

Kwaliteitshandvest gemeentelijke dienstverlening

De gemeente Ooststellingwerf streeft er naar de kwaliteit van de dienstverlening aan haar burgers (inwoners/bedrijven/instellingen) te verbeteren. Daartoe heeft de gemeente Ooststellingwerf 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

Kwaliteitsnorm Telefoon

Als u belt naar de gemeente nemen wij binnen vijftien seconden de telefoon op. Wij garanderen dit voor het merendeel (80%) van alle binnenkomende gesprekken.

- Wij verbinden u maximaal twee keer door.
- Bij een terugbelafpraak nemen wij binnen één werkdag telefonisch contact met u op.
- Als tijdens het gesprek blijkt dat uw vraag niet kan worden beantwoord / uw aanvraag niet kan worden behandeld, wordt een afspraak met een specialist geregeld.

Kwaliteitsnorm Brief

- Wij beantwoorden uw brief inhoudelijk binnen zes weken na ontvangst;
- U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin wij aangeven
 - dat beantwoording binnen zes weken zal plaatsvinden;
 - onder welk nummer de brief in behandeling is;
 - de behandelend ambtenaar of afdeling.
- Indien behandeling binnen zes weken niet mogelijk is, vermelden wij in de ontvangstbevestiging:
 - de reden waarom inhoudelijke beantwoording binnen zes weken niet mogelijk is;
 - de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden;
 - onder welk nummer de brief in behandeling is;
 - de behandelende ambtenaar of afdeling.

Kwaliteitsnorm Balie

- De wachttijd aan de balie is maximaal tien minuten.
- Heeft u een afspraak? Dan is er geen wachttijd.
- Als tijdens uw bezoek blijkt dat uw vraag niet kan worden beantwoord / uw aanvraag niet kan worden behandeld, wordt een afspraak met een specialist geregeld.

Kwaliteitsnorm Reisdocumenten

Vijf werkdagen na de aanvraag van uw paspoort, rijbewijs of Nederlandse identiteitskaart kunt u dit reisdocument bij ons afhalen.

Kwaliteitsnorm Melding verhuizing

Binnen drie werkdagen na aangifte van uw verhuizing of na de door u bij die aangifte opgegeven verhuisdatum, registreren wij deze gegevens in onze administratie. Ze zijn dan meteen beschikbaar voor de diverse instanties. Dit doen wij als het een verhuizing binnen Ooststellingwerf, of vanuit Nederland naar Ooststellingwerf betreft.

Hiervoor hebben wij een volledig door u ingevuld en ondertekend aangifteformulier nodig met kopieën van de benodigde legitimatiebewijzen en met eventuele toestemmingen.

Kwaliteitsnorm E-mail

- U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging tenzij er sprake is van een algemene mailing, ongevroegde aanbieding, uitnodigingen voor symposia, o.i.d., of een eenvoudige vraag die binnen vijf werkdagen beantwoord kan worden;
- Een eenvoudige vraag beantwoorden wij binnen vijf werkdagen. Wanneer uw e-mail binnen vijf werkdagen beantwoord kan worden, ontvangt u geen ontvangstbevestiging en uw e-mail wordt niet geregistreerd. Eenvoudige vragen hebben betrekking op bekende feiten of procedures zoals openingstijden, parkeerregels, vergunningenprocedures, marktdagen, etcetera;
- Een complexe vraag of verzoek neemt meer tijd in beslag. Deze e-mail wordt geregistreerd en verder afgehandeld volgens de normen voor briefafhandeling.

Kwaliteitsnorm Website

- De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.
- De indieningvereisten voor vergunningen staan op onze website.
- Wij zorgen er voor dat onze website toegankelijk is.
- 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

Kwaliteitsnorm privacy

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

Kwaliteitsnorm voor een contactpersoon

Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon toe.

III. Aanspreekbaarheid in geval van klachten

Kwaliteitsnorm 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 indienen bij de gemeente. Wij geven per contactkanaal duidelijk aan hoe en waar u een klacht kunt indienen.
- U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven:
 - dat inhoudelijke beantwoording binnen vier weken zal plaatsvinden, tenzij sprake is van een klachtadviesprocedure. In dat geval zal inhoudelijke beantwoording binnen acht weken plaatsvinden;
 - de behandelend ambtenaar of afdeling.

IV. Enkele vaak aangevraagde vergunningen

Kwaliteitsnorm omgevingsvergunning

De minimumbranchenormen voor het aanvragen van een lichte resp. reguliere bouwvergunning waren oorspronkelijk zes respectievelijk twaalf weken. Invoering van de Wabo leidt er toe dat de lichte en reguliere bouwvergunning voortaan vallen onder het kopje ‘omgevingsvergunning’. In dat kader worden alle benodigde vergunningen voor aanpassingen aan de (woon)omgeving, zoals bouwen, slopen en kappen van groen, in één keer afgehandeld.

De minimumbranchenorm wordt gelijkgesteld aan de wettelijke termijn uit de Wabo. Dit resulteert in de volgende (aangepaste) minimumbranchenormen:

- Binnen acht weken na indiening van uw aanvraag voor een omgevingsvergunning, nemen wij een beslissing (gecombineerd besluit volgens de reguliere procedure Wabo).
- 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.

Kwaliteitsnorm drank- en horecavergunning (conform de wettelijke norm Awb)

- Binnen twaalf weken na indiening van uw aanvraag voor een drank- en horecavergunning, nemen wij een beslissing.

Kwaliteitsnorm evenementenvergunning

- Binnen acht weken na indiening van uw aanvraag voor een evenementenvergunning, nemen wij een beslissing. Indien daarvan wordt afgeweken, ontvangt u binnen die acht weken daarover bericht.

V. Meldingen

Kwaliteitsnorm meldingen

- Uiterlijk binnen twee werkdagen melden wij terug wat er met uw melding gebeurt;
- In geval van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen.