

Kwaliteitshandvest met servicenormen over de dienstverlening van de gemeente Oldebroek

De gemeente Oldebroek streeft er naar de kwaliteit van de dienstverlening aan haar burgers (inwoners / bedrijven / instellingen) te verbeteren. Daartoe heeft de gemeente servicenormen opgesteld die duidelijk aangeven wat klanten mogen verwachten. De servicenormen in dit kwaliteitshandvest zijn concrete beloften over de producten en diensten van de gemeente. U treft ze hieronder aan. Als de gemeente deze beloften niet waarmaakt, mag u ons daarop aanspreken.

I. De contactkanalen

Servicenormen Telefoon

- Als u belt nemen wij binnen 15 seconden de telefoon op.
- Wij verbinden u maximaal 2 keer door.
- Bij afwezigheid van de juiste medewerker maken wij met u een terugbelafsprak en nemen wij de volgende dag telefonisch contact met u op.
- Mocht een medewerker langer afwezig zijn, dan maken wij een terugbelafsprak met een langere termijn met u.
- Na afloop van het gesprek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord of uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

Servicenormen algemene brieven

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging, met in veel gevallen direct een uitleg over de behandeling.
- Wij beantwoorden uw brief inhoudelijk binnen 6 weken na ontvangst.
- Als beantwoording binnen 6 weken niet mogelijk is, vermelden wij in een behandelbericht de reden daarvan, de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden en de behandelende ambtenaar of afdeling.
- Bij eenvoudige zaken streven wij naar afdoening binnen 3 weken.
(Opmerking: dit gedeelte gaat over algemene brieven. Bij aanvragen of bezwaarschriften gelden vaak speciale wettelijke termijnen.)

Servicenormen Balie

- De wachttijd aan de balie is maximaal 10 minuten.
- Heeft u een afspraak? Dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten.
- Na afloop van uw bezoek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord of uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

Servicenormen E-mail

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging
- Bij eenvoudige vragen ontvangt u binnen 5 werkdagen antwoord
- Als behandeling binnen 5 werkdagen niet mogelijk is, sturen wij u een behandelbericht met de reden, de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden en de behandelende ambtenaar of afdeling.

Servicenormen Website

- De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk
- De indieningsvereisten voor aanvragen staan op onze website
- U kunt vragen stellen via een contactformulier op de website
- U krijgt de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord. Zo niet, dan kunt u terugmelden waarom niet. Wij proberen u dan alsnog naar tevredenheid van informatie te voorzien. Lukt dat niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

II. Dienstverlening op maat

Servicenorm privacy

- Als u meer privacy wilt, is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

Servicenorm voor een contactpersoon

- Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon voor u aan.

III. Aanspreekbaarheid in geval van klachten

Servicenorm klachtenbehandeling

- Bent u niet tevreden over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, dan kunt u mondeling of schriftelijk een klacht bij ons indienen.
- Wij nemen binnen 5 werkdagen contact met u op over uw klacht
- De inhoudelijke beantwoording zal binnen 6 weken plaatsvinden.

IV. Enkele vaak aangevraagde vergunningen

Servicenormen omgevingsvergunning

- Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag voor een omgevingsvergunning, nemen wij een beslissing.
- Indien wettelijk andere besluitvorming nodig is (bijvoorbeeld in geval van zes weken ter inzagelegging), neemt de afhandeling meer tijd in beslag. In dat geval nemen wij binnen 26 weken na indiening van uw aanvraag een beslissing.

Servicenorm drank- en horecaverunning

- Binnen 12 weken na indiening van uw aanvraag voor een drank- en horecaverunning nemen wij een beslissing.

Servicenorm evenementenvergunning

- Binnen 8 weken na indiening van een aanvraag van een evenementenvergunning nemen wij een beslissing.

V. Meldingen onderhoud

Servicenorm meldingen over onderhoud openbare ruimte en dergelijke

- in geval van gevaar, kans op schade en letsel komen wij direct in actie
- bij andere dringende gevallen komen wij binnen 24 uur in actie
- in overige gevallen nemen wij binnen 3 werkdagen contact op voor overleg of melding wat we doen
- afhandeling binnen 10 dagen, tenzij de zaak langer mag duren en meegenomen kan worden in normale onderhoudsplanning

Datum,

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van Oldebroek,

, burgemeester

, secretaris