

Kwaliteitshandvest



De gemeente Krimpenerwaard zorgt voor zaken die in uw buurt spelen of direct voor u van belang zijn. Als inwoner staat u voor ons centraal. We willen met onze dienstverlening in uw behoefte voorzien. Leidend is daarbij de vraag die u ons stelt of de service die u van ons wenst.

In ons kwaliteitshandvest vertellen wij u wat u van onze dienstverlening mag verwachten. De servicenormen in dit kwaliteitshandvest zijn duidelijke beloften waar u ons op aan mag spreken.

Wat mag u in ieder geval van ons verwachten?

- Afspraak is afspraak.
- We staan u vriendelijk en deskundig te woord.
- Wij informeren u goed, zodat u weet waar u aan toe bent.
- Onze diensten en producten zijn goed bereikbaar via meerdere kanalen: onze website, de balie, per brief, e-mail, telefoon, WhatsApp en social media.

Hieronder kunt u lezen wat dat betekent bij contact met de gemeente, om welke producten en diensten het gaat, de samenwerking met u en hoe we u informeren.

1. Contact met de gemeente

U kunt 24 uur per dag terecht op www.krimpenerwaard.nl. Veel producten en diensten kunt u hier online afnemen. Ook vindt u hier alle informatie over de gemeente. Beschikt u niet over internet, dan kunt u ons bellen via 14 0182.

1.1. Website www.krimpenerwaard.nl

- a. De website is goed toegankelijk. De informatie erop is correct, actueel, begrijpelijk en volledig.
- b. Op de website staan al onze diensten en wat u daarvoor moet doen of mee moet nemen. Ook vindt u op de website de formulieren om een aanvraag in te dienen.
- c. Veel zaken kunt u 24 uur per dag digitaal regelen via de website.
- d. Bij het indienen van een digitaal formulier ontvangt u direct een bevestiging van ontvangst.

1.2. Telefoon (14 0182)

- a. We staan u zo snel mogelijk te woord. De gemiddelde wachttijd is 30 seconden.
- b. We streven ernaar om u in 1 keer door te verbinden naar de juiste medewerker.
- c. Als we u niet door kunnen verbinden, maken we een terugbelafpraak. U wordt dan binnen 2 werkdagen of op de afgesproken datum en tijd teruggebeld.

1.3. Brief of e-mail

Naar Postbus 51, 5280 AB Stolwijk of info@krimpenerwaard.nl.

- a. We sturen u direct een bevestiging van ontvangst.
- b. U ontvangt binnen 5 werkdagen inhoudelijk een antwoord van ons óf
- c. U ontvangt een bericht met het registratienummer van uw brief of e-mail. Hierin staat ook welke afdeling uw vraag behandelt en wanneer u antwoord krijgt.
- d. De afdeling die uw vraag behandelt, geeft binnen 8 weken een inhoudelijk antwoord.
- e. Als het langer gaat duren om inhoudelijk antwoord te geven dan krijgt u hierover bericht. We geven aan wat de reden is en wanneer we uw brief of e-mail wel beantwoorden.

1.4. Ons Klant Contact Centrum in Stolwijk

Op dit bezoekadres kunt u terecht voor o.a. geboorte en overlijden, huwelijk en geregistreerd partnerschap, paspoort, rijbewijs, gehandicaptenparkeerkaart, uittreksels en verhuizing.

Wij werken op afspraak, zodat u geholpen wordt op het afgesproken tijdstip.

- a. Voor een bezoek aan de balie kunt u een afspraak maken via onze website of per telefoon (14 01820). U kunt meestal binnen 2 werkdagen bij ons terecht.
- b. Wij helpen u op het afgesproken tijdstip. De wachttijd is maximaal 5 minuten.
- c. Wilt u geholpen worden in een afzonderlijke ruimte? Dan zorgen we daarvoor.

1.5. WhatsApp (06 83 89 36 00)

- a. U ontvangt tijdens kantooruren binnen 2 uur een bevestiging van uw WhatsApp-bericht.
- b. Binnen 1 werkdag reageren we inhoudelijk op uw vraag of melding.

2. Onze producten en diensten

Informatie over al onze producten en diensten vindt u op onze website. Hieronder vindt u de servicenormen voor de meest gebruikte en belangrijke producten en diensten.

2.1. Melding openbare ruimte

De openbare ruimte is de verzamelnaam voor de plekken die we allemaal gebruiken, zoals pleinen, wegen, sportvelden en parken. Is daar iets niet in orde, omdat het bijvoorbeeld onveilig, kapot of vervuild is? Doe dan een melding openbare ruimte bij de gemeente.

- a. Uw melding kunt u 24 uur per dag doorgeven op onze website of via de Melddesk app.
- b. U hoort binnen 10 werkdagen wat er met uw melding gebeurt.
- c. In geval van gevaar, kans op schade en letsel, ondernemen wij binnen 24 uur actie.

2.2. Werk en inkomen

De gemeente is ervoor verantwoordelijk dat iedereen die kan werken aan de slag gaat. We hebben diverse re-integratietrajecten om u daarbij te ondersteunen.

U kunt gebruik maken van de minimaregelingen of individuele inkomenstoelage als u langdurig een laag inkomen heeft en geen zicht heeft op inkomensverbetering.

- a. Informatie over werk en inkomen vindt u op www.samenindekrimpenerwaard.nl.
- b. U kunt een financiële tegemoetkoming op grond van de minimaregelingen aanvragen. U ontvangt dan binnen 8 weken het besluit en de tegemoetkoming, als deze is toegekend. Dit kan zijn voor activiteiten gericht op participatie en/of werk, maatschappelijke participatie voor AOW-gerechtigden, computeraanschaf of schoolkosten.
- c. U hoort binnen 8 weken ons besluit over uw aanvraag voor individuele inkomenstoelage, individuele studietoelage, een uitkering voor oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werknemer/zelfstandige of de verstrekking van (bijzondere) bijstand.

2.3. Samenleving en zorg

Bij Loket Samenleving en Zorg kunt u terecht als u vragen heeft of problemen ervaart op het gebied van wonen, zorg en ondersteuning. Hierbij kunt u denken aan het voeren van uw huishouden, uw woonsituatie, uzelf verplaatsen in en om uw woning, vervoer, anderen ontmoeten, sociale contacten aangaan, dagbesteding, zelfredzaamheid, opvoeden, financiën en zorg voor een ander.

- a. Informatie over samenleving en zorg vindt u op www.samenindekrimpenerwaard.nl.
- b. U kunt een melding doen over uw vraag of probleem bij het Loket Samenleving en Zorg. Dat kan telefonisch via 14 0182 of digitaal via www.samenindekrimpenerwaard.nl.
- c. Binnen 6 weken na de melding gaan we met u in gesprek.
- d. Als u of uw kind in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, dan ontvangt u de beschikking binnen 2 weken nadat u het ondertekende ondersteuningsplan naar ons toe heeft gestuurd.
- e. We nemen tijdig contact met u op als dit niet binnen 2 weken lukt (bijvoorbeeld omdat we deskundigen moeten raadplegen).
- f. U kunt een aanvraag indienen voor leerlingenvervoer (voor het lopende of volgende schooljaar). Wij nemen binnen 8 weken een besluit over uw aanvraag.
- g. Het kost meer tijd als er extern advies nodig is. Wij brengen u daarvan op de hoogte en laten weten wanneer het besluit wel genomen kan worden.

Organisaties of instellingen binnen de gemeente die activiteiten organiseren die bijdragen aan een bepaald maatschappelijk effect in de samenleving kunnen subsidie aanvragen. Het gaat daarbij om activiteiten en resultaten die van belang zijn voor de inwoners van de gemeente Krimpenerwaard en inhoudelijke invulling geven aan het beleid waar de gemeente voor staat.

- h. U kunt een aanvraag voor een eenmalige subsidie indienen. U ontvangt binnen 8 weken ons besluit. Als de subsidie wordt toegekend, ontvangt u tegelijk de tegemoetkoming.
- i. Bij een jaarlijkse subsidieaanvraag laten we u vóór 1 november weten of u deze subsidie volgend jaar ook weer krijgt.

2.4. Bouwen en wonen

Voor bepaalde werkzaamheden aan of om uw huis//bedrijfspand heeft u een omgevingsvergunning nodig. Bijvoorbeeld als u gaat (ver)bouwen, slopen of een boom wilt kappen.

In een bestemmingsplan staat hoe de grond in een gebied en de gebouwen die daarop staan gebruikt mogen worden (bijv. bestemd voor bedrijven of juist alleen voor woningen).

- a. U kunt de bestemmingsplannen bekijken via onze website bij [Bestemmingsplannen](#) of op www.ruimtelijkeplannen.nl. Gaat het om bestemmingsplannen die in procedure zijn? Daarvan kunt u een papieren versie inzien op ons kantoor in Stolwijk.
- b. U kunt een aanvraag indienen voor een omgevingsvergunning. U ontvangt binnen 8 weken onze beslissing als uw aanvraag compleet is.
- c. De afhandeling neemt meer tijd in beslag als wettelijk een langere procedure verplicht is (bijvoorbeeld bij 6 weken ter inzagelegging). Wij nemen dan binnen 26 weken een beslissing.
- d. Soms is een verlenging nodig om uw aanvraag goed te kunnen beoordelen. Dit doen we om de kans te vergroten op een positief besluit.
- e. U kunt een gehandicaptenparkeerplaats bij uw woning of werkplek aanvragen. Dat kunt u doen als u een gehandicaptenparkeerkaart heeft. Voor beide kunt u terecht bij het Klant Contact Centrum. Binnen 8 weken krijgt u antwoord op uw aanvraag. Daarna duurt het nog enkele weken voordat de parkeerplaats is aangelegd.

2.5. Evenementen

Wilt u een evenement organiseren, dan heeft u daarvoor een vergunning of ontheffing nodig. U kunt altijd een afspraak maken voor uitleg en ondersteuning bij het doen van een aanvraag. De gemeente kan u helpen bij uw evenement door het uitlenen van materialen als: dranghekken, afzetlint en een verkeersafzetting.

- a. Op onze website www.krimpenerwaard.nl vindt u informatie over een evenement organiseren en de benodigde vergunningen of ontheffingen.
- b. U kunt een aanvraag indienen voor een kleinschalig evenement. Wij nemen binnen 2 weken een beslissing als uw aanvraag compleet is.
- c. Voor grotere evenementen is soms overleg buiten onze organisatie nodig, bijvoorbeeld met de brandweer of de provincie. In dat geval nemen wij binnen 12 weken een beslissing.
- d. Als u als particulier een aanvraag indient voor een drank- en horecavergunning, nemen wij binnen 8 weken een beslissing.
- e. Voor een vereniging of stichting is voor de aanvraag van een drank- en horecavergunning extern advies van Rijksoverheidsdiensten nodig. Daardoor duurt het langer en dan nemen we binnen 6 maanden een beslissing.
- f. Om uw aanvraag goed te kunnen beoordelen, hebben we soms meer tijd nodig. We laten u dit dan 2 weken voor het einde van de termijn weten.

3. Samenwerken

Goede producten en diensten komen samen met u tot stand. Hebben wij u goed geholpen? Dat vinden wij fijn om te horen. Laat het ons en anderen weten, bijvoorbeeld via social media! Hebben wij iets niet goed gedaan..., dan horen wij dat ook graag van u!

Samen met u zoeken we naar een oplossing.

3.1. Klacht

Wij hebben een klachtencoördinator.

- a. Bent u niet tevreden over de wijze waarop de gemeente (ambtenaar of bestuurder) zich heeft gedragen? Dan kunt u een klacht indienen. Dit kan door ons te bellen (via 14 0182), een brief of e-mail te sturen of het klachtenformulier op onze website in te vullen.
- b. U ontvangt binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging van uw klacht. Hierin staat het registratienummer van uw klacht en de afdeling die uw klacht behandelt.
- c. Binnen 5 werkdagen nemen wij contact met u op over de afhandeling van uw klacht.
- d. Wij beantwoorden uw klacht inhoudelijk binnen 6 weken.
- e. Wanneer daarvoor een reden is, kunnen wij deze termijn met 4 weken verlengen. Dit laten we u dan uiterlijk 2 weken voor het einde van de termijn weten.

3.2. Bezwaarschrift

- a. U kunt een bezwaarschrift indienen tegen een besluit. Wij nemen dan binnen 5 werkdagen contact met u op.
- b. Binnen 2 weken ontvangt u bericht over de procedure. Wij laten u weten wanneer u de uitnodiging voor de hoorzitting kunt verwachten.
- c. Wij laten het u weten als de zaak te ingewikkeld is om binnen deze termijn te antwoorden. Wij geven dan aan wat de reden van de vertraging is en wanneer u het tijdstip van de hoorzitting wel kunt verwachten.

4. Wij houden u op de hoogte

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, informeren wij u actief.

4.1 Herinneringsbrief

- Als uw reisdocument (paspoort of identiteitskaart) verloopt dan krijgt u een brief van ons ter herinnering. Bent u aangesloten op MijnOverheid, dan krijgt u dit bericht via uw Berichtenbox.

4.2 Facebook en Twitter

- Actueel nieuws en informatie over activiteiten en evenementen in en om de gemeente vindt u op Facebookpagina [gemeentekrimpenerwaard](#) en via twitter [@Krimpenerwaard](#).

4.3 Informatiegids

- In de gemeentegids geven we informatie over gemeentelijke diensten en openingstijden. Daarnaast biedt het een overzicht van alle verenigingen, organisaties en instellingen in de Krimpenerwaard.

4.4. Gemeentepagina in Het Kontakt

- Openbare bekendmakingen en ander nieuws publiceren we wekelijks in Het Kontakt en op onze website.

4.5. Abonneren op plannen in uw omgeving

- Wilt u eenvoudig op de hoogte blijven van de officiële bekendmakingen? Dat kan met de gratis e-mailservice of de app van 'Over uw buurt' (<https://overuwbuurt.overheid.nl>). Informatie over uw buurt, zoals vergunningen, plannen en regelgeving, kunt u online inzien (<https://www.ruimtelijkeplannen.nl>).

5. Hulp voor een gemakkelijkere service

Een goede voorbereiding kan u helpen vlotter en gemakkelijker zaken te doen met de gemeente. Kijk daarvoor op onze website.

5.1 Digitaal regelen

- We bieden u steeds meer de mogelijkheid om zaken af te handelen via internet. Kijk op de website om te zien wat er al mogelijk is.

5.2 Uw bezoek thuis voorbereiden

- Op de website laten we weten wat u mee moet nemen voor bijvoorbeeld de aanvraag van een paspoort of het ophalen van een rijbewijs. U kunt thuis al formulieren invullen en printen.

5.3 Service op afspraak

- Wij werken op afspraak. Via www.krimpenerwaard.nl kunt u 24 uur per dag een afspraak maken.

5.4 Reisdocumenten aan huis

- We bieden u de mogelijkheid om reisdocumenten gratis te laten bezorgen ('s avonds en in het weekend tegen betaling). U hoeft dan alleen voor de aanvraag naar het KCC te komen.

5.5 Bezoek bij u aan huis

- Bent u niet in staat om ons te bezoeken? Dan kunnen we samen bespreken hoe wij u van dienst kunnen zijn, bijvoorbeeld door een bezoek bij u aan huis.