



Kwaliteitshandvest Dienstverlening

“Zeggen wat je doet
en doen wat je zegt”

*Een belofte over de kwaliteit van onze
dienstverlening en wat u als inwoner
van ons kunt verwachten.*

GEMEENTE

NOARD
EAST FRYSLÂN

Algemene informatie gemeente Noardeast-Fryslân

Bezoekadres

Locatie Dokkum
Koningstraat 13
9101 LP Dokkum

Locatie Kollum
Van Limburg Stirumweg 18
9291 KB Kollum

Locatie Ferwert
Hegebeintumerdyk 2
9172 PJ Ferwert

Voor de afdeling Vergunningen en de afdeling Sociaal Domein kunt u terecht op de volgende locatie:

Gemeentehuis Damwâld
Hynstebloom 4
9104 BR Damwâld

Postadres

Algemeen
Postbus 13
9290 AA Kollum
Email: info@noardeast-fryslan.nl

Bestuur
Gemeente Noardeast-Fryslân t.a.v. college van B en W of gemeenteraad
Postbus 13 (postadres)
9290 AA Kollum
Email: info@noardeast-fryslan.nl

Telefoonnummers

De gemeente is bereikbaar op het algemene telefoonnummer: (0519) 29 88 88.
U kunt ons telefonisch bereiken op de onderstaande tijden:
Maandag tot en met donderdag: 08:30 - 16:30 uur.
Vrijdag: 08:30 - 12:00 uur.

Website

De gemeentelijke website is bereikbaar op www.noardeast-fryslan.nl

Social media

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



WhatsApp (06) 120 830 46



Twitter



Facebook

Inleiding

De gemeente Noardeast-Fryslân is er voor de inwoners van de gemeente. Wij vinden het belangrijk dat we duidelijkheid scheppen over onze dienstverlening. Wat kunt u als inwoner van ons verwachten? Daarom hebben wij een kwaliteitshandvest gemaakt. Hierin hebben wij servicenormen vastgelegd. Servicenormen zijn beloften over de kwaliteit van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld over persoonlijke en telefonische contacten, digitale dienstverlening en postafhandeling. Op de website is per product en dienst direct zichtbaar wat wij beloven. U kan en mag ons hieraan houden en over aanspreken. Elk jaar evalueren wij deze servicenormen. Wij betrekken u als inwoner hierbij door bijvoorbeeld een enquête te houden. Resultaten hieruit nemen wij mee en zo nodig passen wij de servicenormen aan. Zo kunnen we samen blijven werken aan een zo goed mogelijke dienstverlening!

Fries Taalbeleid

Wij zijn een dienstverlenende organisatie. Wij willen bij de uitvoering van ons werk ons aansluiten bij de wensen van de inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers. Daarom hebben we beleid vastgesteld over het gebruik van de Friese taal in onze dienstverlening. De gemeente hanteert het 'volgend taalbeleid'. Dit betekent dat u ons zowel in het Fries als in het Nederlands kunt benaderen. Of dit nu telefonisch is, per brief of per email. Waar het mogelijk is, willen wij de zichtbaarheid van het Fries vergroten en het draagvlak verbreden. Het is belangrijk dat inwoners zich vrij voelen om onze organisatie aan te spreken in hun moedertaal. Mocht één van onze medewerkers de Friese taal niet voldoende beheersen dan zal hij of zij een collega vragen om te ondersteunen.

Inhoudsopgave

Algemene informatie gemeente Noardeast-Fryslân	2
Inleiding.....	3
Bereikbaarheid Gemeente Noardeast-Fryslân.....	5
Telefonische bereikbaarheid	6
Post	7
Social media.....	7
Website	7
Milieustraat	8
Meldingen	9
Klachten.....	10
Bezwaren	11



Bereikbaarheid Gemeente Noardeast-Fryslân

De gemeenten Noardeast-Fryslân en Dantumadiel hebben de dienstverlening aangepast in verband met het Coronavirus. De locaties Kollum en Ferwert zijn gesloten. Een bezoek aan het gemeentehuis in Dokkum of Damwâld is tot 1 januari 2021 alleen bij dringende zaken op afspraak mogelijk. Het maken van een afspraak kan uitsluitend telefonisch via (0519) 29 88 88.

Voor het verlengen van een paspoort, aanvragen van een rijbewijs of voor het regelen van andere zaken die te maken hebben met Burgerzaken kunt u uitsluitend op afspraak langskomen op het gemeentehuis. Ook kunt u online bepaalde zaken regelen zoals het doorgeven van een verhuizing, aanvragen van een uittreksel uit de basisregistratie of aanvragen van een afschrift uit de burgerlijke stand. Dit kan via www.noardeast-fryslan.nl.

Voor vragen of zaken op het gebied van welzijn, zorg, participatie of inkomen kunt u terecht op het gemeentehuis in Damwâld. Wilt u een afspraak maken met het Gebiedsteam? Neem dan contact op via het algemene telefoonnummer (0519) 29 88 88, optie 1. De afspraak kan plaatsvinden op het gemeentehuis van Damwâld, Dokkum, Kollum of Ferwert. Ook kan het in voorkomende gevallen, meestal op het gebied van zorg, bij u thuis.

Voor het aanvragen van een (omgevings)vergunning of het doen van een melding voor bijvoorbeeld het verbouwen van een huis, het afwijken van een bestemmingsplan of slopen van een schuurtje kunt u terecht op www.omgevingsloket.nl. Op deze site kunt u ook terecht voor een vergunningscheck.

Voor het aanvragen van een gemeentelijke vergunning voor bijvoorbeeld een evenement of horeca kunt u het aanvraagformulier invullen op www.noardeast-fryslan.nl.

Wilt u toch een medewerker van de afdeling Vergunningen spreken of iets anders regelen op het gebied van vergunningen? Dan kunt u bellen met de gemeente via (0519) 29 88 88, optie 2.

Wat beloven wij u?

- Wij helpen onze klanten gemiddeld binnen vijf minuten.
- Tijdens de avondopenstelling is de maximale wachttijd vijftien minuten.
- Wij zijn u persoonlijk, vriendelijk en deskundig van dienst.
- 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.
- Mocht u niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan kunt u ons daarop wijzen. Dit kan via een brief of email. Ook kunt u gebruik maken van whatsapp (06) 120 830 46, facebook of twitter.



Telefonische bereikbaarheid

De gemeente Noardeast-Fryslân is te bereiken op het algemene nummer (0519) 29 88 88. Wij maken gebruik van een keuzemenu met de volgende opties:

- Optie 1: Sociaal Domein/Gebiedsteam.
- Optie 2: Vergunningen.
- Optie 3: Burgerzaken en overig.

U kunt ons telefonisch bereiken op de onderstaande tijden:

- Maandag tot en met donderdag: 08:30 - 16:30 uur.
- Vrijdag: 08:30 - 12:00 uur.

Jeugdzorg

Op vrijdagmiddag hebben we een aangepaste telefonische bereikbaarheid voor vragen aan het Gebiedsteam over Jeugdzorg. Van 12:00 - 17:00 uur is Jeugdzorg te bereiken op telefoonnummer (0519) 29 88 88, optie 1.

Buiten openingstijden kunt u met een spoedgeval over Jeugdzorg terecht bij Spoed voor Jeugd via (0800) 77 63 345.

Wat beloven wij u?

- U heeft gemiddeld binnen een minuut een medewerker aan de lijn.
- Uitgangspunt is dat wij 80% van alle vragen over producten en diensten direct afhandelen.
- Wanneer wij uw vraag niet direct kunnen beantwoorden, verbinden wij u door naar de juiste persoon. Mocht doorverbinden niet lukken, dan maken wij een terugbelnotitie aan. U wordt binnen twee werkdagen teruggebeld.



Post

Wilt u een brief naar de gemeente sturen? Dan kunt u dit doen naar het postadres:

Gemeente Noardeast-Fryslân
Postbus 13
9290 AA Kollum

Stuurt u liever een email? Dan kunt u gebruik maken van het emailadres: info@noardeast-fryslan.nl.

Wat beloven wij u?

- Wij nemen uw brief zo spoedig mogelijk in behandeling.
- Wanneer u een email stuurt, krijgt u direct een ontvangstbevestiging. Indien mogelijk krijgt u binnen vijf werkdagen antwoord op uw vraag. Dit hangt af van de complexiteit van de vraag. Mocht het langer duren dan informeren wij u hierover.

Social media



U kunt de gemeente ook bereiken op social media. Dit kan via whatsapp op nummer (06) 120 830 46, facebook en twitter. Hier kunt u een algemene vraag stellen, een opmerking plaatsen of een melding maken. Whatsapp, facebook en twitter zijn niet bedoeld om vertrouwelijke informatie te delen.

Wat beloven wij u?

- Wanneer u een bericht stuurt via whatsapp, facebook of twitter reageren wij tijdens kantooruren binnen vier uren.

Website



U kunt de gemeente 24 uur per dag, zeven dagen per week bereiken op www.noardeast-fryslan.nl. Op de website kunt u informatie vinden over producten en diensten van de gemeente. Ook vindt u er informatie over de organisatie en het bestuur. Steeds meer producten kunt u online regelen. Kijkt u op onze website welke producten en diensten u digitaal kunt regelen.

Wat beloven wij u?

- De informatie op de website is correct, actueel en gemakkelijk te vinden. Vindt u dat informatie niet klopt, of heeft u opmerkingen dan kunt u dit gemakkelijk aangeven op de website bij het betreffende product of dienst.
- Onze teksten zijn begrijpelijk.
- 80% van al onze producten en diensten zijn digitaal aan te vragen.



Milieustraat

Als inwoner van de gemeente Noardeast-Fryslân kunt u gebruik maken van de Milieustraten in Kollum, Damwâld en Ferwert. Bij de Milieustraat kunt u al uw grof huishoudelijk afval inleveren. Het meeste afval levert u gratis in. U betaalt voor bouw- en sloopafval. Hieronder staan de openingstijden van onze Milieustraten.

Locatie Damwâld

Koailoane 11
9104 AA Damwâld

Maandag	Gesloten
Dinsdag tot en met vrijdag	08:30 - 16:30 uur
Zaterdag	09:00 - 12:30 uur
Zondag	Gesloten

Locatie Ferwert

Kleasterwei 41
9172 GN Ferwert

Maandag	Gesloten
Dinsdag tot en met vrijdag	13:00 - 14:30 uur
Zaterdag	09:00 - 11:00 uur
Zondag	Gesloten

Locatie Kollum

Trekweg 1a
9291 MP Kollum

Maandag	Gesloten
Dinsdag tot en met vrijdag	13:00 - 14:30 uur
Zaterdag	09:00 - 11:00 uur
Zondag	Gesloten



Meldingen

Bij meldingen moet u denken aan het melden van een kapot wegdek, losliggende stoeptegels, kapotte lantaarnpalen, kapotte containers of een verstopt riool. Ook kunt u een melding maken van overlast. Voor meldingen kunt u ons bereiken tijdens openingstijden op telefoonnummer (0519) 29 88 88, optie 3. U kunt meldingen ook doorgeven via info@noardeast-fryslan.nl of via de gemeentelijke website www.noardeast-fryslan.nl.

Calamiteiten buiten openingstijden

Wilt u een melding doen en kan het niet worden uitgesteld tot de volgende werkdag? Dan kunt u de gemeente ook buiten openingstijden bereiken. Hierbij gaat het om melden van dringende situaties die gevaar opleveren voor mens, dier of leefomgeving. Denk aan een omgewaaide boom, zware loshangende takken of een gat in het wegdek. U kunt hiervoor bellen met storingsnummer (06) 515 107 75. Voor het melden van dringende problemen met het riool kunt u bellen met storingsnummer (06) 511 952 10.

Wat beloven wij u?

- Binnen vijf werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging van de melding.
- Ernstige problemen lossen we snel op. Minder dringende zaken plannen we in. Wilt u op de hoogte worden gehouden van de voortgang van uw melding? Geef dan uw emailadres of telefoonnummer op..
- Meldingen over containers worden binnen vijf werkdagen afgehandeld.
- Dringende problemen met het riool worden zo spoedig mogelijk opgelost.



Klachten

Vindt u dat u niet goed behandeld bent door de gemeente? Bijvoorbeeld omdat u geen antwoord krijgt op een brief, niet teruggebeld wordt of omdat u onbeleefd te woord bent gestaan? U kunt dan een klacht indienen.

Schriftelijk

U stuurt uw brief of email met uw klacht naar:

Gemeente Noardeast-Fryslân
Postbus 13
9290 AA Kollum
Email: info@noardeast-fryslan.nl

Online

U kunt uw klacht ook online indienen. Dat kan via onze website. Daar vindt u een klachtenformulier. U heeft hier wel een DigiD voor nodig.

Wat beloven wij?

- Wij handelen een klacht af binnen zes weken.
- Mocht dit niet lukken dan krijgt u hiervan tijdig bericht.



Bezwaren

Bent u het niet eens met een besluit van de gemeente? Dan kunt u een bezwaarschrift indienen. Heeft u dat gedaan en bent u het niet eens met de beslissing daarover? Dan kunt u in beroep gaan.

U bent het niet eens met een besluit van de gemeente

Dan kunt u een bezwaarschrift indienen. In het besluit van de gemeente staat of u bezwaar kunt maken. Dit kan digitaal of schriftelijk. Het adres voor schriftelijk bezwaar staat vermeld in het besluit. Uw bezwaarschrift moet binnen zes weken bij de gemeente zijn. Deze periode begint op de dag ná de datum waarop het besluit aan u is gestuurd. Wij kunnen u vragen langs te komen om uw bezwaar te bespreken.

Bezwaarschriften over de aanslag gemeentelijke belastingen en/of de getaxeerde WOZ-waarde, geldt dat we tot einde van het belastingjaar de tijd hebben om uitspraak te doen.

Vraag voordat u bezwaar maakt om advies bij het Juridisch Loket, uw rechtsbijstandsverzekeraar of een advocaat.

Voor verdere informatie kunt u terecht op de gemeentelijke website www.noardeast-fryslan.nl.

U bent het niet eens met het besluit dat genomen is op uw bezwaar

U kunt tegen dit besluit in beroep gaan. Dit noemen we een beroepschrift. U levert uw beroepschrift binnen zes weken in. In uw beroepschrift vermeldt u:

- Uw naam en adres.
- De datum waarop u het beroepschrift schrijft. Dit moet binnen zes weken na het besluit zijn.
- Tegen welk besluit u in beroep gaat.
- Waarom u daartegen in beroep gaat.
- Uw handtekening.
- Een kopie van het besluit waartegen u in beroep gaat.

U stuurt het beroepschrift met de post naar de rechtbank. Welke rechtbank dat is, staat onder de beslissing op bezwaar die u gekregen hebt. U kunt het beroepschrift ook digitaal indienen. U heeft hier wel een DigiD voor nodig.

Agenda adviescommissie voor bezwaarschriften

De Algemene kamer houdt openbare hoorzittingen over ingediende bezwaarschriften in het gemeentehuis in Dokkum. De adviescommissie behandelt bezwaarschriften van de gemeente Noardeast-Fryslân en de gemeente Dantumadiel.

Wat beloven wij u?

- Een bezwaarschrift wordt binnen 24 weken afgehandeld.
- Een beroepschrift wordt afgehandeld door de rechtbank.