

Kwaliteitshandvest

'Welke service mag u van ons verwachten?'

Maart 2023

Gemeente  Ommen



Welkom

De inwoners staan bij alles wat Ommen doet, steeds op de eerste plaats. We willen een nabije overheid zijn. Dit betekent dat wij onze dienstverlening dicht bij onze inwoners organiseren. We zijn gastvrij, toegankelijk en zichtbaar. In onze contacten met de inwoners zijn wij herkenbaar, betrouwbaar, persoonlijk en stralen we uit dat wij onze inwoners begrijpen/ verstaan.

Wij communiceren eerlijk en tijdig met onze inwoners. Hiervoor gebruiken wij een breed scala aan online en offline communicatiemiddelen. We gebruiken duidelijke en eenvoudige taal. We bedienen onze inwoners zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen vanuit het principe 'online waar het kan en face-to-face waar nodig en altijd persoonlijk'. Onze dienstverlening is eigentijds en sluit aan bij de behoefte van onze inwoners

Om een optimale dienstverlening te kunnen bieden, hebben wij servicenormen opgesteld. Zo weet u wat u van ons mag verwachten en waar u ons op aan kunt spreken. Elk jaar evalueren wij samen met onze inwoners de servicenormen, bijvoorbeeld in de vorm van een enquête. Uw feedback gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren. Zo blijven we samen met u werken aan een optimale dienstverlening.

Op de volgende pagina's kunt u lezen wat u van ons kunt verwachten als u contact heeft aan de balie of per telefoon, als u informatie zoekt op onze website, een bericht stuurt via de e-mail/social media, of als u een brief of factuur stuurt. Maar eerst krijgt u wat tips voor wat u zelf kunt doen om snel en goed geholpen te worden.

Tips voor snelle service

- Voordat u naar het gemeentehuis gaat, kunt u onze website bezoeken: www.ommen.nl. Hier staat veel informatie over onze producten en diensten. Ook kunt u hier al veel zaken online regelen. Hoe dit gaat, wordt op de website aangegeven.
- Wij werken zo veel mogelijk op afspraak, zodat wij u zo goed mogelijk kunnen helpen en om u niet te laten wachten. Voor het maken van een afspraak met één van onze medewerkers kunt u ons tussen 08.00 en 17.00u bellen via 14 0529. Voor burgerzaken (paspoort, ID-kaart, verhuizingen etc.) kunt u ook online een afspraak inplannen, dit kan via onze website.
- Zorg dat u alle papieren die u nodig heeft om een product aan te vragen of af te halen, ook bij u heeft. U kunt deze informatie vinden op de website.

Persoonlijke gegevens

- Wij beschermen uw privacy en gaan zorgvuldig om met uw gegevens. Persoonlijke gegevens en informatie met een vertrouwelijk karakter gebruiken we alleen voor de doelen waarvoor ze zijn bestemd.

Contactgegevens gemeente Ommen

Bezoekadres: Chevalleraustraat 2, 7731 EE Ommen

Postadres: Postbus 100, 7730 AC Ommen

Telefoon 14 0529 (zonder kengetal)

Website: www.ommen.nl

E-mail: gemeente@ommen.nl

Social Media:

Facebook: [facebook.com/gem.ommen](https://www.facebook.com/gem.ommen)

Twitter: twitter.com/gemeenteommen

Instagram: <https://www.instagram.com/gemeenteommen>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/gemeente-ommen>



Bezoek aan het gemeentehuis

Bij een bezoek aan het gemeentehuis kunt u het volgende van ons verwachten:

- u wordt gastvrij ontvangen;
- ruimtes zijn voor iedereen vrij en goed toegankelijk, ook voor mindervaliden;
- er is een prettige wachtruimte met wifi en koffie/thee;
- er zijn medewerkers van uw gemeente die voor u herkenbaar zijn;
- wij doen ons best om u binnen 5 minuten te helpen (burgerzaken alleen op afspraak);
- wij bieden voldoende privacy en staan u desgewenst te woord in een aparte ruimte.

In het gemeentehuis werken we met twee balies:

1. de Publieksbalies (burgerzaken): alleen op afspraak te bezoeken.
2. de Informatiebalie (receptie): zowel met als zonder afspraak te bezoeken.

Openingstijden van de balies in het gemeentehuis:

- maandag, dinsdag en donderdag van 08.30 tot 17.00 uur;
- woensdag van 08.30 tot 19.00 uur;
- vrijdag van 08.30 tot 12.30 uur.

Afspraak maken

Een afspraak maken voor de **publieksbalie (burgerzaken)** kan via www.ommen.nl: (direct link: <https://diensten.ommen.nl/afspraken>).

- u ziet in één oogopslag welke data en tijdstippen beschikbaar zijn;
- u kunt voor meerdere personen tegelijk een afspraak maken;
- u kunt uw afspraak op een later moment online wijzigen of annuleren. Dat kan via de link in de bevestigingsmail, die u ontvangt bij het maken van een afspraak;
- u kunt een afspraak ook telefonisch maken via 14 0529 of via de informatiebalie in het gemeentehuis.

Door op afspraak te werken, wordt een eventuele wachttijd zoveel mogelijk voorkomen en kan de medewerker optimale kwaliteit leveren, omdat vooraf bekend is waarom u langskomt.

Wij doen ons best om u binnen 5 minuten te helpen.

De **informatiebalie** is zowel met als zonder afspraak te bezoeken. U kunt hier terecht als u met een medewerker van de gemeente (anders dan publieksdienst (burgerzaken)) een afspraak heeft. U kunt hier ook terecht met vragen over alle producten en diensten van de gemeente en voor de ter inzage liggende aanvragen en verleende vergunningen. Als de medewerker uw vraag niet kan beantwoorden, dan wordt er een collega bijgehaald of er wordt een terugbelnotitie gemaakt.



Telefoon

Als u naar de gemeente belt, dan kunt u het volgende van ons verwachten.

Bereikbaarheid

U kunt de gemeente op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur bereiken op het telefoonnummer: 14 0529. Onze medewerkers nemen uw telefoontje zo snel mogelijk op.

Storingsnummer

Bij calamiteiten in de openbare ruimte kunt u ook buiten kantooruren bellen met 14 0529.

Doorverbinden

De medewerker die u aan de telefoon krijgt probeert uw vraag direct te beantwoorden. Als de medewerker uw vraag niet kan beantwoorden en hij/zij verbindt u door, dan gebeurt dit maar één keer. U hoeft uw verhaal niet nog een keer te vertellen aan de medewerker met wie wij u doorverbinden. Dit doet de medewerker met wie u al heeft gesproken.

Terugbelnotities

Als de medewerker met wie wij u doorverbinden de telefoon niet op kan nemen, neemt de eerste medewerker met wie u sprak uw telefoontje weer over. Deze medewerker vertelt dan dat hij/zij er voor zorgt dat u wordt teruggebeld en maakt daarvoor een terugbelverzoek/notitie. Dit betekent dat u binnen drie werkdagen wordt teruggebeld door een medewerker van de gemeente die uw vraag of verzoek kan afhandelen.

Post

Als u een brief of aanvraag per post naar de gemeente wilt sturen, dan kan dit naar het volgende postadres: Gemeente Ommen, Postbus 100, 7730 AC OMMEN.

Wilt u de brief/aanvraag afgeven, dan kan dit in de brievenbus (rechts naast de hoofdingang) of bij de informatiebalie van het gemeentehuis aan de Chevalleraustraat 2, 7731 EE Ommen.

U ontvangt zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging. Indien mogelijk ontvangt u met de ontvangstbevestiging een inhoudelijk antwoord, is dit niet mogelijk dan vermelden wij binnen welke termijn u een antwoord krijgt.



Online

Website

U kunt de gemeente 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereiken via www.ommen.nl. Wij streven naar de website zoveel mogelijk aan te passen voor auditief, visueel en motorisch gehandicapten. Op deze website kunt informatie vinden over alle producten en diensten van de gemeente. Een product is bijvoorbeeld uw aanvraag voor een paspoort of het doorgeven van een verhuizing. Ook kunt u er informatie vinden over de organisatie en het bestuur. Steeds meer producten kunt u online regelen.

Bij de producten en diensten staat aangegeven hoe u (het beste) contact kan opnemen met de gemeente, hetzij aanvragen kunt indienen.

Contactformulier

Het contactformulier op www.ommen.nl kunt u gebruiken voor vragen, opmerkingen of meldingen voor de gemeente Ommen. U ontvangt binnen 5 werkdagen een reactie. Als wij uw vraag niet binnen deze termijn kunnen beantwoorden, laten wij u weten wanneer wij dat wél kunnen. U ontvangt na het verzenden van het contactformulier automatisch een ontvangstbevestiging.

Meldingsformulier openbare ruimte

Als bij u in de buurt iets kapot is of als er afval op straat ligt, dan kunt u hiervan melding maken via www.ommen.nl. Is er een onveilige situatie? Bel dan naar telefoonnummer 14 0529. Dit kan ook buiten kantooruren.

1. Uiterlijk binnen twee werkdagen melden wij u wat er met uw melding gebeurt.
2. In geval van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen drie uur actie ondernomen.

E-mail

U kunt uw vraag of opmerking ook via de e-mail naar de gemeente sturen, dit kan naar gemeente@ommen.nl. U ontvangt binnen 5 werkdagen een reactie. Dit is een antwoord op uw vraag of wij laten u dan weten wanneer u een antwoord kunt verwachten. U ontvangt na het verzenden van de e-mail een automatische ontvangstbevestiging.

Social media

U kunt de gemeente ook bereiken via social media. Dit kan via:

- Facebook: <https://www.facebook.com/gem.ommen>
- Twitter: <https://twitter.com/gemeenteommen>
- Instagram: <https://www.linkedin.com/company/gemeente-ommen>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/gemeente-ommen>



Hier kunt u de gemeente rechtstreeks een vraag stellen of een melding indienen. Wij beantwoorden uw vragen die op werkdagen binnenkomen, binnen één werkdag. Wanneer wij uw vraag niet binnen één werkdag kunnen beantwoorden, dan ontvangt u een bericht binnen welke termijn u een antwoord kunt verwachten.

De social media zijn niet bedoeld voor het delen van vertrouwelijke informatie of het doorgeven van een losliggende stoeptegel, afval op straat of andere zaken in de openbare ruimte



Facturen

Facturen kunnen gestuurd worden aan facturen@ommen.nl.

Als u ons een factuur heeft gestuurd, dan betalen wij deze binnen 30 dagen na ontvangstdatum, zolang:

- de factuur voldoet aan de [wettelijke eisen\(externe link\)](#);
- de factuur gericht is aan de gemeente Ommen;
- de juiste door de gemeente Ommen op te geven betalingskenmerken;
- er een correcte levering heeft plaatsgevonden van diensten en/of goederen.

Vragen over facturen worden binnen drie werkdagen beantwoord.



Samenvatting servicenormen 'Wat beloven wij u?'

Onze inwoners staan bij alles wat wij doen, steeds op de eerste plaats. Wij communiceren open en eerlijk. U ontvangt service op maat, waarbij wij gastvrij werken, kwaliteit leveren en betrouwbaar zijn. Wij bedienen onze inwoners zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en face-to-face waar nodig en altijd persoonlijk en gastvrij'. Persoonlijke gegevens en informatie met een vertrouwelijk karakter gebruiken we alleen voor de doelen waarvoor ze zijn bestemd.

Bezoek aan het gemeentehuis

- U wordt altijd gastvrij ontvangen.
- Onze balies zijn goed toegankelijk en makkelijk te vinden.
- Wij doen ons best om u binnen 5 minuten te helpen (burgerzaken alleen op afspraak);
- Wij bieden voldoende privacy en staan u desgewenst te woord in een aparte ruimte.

Telefoon

- Wij zijn op werkdagen bereikbaar tussen 08.30 en 17.00 uur op 14 0529
- Wij proberen uw vraag direct te beantwoorden. Mocht dit niet lukken dan verbinden wij u door of wij maken een terugbelnotitie. U wordt dan binnen drie werkdagen teruggebeld.
- Voor noodgevallen en meldingen in de openbare ruimte, waarvoor direct actie noodzakelijk is, kunt u ons 24 uur per dag en 7 dagen in de week bereiken via het telefoonnummer 14 0529.

Post

- U ontvangt zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging.
- Indien mogelijk ontvangt u met de ontvangstbevestiging direct een inhoudelijk antwoord, is dit niet mogelijk dan vermelden wij binnen welke termijn u een antwoord krijgt.

Online

- Onze website www.ommen.nl is 24 uur per, 7 dagen in de week bereikbaar.
- De informatie op onze website is actueel, correct en gemakkelijk te vinden.
- Wanneer u ons mailt via gemeente@ommen.nl of gebruik maakt van het contactformulier op www.ommen.nl dan ontvangt u direct een ontvangstbevestiging. Vervolgens ontvangt u binnen 5 werkdagen een reactie.
- Wanneer u een bericht stuurt via Facebook, Twitter, Instagram of LinkedIn krijgt u binnen één werkdag een reactie.

Facturen

- Facturen worden binnen 30 dagen betaald, als deze op de juiste wijze zijn ingediend.
- Vragen over facturen worden binnen drie werkdagen beantwoord.

Onze servicenorm niet gehaald?

Natuurlijk willen wij onze vastgestelde servicenormen halen. Lukt dit niet en/of bent u niet tevreden over onze dienstverlening, dan vragen wij u dat bij ons te melden. Uw reactie is waardevol voor ons, want zo kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren.



Een bezwaar of klacht

Stel: u bent het niet eens met een beslissing van de gemeente. Of u voelt zich door de gemeente of een medewerker van de gemeente niet correct behandeld. Dan kunt u een bezwaar of een klacht indienen.

Bezwaar maken

Tegen vrijwel elk besluit van de gemeente kunt u, als u belanghebbende bent, bezwaar maken. Hiervoor kunt u binnen zes weken een bezwaarschrift indienen. Deze termijn start op de dag nadat het besluit is bekendgemaakt. Een bezwaarschrift wordt alleen in behandeling genomen als het voldoet aan een aantal eisen. Deze eisen staan in het besluit genoemd. U kunt kosteloos een bezwaarschrift per post indienen op het volgende adres: Gemeente Ommen, Postbus 100, 7730 AC Ommen.

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van uw bezwaarschrift. Hierin staat ook aangegeven dat de onafhankelijke Commissie Bezwaarschriften, benoemd door de gemeente Ommen, het bezwaarschrift in behandeling neemt. De gemeente moet binnen twaalf weken (gerekend vanaf het einde van de bezwaartermijn) een beslissing nemen op uw bezwaarschrift. Deze termijn kan met zes weken worden verlengd.

Uw bezwaarschrift wordt in behandeling genomen door de onafhankelijke Commissie Bezwaarschriften. In de meeste gevallen krijgt u de gelegenheid om uw bezwaarschrift mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting van de Commissie Bezwaarschriften. U ontvangt twee weken voor de hoorzitting een uitnodiging van het Secretariaat Commissie Bezwaarschriften. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt en de Commissie Bezwaarschriften brengt een advies uit aan het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen (gemeenteraad, college van burgemeester en wethouders of de burgemeester). Van het verslag en het advies van de Commissie Bezwaarschriften ontvangt u een afschrift.

Tegen bepaalde besluiten is rechtstreeks beroep mogelijk, mits er een zienswijze is ingediend. Als dit van toepassing is staat dit altijd vermeld in het besluit.

Klachten

Als u niet tevreden bent over de wijze waarop u door de gemeente of een medewerker van de gemeente bent of wordt behandeld, of een te lange doorlooptijd op uw (aan)vraag, dan kunt u een klacht indienen. U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen. Schriftelijke klachten kunt u sturen naar:

Gemeente Ommen
t.a.v. de Klachtencoördinator
Postbus 100, 7730 AC Ommen

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van uw ingediende klacht. Hierin staat ook aangegeven dat de Klachtencoördinator de klacht in behandeling neemt.

In de meeste gevallen krijgt u de gelegenheid om uw klacht nog eens mondeling toe te lichten. U kunt zich daarbij laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Ook degene waarover u klaagt wordt gehoord. Het horen van beide partijen kan afzonderlijk van elkaar of gelijktijdig gebeuren. In beide gevallen wordt een verslag gemaakt.

Binnen zes weken na ontvangst van uw klacht krijgt u een brief en een rapportage van de gemeente, waarin gemotiveerd wordt aangegeven hoe uw klacht wordt afgedaan. Bij bijzondere omstandigheden kan de termijn van beantwoording met vier weken worden verlengd.

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht dan kunt u een brief sturen naar de Nationale Ombudsman, waar de gemeente Ommen bij aangesloten is.



Gemeentehuis

Chevallerastraat 2 te Ommen

Correspondentie-adres

Postbus 100, 7730 AC Ommen

Internet: www.ommen.nl

E-mail: gemeente@ommen.nl

Telefoon: 14 0529