

Kwaliteitshandvest Gemeente Steenbergen

Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten, zeker als het gaat om onze dienstverlening. Met dit kwaliteitshandvest maken wij duidelijk hoe wij met u als klant willen omgaan en bieden wij u een houvast. De vraag die u stelt of de activiteiten die u wilt ondersteunen, zijn ons uitgangspunt. We streven ernaar om in onze dienstverlening de logica te volgen van burgers, bedrijven en instellingen. We doen ons werk in 1 keer (en) goed. Waar dat mogelijk is, zijn onze procedures eenvoudig en kort.

Om aan te geven wat u van ons kunt verwachten hebben wij een aantal servicenormen opgesteld. De servicenormen worden gemeten aan de hand van enquêtes, steekproeven en/of onderzoeken. Jaarlijks zal het handvest geactualiseerd worden.

Wat mag u van ons verwachten:



Meldingen openbare ruimte

- Meldingen over de Openbare Ruimte kunt u 24 uur per dag doorgeven. U kunt hiervoor de Mijngemeente app gebruiken of de melding doorgeven via de website.
- Tijdens openingstijden kunt u via het Telefonisch Informatie Punt op het centrale telefoonnummer van de gemeente Steenbergen uw melding doorgeven.
- Als uw e-mailadres bij ons bekend is, krijgt u per e-mail een ontvangstbevestiging van uw melding. Binnen 5 werkdagen wordt actie ondernomen.
- In uitzonderingsgevallen kost het herstel iets meer tijd. Hierover wordt u binnen 5 werkdagen geïnformeerd.



Post

- Stuurt u een brief of e-mail, dan krijgt u binnen 3 werkdagen een reactie. Indien het vanwege (wettelijke) richtlijnen, procedures of nader onderzoek niet mogelijk is u direct van een antwoord te voorzien, ontvangt u een ontvangstbevestiging met de afhandelingstermijn.
- Alle beleidsstukken, brieven en digitale boodschappen schrijven wij in voor iedereen begrijpelijk Nederlands



Digitaal

De gemeente Steenbergen is via verschillende digitale kanalen bereikbaar. We gebruiken de website, maar ook social media kanalen als Facebook, Twitter, LinkedIn en YouTube. De gemeente is tevens bereikbaar via WhatsApp.

Website

- Op de gemeentelijke website www.gemeente-steenbergen.nl vindt u alle regelingen, producten en diensten die de gemeente verstrekt.
- Op de website kunt u veel producten digitaal aanvragen.
- Via de website heeft u 24 uur per dag toegang tot de gemeente. Voor veel van onze producten kunt u via de website een afspraak maken.

Social media (Facebook, Twitter, LinkedIn) en WhatsApp

- We reageren op vragen via deze online kanalen op de momenten dat we ook telefonisch bereikbaar zijn: maandag tot en met donderdag van 08.30 tot 17.00 uur en vrijdag van 08.30 tot 12.00 uur.
- Tijdens openingstijden sturen we in ieder geval een ontvangstbevestiging binnen 4 uur en zorgen we dat u binnen 24 uur antwoord heeft op uw vraag.
- De gemeente stuurt geen privacygevoelige informatie via deze kanalen.
- Reacties van inwoners op onze berichten op social media stellen wij op prijs. Reacties of berichten met beledigend of kwetsend taalgebruik worden verwijderd.
- Voor WhatsApp heeft de gemeente een speciaal telefoonnummer: 06-1269239. Het is niet mogelijk om naar dit nummer te bellen of een sms te sturen.
- De gemeente beantwoordt alleen individuele WhatsApp-gesprekken (en geen groeps-WhatsApp).



Telefonie

- Wij zijn bereikbaar via telefoonnummer 14 0167 (u hoeft geen netnummer te kiezen).
 - Van maandag tot en met donderdag van 08.30 tot 17.00 uur en op vrijdag van 08.30 tot 12.00 uur zijn wij bereikbaar. Afwijkende openingstijden vindt u op onze website; www.gemeente-steenbergen.nl.
- Wij nemen de telefoon binnen 25 seconden op.
- Ondanks onze goede bedoelingen zal het niet altijd mogelijk zijn u meteen te voorzien van een antwoord. In dat geval verbinden wij u door met de inhoudelijk deskundige of maken een terugbelnotitie. U wordt maximaal 1 keer doorverbonden. Onze calamiteitenlijn is buiten de openingstijden bereikbaar via het telefoonnummer 06-51551197.
- Binnen 1 werkdag wordt u teruggebeld of, desgewenst, op een voor u beter passend moment. Als u liever zelf terug belt kunt u dit uiteraard ook aangeven.
- Als het antwoord op een gerichte vraag 'nee' is, geven wij dat aan met de achterliggende motivering. Zo weet u waar u aan toe bent.
- Als blijkt dat uw vraag thuis hoort bij een andere organisatie, begeleiden/verwijzen wij u naar de juiste organisatie.
- Doorverwijzing naar (semi)private instellingen doen wij terughoudend en altijd zorgvuldig, zonder belangen van partijen te schaden.
- Aan het eind van het contact krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag duidelijk en begrijpelijk voor u is beantwoord.



Balie

- De balie Publiekszaken bestaat uit een centrale balie en een balie voor het aanvragen van producten en vergunningen.

Zonder afspraak: voor het aanvragen van producten en de meest voorkomende vergunningen kunt u terecht op maandag, woensdag en donderdag van 09.00 tot 13.00 uur en op vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur.

Met afspraak: maandagmiddag t/m donderdagmiddag van 13.00 tot 15.30 uur is de balie Publiekszaken uitsluitend op afspraak te bezoeken. Via onze website kunt u een afspraak maken.

Onze centrale balie is open op maandag tot en met donderdag van 09.00 tot 16.00 uur en op vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur. Zonder afspraak kunt u bij de centrale balie uw reisdocument en rijbewijs afhalen.

- Wij hechten waarde aan uw privacy. Op uw verzoek staan wij u te woord in een spreekkamer.

- De wachttijd is niet langer dan 10 minuten. Is de wachttijd langer, dan wordt u bij de receptie desgewenst geïnformeerd over de geschatte wachttijd en kunt u in de leeshoek gratis een kopje koffie of thee nuttigen.

- Wanneer dat mogelijk is passen wij onze bezetting aan op de drukte.

- Als u een afspraak heeft, hoeft u niet te wachten. Mocht een afspraak onverhoopt uitlopen, dan hebben wij vervanging gereed staan. Afspraken kunt u eenvoudig maken via de website (link afspraak maken) dan wel op telefoonnummer 14 0167.

- U kunt tijdens de openingstijden van de centrale balie terecht voor het raadplegen van ter inzage liggende stukken. Tevens kunt u kopieën maken en gratis een kopje koffie/thee nuttigen.

Avondopenstelling

De balie Publiekszaken is tevens geopend op donderdagavond van 17.30 tot 19.30 uur. Tijdens de avondopenstelling worden uitsluitend korte lokethandelingen aangeboden. U kunt alleen terecht voor alle uittreksels, aanvragen reisdocumenten en rijbewijzen, verklaring omtrent het gedrag en legalisatie handtekening.

Voor alle aanvragen voor een vergunning met betrekking tot omgeving (bouw, sloop, monumenten, kap, inrit, drank en horeca, evenementen en milieu) is een allround medewerker aanwezig om u te helpen. Daarnaast is op basis van vooraf verkregen informatie een specialist aanwezig die u op onderdelen inhoudelijk kan informeren.

Verder kunt u aan de centrale balie uw reisdocument en rijbewijs afhalen.



Klanttevredenheidsonderzoek

Wij willen onze dienstverlening continue blijven verbeteren, hier doen wij onderzoek naar. Wij vragen u naar uw tevredenheid en de resultaten gebruiken wij om onze service te optimaliseren.

Zo blijven we 365 dagen per jaar werken aan goede dienstverlening!