

Kwaliteitshandvest Gemeente Nieuwkoop

Versie november 2012

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

Telefoon

Indien u belt naar ons centrale nummer 14 0172, nemen wij binnen 30 seconden de telefoon op.

Wij verbinden u maximaal 2 keer door.

Bij een terugbelafpraak nemen wij binnen 2 werkdagen telefonisch contact met u op.

Na afloop van het gesprek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

Balie

De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten.

Heeft u een afspraak? Dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten.

Na afloop van uw bezoek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

Brief

Wanneer u uw brief stuurt naar het adres Postbus 1, 2460 AA Ter Aar, beantwoorden wij uw brief inhoudelijk binnen 6 weken na ontvangst.

U ontvangt binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging, waarin wij aangeven

- dat beantwoording binnen 6 weken zal plaatsvinden;
- de behandelend ambtenaar of afdeling.

E-mail

Wanneer u uw mail stuurt aan info@nieuwkoop.nl, beantwoorden wij uw mail inhoudelijk binnen 6 weken na ontvangst.

U ontvangt binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging, waarin wij aangeven:

- dat beantwoording binnen 6 weken zal plaatsvinden;
- de behandelend ambtenaar of afdeling.

Website

Onze website is 24 uur per dag toegankelijk
De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.
De indieningsvereisten voor vergunningen staan op onze website.
Wij zorgen er voor dat onze website toegankelijk is

II. Dienstverlening op maat

Privacy

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

Contactpersoon

Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon toe.

III. Aanspreekbaarheid in geval van klachten

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 1 werkdag een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven:

- dat inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken zal plaatsvinden.
- de behandelend ambtenaar of afdeling.

IV. Enkele vaak aangevraagde vergunningen/producten

Omgevingsvergunning

Binnen 8 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.

Welke dienstverlening kunt u van de medewerkers bij het omgevingsloket in het KCC verwachten?

U vraagt de gemeente Nieuwkoop om advies omdat u plannen heeft voor een verbouwing of voor nieuwbouw. Wij zijn er om u te informeren en zo goed mogelijk te adviseren. Wij doen dat graag en naar beste kunnen.

Soms verwacht u van ons dat wij op basis van onvolledige gegevens en onvoldoende tekeningen u direct een advies geven over uw bouwplan. Er kunnen misverstanden ontstaan als wij op basis van onvolledige informatie een advies geven over uw bouw mogelijkheden. Zeker bij de toelichting op omgevingsvergunningsvrij bouwen en de uitleg op de voorschriften van bestemmingsplannen. Pas bij de aanvraag van een omgevingsvergunning inclusief de vereiste tekeningen, hebben wij voldoende gegevens om de inhoudelijke toetsen goed uit te voeren.

Dat is ook de reden dat u alleen rechten kunt ontleen aan een verleende omgevingsvergunning en er geen rechten kunnen worden ontleend aan mondelinge informatie of adviezen van klantadviseurs. Wij vragen hiervoor uw begrip.

Verder aanvaardt de gemeente geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van onjuistheden of onvolledigheden in de door u aangeboden informatie.

Wij adviseren u om u goed te oriënteren op de regels over omgevingsvergunningsvrij bouwen en deze goed door te lezen. U bent namelijk zelf verantwoordelijk om aan deze regels te voldoen. De gemeente accepteert hiervoor geen aansprakelijkheid. U kunt de regels raadplegen op www.overheid.nl De regels staan in het Besluit Omgevingsrecht, bijlage II.

Wij kunnen u ook een folder meegeven, waarin de regels staan toegelicht. U kunt deze folders ook downloaden via de internetsite: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bouwregelgeving>

Daarnaast is het belangrijk dat u zelf de voorschriften van het ter plaatse geldende bestemmingsplan naleest. De bestemmingsplannen kunt u inzien via onze internetsite www.nieuwkoop.nl, onder het kopje 'Inwoners: ik wil...'. De klantadviseurs helpen u graag als u vragen heeft over deze voorschriften.

Natuurlijk zijn wij altijd bereid om een toelichting te geven op de regels. Wij kunnen echter nooit met zekerheid (toe)zeggen dat uw bouwplan past binnen de regels, zonder dat daarvoor een omgevingsvergunning is aangevraagd.

Voor een toelichting op de bouwregelgeving zijn wij beschikbaar van:
Maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 16.00 uur
Vrijdag van 8.30 tot 13.00 uur

U kunt een afspraak maken via onze internetsite www.nieuwkoop.nl of door te bellen met ons algemene telefoonnummer 14 0172.

Een aanvraag voor een omgevingsvergunning kunt u digitaal indienen via de internetsite www.omgevingsloket.nl

Drank- en horecavergunning

Binnen 12 weken na indiening van uw aanvraag voor een drank- en horecavergunning, nemen wij een beslissing.

Evenementenvergunning cat. A

(Dit zijn evenementen van geringe omvang met beperkte impact op de leef- en woonomgeving)

Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag voor een evenementenvergunning, nemen wij een beslissing.

Indien van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht.

Evenementenvergunning cat. B en cat. C

(Dit zijn evenementen van grotere omvang, vaak met een bovenlokaal karakter en brengen grotere risico's voor de leef- en woonomgeving met zich mee)

Binnen 13 weken na indiening van uw aanvraag voor een evenementenvergunning, nemen wij een beslissing.

Indien van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht

Wmo voorziening Huishoudelijke hulp

Binnen 6 weken na indiening van uw aanvraag voor een Wmo voorziening, nemen wij een beslissing.

Indien van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht.

Wmo Rolstoelvoorziening

Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag voor een Wmo voorziening, nemen wij een beslissing.

Indien van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht.

Wmo Vervoersvoorziening

Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag voor een Wmo voorziening, nemen wij een beslissing.

Indien van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht.

Wmo Woonvoorziening

Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag voor een Wmo voorziening, nemen wij een beslissing.

Indien van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht.

V. Meldingen

Meldingen openbare ruimte

Binnen uiterlijk 1 tot 2 weken na uw melding handelen wij deze af.

In geval van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen.
Wij streven ernaar u een terugkoppeling te geven van de afhandeling van uw melding.