

Kwaliteitshandvest

gemeentelijke dienstverlening

De gemeente Beemster vindt het belangrijk dat de kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners, bedrijven en instellingen goed is.

Wij hebben hiervoor servicenormen opgesteld die duidelijk aangeven welke kwaliteit u als burger mag verwachten. De servicenormen in dit kwaliteitshandvest zijn concrete beloften over producten en diensten van de gemeente. Als wij deze beloften niet nakomen, mag u ons daarop aanspreken. Uw reactie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

MINIMUM SERVICENORMEN



LOKET

1. De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten.
2. Heeft u een afspraak, dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten.
3. Na afloop van uw bezoek krijgt u gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord en/of uw aanvraag is afgehandeld.



PRIVACY

Als u meer privacy wilt, kunt u dit aangeven. Een gesprek in een aparte ruimte is mogelijk.



TELEFOON

1. Als u belt naar ons centrale nummer (0299) 68 21 21, nemen wij binnen 25 seconden de telefoon op.
2. Wij verbinden u maximaal 2 keer door.
3. Bij een terugbelafpraak nemen wij zo mogelijk binnen 1 werkdag, maar uiterlijk binnen 4 werkdagen, telefonisch contact met u op.
4. Na afloop van het gesprek krijgt u gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord en/of uw aanvraag is afgehandeld.



BRIEF

1. Wij beantwoorden uw brief inhoudelijk binnen 6 weken na ontvangst.
2. U ontvangt bij het afgeven van een brief bij de receptie een bewijs van ontvangst.
3. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wij aangeven dat de brief binnen 6 weken wordt beantwoord en wie de behandelend ambtenaar of sector is.
4. Indien behandeling binnen 6 weken niet mogelijk is, vermelden wij in de ontvangstbevestiging:
 - a. De reden waarom inhoudelijke behandeling binnen 6 weken niet mogelijk is.
 - b. De termijn waarbinnen beantwoording alsnog zal plaatsvinden.
 - c. Wie de behandelend ambtenaar of sector is.
5. U krijgt gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord en/of uw aanvraag is afgehandeld.

LET OP! Voor aanvragen om vergunning of ontheffing kunnen andere (wettelijke) behandelingstermijnen gelden.



E-MAIL

1. U krijgt binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord.
2. U ontvangt binnen 2 werkdagen een behandlungsbericht waarin wij aangeven:
 - a. Dat uw e-mail binnen 5 werkdagen wordt beantwoord.
 - b. Wie de behandelend ambtenaar of sector is.
3. Indien behandeling binnen 5 werkdagen niet mogelijk is, vermelden wij in het behandlungsbericht:
 - a. De reden waarom inhoudelijke behandeling binnen 5 werkdagen niet mogelijk is.
 - b. De termijn waarbinnen beantwoording zal plaatsvinden.
 - c. Wie de behandelend ambtenaar of sector is.
4. U krijgt gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord en/of uw aanvraag is afgehandeld.

LET OP! Een aanvraag voor een vergunning, ontheffing, subsidie en het indienen van een zienswijze, een bezwaarschrift of klacht kan alleen schriftelijk, dus niet via de e-mail.



WEBSITE

1. De informatie op de website is correct, actueel en begrijpelijk.
2. Hoe een vergunning moet worden aangevraagd, staat op de website.
3. Wij zorgen er voor dat de website toegankelijk is.
4. U krijgt gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord. Zo niet, dan kunt u melden waarom niet. Wij proberen u dan alsnog naar tevredenheid van informatie te voorzien.



CONTACTPERSOON

Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon toe. Denk hierbij aan vraagstukken waarbij meer dan één intern organisatieonderdeel en/of externe organisatie is betrokken.



KLACHTEN

1. Bent u niet tevreden over de wijze waarop de gemeente in een bepaalde situatie heeft gehandeld, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de gemeente. Wij geven duidelijk aan hoe en waar u een klacht kunt indienen.
2. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven dat inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken plaatsvindt en wie de behandelend ambtenaar is.



PREMEDIATION

Als u tegen een besluit van de gemeente een bezwaarschrift heeft ingediend zal, indien de aard van de zaak zich daarvoor leent, met u contact worden opgenomen. Dit om te beoordelen of gezamenlijk tot een oplossing kan worden gekomen waardoor de formele behandeling van het bezwaarschrift achterwege kan blijven. Wij noemen dit premediation.



MELDINGEN BUITENRUIMTE

1. Uiterlijk binnen 2 werkdagen melden wij u wat er met uw melding gebeurt.
2. In geval van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen.

Bij meldingen gaat het bijvoorbeeld om schade aan gemeente-eigendommen (bijvoorbeeld wegen) en zaken die de openbare veiligheid in gevaar brengen.

ENKELE VAAK GEVRAAGDE VERGUNNINGEN EN ONTHEFFINGEN

Omgevingsvergunning

De minimum dienstverleningnorm is gelijk aan de wettelijke termijn uit de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Dit betekent:

- a. Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag om een omgevingsvergunning, nemen wij een beslissing.
- b. Als wettelijk andere besluitvorming nodig is, nemen wij binnen 26 weken na indiening van uw aanvraag een beslissing.

Vergunning/ontheffing drank- en horeca

Binnen 12 weken na indiening van uw aanvraag nemen wij een beslissing. Als van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht.

Evenementenvergunning

Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag nemen wij een beslissing. Als van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht.