

Kwaliteitshandvest Gemeente De Fryske Marren

“We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen”

Datum : 1 maart 2017

Voorwoord burgemeester

Beste inwoner,

Duidelijkheid bieden over onze dienstverlening en u zo goed mogelijk van dienst zijn, dat vinden wij belangrijk! Daarbij hoort ook dat u mag weten welke service u kunt verwachten in het contact met gemeente De Fryske Marren. Wij hechten namelijk veel waarde aan een persoonlijke en klantvriendelijke dienstverlening.

Daarom doen wij beloftes over de kwaliteit van onze dienstverlening. Van die beloftes hebben we onze norm gemaakt. Zo geven wij u helderheid en hebben wij handvatten om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren. Wij hebben deze servicenormen vastgelegd in dit kwaliteitshandvest. Hierin staan onze normen voor onze baliecontacten, telefonische contacten, digitale dienstverlening en postafhandeling. U mag ons hier aan houden en over aanspreken. Graag zelfs.

Wij vinden het belangrijk om te blijven werken aan een zo goed mogelijke dienstverlening. Heeft u ideeën over hoe wij onze dienstverlening nog beter kunnen maken? Dan horen wij dat graag. U weet immers het beste hoe u geholpen wilt worden. En het horen van uw ervaringen houdt ons scherp. Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Burgemeester van De Fryske Marren,



Fred Veenstra



We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen

Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten en mag u ons daarover ook aanspreken. Wij maken daarom concrete afspraken en doen beloften over de kwaliteit van onze dienstverlening. Deze servicenormen geven u helderheid over wat u wel en niet kunt verwachten en ons als gemeente handvatten om de kwaliteit van dienstverlening verder te verbeteren.

Dit kunt u van ons verwachten:

- Afspraak = afspraak.
- Wij staan u vriendelijk en deskundig te woord.
- Wij informeren u goed, zodat u weet wat u kunt verwachten.

Onze website

Wij willen u graag zo goed en snel mogelijk helpen en voorkomen dat u voor een dichte deur staat, voor niets aan de balie komt of meerdere keren terug moet komen. Wij adviseren u daarom om [onze website](#) te raadplegen voor uw bezoek aan het gemeentehuis, de servicepunten of milieuterreinen.

U kunt op onze website onder andere: de actuele openingstijden bekijken, de kosten van onze producten en diensten raadplegen, vinden welke producten en diensten u digitaal kunt regelen of wat u specifiek mee moet nemen als u naar de balie komt.

Heeft u vragen over de afhandeling van uw aanvraag, houdt u dan het kenmerk van de aanvraag bij de hand als u contact met ons opneemt. Hierdoor kunnen wij u beter en sneller van dienst zijn.

MijnDFM

In het digitale loket [Mijn De Fryske Marren](#) (Mijn DFM) (inloggen met DigiD) kunt u:

- Uw persoonlijke gegevens raadplegen.
- Uw e-mailadres aangeven.
- Uw belastingaanslag, jaaropgaaf of uitkering inzien.

De belastingaanslag van De Fryske Marren kunt u als inwoner inmiddels ook in uw account van [MijnOverheid](#) ontvangen.

Wilt u meer weten over [DigiD](#) en digitaal zaken regelen met de overheid, kijkt u dan op [MijnOverheid](#). Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Langskomen

- Wilt u langskomen aan de balie? Dat kan bij onze servicepunten in Balk en Lemmer of op het gemeentehuis in Joure.
- Wij zijn vijf werkdagen per week geopend en u kunt op drie verschillende avonden tot 20.00 uur bij één van de servicepunten of het gemeentehuis terecht.
- U hoeft geen afspraak te maken, maar kunt tijdens onze [reguliere openingstijden](#) vrij bij ons binnenlopen. We helpen u direct.

Als u toch even moet wachten dan staat er koffie of thee voor u klaar.

Locaties

<u>Gemeentehuis Joure</u> Heremastate 1 8501 AA Joure	<u>Servicepunt Lemmer</u> Visserburen 88 8531 ED Lemmer
<u>Servicepunt Balk</u> Dubbelstraat 1 8561 BC Balk	<u>Locatie Woudstate (alleen op uitnodiging)</u> Marconiweg 6 8501 XM Joure

Openingstijden

Reguliere openingstijden (zonder afspraak).

Maandag	13.00 - 20.00 uur 13.00 - 16.00 uur	Joure Balk en Lemmer
Dinsdag	09.00 - 16.00 uur 09.00 - 12.00 uur	Joure Balk en Lemmer
Woensdag	09.00 - 16.00 uur 13.00 - 16.00 uur 13.00 - 20.00 uur	Joure Lemmer Balk
Donderdag	09.00 - 16.00 uur 09.00 - 12.00 uur	Joure Balk en Lemmer
Vrijdag	09.00 - 12.00 uur 09.00 - 12.00 uur 13.00 - 20.00 uur	Joure Balk Lemmer

Kijkt u op www.defryskemarren.nl/openingstijden naar de mogelijkheden en voor onze actuele openingstijden.

Bellen

Wilt u ons bellen?

- Heeft u een vraag of wilt u een melding doen, dan kunt u ons natuurlijk ook bellen.
- Dat kan via 14 05 14 (zonder kengetal).
- U krijgt direct een medewerker aan de telefoon.
- Wij beantwoorden uw vraag meteen. Is dit niet mogelijk, dan verbinden wij u door met de juiste persoon of we spreken met u af dat wij u binnen twee werkdagen terugbellen.

Telefonisch zijn wij bereikbaar op:

Maandag t/m donderdag	09.00 - 17.00 uur
Vrijdag	09.00 - 12.00 uur

Online vraag stellen

Wilt u ons uw vraag online stellen?

- Dat kan via het [contactformulier](#) op onze website.
- U krijgt direct een automatische ontvangstbevestiging.
- Eenvoudige vragen beantwoorden wij meteen. Is dit niet mogelijk dan spreken wij met u af dat wij u binnen twee werkdagen terugmailen.
- Bij meer complexe vragen sturen wij u een ontvangstbevestiging met daarin een kenmerk en de verwachte afhandeltijd.

Melding doen

Wilt u aan ons doorgeven dat er bij u in de buurt iets stuk is of niet in orde?

- Dat kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week online doen via het [meldpunt](#) op onze website of onze digitale app voor de mobiele telefoon of tablet.
- U krijgt direct een automatische ontvangstbevestiging.
- Is er sprake van een gevaarlijke situatie of storing aan het hoofdriool, geef de melding dan direct telefonisch aan ons door. Dit kan via 14 05 14 (zonder kengetal). Indien we op dat moment gesloten zijn, kijk dan op [onze website](#) voor de noodnummers.

Digitale dienstverlening

Wilt u online iets regelen of bestellen?

- Dat kan 24 uur per dag, 7 dagen per week.
- Op [onze website](#) kunt u informatie vinden over alle producten, diensten en projecten. Ook vindt u er informatie over de [organisatie en het bestuur](#).
- Sommige producten en diensten kunt u al online regelen. Kijkt u op onze website welke producten en diensten u digitaal kunt regelen.
- Heeft u een product online besteld, dan ontvangt u direct na uw bestelling een automatische ontvangstbevestiging waarin we vermelden wanneer u uw bestelde product kunt verwachten.

Bedrijvencontactfunctionarissen

Heeft u een specifieke ondernemersvraag aan de gemeente? Voor al uw bedrijf gerelateerde vragen aan onze gemeente kunt u bij [onze bedrijvencontactfunctionarissen](#) terecht.

- U heeft een vast aanspreekpunt en gesprekspartner voor uw plannen en vragen.
- U kunt contact opnemen via bedrijven@defryskemarren.nl, het algemene telefoonnummer van de gemeente 14 05 14 (zonder kengetal) of via het mobiele nummer van de bedrijvencontactfunctionarissen.

Kijkt u op www.defryskemarren.nl/ondernemen voor de contactgegevens voor de ondernemers.

Dorpencoördinatoren

Als gemeente hechten we veel waarde aan de leefbaarheid van de dorpen. Daarbij zijn goede contacten met de dorpen, wijken en buurten erg belangrijk. We werken daarom met [dorpencoördinatoren](#). Zij hebben ieder hun eigen werkgebied en zijn voor dorps- en plaatselijk belang het eerste aanspreekpunt.

Heeft u een vraag als bestuur van dorps- of plaatselijk belang? U kunt contact opnemen via het mobiele nummer van uw contactpersoon, via het algemene telefoonnummer van de gemeente 14 05 14 (zonder kengetal) of via dorpencoördinatoren@defryskemarren.nl. Kijk op [onze website](#) voor alle informatie.

Gemeenteraad

De gemeenteraad is het hoogste bestuur van onze gemeente en telt 31 raadsleden. De gemeenteraad heeft haar [eigen website](#). De raad vindt het belangrijk om contact te hebben met inwoners en wil u graag kennis laten maken met het politieke bestuur van de gemeente.

Bent u nieuwsgierig naar wat raadsleden doen en hoe de gemeenteraad werkt? U vindt de contactgegevens van de raadsleden op de website van de [gemeenteraad](#). Voor vragen aan de raad is de griffie rechtstreeks bereikbaar via 0513 - 239 030 of via de e-mail griffie@defryskemarren.nl.

College van B&W

Het college van burgemeester en wethouders is het dagelijks bestuur van de gemeente. Het bestaat uit de burgemeester, vier wethouders en de gemeentesecretaris. Op [de website](#) stellen zij zich graag even aan u voor. U kunt hier zien hoe de taken in het college zijn verdeeld en welke nevenfuncties zij hebben.

Als u contact wilt opnemen met het college, dan kunt u contact opnemen via telefoonnummer 0513 - 239 525 of een bericht sturen aan [het college](#).

Meldingen, suggesties, klachten

Hebben wij u goed geholpen? Vertel het anderen! Hebben wij iets niet goed gedaan, dan horen wij dat graag.

Wij horen graag uw ideeën over hoe wij onze dienstverlening nog beter kunnen maken, zodat wij er iets aan kunnen doen. Bent u niet netjes door een medewerker geholpen, dan willen wij graag met u in gesprek.

U kunt ons bellen via 14 05 14 (zonder kengetal) of u kunt hiervoor het [contactformulier](#) gebruiken. Wilt u dan alsnog een klacht indienen? Kijk op www.defryskemarren.nl/klacht.



DE FRYSKE MARREN