Zo werken wij

Culemborg

Servicenormen van de gemeente Culemborg

Welkom bij uw gemeente

De gemeente is er voor u. Voor allerlei producten en diensten kunt u bij de gemeente terecht: van het aanvragen van een paspoort of vergunning tot het melden van een kapotte lantaarnpaal bij u in de buurt.

Wij zijn u graag zo goed mogelijk van dienst. Daarom hebben we normen opgesteld waaraan onze service moet voldoen. Dit zijn de Servicenormen. Belangrijk hierbij is dat we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Zodat u weet waarop u ons kunt aanspreken als wij niet doen wat we beloven.

Zo zijn onze manieren

Servicenormen zijn in feite de goede gewoonten die we er in onze contacten met u op na houden. Of u nu via www.culemborg.nl met ons zaken doet, een bezoek brengt aan één van onze balies, telefonisch contact opneemt of een brief of e-mail stuurt.

Hebt u met de gemeente contact, dan…

> Doen we wat we u beloven, afspraak is afspraak!
> Helpen wij u professioneel, correct en vriendelijk;
> Hechten wij waarde aan uw privacy. Wij gebruiken persoonlijke gegevens en informatie met een vertrouwelijk karakter alleen voor de doelen waarvoor zij zijn bestemd.

In gesprek met burgemeester en wethouders

Wij adviseren u om altijd eerst uw vraag met de behandelend ambtenaar te bespreken. Mocht u daarna nog behoefte hebben om met een lid van het college te spreken, dan staat het college altijd open voor een gesprek met u, hiervoor worden geen vaste dagen of uren gehanteerd. U kunt in dat geval telefonisch een afspraak maken via het bestuurssecretariaat op het algemene nummer 0345 477 700.

U kunt ook een mail sturen naar een van de collegeleden via info@culemborg.nl onder vermelding van de naam van de wethouder voor wie de mail bestemd is.

Internet

Op www.culemborg.nl kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht voor alle informatie over de gemeente Culemborg. U bepaalt zelf het contactmoment en kunt in alle rust uw informatie opzoeken of uw vraag formuleren.
Ons advies is dan ook om altijd eerst onze digitale balie op www.culemborg.nl te raadplegen. Misschien kunt u het hele contact digitaal afhandelen. Zo niet, dan bent u goed voorbereid en komt u met de juiste gegevens naar de gemeente.

Hebt u thuis geen internet? Dan kunt u gebruik maken van internet in het stadskantoor.

Bezoekt u www.culemborg.nl, dan…

> Is onze informatie correct, actueel en begrijpelijk.
> Kunt u steeds meer producten digitaal aanvragen via onze digitale balie.
> Vindt u voor een product, vergunning of subsidie:
  - wat u mee moet nemen
  - wat de procedure is
  - hoe lang het duurt
  - wat het kost
  - of het nodig is dat u hiervoor naar het stadskantoor komt.

Telefonisch

Belt u met ons centrale nummer 0345 477 700, dan….

> Hebt u binnen 30 seconden met ons contact.
> Verbinden wij u in maximaal 2x door naar de juiste persoon of maken wij met u een afspraak over het moment waarop u wordt teruggebeld als we uw vraag niet direct kunnen beantwoorden.
> Vertellen wij u bij welke instantie u terecht kunt als wij u niet kunnen helpen.

Balie

Bezoekt u onze balies, dan…

> Wordt u binnen de afgesproken tijd geholpen met een maximale vertraging van vijf minuten.
> Hoeft u, gedurende de openingstijden waarop u vrij kunt binnenlopen, niet langer dan 15 minuten te wachten voordat u aan de beurt bent.
> Kunt u, als u meer privacy wilt, vooraf aangeven dat u graag een gesprek in een aparte ruimte wenst.

Brief of e-mail

Stuurt u ons een brief of email via info@culemborg.nl, dan…

> Ontvangt u binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging met de contactgegevens van de medewerker en het registratienummer van uw brief of e-mail.
> Ontvangt u binnen 8 weken inhoudelijk antwoord. Als wij uw brief of e-mail niet binnen 8 weken kunnen beantwoorden, dan melden wij u de reden hiervan en de termijn waarop wij u wel kunnen antwoorden.
> Wij kunnen ervoor kiezen uw e-mail te behandelen als brief.
> Gelden voor aanvragen de wettelijke termijnen.
> Vragen wij u bij uw correspondentie ons kenmerk (indien u antwoordt op een brief van ons), uw volledige adres en zo mogelijk uw telefoonnummer en/of e-mailadres te vermelden

Snel aan de beurt met een afspraak

Voor steeds meer producten is het mogelijk een afspraak te maken: bij binnenkomst bent u dan extra snel aan de beurt. Op www.culemborg.nl vindt u voor welke producten u een afspraak kunt maken. Hier kunt u direct een afspraak inplannen. Dit kan ook via de telefoon (0345 477 700) of aan de receptie in het stadskantoor.

Alles in één keer regelen met de Omgevingsvergunning

Wilt u een garage bouwen? En daarbij een inrit aanleggen waarvoor een boom gekapt moet worden? Dan hoeft u geen aparte bouwvergunning, inritvergunning en kapvergunning meer aan te vragen. Met de omgevingsvergunning regelt u alles in één keer.

Uw aanvraag dient u in op www.omgevingsloket.nl. Het systeem geeft u direct aan waar u op moet letten bij uw aanvraag. Ook kunt u vooral contact met ons opnemen. Let erop dat u uw vergunning op tijd aanvraagt: deze moet namelijk acht weken van tevoren bij ons binnen zijn.

Op onze digitale balie op www.culemborg.nl vindt u meer informatie, ook over de overige vergunningen.

Let er op dat ook deze vergunningsaanvragen op tijd bij ons binnen zijn.

Meldingen Meldlijn

Ligt er zwerfvuil bij u in de wijk? Staat er een lantaarnpaal scheef? Heeft u een vraag over het groenonderhoud? Laat het ons weten. Met uw melding kunnen we ervoor zorgen dat Culemborg schoner, veiliger en leefbaarder wordt.

U kunt uw melding 24 uur per dag doorgeven via de digitale balie op www.culemborg.nl of op telefoonnummer 0345 477 959. Tijdens openingstijden kunt u ook naar de balie in het stadskantoor komen.

Heeft u een smartphone, dan kunt u door het downloaden van de 'Buiten-Beter-app' meteen een melding doen: als u ter plekke een foto maakt met uw mobiele telefoon en een paar gegevens invult dan is dat voldoende. Wij kunnen zo de exacte locatie vinden en direct bepalen welke actie we moeten ondernemen.

We vragen u uw meldingen over urgente en/of gevaarlijke situaties altijd telefonisch door te geven (uw melding via mail lezen wij namelijk alleen tijdens kantoortijden). Wij kunnen dan direct maatregelen nemen. Als binnen 24 uur een structurele aanpak niet mogelijk is, nemen we de gevaren weg via tijdelijke noodmaatregelen.

Overige meldingen pakken wij binnen 5 werkdagen aan. Wij melden u altijd terug wat er met uw melding gebeurt, behalve als het resultaat duidelijk zichtbaar is.

Voor storingen in openbare straatverlichting werken wij samen met een derde partij. Meldingen over kleine storingen nemen zij binnen 10 werkbare dagen voor u in behandeling.

Klachten

Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. U heeft bijvoorbeeld al een aantal keren gebeld, maar de persoon in kwestie belt maar niet terug. Of u wacht al erg lang op een antwoord op uw brief. Misschien voelt u zich benadeeld of onjuist behandeld. Daar mag u over klagen.

> Uw klacht wordt behandeld volgens de gemeentelijke klachtenregeling. Deze staat beschreven op onze website www.culemborg.nl.

> Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht door ons, kunt u terecht bij de Nationale Ombudsman.

Bezwaar

Als u het niet eens bent met een besluit van de gemeente (gemeenteraad, college van burgemeester en wethouders of burgemeester), kunt u binnen zes weken een bezwaarschrift indienen. Deze termijn start op de dag nadat het besluit is bekendgemaakt.

Als u tegen een besluit bezwaar wilt maken, doet u dat per brief. De brief moet aan een aantal eisen voldoen (art. 6:5 AWB) die op onze website www.culemborg.nl beschreven staat.

Ingebrekestelling

Als u een aanvraag of bezwaarschrift heeft ingediend, dan moet de gemeente binnen een bepaalde termijn een beslissing nemen. Als het nodig is kunnen wij deze termijn één keer verlengen. Als de beslistermijn is verlopen, dan kunt u vanaf dat moment de gemeente schriftelijk in gebreke stellen. Op het moment dat wij uw schriftelijke ingebrekestelling ontvangen, hebben wij nog twee weken om alsnog tot een beslissing te komen.

Op onze digitale balie op www.culemborg.nl kunt u meer informatie vinden over de te volgen procedure voor het indienen van een ingebrekestelling.

Naast deze ingebrekestelling kunt u op dat moment ook direct een beroep instellen bij de bestuursrechter.

Zo bereiken wij u

> Minimaal 2 weken voordat uw paspoort of identiteitsbewijs verloopt, krijgt u een brief waarin we u hierop attenderen.
> Wekelijks publiceren wij alle openbare bekendmakingen op www.culemborg.nl.
> Wij publiceren de gemeentegids op onze website www.culemborg.nl.
> U kunt zich abonneren op onze nieuwsbrief op www.culemborg.nl. U geeft aan in welke onderwerpen u geïnteresseerd bent.

Dit vinden wij belangrijk

> Wat we beloven komen we na. Afspraak is afspraak!
> Wij helpen u correct en vriendelijk en geven u een duidelijk antwoord.
> Als wij u niet direct kunnen helpen, verwijzen we u door naar de juiste instantie.
> Wij hechten waarde aan uw privacy. Op uw verzoek staan we u te woord in een spreekkamer.
> We gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke en privacygevoelige gegevens.
> Als u een bezoek brengt aan één van onze medewerkers of het bestuur, dan halen wij u na inschrijving op in de hal en brengen wij u na afloop terug naar de hal.

Dit vragen wij van u

Om uw verblijf in het stadskantoor voor u en anderen zo prettig mogelijk te maken, zijn dit onze huisregels:

> Zet uw mobiele telefoon uit of zacht als u aan de beurt of in gesprek bent.
> Eten en/of drinken is niet toegestaan als u aan de beurt of in gesprek bent.
> Wij accepteren geen agressief of aanstootgevend gedrag, intimidatie of discriminatie.

Als het anders loopt dan verwacht

Wij geven u in ieder geval een persoonlijke toelichting als u vindt dat wij ons niet aan onze servicenormen hebben gehouden.

Wie Wat Waar

internet: www.culemborg.nl
e-mail: info@culemborg.nl

telefoon:
algemeen 0345 477 700
meldlijn 0345 477 959
maandag t/m vrijdag 8.30u – 17.00u

fax: 0345 477 950

Bezoekadressen

Stadskantoor
Ridderstraat 250, 4101 BK Culemborg
Correspondentie
Postbus 136, 4100 AC Culemborg
Let op: voor de route kijkt u op de website of toetst u 'Oostersingel' in op uw navigatiesysteem.

Stadhuis
Oude Vismarkt 4, 4101 CA Culemborg

Triosingel
Triosingel 34, 4101 XC Culemborg
Brandweer, Stadsbeheer, Wijkbeheer (ook voor de politie kunt u hier terecht).

Participatiehuis
Pascalweg 11, 4104 BE Culemborg
Inburgering, re-integratie, scholing.

Accommodatieloket
De Salaamander, Heimanslaan 2, 4102 JA Culemborg
Informatiepunt verhuur en gebruik accommodaties voor evenementen, vergaderingen, binnensport, buitensport.

Openingstijden loketten

Stadskantoor

Stadsbalie
maandag t/m vrijdag 8.30u – 12.30u
dinsdagavond 19.00u – 20.30u (korte handelingen als paspoort, rijbewijs)
Op afspraak:
maandag t/m vrijdag 8.30u – 17.00u en dinsdag-avond.

Inkomen, Wet Maatschappelijke Ondersteuning
Maandag t/m vrijdag binnenlopen van 8.30u – 12.30u

Stadhuis
Maandag t/m vrijdag: 10.00u - 17.00 u
Van 1 april tot 30 september is het stadhuis op zaterdag en zondag van 9.00u - 16.00 u geopend.

Triosingel
Maandag t/m vrijdag op afspraak.

Participatiehuis
Maandag t/m vrijdag op afspraak.

Accommodatieloket
Maandag t/m vrijdag: 9.00u – 12.30u en 13.00u – 16.00u

Zo zijn onze manieren!

Culemborg

Gemeente Culemborg
Ridderstraat 250
Postbus 136
4100 AC Culemborg
t.: 0345 477 700
info@culemborg.nl
www.culemborg.nl