



Kwaliteitshandvest

Onze beloften aan de samenleving over gemeentelijke werkwijzen en wat zij daarin mag verwachten



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	4
Bereikbaarheid gemeente Papendrecht.....	5
Support	5
Algemene begraafplaats	5
Gemeentehuis	5
Afvalbrengrstation	5
Bereikbaarheid partners gemeente Papendrecht.....	6
Sociale Dienst Drechtsteden	6
Overige partners	6
Sterk Papendrecht	6
Chatten	7
Contactformulier	7
Contactkanalen gemeente Papendrecht.....	7

Bellen naar 14 078.....	7
Een brief sturen	8
Langskomen bij de balie	8
Ondernemend Papendrecht	8
Kwaliteitshandvest.....	9
Servicenormen.....	9
Tips voor verbeteringen	9
Gemeentelijke producten en diensten	10
U kunt onder andere deze producten online aanvragen	10
De volgende producten zijn klaar terwijl u wacht.....	10
Storingen en meldingen in de openbare ruimte.....	11
Vergunningsaanvragen.....	11
Belastingen	11
Klachten.....	12
Bezwaarschriften	12
Verwerken van uw gegevens	12
Veranderingen in tijden van crisis	13
Monitoring.....	13



Voorwoord

Al enkele jaren gebruikt de gemeente Papendrecht een kwaliteitshandvest met concrete afspraken over de kwaliteit van onze dienstverlening en welke servicenormen daarbij horen. Met het handvest dat nu voor u ligt, is er een vernieuwingsslag gemaakt en zijn de servicenormen uitgebreid met de nieuwe dienstverleningskanalen. Daarnaast is in de bijlage per product of dienst aangegeven welke afhandeltijd hierbij verwacht mag worden en of dit product of dienst inmiddels digitaal aan te vragen is. Deze bijlage zal de komende jaren steeds worden aangepast, zodra een product of dienst digitaal aan te vragen is.

Wij staan als gemeente Papendrecht voor een transparante, professionele en correcte dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat afspraak ook daadwerkelijk afspraak is en staan u vriendelijk te woord. Als u voorstellen heeft hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren, dan staan wij hier altijd voor open. Op deze manier werken wij samen met u aan een gemeente die er voor u toe doet.

Corine Verver- Van Geesbergen

Wethouder Dienstverlening

Bereikbaarheid gemeente Papendrecht

U kunt de gemeente Papendrecht en haar partners op verschillende manieren bereiken voor vragen over hun producten en diensten. Welke manieren dit zijn, leest u in het volgende contactenoverzicht.

Gemeentehuis

Op werkdagen bereikbaar tussen 08:00 tot 17:00 uur via:

- Telefoon : 14078
- Whatsapp : 06 40570379
- E-mail : info@papendrecht.nl

Het gemeentehuis en de gemeentewerf zijn gesloten op:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede Paasdag
- Koningsdag
- Hemelvaartsdag
- Tweede Pinksterdag
- Kerstavond 24 december vanaf 16.00 uur,
- Eerste en Tweede Kerstdag
- Oudejaarsdag 31 december vanaf 16.00 uur
- Het hele jaar door op zaterdag en zondag

Locatie

Markt 22
3351 PB Papendrecht

Afvalbrengration

Bereikbaar van maandag tot en met zaterdag tussen 09:00 en 16:30 uur via 14 078. Wilt u weten wanneer het afval bij u in de straat wordt opgehaald? [Bekijk hier de afvalkalender van HVC.](#)

Locatie

Willem Dreeslaan 6
3354 BA Papendrecht

Support

Op werkdagen bereikbaar tussen 09:00 tot 17:00 uur via:

- Telefoon: 06 36002932
- Email: info@suppord.nl

Locatie

Boeieraak 1
3356 MJ Papendrecht

Algemene begraafplaats

Geopend van maandag tot zondag van een half uur voor zonsopgang tot een half uur na zonsondergang. Vragen over de begraafplaats kunt u stellen via de contactkanalen van de gemeente Papendrecht.

Locatie

Admiraal de Ruijterweg 23
3354 XA Papendrecht



Bereikbaarheid partners gemeente Papendrecht

Papendrecht werkt samen met andere partners aan verschillende taken. U vindt hier een overzicht van een groot deel van deze partners.

Sterk Papendrecht

Bereikbaar via 078 615 4741, op werkdagen tussen 09:00 uur en 12:00 uur en tussen 13:00 en 15:00 uur. U kunt ook een mail sturen naar info@sterkpapendrecht.nl.

Locatie

Veerweg 127
3351 HC Papendrecht

Parkeergarage

Parkeergarage de Meent

Geopend van maandag tot en met zaterdag van 07:30 tot 21:00 uur en op donderdag en vrijdag tot 21:30 uur. Op koopzondagen is de parkeergarage open. Zondag- en feestdagen is de parkeergarage gesloten. Uitrijden is 24 uur mogelijk en de eerste twee uur kunt u gratis parkeren. Bereikbaar via:

- 06 12958493
- www.winkelparkdemeent.nl

Locatie

De Overtoom 76
3353 HC Papendrecht

Parkeergarage De Overtoom

Geopend van maandag tot en met zaterdag van 07:30 tot 21:00 uur en op donderdag en vrijdag tot 21:30 uur. Zondag-, koop- en feestdagen is de parkeergarage gesloten. Uitrijden is 24 uur mogelijk. Bereikbaar via:

- 06 12958493
- www.winkelparkdemeent.nl

Locatie

De Overtoom 76
3353 HC Papendrecht

Sociale Dienst Drechtsteden

Bereikbaar via 078 770 8910, op werkdagen tussen 8:30 en 12:00 uur en tussen 13:00 en 15:00 uur. U krijgt binnen 4 minuten een medewerker aan de lijn. Zij kunnen uw vraag mogelijk sneller afhandelen als u uw klantnummer bij de hand heeft.

Werkplein

U kunt zonder afspraak op werkdagen van 09:00 – 17:00 uur op het Werkplein terecht.

Locatie

Spuiboulevard 298
3311 GR Dordrecht

Overige partners

U kunt de contactgegevens van andere gemeentelijke partners vinden op hun website. Het gaat om [Gemeentelijke belastingdienst Drechtsteden, Puur Papendrecht, Dienst Gezondheid en Jeugd en Papendrecht Verrast.](#)

Contactkanalen gemeente Papendrecht

Op www.papendrecht.nl vindt u informatie over producten en diensten die de gemeente aanbiedt en informatie over ontwikkelingen in de gemeente. Komt u er op onze website niet uit of heeft u een vraag aan de gemeente Papendrecht? Dan kunt u contact met ons opnemen door te chatten, whatsappen, mailen, bellen of door langs te komen. Schrijft u liever een brief? Dan kan dat ook.

Bellen naar 14 078

Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 tot 16:30 uur. U krijgt binnen 25 seconden een collega aan de telefoon. Wij verbinden u telefonisch maximaal 2 keer door. Kunnen wij u dan nog geen antwoord geven, dan maken wij een afspraak om u terug te bellen. Wij doen ons best om u binnen 1 werkdag terug te bellen. Wij bellen u altijd uiterlijk binnen 5 werkdagen terug.

Vanuit het buitenland is de gemeente te bereiken via 078 770 8301.

Whatsapp naar 06 40 57 03 79

Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 tot 16:30 uur. Tijdens onze openingstijden streven wij er na om direct antwoord te geven op uw whatsapp-bericht. Wanneer dit niet lukt, krijgt u binnen één uur een reactie op uw WhatsApp-bericht. Berichten die u buiten de openingstijden verstuurt, beantwoorden wij de volgende werkdag binnen één uur. Een WhatsApp-bericht leent zich niet voor het uitwisselen van persoonlijke gegevens en met het mobiele nummer kan ook niet gebeld worden.

Chatten

Op www.papendrecht.nl kunt u live chatten met een van onze medewerkers. De chatknop vindt u rechts onderaan de webpagina. Start dan met die knop een chatgesprek. Wij streven erna om binnen 5 minuten te reageren op uw bericht.

Contactformulier

Ook kunt u vragen, opmerkingen en tips aan de gemeente Papendrecht indienen via het [contactformulier](#).

Heeft een melding over de openbare ruimte? Of wilt u een dienst aanvragen? Hiervoor zijn aparte formulieren beschikbaar op www.papendrecht.nl.



Een brief sturen

U kunt uw vraag ook stellen door een brief te sturen naar het postadres van de gemeente. U krijgt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij reageren binnen 6 weken op uw brief.

Postadres

Postbus 11
3350 AA Papendrecht

E-mailen

U kunt uw vraag ook stellen door te mailen naar info@papendrecht.nl. U krijgt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij reageren binnen 8 weken op uw mail.

Langskomen bij de receptie

Het gemeentehuis van Papendrecht is bereikbaar van maandag, dinsdag en donderdag van 08:00 uur tot 17:00 uur. Woensdag en vrijdag is het gemeentehuis open van 08:00 uur tot 19:30 uur. U kunt zich melden bij de receptie voor het afhalen van uw rijbewijs, paspoort of identiteitskaart. Voor het afhalen van deze documenten hoeft u geen afspraak te maken.

Contact via social media

U kunt vragen, opmerkingen en tips aan de gemeente Papendrecht ook indienen via onze social media-kanalen. Deze contactkanalen worden in de toekomst steeds belangrijker en daarom investeren wij in het verbeteren van deze dienstverlening. De reactietijd is momenteel 2 werkdagen.

Ondernemend Papendrecht

De normen en contactkanalen gelden ook voor de ondernemers in Papendrecht. Heeft u een specifieke vraag over ondernemerschap of zaken doen met de gemeente? Bekijk dan de informatie op www.papendrecht.nl/ondernemers. Daarnaast kunt u met uw vragen ook terecht bij de accountmanager bedrijven. Zij zijn te bereiken via 14 078.

Als u zaken doet met de gemeente, dan handelen wij uw facturen binnen 30 dagen af als deze wordt ontvangen op het centrale adres: crediteuren@drechtsteden.nl en onder vermelding van het adres van de gemeente met het routenummer (wordt doorgegeven door uw opdrachtgever bij de gemeente).

Langskomen bij de balie

De publieksbalie is **zonder afspraak** bereikbaar op:

Dinsdag 08:30 - 14:30

Donderdag 08:30 - 14:30

De publieksbalie is **met afspraak** bereikbaar op:

Maandag 08:30 - 14:30

Dinsdag 08:30 - 14:30

Woensdag 12:30 - 19:30

Donderdag 08:30 - 14:30

Vrijdag 12:30 - 19:30

Als u op afspraak bij ons langskomt, is de wachttijd maximaal 5 minuten. Wanneer u geen afspraak maakt, kan de wachttijd oplopen tot 30 minuten of langer. Mensen met een afspraak gaan altijd voor.

Kwaliteitshandvest

De gemeente Papendrecht doet beloften over de dienstverlening. Deze beloften noemen we servicenormen. Servicenormen vertellen iets over de termijn waarin wij een dienst of product leveren. Met deze normen weet u wat u van ons mag verwachten. En hoe u ons erop aanspreekt als wij daaraan niet voldoen.

Tips voor verbeteringen

Wij werken als gemeente altijd aan het verbeteren van onze dienstverlening. Wanneer u vindt dat onze hulp aan u beter kan, of wanneer u een tip heeft om het contact met u beter te laten verlopen, dan horen we dat graag. U kunt dit aan ons doorgeven via het [contactformulier](#).

Servicenormen

- U wordt vriendelijk, correct en duidelijk te woord gestaan
- U krijgt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging
- Uw brief handelen wij binnen 6 weken af. Halen wij, om welke reden dan ook, deze termijn niet, dan krijgt u hiervan op tijd bericht
- Als u belt naar de gemeente via 14 078, nemen wij binnen 25 seconden de telefoon op
- Wij verbinden u telefonisch maximaal 1 keer door. Kunnen wij u dan nog geen antwoord geven, dan maken wij een afspraak om u terug te bellen.
- Wij doen ons best om u binnen 1 dag terug te bellen. Wanneer dat niet lukt, bellen wij u uiterlijk binnen 5 werkdagen terug
- Als u op afspraak bij ons langskomt, is de wachttijd maximaal 5 minuten
- Wanneer u geen afspraak maakt, kan de wachttijd oplopen tot 30 minuten of langer. Mensen met een afspraak gaan altijd voor

Gemeentelijke producten en diensten

U kunt voor verschillende producten en diensten de status van uw aanvraag, bezwaar, verzoek of melding volgen. Ook kunt u de doorlooptijd van de afhandeling van uw zaak bekijken. Ga naar www.loket.papendrecht.nl en login met uw DIGID. Het volledige overzicht kunt u terugvinden in het overzicht 'Producten en diensten Papendrecht'.

Deze producten zijn klaar terwijl u wacht

- Uittreksel (BRP, Burgerlijke Stand);
- Aangifte geboorte;
- Erkenning ongeboren kind;
- Aangifte van overlijden;
- Eigen verklaring rijbewijs;
- Vastleggen van geheimhouding persoonsgegevens;
- Verzoek betreffende naamgebruik;
- Vestiging en verhuizing binnen de gemeente.

U kunt deze producten online aanvragen

- Aangifte geboorte;
- Bewijs van Nederlanderschap;
- Bewijs van in leven;
- Eigen verklaring rijbewijs;
- Geboorte aangifte;
- Gehandicaptenparkeerplaats;
- Kiezerspas;
- Omgevingsvergunning;
- Uittreksel (BRP, Burgerlijke Stand);
- Vastleggen van geheimhouding persoonsgegevens;
- Verzoek betreffende naamgebruik;
- En nog meer.

We doen ons uiterste best om onze informatie over onder meer de producten en diensten op de website zo gemakkelijk mogelijk leesbaar te laten zijn. De tekst is daarnaast ook te beluisteren door te klikken op  .

Steeds meer informatie kunt u ook terugvinden in tekeningen. Hierin laten we zien welke producten en diensten er zijn en hoe u deze kunt aanvragen.

AANVRAAG VISVERGUNNING



Storingen en meldingen in de openbare ruimte

Samen houden we Papendrecht een veilige en aangename gemeente om te leven. U kunt daar heel gemakkelijk bij helpen door te melden wanneer een lantaarnpaal defect is, wanneer een stoeptegel los ligt of wanneer de weg wordt versperd door overhangend groen. U kunt op verschillende manieren een melding maken:

- Mijn Gemeente-app
- Formulier [Melding openbare ruimte](#)
- [Bureau OVL](#) over gebreken aan de openbare verlichting
- Telefonisch via 14078

Kijk eerst op de kaart [Meldingen Openbare ruimte](#), voordat u een melding doet. Op deze kaart kunt u zien of uw melding al door iemand anders is gedaan.

Voor de afhandeling van uw melding gelden de volgende termijnen

- Binnen 1 dag: meldingen van gevaarlijke, spoedeisende situaties met kans op schade en letsel, zoals bijvoorbeeld van een gat in de weg
- Binnen 1 week: meldingen van minder gevaarlijke situaties, zoals ongedierte bestrijding
- Binnen 1 maand: meldingen van ongevaarlijke situaties, zoals aangebrachte graffiti

Vergunningsaanvragen

Gaat u verbouwen, een boom kappen of een reclamebord plaatsen? Of wilt u een collecte houden in de gemeente? Dan heeft u vaak toestemming nodig van de gemeente. U dient een vergunningsaanvraag in om deze toestemming aan te vragen. Alle vergunningsaanvragen handelen wij af binnen de termijn die daarvoor staat. We doen dus onze best om uw aanvraag zo snel mogelijk af te handelen, maar noemen hier de termijn die maximaal geldt. Deze termijn kan variëren tussen de 8 tot 10 weken en verschilt per soort vergunning. Is deze termijn niet haalbaar omdat de aanvraag ingewikkeld is? Dan krijgt u op tijd hierover (schriftelijk) bericht.

Voor de afhandeling van onderstaande aanvragen gelden de volgende termijnen:

- Aanvraag parkeervergunning: 8 weken
- Aanvraag omgevingsvergunning: 8 weken
- Aanvraag collectevergunning: 8 weken

Belastingen

Wilt u [de gemeentelijke belastingen](#) in termijnen betalen of wilt u kwijtschelding aanvragen, dan kunt u dat online regelen via www.papendrecht.nl. Wij handelen uw aanvraag binnen 2 maanden na ontvangst af. Onder bepaalde voorwaarden geldt dat inwoners automatische kwijtschelding van gemeentelijke belastingen toegewezen krijgen. Bijvoorbeeld wanneer de kwijtschelding in een voorgaand jaar al eens is toegewezen. Voor deze inwoners geldt, dat zij geen verzoek tot kwijtschelding hoeven in te dienen.

Klachten

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over iets wat een medewerker of bestuurder van de gemeente (niet) doet. Het beste bespreekt u uw klacht direct met diegene met wie u in gesprek bent of met de leidinggevende van deze persoon. Wilt u na het gesprek alsnog een klacht indienen, dan kunt u dat doen [via de klachtenregeling](#) van de gemeente Papendrecht.

Voor de afhandeling van uw klacht geldt de volgende termijn:

De behandeling van uw klacht neemt 6 tot 8 weken in beslag. Is deze termijn niet haalbaar omdat de behandeling van de klacht meer tijd in beslag neemt? Dan krijgt u op tijd hierover (schriftelijk) bericht

Bezwaarschriften

Als u het als inwoner of bedrijf niet eens bent met een besluit van een gemeentelijk bestuursorgaan dan kunt u in veel gevallen [een bezwaarschrift indienen tegen het genomen besluit](#).

Alle bezwaren handelen wij af binnen de termijn die daarvoor staat. Dit kan variëren tussen de 8 tot 12 weken en verschilt per bezwaar. Is deze termijn niet haalbaar omdat het bezwaar meer tijd in beslag neemt? Dan krijgt u op tijd hierover (schriftelijk) bericht.

Voor de afhandeling van bezwaren gelden de volgende termijnen:

- Bezwaarschrift WOZ-waardering: 8 weken
- Bezwaarschrift gemeentelijke belastingen: 8 weken
- Bezwaarschrift algemeen: 12 weken

Verwerken van uw gegevens

De gemeente gebruikt bij de uitvoering van haar taken uw persoonlijke gegevens. Deze heeft de gemeente gekregen doordat u gebruik maakt van onze diensten of omdat u deze gegevens aan ons heeft verstrekt. Het gaat hier om persoonsgegevens zoals uw naam en burgerlijke staat, maar in bepaalde gevallen bijvoorbeeld ook om bijzondere gegevens zoals medische informatie.

Wij zorgen altijd voor beveiliging en vertrouwelijkheid van uw persoonsgegevens. Zij worden uitsluitend met derden gedeeld wanneer daar een wettelijke grondslag voor is. Wij bewaren de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is of wettelijk vastgesteld is voor het benodigde doeleinde waarvoor de gegevens noodzakelijk zijn. De manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens is vastgelegd in de privacyverklaring, die u op de website kunt terugvinden. Deze verklaring geeft ook informatie over hoe u uw rechten kunt uitoefenen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

Veranderingen in tijden van crisis

In tijden van crisis kan de dienstverlening van de gemeente Papendrecht afwijken van datgene wat u van ons gewend bent. We blijven ernaar streven om de wettelijke gestelde termijnen te behalen. Dat geldt ook voor de normen die we als gemeente zelf vastgesteld hebben voor onze dienstverlening.

Tijdens een crisis kan het zijn dat u langer op bericht moet wachten dan gebruikelijk, dat bezoek aan de gemeente enkel op afspraak kan en dat openingstijden worden ingekort. Deze maatregelen nemen wij voor uw en onze veiligheid. We vragen uw begrip daarvoor.

Monitoring

De gemeente Papendrecht werkt continue aan het verbeteren van de kwaliteit van haar dienstverlening. Hiervoor meet zij haar prestaties op de verschillende beloften die zij u doet. Wij breiden wat we meten steeds weer uit, zodat we u steeds beter van dienst kunnen zijn. Uiteraard passen wij de servicenormen naar aanleiding van de monitoring, waar nodig, tussentijds aan.

