

Klacht

- Vindt u dat wij ons niet houden aan onze servicenormen? Dan kunt u een klacht bij ons indienen.
- Wij behandelen uw klacht binnen 6 weken. Lukt het niet uw klacht binnen die termijn af te handelen, dan informeren wij u over:
 - de reden waarom afhandeling binnen 6 weken niet mogelijk is;
 - de termijn van afhandeling;
 - uw contactpersoon binnen de gemeente.
- Als wij uw klacht gegronnd verklaren, stellen wij een tegenprestatie in het vooruitzicht. U ontvangt dan van ons een bloemenbon van €10,-. Volgens ons zijn bloemen namelijk bij uitstek geschikt om te zeggen "Het spijt ons".

Bezwaar

- Bent u het niet eens met een besluit van de gemeente? Dan kunt u in veel gevallen bezwaar maken.
- Wij behandelen uw bezwaar binnen 12 weken. Lukt het niet uw bezwaar binnen die termijn af te handelen, dan informeren wij u over:
 - de reden waarom afhandeling binnen 12 weken niet mogelijk is;
 - de termijn van afhandeling;
 - uw contactpersoon binnen de gemeente.
- Een bezwaarschrift dat betrekking heeft op een belastingaanslag of een beschikking Wet waardering onroerende zaken handelen wij binnen 52 weken af. Verlenging is mogelijk. U krijgt daarover altijd bericht.

U wilt ons in gebreke stellen?

Als u een aanvraag of een bezwaarschrift heeft ingediend, mag u van ons verwachten dat wij uw aanvraag of bezwaar binnen de geldende termijnen afhandelen. Zijn wij niet op tijd met het nemen van een besluit, dan kunt u ons in gebreke stellen op grond van de Wet dwangsom en beroep. Nadat u ons in gebreke heeft gesteld, hebben wij nog 14 dagen de tijd om een besluit te nemen. Daarna verbeuren wij een dwangsom per dag dat het besluit uitblijft.

Bereikbaarheid

E-mail

Wij zijn alle dagen van de week, 24 uur per dag bereikbaar via e-mail info@pijnacker-nootdorp.nl.

Internet

Ons digitale loket en onze informatie zijn alle dagen van de week 24 uur per dag voor u beschikbaar op www.pijnacker-nootdorp.nl.

Brief

Ons postadres is: Postbus 1, 2640 AA Pijnacker.

Telefoon

Op werkdagen kunt u ons van 08.30 tot 17.00 uur telefonisch bereiken via 14 015 (geen kengetal ervoor).

Balie Publiekszaken Pijnacker

Bezoekadres: Oranjeplein 1, Pijnacker.

Maandag	11.00 - 15.00 uur
Dinsdag, woensdag, vrijdag	09.00 - 15.00 uur
Donderdag	09.00 - 20.00 uur
Op afspraak ook mogelijk tussen	15.00 - 16.30 uur

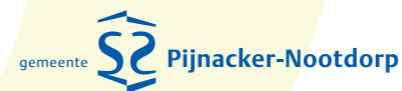
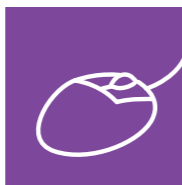
Aan de balie kunt u terecht voor alle diensten en producten, zoals burgerzaken, ruimtelijke, economische, sociale en maatschappelijke zaken. Kortom: één balie voor alle producten.

Balie Publiekszaken Nootdorp

Bezoekadres: Dorpsstraat 40, Nootdorp.

Dinsdag en woensdag	08.30 - 12.30 uur
Vrijdag	14.00 - 20.00 uur

Aan de balie kunt u alleen terecht voor burgerzaken en maatschappelijke zaken.



Gemeentekantoor Oranjeplein 1, Pijnacker
Servicepunt Dorpsstraat 40, Nootdorp

Post Postbus 1, 2640 AA Pijnacker
Telefoon 14 015 (op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur)
015 - 362 62 62 (tot eind 2009)

E-mail info@pijnacker-nootdorp.nl
Internet www.pijnacker-nootdorp.nl



Wat mag u van ons verwachten?

Wat mag u van ons verwachten?

Dienstverlening centraal

De gemeente Pijnacker-Nootdorp wil excellente dienstverlening leveren. Als gemeente willen wij u goed van dienst zijn: klantgericht, deskundig en efficiënt. Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u aan service van ons mag verwachten. Daarom hebben wij servicenormen opgesteld. Die hebben wij in deze folder samengevat.

U kunt zelf kiezen op welke manier u met de gemeente Pijnacker-Nootdorp contact opneemt: via e-mail, internet, brief, telefoon of aan de balie.

E-mail

- U kunt via info@pijnacker-nootdorp.nl aan de gemeente uw vragen stellen.
- U krijgt direct per e-mail een automatische ontvangstbevestiging.
- U krijgt binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw e-mail.
- Als dit niet mogelijk is, sturen wij u een behandelingsbericht binnen 5 werkdagen.
- Hierin informeren wij u over:
 - de reden waarom directe behandeling niet mogelijk is;
 - wanneer wij denken u te kunnen antwoorden;
 - uw contactpersoon binnen de gemeente of de verantwoordelijke afdeling.

Internet

- U kunt alle dagen van de week, 24 uur per dag, terecht bij het digitale loket (E-loket) op de website www.pijnacker-nootdorp.nl.
- In het digitale loket vindt u de meeste gemeentelijke producten en diensten op een rij.
- Een aantal producten kunt u digitaal aanvragen met behulp van DigiD en u kunt elektronisch betalen met Ideal.
- Als u een product uit het digitale loket online heeft aangevraagd, kunt u de status van uw aanvraag bekijken in Mijn Loket.
- Voor een aantal producten kunt u online een afspraak maken. Hiermee voorkomt u eventuele wachttijden aan de balie.

Brief

- U krijgt uiterlijk binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging staat wie uw contactpersoon is of welke afdeling uw brief afhandelt.
- Brieven beantwoorden wij zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 6 weken na ontvangst.
- Als dit niet mogelijk is, sturen wij u een behandelingsbericht binnen 6 weken.
- Hierin informeren wij u over:
 - de reden waarom directe behandeling niet mogelijk is;
 - wanneer wij denken u te kunnen antwoorden;
 - uw contactpersoon binnen de gemeente of de verantwoordelijke afdeling.

Telefoon

- U kunt de gemeente bellen via het centrale nummer 14 015.
- Wij nemen binnen 30 seconden de telefoon op.
- Wij verbinden u niet meer dan tweemaal door.
- Is de persoon die u zoekt niet aanwezig, dan nemen wij uw boodschap aan en wordt u binnen de afgesproken tijd teruggebeld.

Balie

- De wachttijd voordat u aan de balie van Publiekszaken wordt geholpen, is maximaal 30 minuten.
- Bel 14 015 of kijk op www.pijnacker-nootdorp.nl > E-loket voor het maken van een afspraak met de balie van Publiekszaken.



- Hebt u een afspraak? Dan bedraagt de wachttijd maximaal 10 minuten.
- Op uw verzoek staan wij u te woord in een besloten spreekkamer.
- Onze bereikbaarheid vindt u elders in deze folder.

Wij zijn klantgericht

- Wij staan u vriendelijk, met respect en deskundig te woord.
- Wij onderzoeken de mogelijkheden om aan uw verzoek of vraag te kunnen voldoen. Zo niet, dan verwijzen wij u naar de juiste (bevoegde) instantie.
- Wij wegen bij beslissingen altijd de belangen van alle betrokkenen.
- U ontvangt van ons brieven en e-mails in heldere en begrijpelijke taal.
- Als u onze houding of ons gedrag niet correct vindt, verzoeken wij u ons daarop aan te spreken.

Wij handelen uw aanvraag tijdig af

In de bijlage staat binnen welke termijn de gemeente zorgt voor de afhandeling van vergunningaanvragen, subsidies en voorzieningen.

Onze informatie is vindbaar en actueel

- Op www.pijnacker-nootdorp.nl vindt u een catalogus met een overzicht van onze producten en diensten. We hebben helder omschreven hoe u die krijgt.
- De informatie op www.pijnacker-nootdorp.nl is goed vindbaar, correct en actueel.
- Voor een aantal producten hebben wij in het gemeentekantoor informatiefolders.

- Onduidelijke informatie? Laat het ons weten, dan kunnen wij zaken duidelijker maken.

Wij respecteren uw privacy

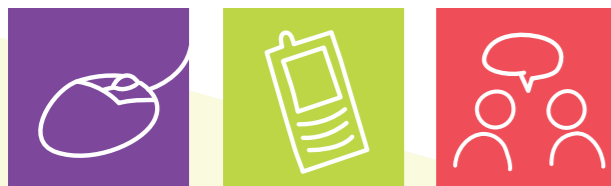
- De gemeente Pijnacker-Nootdorp respecteert de privacy van haar klanten en zorgt ervoor dat de persoonlijke informatie die u ons geeft altijd vertrouwelijk wordt behandeld. De door u verstrekte gegevens gebruiken wij om te kunnen voldoen aan uw verzoeken en om onze dienstverlening te kunnen uitvoeren. De ontvangen gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verkregen.



U wilt een melding doen, een klacht of bezwaar indienen?

Melding

- Vragen en opmerkingen over het beheer van de openbare ruimte kunt u via onze website of telefonisch doorgeven aan het Meldpunt Wijkbeheer.
- U krijgt bij een digitale melding direct per e-mail een automatische ontvangstbevestiging. Bij een telefonische melding krijgt u een ontvangstbevestiging per brief.
- Meldingen over de openbare ruimte handelen wij binnen 10 werkdagen af. Wanneer dit niet mogelijk is, informeren wij u wanneer de melding wel wordt afgehandeld.



Afhandelingstermijnen

In deze bijlage vindt u een overzicht van alle afhandelingstermijnen. Mocht een afhandeling langer duren dan de genoemde termijn, dan kan de gemeente de termijn met een maximum aantal weken uitstellen. Dit wordt verdagingstermijn (VT) genoemd.

Bouw- en sloopvergunningen

- Aanvraag lichte bouwvergunning: 6 weken.
- Reguliere bouwvergunning: 12 weken, VT max. 6 weken.
- Aanvraag sloopvergunning: 12 weken.
- Een aanhouding of vrijstellingsprocedure kunnen de afhandelingstermijn opschorten.

Monumentenvergunning en restauratiesubsidie

- Aanvraag monumentenvergunning: 16 weken.
- Aanvraag restauratiesubsidie: 12 weken.

Brandweer

- Aanvraag gebruiksvergunning: 12 weken, VT max. 6 weken.
- Brandveiligheidsadvies: 3 weken.

Milieu

- Aanvraag vergunning Wet milieubeheer: 26 weken.
- Melding Wet milieubeheer: 10 weken, tenzij bij wet anders is bepaald of aanhouding geldt.
- Aanvraag/ ontheffing Bouwstoffenbesluit: 6 weken.
- Melding milieuoverlast: terugmelding 3 dagen, onderzoek 6 weken, tenzij het onderzoek langer duurt. Dan ontvangt u binnen die 6 weken bericht over de voortgang van het onderzoek.

Algemeen Plaatselijke Verordening (APV)

- Aanvraag vergunning voor tijdelijke reclame, buurtfeest, loterij/ bingo, innemen incidentele standplaats: 3 weken.
- Aanvraag vergunning voor overige APV-zaken: 6 weken.
- Aanvraag vergunning voor (meerdaags) evenement met meer dan 100 bezoekers: 15 weken.
- Aanvraag vergunning Drank- en Horecawet: 12 weken.
- Aanvraag vergunning Wet op de Kansspelen: 8 weken, VT max. 8 weken.

Algemene Subsidieverordening

- Aanvraag verlening budgetsubsidie: voor 31 december van het jaar voorafgaand aan het jaar waarop de aanvraag betrekking heeft. VT max. 13 weken.
- Aanvraag vaststelling budgetsubsidie: 13 weken, VT max. 5 weken.
- Aanvraag vaststelling waarderingssubsidie: voor 31 december van het jaar voorafgaand aan het jaar waarop de aanvraag betrekking heeft. VT max. 13 weken.
- Aanvraag verlening eenmalige subsidie: 7 weken, VT max. 2 weken.
- Aanvraag vaststelling eenmalige subsidie: 10 weken, VT max. 5 weken.

Verordening leerlingenvervoer

- Aanvraag voor bekostiging van vervoerskosten: 8 weken, VT max. 4 weken.
- Aanvraag voor bekostiging van vervoerskosten ingediend voor 1 juni: als u recht heeft op bekostiging, dan krijgt u deze met ingang van het nieuwe schooljaar.
- Aanvraag voor bekostiging van vervoerskosten gedurende het schooljaar: als u recht heeft op bekostiging, dan ontvangt u deze met ingang van de datum die u heeft verzocht. De ingangsdatum valt altijd na de datum van de ontvangst van de aanvraag.

Maatschappelijke zaken

- Aanvraag Wet werk & bijstand, Wet inkomensvoorziening ouderen en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers, Wet inkomensvoorziening ouderen en gedeeltelijk arbeidsongeschikte zelfstandigen: 8 weken.
- Aanvraag voorschot in het kader van de Wet werk & bijstand: 3 werkdagen.
- Aanvraag voorrangsverklaring huisvesting: 8 weken.
- Aanvraag indicatie aanleunwoningen: 8 weken.
- Aanvraag inburgering: 8 weken.
- Aanvraag kinderopvang: 8 weken.
- Aanvraag schuldhulpverlening: 8 weken.
- Aanvraag Besluit bijstandverlening zelfstandigen: 13 weken, VT max. 13 weken.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

- Aanvraag Wet Maatschappelijke Ondersteuning: 8 weken, met de mogelijkheid van uitstel, waarover u binnen 8 weken een verdragingsbesluit ontvangt.