dienstverlening te bieden in elke situatie.
- **Wetgeving:** we voldoen aan een betrouwbare en veilige dienstverleningsrelatie tussen burgers en de overheid.
- **Normen:** we stellen deze vast voor onze dienstverlening.
- **Wendbaar:** als ontwikkelingen daarom vragen, passen we de inrichting van onze dienstverlening aan.

Wat mag men verwachten

- We zorgen:
    - Voor de juiste middelen om onze dienstverlening aan te bieden
    - Voor een betrouwbare en veilige dienstverlening
    - Dat onze medewerkers beschikken over de juiste kennis en competenties voor het uitvoeren van de dienstverlening
- We respecteren de privacy van onze klanten. We gaan vertrouwelijk om met gegevens.
- In onze dienstverlening conformeren we ons aan de beloften uit het Handvest overheid-burger van de Vereniging voor Bestuursrecht
- Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening plaatsvindt binnen een aanvaardbare tijd. Voor onze diensten en producten met een wettelijke termijn beslissen we binnen de geldende termijn. Daar waar dit niet haalbaar blijkt, communiceren wij dit tijdig.
- Voor diverse andere producten en diensten hanteren we een concrete norm. Met die norm is duidelijk wat men van ons mag verwachten, bijvoorbeeld als het gaat om reactietijd.
- Normen borgen we in onze processen. Daar waar een norm van toepassing is communiceren we daarover in onze dienstverlening.
- Bij een klacht nemen we binnen een week contact op met de indiener. We bespreken hoe we de klacht het beste kunnen behandelen.
- Een wendbare organisatie en wendbare dienstverlening gaan hand in hand. Als ontwikkelingen daarom vragen, passen we de inrichting van onze dienstverlening aan. Dat kan op diverse onderdelen en over diverse kanalen van onze dienstverlening heen zijn.

Waar ontwikkelen we naar toe

- Bij het (her)inrichten van onze dienstverleningsprocessen optimaliseren we op basis van de klantreis. Een klantreis is de route die een klant doorloopt om een product of dienst van ons te verkrijgen. Met de diverse stappen en contactmomenten in die route.
- We groeien stapsgewijs naar maximale transparantie in onze informatievoorziening.
- We realiseren een digitale omgeving waarmee alle informatie die wij openbaar maken en publiceren vanuit één plek te vinden is.

- We werken met een planning voor de invoering van wetgeving die invloed heeft op onze informatievoorziening en de (digitale) dienstverlening. We houden ons aan wettelijke deadlines bij de implementatie maar maken wel onze eigen keuzes in de prioriteiten. Daarbij verliezen we onze kernwaarden betrouwbaarheid en kwaliteit niet uit het oog.

Pijler 2 > toegankelijk en in verbinding

- **Inclusief:** iedereen heeft toegang tot onze dienstverlening, ongeacht hun beperkingen.
- **Dichtbij:** we willen in onze dienstverlening dichtbij zijn. We zoeken de verbinding door aan te sluiten bij de vragen en behoeften van onze doelgroepen.
- **Wendbaar:** als het nodig is passen we onze dienstverlening aan op de situatie.
- **Mogelijkheden:** we denken en handelen vanuit mogelijkheden.

Wat mag men verwachten

- Als gemeente willen we dat alle inwoners op een gelijke manier gebruik kunnen maken van onze informatie en dienstverlening.
- Dat doen we door:
  - Inclusieve communicatie: met respect en begrip voor de diversiteit van onze lezers.
  - Teksten in begrijpelijke taal te schrijven. Taalniveau B1 is de standaard.
  - Uitleg in beeld: foto & video
  - Informatie die toegankelijk is voor mensen met een beperking. Zowel online als offline.
  - Geen stereotype beelden te gebruiken
  - Bewustwording over inclusie en inclusief handelen mee te nemen in onze communicatie.
- Bij het inrichten van onze dienstverlening(processen) stemmen we af op de doelgroep.
- In onze dienstverlening denken we vanuit mogelijkheden. Als betrouwbare en integere overheid houden we daarbij vanzelfsprekend rekening met wettelijke (en andere) (spel)regels.
- Als de individuele situatie daarom vraagt passen we onze dienstverlening aan. We luisteren serieus naar de vraag of het probleem. We kijken met een open blik naar wat er mogelijk is. Samen zoeken we naar een oplossing. Als we zelf geen oplossing kunnen bieden, dan helpen we de klant verder. Maatwerk binnen de (wettelijke) mogelijkheden noemen we dat.
- Als blijkt dat onze dienstverlening voor meer klanten niet aansluit of niet toegankelijk is, onderzoeken we of het proces aangepast kan worden.

Waar ontwikkelen we naar toe

- De komende jaren groeien we naar een steeds grotere (digitale) toegankelijkheid.
- Om goed aan te sluiten bij de vragen en behoeften van onze doelgroepen gaan we werken met een (online) testpanel. Ook benaderen we de doelgroepen via diverse mediakanalen.
- We monitoren onze dienstverlening. We meten continu de ervaringen met onze contactkanalen, producten/diensten en processen. Hiervoor zetten we laagdrempelige instrumenten in. Met een minimale inspanning voor onze klant.
- Daarnaast voeren we met enige regelmaat een breder onderzoek naar klanttevredenheid uit onder onze inwoners, ondernemers en organisaties.

Pijler 3 > optimaal digitaal

- **Evenwicht:** tussen efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid bij de inrichting en uitvoering van onze dienstverlening.
- **Digitaal kanaal:** in het contact met onze doelgroepen geven we de voorkeur aan digitaal. Daar waar het meer past is er persoonlijk contact.
- **Trends:** we volgen ontwikkelingen/innovaties op het gebied van digitalisering in automatisering van processen.

Wat mag men verwachten

- Onze dienstverlening loopt via verschillende kanalen. Van digitaal tot telefonisch, fysiek in het gemeentehuis danwel middels een keukentafelgesprek binnen het sociaal domein. Ons doel is een gebruiksvriendelijke klantervaring: gemakkelijk en efficiënt contact met de gemeente.
- Het digitale kanaal is het voorkeurskanaal, in de vorm van online formulieren, apps, landelijk voorgeschreven websites en andere digitale middelen. Onze dienstverlening stellen we daarop in. Dit laat onverlet dat inwoners, ondernemers en organisaties gebruik kunnen maken van persoonlijk contact.
- Samen met het Informatiepunt Digitale Overheid (bibliotheek) en andere partners in de keten zorgen we voor passende ondersteuning bij onze (digitale) dienstverlening.
- Wij verwijzen warm door als wij zelf de gevraagde ondersteuning niet kunnen bieden.
- De achterkant van onze dienstverlening richten wij maximaal digitaal in. Dit zorgt voor een efficiënt en betrouwbaar proces, toegankelijke informatie en inzicht in de voortgang.
- We zijn voor onze doelgroepen bereikbaar en laten weten hoe men ons kan bereiken. In het overzicht van onze dienstverleningskanalen staat per kanaal hoe en wanneer we bereikbaar zijn en wat men mag verwachten.
- Onze inwoners, ondernemers en organisatie stellen hun vragen op allerlei manieren en op verschillende momenten. Belangrijk is dat ze de vraag kunnen stellen op een manier die bij hun past.
- We vinden het belangrijk dat onze dienstverlening persoonlijk is en aansluit bij de voorkeur van de doelgroep. Op basis van gebruikersanalyses en behoeftenonderzoek sturen we bij als de voorkeuren wijzigen.
- Wij maken weloverwogen gebruik van technologische mogelijkheden in samenhang met de beschikbare middelen voor dienstverlening en bedrijfsvoering. Daar waar we in onze dienstverlening meerwaarde zien in innovaties passen wij deze toe. In dat geval durven we ook voorloper te zijn.

Waar ontwikkelen we naar toe

- Door digitalisering is het aantal kanalen in onze dienstverlening de afgelopen jaren gegroeid. We werken er stapsgewijs naar toe dat alle kanalen naadloos bij elkaar komen. En we laten de kanalen steeds beter aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klant. Deze

ontwikkeling loopt zoveel mogelijk gelijk op met de implementatie van wettelijke verplichtingen op het gebied van digitaal verkeer tussen overheid en klant.

- Per product of dienst wijzen we het elektronisch kanaal aan. Daarmee is voor inwoners, ondernemers en organisaties kenbaar dat en via welk kanaal het mogelijk is om berichten elektronisch naar de gemeente te verzenden. Voor de eigen organisatie geeft het duidelijkheid hoe om te gaan met de afhandeling van berichten.
- We ontwikkelen onze website verder naar het belangrijkste (digitale) kanaal voor onze dienstverlening.
- In 2025 breiden we het aantal digitale formulieren uit. Vóór 1-1-2026 is het mogelijk om elk product of dienst met formele berichten, zoals aanvragen voor vergunningen, subsidies, uitkeringen en bezwaarschriften, digitaal in te dienen.
- Er is een algemene maatschappelijke voorkeur voor snelle en laagdrempelige communicatie. We onderzoeken de wens en mogelijkheden voor het gebruik van een interactiekanaal (chatbot of chatfunctie) voor beantwoording van de meest voorkomende vragen.
- We streven naar optimalisatie van het klantbeeld, met als uitgangspunt minimaal een integraal klantbeeld per domein te kunnen bieden.
- We zetten een klantportaal op in de vorm van een beveiligde Persoonlijke Internetpagina op onze website. Een plek waar onze inwoners hun persoonlijke gegevens en de status van een lopende (aan)vraag of meldingen kunnen zien. En waar ze ook gemeentelijke producten en diensten kunnen aanvragen, een vraag kunnen stellen of een opmerking kunnen maken over een lopende (aan)vraag of melding. Voordeel is dat zo'n vraag rechtstreeks bij de juiste persoon terecht komt.

Pijler 4 > simpel en gemakkelijk

- **Dienstverlening:** we houden het zo simpel en gemakkelijk mogelijk.
- **Begrijpelijk:** zijn onze middelen voor het indienen van een (aan)vraag of verzoek.
- **Goed is goed:** we vragen niet meer gegevens dan nodig.
- **Extra service:** wordt het te complex of onduidelijk, dan zetten we een stap extra om het uit te leggen. We bieden ondersteuning aan diegenen die het nodig hebben.

Wat mag men verwachten

- Onze online formulieren en andere digitale middelen die we inzetten voor de dienstverlening zijn begrijpelijk. We toetsen deze middelen alvorens we ze inzetten.
- In onze dienstverlening streven we naar begrijpelijke teksten voor iedereen die gebruik maakt van onze dienstverlening. Taalniveau B1 is daarbij de standaard.
- We roepen geen onnodige belemmeringen op.
  Om goed van dienst te kunnen zijn, stellen we enkele vragen en/of vragen we om persoonlijke gegevens. We leggen uit wat we willen weten en waarom.
- Wij vragen niet meer gegevens dan nodig voor het behandelen van een (aan)vraag, verzoek, melding of klacht. En we vragen niet naar gegevens die al bekend zijn.

- Om het gemakkelijk te maken koppelen we zoveel mogelijk bekende gegevens als iemand online een aanvraag, verzoek, melding of klacht indient.
- We zoeken steeds naar de toegevoegde waarde die processtappen bieden in het leveren van onze producten en diensten. Als een stap geen meerwaarde oplevert voor de klant, kan deze vervallen.
- Wij spannen ons in om de dienstverlening zo begrijpelijk mogelijk in te richten en uit te voeren. Toch kan het dat men het als te complex of onduidelijk ervaart. In zo'n geval zetten de medewerkers een stap extra om het uit te leggen.

Waar ontwikkelen we naar toe

- We nemen onze digitale formulieren onder de loep en zorgen dat deze zo simpel en begrijpelijk mogelijk zijn. Onnodige vragen halen we eruit.
- We kijken kritisch naar onze dienstverleningsprocessen. We gaan met klantreizen aan de slag om te zoeken naar mogelijkheden om het simpel en gemakkelijk te maken.
- We nemen onze regelgeving onder de loep en kijken waar het simpeler en gemakkelijker kan.
- We zorgen voor goede communicatie en managen de verwachtingen.

Pijler 5 > transparant

- **Communicatie:** tijdig, open en transparant en in begrijpelijke taal.
- **Proactief:** we ontwikkelen onszelf steeds meer naar proactieve openheid.
- **Duidelijkheid:** iedereen heeft recht op een duidelijk antwoord. Ook op een 'nee'.
- **Belofte:** we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.
- **Aanspreken:** we zijn aanspreekbaar op onze afspraken.
- **Eigen verantwoordelijkheid:** we verwachten dat onze doelgroepen verantwoordelijkheid nemen waar het aan de orde is.

Wat mag men verwachten

- Wij betrekken onze inwoners, ondernemers en organisaties actief bij beleidsvorming in de gemeente. Dat doen we onder andere via:
    - Informatie- en participatiemogelijkheden
    - Bestaande platformen van doelgroepen
    - Gerichte uitvraag
- We luisteren aandachtig en stellen waar nodig open vragen om uw verhaal goed in beeld te krijgen.
- Wat we beloven komen we na. Daar mag men ons op aanspreken.
- We zijn duidelijk welke verantwoordelijkheden onze doelgroepen horen te kennen en te nemen daar waar dat aan de orde is.
- We zijn duidelijk in onze antwoorden en gebruiken klare taal. Zowel bij een positieve als negatieve boodschap. We doen ons best om een besluit zo goed mogelijk voor u uit te leggen.

Waar ontwikkelen we naar toe

- Onze ambitie is om maximaal transparant te zijn. De komende jaren maken we steeds meer informatie actief openbaar en beschikbaar.
- We zorgen dat de informatie (digitaal) vindbaar en toegankelijk is voor iedereen. We schaffen middelen aan om dit doel te ondersteunen.

3. Groeipad

De beloften uit dit dienstverleningsconcept bieden richting. Een deel daarvan kunnen we pas waarmaken als bepaalde randvoorwaarden zijn geregeld. Een persoonlijke internetpagina bijvoorbeeld kunnen we pas bieden als we een volledig klantbeeld realiseren. En dat vraagt om stappen in onze processen en informatievoorziening.
We groeien de komende jaren naar het gewenste niveau van dienstverlening toe. Dat doen we gaandeweg. Op basis van overzicht en inzicht is duidelijk waar de komende jaren onze prioriteiten moeten liggen. Dat is ons vertrekpunt. We stellen ons zelf telkens de vraag:

- Zijn we op de goede weg?
- Draagt een initiatief bij aan het beoogde effect?
- Is dit nu de meest zinvolle stap om te maken op dit moment?

De acties voor de komende jaren zijn opgenomen in het Uitvoeringsprogramma Dienstverlening. Een volledige routekaart uitwerken is niet wenselijk. Waar nodig moeten we kunnen bijsturen in activiteiten en planning. Daarmee is het dienstverleningsconcept geen statisch document.

4. Tot slot

Als we ons niet kunnen houden aan de beloften uit dit dienstverleningsconcept, leggen we uit waarom. Ook dat is duidelijkheid in de dienstverlening.

Onze dienstverleningskanalen

Website, e-formulieren, chat en apps

- Op onze website www.someren.nl vind je 24/7 actuele informatie over producten en diensten.
- Voor diverse producten en diensten is een digitaal aanvraagformulier (ook wel e-formulier genoemd) beschikbaar.
- Als je via een e-formulier op de website een aanvraag of melding indient, ontvang je per mail een bevestiging. Verdere informatie over de behandeling van je aanvraag of melding sturen we bij voorkeur via de Berichtenbox van MijnOverheid. Waar mogelijk krijg je het uiteindelijke product ook digitaal geleverd.
- Soms maken we gebruik van een app. Voor een melding van bijvoorbeeld zwerfaval, ongedierte of andere overlast in de leefomgeving, kun je gebruik maken van de BuitenBeter app. Snel en gemakkelijk.
- Met de BuitenBeter app kun je problemen in de openbare ruimte melden bij de gemeente. Er is een mogelijkheid om direct een foto toe te voegen. De app geeft bij de melding direct de exacte locatie aan. De melder kan via de app de status van de melding zien en krijgt een bericht als de melding is afgehandeld.
- Onze online informatie en dienstverlening zijn toegankelijk voor iedereen. Als je vragen hebt of problemen ervaart bij gebruik van onze dienstverlening, dan kun je contact opnemen en helpen wij je verder. Dat kan via de website, telefoon of op afspraak via ons Klant Contact Centrum.
- Voor hulp en ondersteuning bij digitale dienstverlening van de overheid kun je ook terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid in de lokale Bibliotheek. Voor openingstijden en bereikbaarheid zie de website van de Bibliotheek. Bibliotheek Someren (bibliotheekhelmondpeel.nl)
- Binnen het sociaal domein is voorzien in hulpconstructies bij partners in de keten. Voor meer informatie raadpleeg de sociale kaart. Deze vind je op www.zosomeren.nl
- Ons streven is om vragen zo snel en efficiënt mogelijk te beantwoorden.

E-mail

- Mailen met de gemeente kan via gemeente@someren.nl. Via dit mailadres garanderen wij dat de e-mail bij de juiste behandelaar terecht komt.
- Voor het indienen van formele verzoeken, aanvragen en dergelijke verwijzen we naar het daarvoor aangewezen digitale kanaal. Dat is in vele gevallen een ander kanaal dan de mail.
- De verzender van een mail krijgt een bevestiging dat de mail is ontvangen.
- Uiterlijk binnen 4 werkdagen geven we een eerste reactie op de mail.
- Een inhoudelijk antwoord kan langer duren; in de eerste reactie geven we in ieder geval informatie over behandeling- en afhandelwijze, (verwachte) termijn van beantwoorden en de contactpersoon.

Telefoon

- Wij organiseren de meest passende wijze van telefonische informatievoorziening. Passend wil zeggen dat we zorgen voor een kwalitatief en vlot antwoord.
- We zijn telefonisch bereiken via ons algemene telefoonnummer 0493 494888.
- Wij zijn op werkdagen bereikbaar:
    - Maandag t/m donderdag : 09:00 – 17:00
    - Vrijdag : 09:00 – 12:30
- Wij werken met een kort keuzemenu.
- Als je buiten openingstijden een spoedmelding openbaar gebied wilt doen bel dan 0493 494888 en volg de instructie.
- Als wij je bellen, dan krijg je ons algemeen telefoonnummer te zien tenzij je nummerweergave hebt uitgeschakeld.
- De medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) beoordelen of een telefonisch klantcontact vastgelegd dient te worden. De gegevens die ze vragen dragen bij aan een goede opvolging van het klantcontact.
- Als je ons belt geven wij zoveel mogelijk direct een inhoudelijk antwoord. Als dit niet mogelijk is, verbinden wij je door naar een vakinhoudelijke deskundige.
- Als de betreffende medewerker niet beschikbaar is of niet aanwezig is, maakt de KCC medewerker een terugbelverzoek. We maken een duidelijke afspraak met je over het moment van beantwoorden.
- Als je vraag niet door het KCC te beantwoorden is en ook niet meteen duidelijk is wie in de organisatie verantwoordelijk is voor beantwoording, laten we je niet onnodig wachten. In dat geval spreekt het KCC met je af dat het antwoord op de vraag uitgezocht wordt en het KCC of een collega je op een met jou af te spreken moment terugbelt.
- Bij een terugbelverzoek wordt uiterlijk binnen 4 werkdagen contact met je opgenomen, of binnen de met jou afgesproken termijn.
- Als niet direct een inhoudelijk antwoord gegeven kan worden, dan wordt aangegeven binnen welke termijn alsnog een inhoudelijk antwoord gegeven kan worden.
- Als wij als gemeente de vraag niet zelf kunnen beantwoorden verwijzen we je door naar de juiste instantie.
- Wij monitoren onze telefonische dienstverlening.

Bezoek gemeentehuis/balies

- Kijk eerst of een bezoek aan het gemeentehuis nodig is. Van diverse diensten kun je rechtstreeks zonder afspraak gebruik maken. Informatie over welke diensten dit zijn vind je op www.someren.nl
- Het gemeentehuis en ons Klant Contact Centrum is geopend op:
    - Maandag t/m donderdag : 09:00 – 17:00
    - Vrijdag : 09:00 – 12:30

- De balies Publiekszaken zijn geopend:

- Maandag t/m donderdag : 09:00 – 12:30
- Maandagavond : 17:00 – 20:00
- Woensdagmiddag : 13:00 – 16:00
- Vrijdag : 09:00 – 12:30

- Wij werken op afspraak. Een afspraak maken doe je makkelijk digitaal op www.someren.nl Maak je liever telefonisch een afspraak, dat kan via ons algemeen nummer 0493 494888.
- Als je een afspraak hebt verwachten wij je op het tijdstip van de afspraak in het gemeentehuis. Je meldt je bij de receptie. Wij streven ernaar dat je niet langer dan 5 minuten hoeft te wachten. Mocht dit onverhoopt niet mogelijk zijn, dan laten wij dit weten.
- Heb je bericht gekregen dat je het aangevraagde product kunt afhalen, dan kun je hiervoor zonder afspraak terecht tijdens onze openingstijden.
- Voor het doen van een melding of een algemene vraag, kun je ook zonder afspraak tijdens openingstijden terecht. Meldingen kunnen in de meeste gevallen ook online gedaan worden. Wel zo handig.
- Als je in het gemeentehuis langs komt, dan ontvangen wij je gastvrij. We begroeten je, helpen je de weg te vinden naar je afspraak en staan je beleefd en deskundig te woord.
- Als gemeente zijn wij onze inwoners graag van dienst. Wij benaderen onze bezoekers met respect en verwachten ook met respect behandeld te worden.
  Ongewenst gedrag wordt niet geaccepteerd.
- Je mag ook van ons verwachten dat wij je zaken op een correcte manier afwerken. Wij verwachten van de andere kant dat onze medewerkers daarvoor de kans krijgen. Dit geldt zowel tijdens een telefonisch contact als ook bij persoonlijk contact.
- Ons gemeentehuis is toegankelijk voor mindervalide mensen. Maak je gebruik van een rolstoel, scootmobiel, rollator, blindegeleidestok of hulphond? Via de hoofdingang met automatische schuifdeuren kun je ons gemeentehuis in. De balies en spreekkamers voor publiekscontacten zijn op de begane grond. Mocht je extra hulp nodig hebben, dan kun je dit aangeven bij onze medewerkers.
- Aan de voorzijde van het gemeentehuis is een aangepaste bredere parkeerplaats. Hier kun je makkelijker in- en uitstappen met de rolstoel naast de auto.

Persoonlijk gesprek in gemeentehuis of op locatie

- Binnen onze dienstverlening is en blijft er ruimte voor een persoonlijk gesprek als de vraag of situatie daar om vraagt. In de regel maken we hiervoor een afspraak zodat de betreffende medewerker het gesprek kan voorbereiden.
- Als de situatie daar om vraagt of het gelet op de vraag passender is om een afspraak op locatie te maken, dan komen onze medewerkers graag naar je toe. Dit geldt niet voor de producten en diensten van het team Publiekszaken.

- De medewerkers van Team ZO Someren zijn opgeleid om je goed te informeren, te adviseren en te helpen. Voor vragen over zorg en ondersteuning, voor jong en oud, kun je bij hen terecht! Kijk ook op www.zosomeren.nl voor meer informatie.
- Aan de telefoon doen we eerst een korte uitvraag om te kunnen bepalen welke deskundige er nodig is.
- Medewerkers van het team ZO Someren komen bij je thuis op gesprek als je zorg of ondersteuning voor je specifieke situatie nodig hebt. Dit is altijd een deskundige gesprekspartner.
- In situaties dat er meerdere deskundigen betrokken zijn om je vraag te beantwoorden, zorgen zij dat ze de aanpak samen goed met elkaar afspreken. Je krijgt een vast contactpersoon.
- Wil je een persoonlijk gesprek voeren met een wethouder of de burgemeester, dan kun je hiervoor een afspraak inplannen via het bestuurssecretariaat: bs@someren.nl of telefonisch via 0493-494888. Bij een gesprek met een van onze collegeleden is altijd een ambtenaar aanwezig.
- Onze collegeleden houden ook regelmatig inloopspreekuur in een van de gemeenschapshuizen. Kijk op www.someren.nl voor meer informatie.

Schriftelijke correspondentie en de Berichtenbox

- In ons streven naar een optimaal digitale dienstverlening past het terugdringen van papieren post. Als je hebt aangegeven gebruik te maken van de Berichtenbox van MijnOverheid voor het ontvangen van post van de gemeente Someren dan sturen we je geen papieren post meer, tenzij dit niet anders kan. In dat geval vermelden we dit duidelijk bij het product of de dienst. Meer informatie over het gebruik van de Berichtenbox vind je op www.someren.nl
- Als je de gemeente een brief schrijft, dan ontvang je uiterlijk binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met een registratienummer. Een inhoudelijk antwoord kan langer duren. In de eerste inhoudelijke reactie (procedurebevestiging) krijg je informatie over de behandelingswijze, afhandelingstermijn en contactpersoon.

Klantbeeld/toekomstig klantportaal

- Ons Klant Contact Centrum (KCC) maakt voor beantwoording van je vraag gebruik van het klantbeeld dat zij ter beschikking hebben.
- Bij privacygevoelige informatie kan er sprake zijn van een beperkt klantbeeld.
- Voor complexe en gedetailleerde vragen die het KCC niet zelf kan beantwoorden, verwijzen zij je door naar het betreffende team in de backoffice.
- Als de dienstverlening is uitbesteed aan een gemeenschappelijke regeling of andere samenwerkingspartij kan het zijn dat beantwoording van je vraag door die samenwerkingspartij plaats vindt.

Social Media

- Wij zetten social media in mensen te informeren en betrekken.

- De gemeente is actief op Facebook, LinkedIn en Instagram. Deze kanalen zijn 24 uur per dag bereikbaar.
- We delen een bericht als dit past bij de beleidsdoelstellingen van de gemeente.
- Bij beantwoorden van vragen via social media hanteren we de volgende spelregels:
    - Wanneer we niet direct antwoord kunnen geven, sturen wij binnen 1 werkdag alvast een voorlopige reactie. We streven ernaar om maximaal 1 dag latern een definitief antwoord te geven.
    - We beantwoorden altijd vragen die rechtstreeks aan ons gestuurd zijn
    - We antwoorden via het kanaal waarmee de vraag is gesteld
- Via social media kun je geen producten en diensten van de gemeente aanvragen. Hiervoor verwijzen we je naar het juiste kanaal.