



Dienstverlening doen we zó

Kwaliteitshandvest: wat mag u van de gemeente verwachten?

Welkom!

Of het nu gaat om het aanvragen van een rijbewijs, een vergunning of een uitkering: de gemeente Drimmelen wil haar burgers en bedrijven op een vriendelijke, betrouwbare en efficiënte manier helpen. Als u contact opneemt met ons, dan mag u daar ook iets van verwachten.

In dit kwaliteitshandvest kunt u nalezen welke afspraken er zijn over onze dienstverlening en wat u mag verwachten als u zich tot ons wendt. Rode draad in dit kwaliteitshandvest is dat we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

Kwaliteitshandvest

Waar gaat dit kwaliteitshandvest nu over? In dit handvest leggen we uit wat u kunt verwachten als u via de website een aanvraag indient, telefonisch contact opneemt, één van onze balies bezoekt of een brief of een e-mail stuurt of een vraag stelt via sociale media. En wat u zelf kunt doen om sneller en beter geholpen te worden.

Ook geeft dit handvest informatie over wat u kunt doen als u iets wilt melden over uw dorp of buurt, als een beslissing op een aanvraag lang laat wachten of als u het niet eens bent met een beslissing van de gemeente.

Wat zijn onze manieren?

De normen waar dit handvest over gaat zijn eigenlijk niet anders dan de goede gewoonten die we er in ons contact met u op nahouden. Maar wat zijn dan die goede gewoonten?

- We zijn vriendelijk, open en professioneel.
- We informeren u correct en volledig. Blijven er toch nog vragen of onduidelijkheden? Geef het dan door, we zijn er om u te helpen.
- We beschermen uw privacy.
- We denken met u mee.
- Onze brieven en andere schriftelijke stukken zijn duidelijk en in heldere taal geschreven.

Contactgegevens gemeente Drimmelen

Adres

Park 1
4921 BV Made

Postadres

Postbus 19
4920 AA Made

Telefoonnummer

140162 (geen kengetal ervoor draaien!) .

Als u belt vanuit het buitenland of via VOIP: +31 162 690 190

Wij zijn van maandag tot en met donderdag van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar, op vrijdag tot 16.00 uur

Faxnummer

0162 – 686 623

Internet

www.drimmelen.nl

E-mail

gemeente@drimmelen.nl

Openingstijden:

Balies Burgerzaken en Bouwen en Wonen	Alleen op afspraak van maandag tot en met donderdag: van 9.00 tot 17.00 uur, donderdagavond: van 18.00 en 20.00 uur, vrijdag: van 9.00 tot 16.00 uur
Balies WMO	Op maandag tot met vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur: zonder afspraak. Daarbuiten alleen op afspraak
Servicebalie, voor het afhalen van paspoorten, ID-bewijzen en rijbewijzen.	Zonder afspraak van maandag tot en met donderdag: van 9.00 tot 16.45 uur, donderdagavond: van 18.00 tot 20.00 uur, en vrijdag van 9.00 tot 15.45 uur

Digitaal loket op www.drimmelen.nl

24 uur per dag, 7 dagen per week

Milieustraat**Adres**

Zeggelaan 131 – 133
4844 SE Terheijden

Telefoonnummer

140162

Openingstijden

Maandag tot en met vrijdag: van 13.00 tot 16.00 uur
Zaterdag: van 10.00 tot 15.00 uur

Bellen via 140162

Na het bellen van 140162 (zonder kengetal) spreekt u “Drimmelen” in om doorverbonden te worden. Vervolgens krijgt u een van onze medewerkers aan de telefoon. Indien mogelijk beantwoorden zij uw vraag in 1 keer. Indien dit niet mogelijk is verbinden zij u door met de juiste persoon of maken zij een terugbelnotitie voor de betreffende collega, zodat u teruggebeld wordt.

Een brief of een e-mail**Brief**

Als u een brief stuurt naar ons, dan versturen wij in de regel binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens behandelen wij uw brief binnen de wettelijke termijn of als er geen wettelijke termijn voor staat, binnen 6 weken. We informeren u als het in uw specifieke geval langer gaat duren.

E-mail

Als u een e-mail stuurt naar het algemene e-mailadres van de gemeente, dan ontvangt u dezelfde dag automatisch een ontvangstbevestiging. Daarna wordt de e-mail op dezelfde wijze als een brief afgehandeld, tenzij er andere regels voor gelden.

De website

De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk. De meest bezochte producten en diensten vindt u bovenaan de website.

Steeds meer producten kunnen met behulp van DigiD direct online aangevraagd worden. Dit staat duidelijk aangegeven op de website.

Ook kan voor een aantal producten online een afspraak voor een baliebezoek gemaakt worden. Bij de producten waarvoor dit mogelijk is staat aangegeven wat u mee moet nemen naar het gemeentehuis.

Naast de producten bevat de website ook nieuwsberichten en contactinformatie.

De sociale media

De gemeente kent de volgende sociale media:

- Facebook: com/drimmelengemeente
- Twitter: @drimmelen140162
- Instagram: gemeentedrimmelen
- LinkedIn: gemeente Drimmelen.

Vragen die gesteld worden via sociale media behandelt de gemeente op werkdagen tijdens de openingstijden. Via sociale media wordt geen privacy gevoelige informatie verstuurd.

De Drimmelen app

Er is een app voor het Meldpunt. Deze is voor apple verkrijgbaar in de App Store, voor android in de Play Store. Medio 2019 wordt de app uitgebreid met de afvalkalender en de mogelijkheid via de app een afspraak te maken.

De balies

We willen u graag goed helpen. Daarom is het nodig om voor uw bezoek aan het gemeentehuis een afspraak te maken. Daarmee wordt uw wachttijd tot een minimum beperkt en kunnen wij ons goed voorbereiden.

U kunt een afspraak maken via de button "Afspraak maken" op onze website www.drimmelen.nl, via de Drimmelen app (medio 2019) of via telefoonnummer 140162.

De hal is goed toegankelijk, ook voor mindervaliden.

Als u in de hal komt meldt u zich aan via de elektronische zuil en krijgt u een nummer waarmee u opgeroepen wordt. Zo nodig helpt een van de medewerkers van de Servicebalie u met het elektronisch aanmelden.

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

Het Meldpunt

Bij het Meldpunt kunt u storingen en ongemakken over de openbare ruimte doorgeven. U kunt daarbij denken aan de kapotte lamp van een lantaarnpaal, overhangende boomtakken of losliggende stoeptegels. Ook voor bijvoorbeeld het laten ophalen van groenafval of grof huishoudelijk afval kunt u contact opnemen met ons.

U kunt uw melding doorgeven via de button "Meldpunt" op onze website www.drimmelen.nl, via de Drimmelen app (medio 2019) of telefonisch via 140162.

Eenvoudige meldingen over de openbare ruimte worden door ons doorgaans binnen vijf werkdagen afgehandeld. De afhandeling van complexere meldingen, waarvoor bijvoorbeeld interne afstemming nodig is of waarvoor specifiek materiaal besteld moet worden, kan langer duren. Terugmelding van wat er met uw melding gedaan is loopt in principe via ons digitale meldsysteem. Daarvoor is het nodig dat u een e-mailadres achter laat en dat u aangeeft dat u een terugmelding wilt ontvangen.

Een klacht of een bezwaar, en dan?

Bezwaar

Wanneer u het niet eens bent met een beslissing van de gemeente kunt u een bezwaar indienen.

Tegen veel gemeentelijke besluiten kunt u, als u belanghebbende bent, bezwaar maken. Hiervoor moet u binnen 6 weken nadat het besluit bekend gemaakt is een bezwaarschrift indienen. Een bezwaarschrift moet aan een aantal eisen voldoen om in behandeling genomen te kunnen worden. Zo moet het uw naam, adres en een datum bevatten. Ook moet u aangeven tegen welk besluit u bezwaar maakt en waarom. Het bezwaarschrift moet tot slot ondertekend zijn.

In een aantal gevallen krijgt u de gelegenheid uw bezwaar mondeling toe te lichten voor een onafhankelijke adviescommissie. Deze commissie adviseert het college van burgemeester en wethouders over het besluit op het bezwaarschrift.

In de meeste gevallen beslist de gemeente binnen 14 weken op uw bezwaarschrift. Uitzonderingen hierop zijn bezwaren tegen WOZ-beschikkingen en gemeentelijke belastingaanslagen. Hierop ontvangt u een beslissing binnen het kalenderjaar waarin uw bezwaarschrift is ingediend.

Als u het niet eens bent met de beslissing op uw bezwaar kunt u hiertegen in beroep. Hoe dit moet staat vermeld in de beslissing op uw bezwaar.

Klacht over de wijze van behandelen

Wanneer u zich door een ambtenaar of bestuurder van de gemeente niet correct behandeld voelt kunt u een klacht indienen. Een standaardformulier hiervoor is te vinden op www.drimmelen.nl/klachten.

Naar aanleiding van uw klacht zal de secretaris van de klachtencommissie met u contact opnemen en zal een gesprek onder zijn of haar leiding plaatsvinden. Daarvoor worden zowel u als klager als degene over wie u een klacht heeft ingediend uitgenodigd. Daarna kan eventueel de onafhankelijke klachtencommissie ingeschakeld worden en beslist de gemeente op uw klacht. Bent u het met deze beslissing niet eens, dan kunt u de Ombudsman inschakelen.

Wat kunt u doen als wij niet op tijd beslissen?

Als wij niet op tijd reageren op bijvoorbeeld een vergunningaanvraag, dan kunt u een dwangsom eisen. Dat gaat als volgt in zijn werk.

De termijn waarop een beslissing genomen moet worden op een aanvraag is wettelijk vastgelegd. In een aantal gevallen kan de beslistermijn verlengd worden. Dat wordt altijd gemeld aan de aanvrager. Als wij de (verlengde) beslistermijn overschrijden, dan kunt u een brief sturen waarin u de gemeente in gebreke stelt. Een standaardformulier hiervoor is te vinden op onze website, www.drimmelen.nl.

Als wij na uw schriftelijke ingebrekestelling niet binnen 2 weken een beslissing hebben genomen, moeten wij een dwangsom betalen voor elke dag dat we te laat zijn, tot een maximum van € 1.260,-.

Reageren op de dienstverlening

Samen met u!

Samen werken wij aan kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening. Maar, ook van u verwachten wij iets.

Wij verwachten van u dat u onze medewerkers met respect behandelt en de ruimte geeft om hun werk goed te doen. Zij geven aanwijzingen niet voor niets. Wij verwachten van u dat u deze opvolgt.

Ideeën en suggesties

U kunt ons helpen de dienstverlening verder te verbeteren. Heeft u een idee, opmerking of suggestie om het contact met de gemeente beter te laten verlopen? Dan kunt u deze doorgeven via gemeente@drimmelen.nl.