

Servicenormen Gemeente Woudenberg

(Vastgesteld door college op 28-05-2024)

Wij staan klaar om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en vinden het belangrijk dat u weet wat u van onze dienstverlening kunt verwachten. Daarom hebben wij een aantal servicenormen opgesteld.

Internet

Onze website www.woudenberg.nl is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar. Hier vindt u informatie over de producten en diensten van de gemeente. Ook kunt u diverse zaken online regelen en een afspraak inplannen bij loket Burgerzaken of loket Leefomgeving. Wij streven ernaar onze online informatie en dienstverlening zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken, waarbij we de richtlijnen van de overheid volgen. [Meer informatie hierover vindt u op onze website.](#)

Telefoon

Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur op telefoonnummer 14 033. Als wij uw vraag niet direct kunnen beantwoorden, wordt u doorverbonden met de juiste medewerker. Als die medewerker niet beschikbaar is, maken wij een terugbelnotitie voor u. U wordt dan binnen 3 werkdagen teruggebeld over uw vraag.

In geval van calamiteiten buiten onze openingstijden kunt u ons noodnummer bellen op 033-277 6700, dat 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is.

Meldingen

U kunt meldingen aan ons doorgeven via de website van Fixi (www.fixi.nl), de Fixi-app, telefonisch of aan onze servicebalie. Als u uw e-mailadres achterlaat, ontvangt u van ons bericht wanneer uw melding in behandeling is genomen en wanneer deze is opgelost. Meldingen die onze eigen dienst zelf kan afhandelen, worden binnen 5 werkdagen opgelost. Indien dit niet haalbaar is, brengen wij u hiervan op de hoogte. Wanneer de afhandeling van de melding wordt uitbesteed aan een aannemer, zijn wij afhankelijk van zijn planning. Ook dit zullen wij u laten weten. Totdat de aannemer de melding heeft opgelost zorgen wij ervoor dat de situatie zo veilig mogelijk blijft.

In gevaarlijke situaties, met kans op schade of letsel, ondernemen we tijdens onze openingstijden binnen 24 uur actie. In geval van calamiteiten buiten onze openingstijden belt u naar ons noodnummer op 033-277 6700.

Balie

Voor de loketten Burgerzaken en Leefomgeving werken wij volledig op afspraak. U kunt een afspraak maken via onze website www.woudenberg.nl of telefonisch via 14033. Als u uw e-mailadres achterlaat, ontvangt u een afspraakbevestiging met een overzicht van alles wat u nodig heeft voor de afspraak. In deze afspraakbevestiging staat ook een link waarmee u uw afspraak kunt wijzigen of annuleren. Als u meer privacy wenst, is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk. De servicebalie is voor iedereen zonder afspraak vrij en goed toegankelijk. Deze is geopend van maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 16.30 uur en op vrijdag van 8.30 tot 12.00 uur. Bij de servicebalie kunt u terecht voor:

- Aanmelden van uw afspraak
- Pasfoto maken
- Vragen of meldingen doorgeven
- Ja/nee stickers

- Afgifte van gevonden voorwerpen

Social media

Wij monitoren en beantwoorden vragen op social media van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur. We reageren alleen op directe vragen aan de gemeente. U ontvangt binnen 1 werkdag een reactie op uw vraag. Dit kan een inhoudelijke reactie zijn of een bericht waarin wij melden wanneer u een antwoord op uw vraag kunt verwachten.

Post

U kunt een brief sturen naar:

Gemeente Woudenberg
Postbus 16 3930
EA Woudenberg

Of deze afgeven bij de servicebalie van het gemeentehuis. Als uw brief om een inhoudelijke reactie vraagt, sturen wij binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging vermelden wij de afdeling die uw brief in behandeling neemt en de termijn waarop u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

E-mail

Ons e-mailadres is info@woudenberg.nl. Als u ons een e-mail stuurt, ontvangt u direct een automatisch bericht dat uw e-mail is ontvangen. Als uw e-mail om een inhoudelijke reactie vraagt, ontvangt u deze binnen 5 werkdagen. Als dit niet lukt, laten wij u weten wanneer u een antwoord kunt verwachten.