

Kwaliteitshandvest Dienstverlening



Wat mag u van gemeente Simpelveld verwachten?

Voorwoord



burgemeester mr. R. de Boer

Of het nu gaat om het aanvragen van een rijbewijs, een vergunning of ondersteuning op basis van de Wmo: gemeente Simpelveld wil haar burgers en bedrijven op een vriendelijke, correcte, betrouwbare en efficiënte manier helpen. Als u contact opneemt met de gemeente, dan mag u iets van ons verwachten. Dat hebben we vastgelegd in een kwaliteitshandvest.

In dit kwaliteitshandvest staat waar u op mag rekenen: bijvoorbeeld welke termijnen wij hanteren en welke kwaliteit wij leveren. Ook leest u hoe u zelf kunt meehelpen aan een betere dienstverlening.

Heeft u na het lezen van dit kwaliteitshandvest nog vragen of suggesties, dan kunt u deze mailen naar info@simpelveld.nl. U mag ons ook bellen of schrijven. De contactgegevens vindt u op pagina 3.

Richard de Boer
Burgemeester - Portefeuillehouder Dienstverlening

Dienstverlening afgestemd op uw behoeften

Gemeente Simpelveld streeft naar een optimale dienstverlening aan haar inwoners. In dit kwaliteitshandvest hebben wij vastgelegd hoe we dat doen. Wij zijn voortdurend aan de slag om onze dienstverlening verder aan te scherpen en af te stemmen op de behoeften van onze inwoners. Dat meten we door middel van evaluaties en onafhankelijke onderzoeken, zoals het burgeronderzoek. De resultaten hiervan vormen de basis voor de doorontwikkeling van de dienstverlening.

Dit betekent dat ook de inhoud van dit kwaliteitshandvest steeds in ontwikkeling blijft en aangepast wordt aan uw toekomstige behoeften.

Contactgegevens gemeente Simpelveld

Adres

Gemeentehuis Simpelveld
Markt 1
6369 AH SIMPELVELD

Postadres

Postbus 21000
6369 ZG SIMPELVELD

Telefoonnummer

De gemeente Simpelveld is bereikbaar via het telefoonnummer **045-544 83 83**.
Voor al uw vragen, meldingen of als u een medewerker wilt spreken, belt u dit nummer.

Wij zijn telefonisch bereikbaar* op:

Maandag	08.30 tot 12.30 uur en 13.30 tot 17.00 uur
Dinsdag	08.30 tot 12.30 uur en 13.30 tot 17.00 uur
Woensdag	08.30 tot 12.30 uur en 13.30 tot 19.00 uur
Donderdag	08.30 tot 12.30 uur en 13.30 tot 17.00 uur
Vrijdag	08.30 tot 12.30 uur

* Met uitzondering van Wmo. Wmo is alleen telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.

Voor spoedmeldingen (buiten onze telefonische bereikbaarheidsuren) bij gevaarlijke situaties die betrekking hebben op openbare werken, kunt u contact opnemen met onze Calamiteitendienst openbare ruimte via telefoonnummer **06-53 50 31 29**.

Internet

www.simpelveld.nl

E-mail

info@simpelveld.nl

Openingstijden

Onze openingstijden zijn:

Maandag	08.30 tot 12.30 uur
Dinsdag	08.30 tot 12.30 uur
Woensdag	08.30 tot 12.30 uur en 13.30 tot 19.00 uur
Donderdag	08.30 tot 12.30 uur
Vrijdag	08.30 tot 12.30 uur

Maar natuurlijk kunt u ook op afspraak langskomen.

Een vraag stellen

U kunt gemeente Simpelveld op verschillende manieren bereiken. U leest onderstaand hoe snel wij reageren en hoe wij omgaan met uw vraag.

Telefoon

Als u belt naar ons centrale nummer **045-544 83 83**, krijgt u een van onze medewerkers aan de lijn. Kan die uw vraag niet beantwoorden, dan verbinden wij u door met een medewerker die uw vraag wel kan beantwoorden. U wordt maximaal 2 keer doorverbonden. Is de medewerker niet bereikbaar, dan maken we een terugbelnotitie. Wij bellen altijd terug binnen twee werkdagen, tijdens kantooruren.

Post

Als u een brief stuurt naar de gemeente, dan verstuurt de gemeente binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Dit is voor u het bewijs dat uw brief is geregistreerd en dat wij deze gaan afhandelen. Vervolgens krijgt u binnen acht weken een inhoudelijke reactie op uw brief. In de regel is de inhoud daarmee afgehandeld. Mocht dit niet zo zijn, dan leest u in de brief waarom de afhandeling langer gaat duren en hoe lang wij daarvoor nodig hebben. Blijkt bij het in behandeling nemen van uw vraag dat er andere termijnen gelden, dan informeren we u hierover zo snel mogelijk.

E-mail

Als u een e-mail stuurt naar het algemene e-mailadres, info@simpelveld.nl, van de gemeente, dan verstuurt de gemeente binnen twee werkdagen per post een algemene ontvangstbevestiging. Dit is voor u het bewijs dat uw e-mail is geregistreerd en dat wij deze gaan afhandelen. Wij behandelen e-mail hetzelfde als brieven. U krijgt daarom binnen acht weken een inhoudelijke reactie op uw e-mail. Meestal is de inhoud daarmee afgehandeld. Mocht dit niet zo zijn, dan leest u in de brief waarom de afhandeling langer gaat duren en hoe lang wij daarvoor nodig hebben. Blijkt bij het in behandeling nemen van uw vraag dat er andere termijnen gelden, dan informeren we u hierover zo snel mogelijk.

Website

Op onze website vindt u informatie over producten en diensten van gemeente Simpelveld. U leest hier hoe u producten kunt aanvragen en wat u hiervoor nodig heeft. De informatie is correct, actueel en begrijpelijk. Wij zorgen ervoor dat onze website toegankelijk is.

Bezoek aan het gemeentehuis

Voor informatie kunt u bij de receptie terecht. Als de medewerkers van de receptie uw vraag niet kunnen beantwoorden, verwijzen zij u door naar een specialist. In de hal van het gemeentehuis vindt u allerlei brochures en flyers van diverse instanties en organisaties, die (in het verlengde van onze dienstverlening) ook iets voor kunnen betekenen. Ook liggen er stukken van de gemeente ter inzage.

Balies in het gemeentehuis

Voordat u naar het gemeentehuis komt, kunt u op onze website lezen wat u mee moet nemen om een product aan te vragen. U kunt tijdens bepaalde uren zonder afspraak binnenlopen (de openingstijden vindt u op pagina 3). Wij staan u binnen vijftien minuten te woord. In drukke periodes, zoals tijdens vakanties, kan de wachttijd toenemen.

Wilt u niet wachten, dan kunt u voor uw bezoek aan het gemeentehuis een afspraak maken. Het tijdstip van uw afspraak en de benodigde tijd, stemt u af met de betreffende ambtenaar. U kunt een afspraak maken via telefoonnummer **045-544 83 83**.

Ons team burgerzaken werkt echter niet op afspraak. Voor burgerzaken kunt u tijdens onze openingstijden zonder afspraak bij ons terecht.

Wij doen ons uiterste best uw privacy tijdens uw bezoek aan het gemeentehuis te waarborgen. Als u dat wenst is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

Bij ingewikkelde vraagstukken wijzen wij u zo nodig een contactpersoon toe.

Ondernemers

Ondernemers die gevestigd zijn in gemeente Simpelveld of die plannen hebben dit te gaan doen, kunnen zich met vragen wenden tot één van onze twee bedrijvencontactfunctionarissen. Bij de afhandeling van vragen, vergunningsaanvragen, etc. blijft de bedrijvencontactfunctionaris uw vaste aanspreekpunt.

Ondernemers kunnen zich via de centrale contactgegevens op pagina 3 melden bij gemeente Simpelveld. Wij verbinden u door met onze bedrijvencontactfunctionaris.

Bereikbaarheid burgemeester en wethouders

De burgemeester en wethouders houden spreekuren. Wilt u hiervan gebruikmaken? Maak dan een afspraak via het bestuurssecretariaat: **045-544 83 01**.

Contact met de gemeenteraad

Wilt u een vraag stellen of een gesprek met leden van de gemeenteraad? Dan kunt u contact opnemen met de raadsgriffie via telefoonnummer **045-544 83 83** of via de email: griffier@simpelveld.nl. Of per post via het postadres van de gemeente t.a.v. de raadsgriffier.

Producten en diensten aanvragen

Voor de meest gevraagde producten en diensten van de gemeente leest u in dit handvest hoe snel u een reactie kunt verwachten en hoe wij omgaan met uw vraag. Bij de minder gangbare producten en diensten wordt u door onze medewerkers geïnformeerd over de afhandeling en de termijnen.

Burgerzaken

De meeste producten zijn klaar terwijl u wacht. Bijvoorbeeld een uittreksel uit de Basisregistratie personen (BRP) of burgerlijke stand, aangifte van geboorte of overlijden, verklaring naamgebruik, erkenning van een ongeborn kind of een eigen verklaring voor een rijbewijs.

Reisdocumenten (identiteitskaarten en paspoorten) en rijbewijzen leveren wij binnen een week. Bij drukte tijdens vakantieperiodes kan de levertijd oplopen. Dit communiceren wij dan duidelijk en tijdig.

Spoedaanvragen voor documenten die gedaan zijn voor 14.00 uur leveren wij de volgende dag. Als dat niet mogelijk is, leggen we u uit waarom.

U kunt in het gemeentehuis zowel contant als middels een betaalautomaat betalen.

Heeft u een identiteitskaart nodig, maar bent u slecht ter been, woont u in een verzorgings- of verpleeghuis of heeft u een andere (medische) reden waardoor u niet persoonlijk naar het gemeentehuis kunt komen? Neem dan contact met ons op voor het maken van een afspraak bij u thuis. Wij handelen uw aanvraag bij u thuis af. Ook het document wordt bij u thuis bezorgd.

Wmo

Op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) beoordeelt gemeente Simpelveld uw melding van uw hulpvraag binnen zes weken. Als uit de melding van uw hulpvraag en de beoordeling door de gemeente een aanvraag voor een Wmo-voorziening voortvloeit, dan handelen wij deze aanvraag binnen twee weken af. Als de genoemde termijnen niet gehaald kunnen worden, dan wordt u hierover tijdig en gemotiveerd geïnformeerd. Er wordt dan ook aangegeven binnen welke termijn afhandeling wel mogelijk is.

Om die termijnen te kunnen halen, moet u op tijd de benodigde gegevens overleggen. Als u dit niet doet, wordt de afhandeltermijn verlengd of opgeschort.

U krijgt bij Wmo-zaken een contactpersoon toegewezen. Tijdens de periode dat u bij ons als cliënt geregistreerd staat, blijft hij/zij uw vaste aanspreekpunt (uitzonderingen daargelaten).

Wij bezoeken u zoveel mogelijk thuis. Dit doen wij om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van uw situatie.

Jeugd

Jeugdigen en ouders/wettelijk vertegenwoordigers kunnen een aanvraag voor een individuele voorziening indienen. Dat moet schriftelijk gebeuren, gericht aan het college. Een individuele voorziening bestaat uit jeugdhulp toegesneden op de jeugdige en/of zijn ouders/wettelijk vertegenwoordigers. De regels voor aanvragen zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht. Na ontvangst van de aanvraag geeft de gemeente binnen acht weken een beschikking. Als dat niet lukt, dan informeren we u hierover tijdig en gemotiveerd. Bovendien geven we aan binnen welke termijn u de beschikking dan wel ontvangt.

Om die termijnen te kunnen halen, moet u op tijd de benodigde gegevens overleggen. Doet u dit niet, dan wordt de afhandeltermijn verlengd of opgeschort.

U krijgt bij jeugdzaken een contactpersoon toegewezen. Tijdens de periode dat u bij ons als cliënt geregistreerd staat, blijft hij/zij uw vaste aanspreekpunt (uitzonderingen daargelaten).

Wij bezoeken u zoveel mogelijk thuis. Dit doen wij om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van uw situatie.

Werk en inkomen (participatie)

Inwoners van gemeente Simpelveld kunnen voor ondersteuning op gebied van werk en inkomen terecht bij ISD Kompas, de intergemeentelijke sociale dienst voor de gemeenten Simpelveld, Voerendaal en Nuth. Meer informatie vindt u op www.simpelveld.nl of op de site van ISD Kompas, www.isd-kompas.nl.

ISD Kompas is op werkdagen tussen 9.00 uur en 12.00 uur telefonisch bereikbaar op nummer **045-565 92 50**.

Melding over de openbare ruimte

Storingen en ongemakken aan de openbare ruimte kunt u doorgeven via het formulier op onze [website](#) of telefonisch op nummer **045-544 83 83**. Denk bijvoorbeeld aan de kapotte lamp van een lantaarnpaal, overhangende boomtakken, losliggende stoeptegels, vernielde of verwijderde borden, vernielde prullenbakken of een omgewaaide boom. De afhandeltermijn is afhankelijk van het soort melding en de omvang van het probleem. Onze medewerkers informeren u binnen drie werkdagen over de afhandeling van uw melding.

Voor spoedmeldingen (buiten onze telefonische bereikbaarheidsuren) bij gevaarlijke situaties die betrekking hebben op openbare werken, kunt u contact opnemen met onze Calamiteitendienst openbare ruimte via telefoonnummer **06-53 50 31 29**.

Melding Handhaving

Bij de gemeente kunt u een melding tot handhaving telefonisch (**045-544 83 83**) of via e-mail (info@simpelveld.nl) doorgeven. Denk bijvoorbeeld aan overlast hondenpoep, voertuigen die hinderlijk geparkeerd staan, illegale bouwwerken of geluidshinder. De afhandeltermijn van uw melding is afhankelijk van het soort melding en de omvang van het probleem.

N.a.v. uw melding nemen onze medewerkers zo snel mogelijk, maar altijd binnen twee werkdagen, telefonisch contact met u op. Onze medewerkers informeren u dan over de stappen die de gemeente zal ondernemen en wat de verwachte afhandeltermijn zal zijn.

Omgevingsvergunning

Voordat u een formele vergunningsaanvraag indient, kunt u een conceptaanvraag aan de gemeente voorleggen. Deze wordt samen met u doorgenomen. U ontvangt advies over hoe de formele aanvraag in te dienen.

I. Reguliere omgevingsvergunning

U krijgt binnen acht weken na ontvangst van uw aanvraag een schriftelijke beslissing op uw aanvraag voor een reguliere omgevingsvergunning. Wij kunnen deze termijn met maximaal zes weken verlengen. De reguliere procedure is van toepassing op de meest voorkomende en eenvoudige activiteiten, zoals bijvoorbeeld:

- bouwen
- bomen kappen
- inrit aanleggen

II. Uitgebreide omgevingsvergunning

De afhandeltermijn van een uitgebreide omgevingsvergunning is afhankelijk van diverse aspecten. De afhandeltermijn wordt per geval door onze medewerkers aan u kenbaar gemaakt. Als de verwachte afhandeltermijn overschreden zal gaan worden, informeren wij u hierover schriftelijk. De uitgebreide procedure geldt voor complexe activiteiten waaraan bijvoorbeeld milieuaspecten zijn verbonden of waarbij een afwijking van het bestemmingsplan aan de orde is.

Op www.omgevingsloket.nl kunt u via de 'vergunningencheck' zien óf u een vergunning nodig heeft. U kunt via de website een aanvraagformulier voor een omgevingsvergunning downloaden of digitaal indienen.

Drank- en horecaverunning

Voor het afhandelen van een volledige aanvraag voor een drank- en horecaverunning, worden wij geacht een redelijke termijn in acht te nemen. Deze termijn is afhankelijk van diverse aspecten en wordt daarom met u besproken bij het indienen van de aanvraag. We streven naar een afhandeling binnen acht weken.

Evenementenvergunning

Voor het afhandelen van een volledige aanvraag voor een evenementenvergunning, worden wij geacht een redelijke termijn in acht te nemen. Deze termijn is afhankelijk van diverse aspecten. Er wordt met u besproken welke stappen u moet doorlopen tijdens de behandeling.

U moet zelf rekening houden met de datum van het geplande evenement en de benodigde tijd voor het afhandelen van uw aanvraag. Neem daarom ruim van tevoren contact op met de gemeente om tijdig af te stemmen. Op onze website ([handboek evenementen organiseren](#)) vindt u per soort evenement de door ons gehanteerde termijnen.

Subsidie

De gemeente subsidieert verschillende initiatieven van inwoners en organisaties. Afhankelijk van de soort subsidie die u aanvraagt, moet u aan algemene maar ook aan specifieke voorwaarden voldoen. Deze voorwaarden staan beschreven in de gemeentelijke subsidieverordening en andere specifieke regelingen op onze [website](#).

Reageren op onze dienstverlening

Samen met u!

U heeft in dit kwaliteitshandvest onze beloften aan u kunnen lezen. Maar u kunt ook iets voor ons betekenen.

- Wij verwachten van u dat u onze medewerkers met respect behandelt.
- U geeft onze medewerkers de ruimte om hun werk goed te doen. Zij geven aanwijzingen niet voor niets. Wij verwachten van u dat u deze opvolgt.
- Agressie jegens onze medewerkers wordt niet getolereerd. Wij doen bij agressie altijd aangifte bij de politie.

Ideeën en suggesties

U kunt ons helpen de dienstverlening verder te verbeteren. Heeft u een idee of opmerking? Dan kunt u deze doorgeven via info@simpelveld.nl.

Klachten

Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, dus over de manier waarop u bent geholpen, dan kunt u een klacht indienen. Voor alle duidelijkheid: het gaat dan niet over een losliggende tegel of kapotte straatverlichting, maar over het gedrag van een van onze medewerkers. Een klacht over onze dienstverlening kunt u schriftelijk indienen bij de gemeente t.a.v. het college van burgemeester en wethouders. U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij nemen daarna zo snel mogelijk contact met u op om de klacht te bespreken en te zoeken naar een oplossing. Wij streven ernaar dit binnen zes weken te realiseren.