



Gemeente Brummen

“En wat kunnen wij voor u doen?”

Afspraken over de Brummense dienstverlening

“En wat kunnen wij voor u doen?”

Servicenormen Gemeente Brummen "En wat kunnen wij voor u doen"?

Kenmerk : INT14.2537
Versiedatum : 29-07-2014
Afdeling : Dienstverlening
Vastgesteld : in de raadsvergadering van <datum vaststelling> bij besluit RB14.0049
gepubliceerd : <publicatiedatum> in GemeenteThuis <Coursakenmerk GT>

Afspraken over de Brummense dienstverlening

Als inwoner of ondernemer van de gemeente Brummen heeft u met ons om verschillende redenen contact. Bijvoorbeeld om een vergunning aan te vragen voor de bouw van een dakkapel, voor een subsidie aanvraag, bij de verlenging van het paspoort of rijbewijs of bij de aangifte van de geboorte van een kind. De gemeente levert onder andere vergunningen, voorzieningen, regels, subsidie, aanslagen, verklaringen en identiteitspapieren. U heeft daarin helaas niet de keuze bij welke gemeente u aanklopt. Voor een vergunning voor een verbouwing in Eerbeek kunt u niet uitwijken naar de gemeente Zutphen, maar zijn wij uw ingang. Aan de Brummense sportverenigingen verstrekt de gemeente Rheden geen subsidies, maar zijn wij uw dienstverlener. Daarbij bepaalt u zelf hoe u contact met ons opneemt. U belt, mailt of maakt een afspraak, u komt langs of kijkt op onze website. Welke ingang u ook kiest: wij vinden het belangrijk om u zo goed en snel mogelijk van dienst te zijn. Wat kunt u daarin van ons verwachten? De Brummense servicenormen, die in dit document beschreven staan, geven aan op welke service u kunt rekenen.

Dit kunt u van ons verwachten:

Wij zijn pro-actief, denken met u mee en vragen goed door

- *Wij staan u vriendelijk en met respect te woord*
- *We geven u zoveel mogelijk in één contact het antwoord op uw vraag*
- *Als het nodig is, zorgen we ervoor dat een collega de vraag beantwoordt, of we maken daarover een afspraak*
- *Wij zijn duidelijk in ons antwoord en wat u van ons kan verwachten*
- *We houden ons aan onze afspraak*
- *Wij zijn toegankelijk en goed bereikbaar*
- *We blijven onze dienstverlening evalueren en voortdurend verbeteren*

“We maken graag tijd voor u!”

Wij willen u graag zo goed en zo snel mogelijk van dienst zijn. U kunt ons daarvoor persoonlijk benaderen of ons digitale loket op www.brummen.nl bezoeken. Daar ziet u welke producten en diensten wij leveren en, hoe u de producten kunt aanvragen en wat daarbij nodig is. Wilt u persoonlijk contact? Dat kan op de volgende manieren:

Op afspraak: als eerste aan de beurt

Als u een afspraak maakt, hoeft u bij binnenkomst in het gemeentehuis niet meer te wachten, maar bent u direct aan de beurt. Een afspraak maken doet u via onze website een afspraak maken. Daarbij kunt u kiezen uit: maandag (van 9.00 tot 16.00 uur), woensdag (9.00-12.00 uur) en vrijdag (9.00 tot 13.00 uur). Op deze tijden staan de medewerkers van Burgerzaken voor u klaar! Afspraken met andere afdelingen kunnen gedurende de hele werkweek worden ingepland (uiteraard afhankelijk van de beschikbaarheid van de betrokken deskundige medewerker).

Vrije inloop: nog altijd mogelijk

Loopt u liever op een vrij moment het gemeentehuis binnen voor een dienst van Burgerzaken? Dan kan dat op dinsdag (van 9.00 tot 12.00 uur), woensdag (van 13.00 tot 16.00 uur) en donderdagavond (van 18.00 tot 20.00 uur).

Telefonisch: U mag ook bellen

Soms volstaat een telefoontje voor uw vraag. De medewerkers van de centrale informatiebalie kunt u iedere werkdag van 9.00 tot 17.00 uur bereiken via telefoonnummer (0575) 56 82 33. Op vrijdag is dit van 9.00 tot 13.00 uur.

Spreekuur wethouders

Elke even week (week 2, 4, 6, etc.) houden de wethouders spreekuur op dinsdagmiddag tussen 15.00 en 15.30 uur. U kunt dan voor een gesprek bij één van de wethouders terecht zonder dat u daarvoor een afspraak moet maken.

Bij binnenkomst in het gemeentehuis meldt u zich bij de centrale informatiebalie. Voor dit inloopspreekuur gelden wel enkele regels en beperkingen. Het is goed om die van tevoren even te lezen.

Bij de centrale informatiebalie krijgt u een formulier. Daarop worden uw naam en adres genoteerd en met welke wethouder u een gesprek wilt hebben. Dat formulier neemt u mee naar het gesprek, zodat de wethouder daarop eventuele afspraken kan vastleggen die tijdens dat gesprek worden gemaakt.

Portefeuilleverdeling

Natuurlijk geeft u zelf aan met wie van de wethouders u een gesprek wilt hebben tijdens het spreekuur. Maar het is wel goed om daarbij te letten op de onderlinge taakverdeling (portefeuilleverdeling) binnen het college. De wethouders hebben, ook gelet op het spreekuur, afspraken gemaakt over het vervangen van elkaar. Als een wethouder verhinderd is, wordt hij of zij waargenomen door een ander lid van het college.

Mogelijk navraag nodig

Wanneer u gebruik maakt van het inloopspreekuur moet u er rekening mee houden dat u niet altijd direct een afdoend antwoord kunt krijgen. Het kan gebeuren dat er nog navraag gedaan moet worden bij de betrokken afdeling of dat de kwestie die u aankaart eerst nog moet worden besproken binnen het totale college van B&W. Bovendien heeft de wethouder zich niet op het gesprek kunnen voorbereiden, omdat u van tevoren geen afspraak hoefde te maken. Vaak wordt zo spoedig mogelijk na het gesprek contact met u opgenomen.

Beperkte tijd

De tijd die u hebt voor een gesprek tijdens het dinsdagmiddag-spreekuur kan beperkt zijn. U moet er rekening mee houden dat u niet de enige bezoeker bent tijdens dat spreekuur en dat u dus niet heel uitgebreid op een zaak kunt ingaan.

Wilt u graag een gesprek hebben met een wethouder (of de burgemeester) op een ander tijdstip dan dinsdagmiddag? Wilt u wat uitgebreider op een bepaald onderwerp ingaan tijdens dat gesprek? Of is het wellicht goed dat er ook een ambtenaar van een betrokken afdeling bij dat gesprek aanwezig is? In die gevallen kunt u altijd een afspraak maken via het bestuurssecretariaat, bereikbaar op telefoonnummer (0575) 56 82 78.

“De Brummense servicenormen”

Als klant wilt u weten waar u op mag rekenen als u met ons contact opneemt.

De Brummense servicenormen geven aan waar u vanuit kunt gaan. Als wij hier niet aan voldoen, laat ons dat dan weten.

Algemeen

Wij benaderen u vriendelijk, open en beleefd en behandelen u met respect.

Wij communiceren duidelijk en zijn goed verstaanbaar.

Wij komen de met u gemaakte afspraken na. Als dit niet mogelijk is, nemen wij contact met u op.

Wij vragen periodiek wat u vindt van onze dienstverlening. Deze onderzoeken worden gepubliceerd op de gemeentelijke website.

U belt ons via telefoonnummer (0575) – 56 82 33

Bereikbaarheid

Tijdens openingstijden wordt uw telefoontje altijd opgenomen.

Wachttijd

Uw telefoontje wordt binnen 30 seconden opgenomen.

Duidelijkheid en tijdigheid

Uw vraag wordt direct en duidelijk te beantwoorden. Lukt dat niet, dan verbinden wij u maximaal 1 keer door.

Is de betrokken ambtenaar niet bereikbaar dan wordt u binnen twee werkdagen teruggebeld.

Tevredenheid

Na afloop van het gesprek kunt u aangeven of uw vraag naar tevredenheid is beantwoord en/of afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een ter zake deskundige.

U komt op bezoek op het gemeentehuis

Tijdens onze openingstijden zijn wij voor iedereen vrij en goed toegankelijk. Het is voor u helder dat u zich bij de receptie mag melden.

Receptie

Bij de receptie wordt u door een receptiemedewerker vriendelijk ontvangen en te woord gestaan.

Vrije inloop - Burgerzaken

Komt u vrij inlopen, dan bent u binnen 15 minuten aan de beurt. Loopt de wachttijd onverhoopt op, dan schakelen wij zo mogelijk extra personeel in. Lukt dat niet, dan hoort u dat.

Op afspraak-Burgerzaken

Heeft u een afspraak, dan helpen wij u op de afgesproken tijd.

[U mailt ons via gemeente@brummen.nl](mailto:gemeente@brummen.nl)

Reactie binnen één dag

U krijgt binnen één dag via mail een ontvangstbevestiging of een antwoord op uw vraag. *Als er voor de inhoudelijke beoordeling meer tijd nodig is laten we dat weten*

In die mail leest u waarom het langer duurt en wanneer u een inhoudelijk antwoord krijgt.

[U stuurt ons een brief](#)

Reactie binnen 5 dagen

U krijgt vijf dagen een reactie in de vorm van ontvangstbevestiging of antwoord op uw vraag.

Als er voor de inhoudelijke beoordeling meer tijd nodig is laten we dit weten

In die mail leest u waarom het langer duurt en wanneer u een inhoudelijk antwoord krijgt.

[U bezoekt www.brummen.nl](http://www.brummen.nl)

Onze website is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar

Op onze website vindt u gemakkelijk de actuele en correcte informatie.

Op veel gestelde vragen vindt u zelf het antwoord

Het kan voorkomen dat u een vraag heeft, die wij vaak gesteld krijgen. De antwoorden op deze vragen kunt u vinden op www.brummen.nl.

In 2016 kunt u alle producten die wettelijk zijn toegestaan ook digitaal aanvragen

U kunt in het digitale loket producten direct online aanvragen en/of een aanvraagformulier downloaden.

In 2016 kunt u alle persoonsgebonden producten ook via uw DigiD aanvragen

U kunt 24 uur per dag en 7 dagen per week eenvoudig en snel een afspraak maken

Reactie binnen 5 dagen

U krijgt binnen vijf dagen na ontvangst van uw digitale aanvraag een reactie in de vorm van een ontvangstbevestiging of een inhoudelijk antwoord op uw vraag.

Als er voor de inhoudelijke beoordeling meer tijd nodig is dan laten we dit weten

In deze mail leest u waarom het langer duurt en wanneer u een inhoudelijke reactie krijgt.

[U doet een melding openbare ruimte](#)

U kunt bij ons altijd een melding openbare ruimte doen

Uw melding kunt u doorgeven via www.brummen.nl. Tijdens de openingstijden kunt u uw melding ook doorgeven via (0575) 56 82 33.

In geval van gevaar, kans op schade en letsel komen wij direct maar uiterlijk binnen 24 uur in actie. Bij alle andere meldingen hoort u binnen 2 werkdagen wat er met de melding gebeurt.

[U heeft dienstverlening op maat nodig?](#)

Privacy

Op uw verzoek krijgt de mogelijkheid om uw gesprek in een aparte ruimte te voeren.

Eén contactpersoon

Bij complexe vraagstukken krijgt u één contactpersoon.

[U heeft een klacht?](#)

Bent u niet tevreden over hoe u door de gemeente bent behandeld, dan kunt u mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij de gemeente.

Binnen vijf werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging, waarin u leest dat de inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken plaatsvindt en wie de behandelend ambtenaar of afdeling is.

