

## KWALITEITSHANDVEST GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

De gemeente Beemster vindt het belangrijk dat de kwaliteit van de dienstverlening aan haar burgers (inwoners/bedrijven/instellingen) goed is.

Wij hebben hiervoor servicenormen opgesteld die duidelijk aangeven wat klanten mogen verwachten. De servicenormen in dit kwaliteitshandvest zijn concrete beloften over producten en diensten van de gemeente. Ze staan hieronder.

Als wij deze beloften niet waarmaken, mag u ons daarop aanspreken. Uw reactie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

### MINIMUM DIENSTVERLENINGSNORM



TELEFOON

1. Indien u belt naar ons centrale nummer (0299) 682121, 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/uw aanvraag is afgehandeld.

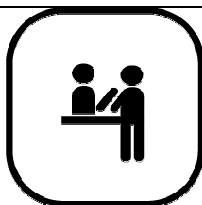


BRIEF

1. Wij beantwoorden uw brief inhoudelijk binnen 6 weken na ontvangst.
2. U ontvangt bij het afgeven van een brief bij de receptie desgewenst een bewijs van ontvangst.
3. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin wij aangeven:
  - a. dat de brief binnen 6 weken wordt beantwoord;
  - b. wie de behandeld ambtenaar of sector/afdeling 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 behandelende ambtenaar of sector/afdeling is.
5. U krijgt gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord/uw aanvraag is afgehandeld.

#### LET OP!

**Voor aanvragen om vergunning of ontheffing kunnen andere (wettelijke) behandelingstermijnen gelden.**



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/uw aanvraag is afgehandeld.



E-MAIL

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

**LET OPI**

**Een aanvraag voor een vergunning, ontheffing of subsidie, een zienswijze, een bezwaarschrift of een klacht die u heeft over hoe u door ons bent behandeld, kunt u alleen schriftelijk indienen, dus niet via de e-mail.**



WEBSITE

1. De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.
2. De indieningvereisten voor vergunningen staan op onze website.
3. Wij zorgen er voor dat onze website toegankelijk is.
4. U krijgt 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.



PRIVACY

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



CONTACTPERSOON

1. Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon toe.

Bij complexe vraagstukken moet u denken aan vraagstukken waarbij meer dan één intern en/of extern organisatieonderdeel is betrokken.



#### KLACHTEN

1. Bent u niet tevreden over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de gemeente. Wij geven per contactkanaal duidelijk aan hoe en waar u een klacht kunt indienen.
2. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven:
  - a. dat inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken plaatsvindt;
  - b. wie de behandelend ambtenaar of sector/afdeling is.



#### PRE MEDIATION

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 om te beoordelen of gezamenlijk tot een oplossing kan worden gekomen waardoor de formele behandeling van het bezwaarschrift achterwege kan blijven. Wij noemen dit pre mediation.



#### MELDINGEN BUITENRUIMTE

1. Uiterlijk binnen 2 werkdagen melden wij u terug 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:

1. Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag om een omgevingsvergunning, nemen wij een beslissing.
2. Indien wettelijk andere besluitvorming nodig is, nemen wij binnen 26 weken na indiening van uw aanvraag een beslissing.

##### Vergunning/ontheffing drank- en horeca

1. Binnen 12 weken na indiening van uw aanvraag nemen wij een beslissing.

##### Evenementenvergunning

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