



# Servicecode Gouda

## Zo zijn we u van dienst



gemeente  
gouda

januari 2015

Beste inwoner van Gouda,

Wanneer u naar een winkel gaat om iets te kopen, wilt u netjes behandeld worden en verwacht u tevens een goede service. Dat geldt ook voor het contact met de gemeente. Ook dan wilt u op een nette manier te woord worden gestaan en zo goed en liefst zo snel mogelijk geholpen worden.

In deze servicecode hebben wij beschreven welke dienstverlening u van de gemeente mag verwachten. U kunt ons altijd aanspreken op onze beloften die in de servicecode staan. Of het nu gaat om juiste informatieverstrekking, deskundige afhandeling van de vraag, vriendelijke bejegening of integer handelen.

Klachten over en ideeën voor verbetering van onze dienstverlening vindt de gemeente van grote waarde. Uw reacties gebruiken wij om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Schroom dus niet om in contact te treden met de gemeente wanneer er iets op onze dienstverlening is aan te merken.

De burgemeester van Gouda



Milo Schoenmaker



Over verschillende zaken en gebeurtenissen heeft u contact met de gemeente Gouda. Hieronder volgen zeven kwaliteitsnormen over wat u van ons kunt verwachten als u zaken met ons doet of contact met ons opneemt:

- 1 Wij helpen u deskundig en vriendelijk. Professioneel en integer handelen staan hierbij voorop.**
- 2 Wij laten weten wat u van ons kunt verwachten. En wat wij beloven komen we na: afspraak is afspraak.**
- 3 Als het nodig is om af te wijken van de oorspronkelijke afhandeltermijn krijgt u hiervan tijdig bericht.**
- 4 Besluiten nemen wij zorgvuldig en weloverwogen.**
- 5 Wij hechten grote waarde aan uw privacy en gaan zorgvuldig met uw gegevens om.**
- 6 Wij zijn aanspreekbaar als het anders gaat dan wat wij u beloven.**
- 7 Klachten over en ideeën voor verbetering van onze dienstverlening vinden wij van grote waarde. Uw reacties gebruiken wij om onze dienstverlening verder te verbeteren.**



# Contact met de gemeente

## Digitale balie

- Voor een aantal producten, zoals een uittreksel uit het geboorteregister of het doorgeven van een verhuizing, geldt dat u dit thuis kan aanvragen en afhandelen.
- De aangevraagde producten ontvangt u binnen drie werkdagen na ontvangst van uw aanvraag. Bij sommige aanvragen is deze termijn langer. Dit geven wij duidelijk aan.



## Brief of e-mail

- Als wij uw brief of email ontvangen, krijgt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging mits voor de behandeling van uw (aan)vraag een wettelijke reactietermijn geldt; dit geldt bijvoorbeeld voor vergunningaanvragen, bezwaarschriften en subsidieaanvragen.
- De snelheid van beantwoording hangt af van de aard en inhoud van de brief. Uiteraard geven wij antwoord binnen de wettelijke termijn die voor uw (aan)vraag geldt.
- Op overige vragen die wij via e-mail ontvangen, reageren wij binnen vijf werkdagen.

## Telefonisch

- U krijgt bij ons altijd iemand aan de telefoon, die goed luistert naar uw vraag.
- Ons uitgangspunt is om u bij het eerste contact zo volledig mogelijk en juist te informeren. Wij verbinden u hooguit twee keer door, waarbij we de juiste persoon zoeken bij uw vraag.
- Indien nodig wordt er een terugbelverzoek gemaakt en wordt u uiterlijk de volgende werkdag terug gebeld.

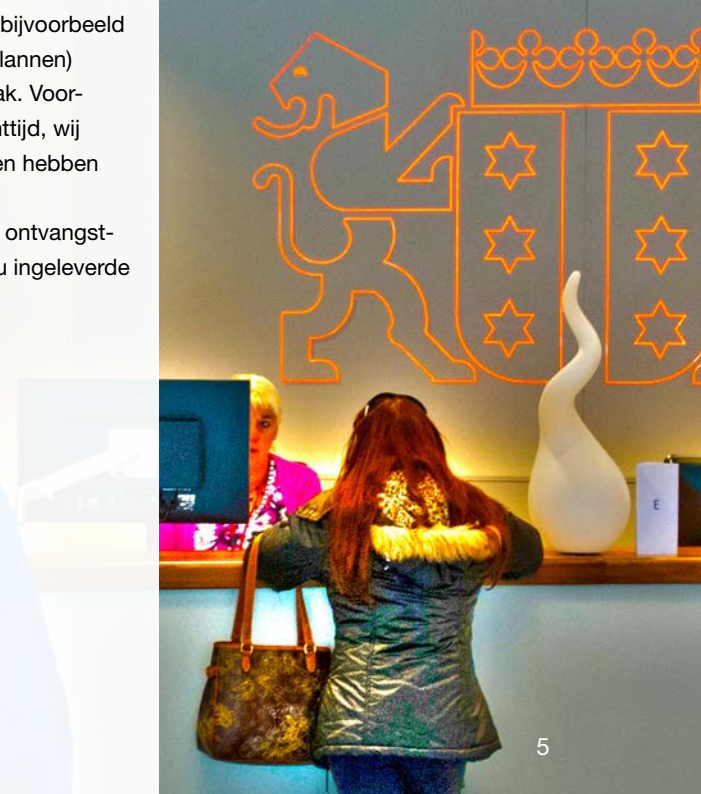
## Aan de balie

- Als u op afspraak onze balie bezoekt dan garanderen wij u dat u op het afgesproken tijdstip wordt geholpen.
- Ons uitgangspunt is om u bij het eerste contact zo goed mogelijk van dienst te zijn en u zo volledig mogelijk en juist te informeren.
- Komt u tijdens de vrije inloop dan geldt een gemiddelde wachttijd van 15 minuten. In drukke periodes (vooral de maanden mei en juni) kan dit echter langer zijn. Wilt u geen wachttijd? Maak dan een afspraak via de website [www.gouda.nl/Afspraak](http://www.gouda.nl/Afspraak).
- Voor uitgebreide vragen (bijvoorbeeld aanvraag Wmo of bouwplannen) maakt u altijd een afspraak. Voorzaken: U heeft geen wachttijd, wij bereiden ons goed voor en hebben voldoende tijd voor u.
- Wij verstrekken altijd een ontvangstbevestiging van de door u ingeleverde stukken.

## Wat vragen wij van u

Bereidt u voor op uw bezoek aan ons. Op de website ([www.gouda.nl](http://www.gouda.nl)) staat informatie over onze producten en diensten. Hier staat bij vermeld wat u voor uw bezoek moet meenemen.

**Geen internet?** U kunt ons ook bellen op telefoonnummer 140182 en we staan u graag te woord in het Huis van de Stad.



## Als het anders gaat

De gemeente doet haar uiterste best om haar werk goed en zorgvuldig uit te voeren. Soms gaat het ook wel eens anders dan wat wij in onze servicecode beloven. In dat geval mag en kunt u ons hierop aanspreken. Dit kan telefonisch of via een mail naar: [gemeente@gouda.nl](mailto:gemeente@gouda.nl). U krijgt van ons een passende reactie die kan variëren van een excuus tot compensatie. Ook staan wij open voor uw suggesties en ideeën om de dienstverlening te verbeteren.

Als u niet tevreden bent over de manier waarop een medewerker of bestuurder van de gemeente u heeft bejegend of de manier waarop u bent behandeld, kunt u ook een officiële klacht indienen. De gemeente heeft hiervoor een aparte klachtenregeling ingesteld. Ook zijn wij aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Een officiële klacht dient u in bij het college van burgemeester en wethouders (postbus 1086, 2800 BB Gouda). Of u gebruikt het klachtenformulier op de website: [www.gouda.nl/Klacht](http://www.gouda.nl/Klacht). Uiteraard krijgt u een ontvangstbevestiging en wordt u op de hoogte gehouden van de voortgang.

Tegen een aantal besluiten van de gemeente kunt u een bezwaar- of beroepschrift indienen. Dat kan zijn als u direct belang heeft bij het besluit of als u indirect belanghebbende bent (bijvoorbeeld bij de nieuwbouw van een

school naast uw woning). Onze besluiten worden wekelijks openbaar gemaakt in de Goudse Post en gepubliceerd op de site [www.gouda.nl/bekendmakingen](http://www.gouda.nl/bekendmakingen). De bezwaar- en beroepsmogelijkheden staan hierbij vermeld.

Als wij de wettelijk voorgeschreven beslistermijnen niet naleven, regelt de Wet Dwangsom bij niet tijdig beslissen wanneer we aan de aanvrager of de bezwaarschrijftindener een dwangsom moeten uitbetalen (zie de website ministerie van [Binnenlandse Zaken](http://BinnenlandseZaken)).



### Contact met het bestuur

Het bestuur van de gemeente stelt het zeer op prijs als u meedenkt. Dit kan bijvoorbeeld door informatieavonden bij te wonen die worden gehouden rond belangrijke thema's of door de maandelijkse collegesprekuren te bezoeken. Meld u aan met het formulier op [www.gouda.nl](http://www.gouda.nl). Vergaderingen van de gemeenteraad zijn openbaar en u kunt gebruik maken van het inspraakrecht. Verslagen van deze vergaderingen vindt u op onze website. Wilt u persoonlijk contact met één van de bestuurders dan kunt u hiervoor bij het secretariaat van de betreffende bestuurder een afspraak maken. Kijk daarvoor bij 'Bestuur en Organisatie' op [www.gouda.nl](http://www.gouda.nl).

### Hoe weet u hoe wij het doen

Om het jaar wordt er een grootschalige Bewonersenquête gehouden onder de Goudse inwoners. Met deze meting wordt de gemeente door inwoners op tal van gebieden beoordeeld op haar prestaties. Uitkomsten van de Bewonersenquête gebruikt de gemeente om bijvoorbeeld beleidskeuzes te formuleren of om vast te stellen of het gevoerde beleid effect heeft gehad. De resultaten van de Bewonersenquête en andere cijfers over Gouda zijn in te zien op de website [www.gouda.buurtmonitor.nl](http://www.gouda.buurtmonitor.nl).

### Reactieformulier

Met dit formulier kunt u reageren op deze Servicecode. U vindt dit formulier op de website van de gemeente: [www.gouda.nl/Meldingsformulier](http://www.gouda.nl/Meldingsformulier) of u haalt het formulier op bij de receptie in het Huis van de Stad.



## Contactgegevens

### Website

Voor veel zaken hoeft u niet meer langs te komen. Die regelt u zelf via internet. De website is 24 uur en 7 dagen per week beschikbaar. Kijk voor alle mogelijkheden op: [www.gouda.nl](http://www.gouda.nl).

### Brief of e-mail

E-mail: [gemeente@gouda.nl](mailto:gemeente@gouda.nl)  
Postadres: gemeente Gouda, postbus  
1086, 2800 BB Gouda.

### Telefonisch

Het algemene nummer van de gemeente: 140182 (dit nummer kunt u zonder netnummer bellen. Ook als u buiten Gouda belt).

### Sociale Media

Gemeente Gouda is actief op sociale media:

Twitter: [@gemeentegouda.nl](https://twitter.com/gemeentegouda.nl)

FB: [facebook.com/Gemeente-Gouda](https://facebook.com/Gemeente-Gouda)

### Aan de balie

De gemeente Gouda is gevestigd in het **Huis van de Stad, Burgemeester Jamesplein 1, Gouda**

Onze balie vindt u in de publieksruimten van het Huis van de Stad. Hier kunt u op terecht voor de meeste gemeentelijke producten en informatie.

### Openingstijden Huis van de Stad

maandag t/m vrijdag: 08.30-17.00 uur  
donderdagavond: 17.00-20.00 uur

### Openingstijden Publieksbalie, op afspraak

maandag t/m donderdag: 13.30-17.00 uur  
vrijdagmiddag: gesloten

### Openingstijden Publieksbalie, vrije inloop

maandag t/m vrijdag: 09.00-12.30 uur  
donderdagavond: 17.00-20.00 uur

### Meldingen openbaar gebied

Schoon, heel en veilig. Dat is ons streven voor het openbaar gebied. Wanneer daar iets aan schort, dan horen wij dat graag zodat wij dat kunnen herstellen of verbeteren. Ook vragen, opmerkingen of suggesties zijn welkom. Ga hiervoor naar: [www.gouda.nl/MOG](http://www.gouda.nl/MOG).

E-mail: [gemeente@gouda.nl](mailto:gemeente@gouda.nl)

Telefoon: 140182

### Gemeenteraad

De gemeenteraad wordt ondersteund door de Griffie. Kijk voor meer informatie op [www.gouda.nl/ris](http://www.gouda.nl/ris)

E-mail: [griffie@gouda.nl](mailto:griffie@gouda.nl)

Telefoon: 140182

### colofon

uitgave: gemeente Gouda

foto's: Pim Mul, Oscar van der Wijk, John van Meeteren