



Service normen

gemeente Dantumadiel

Service normen zijn beloften van het gemeentebestuur aan u als inwoner over de diensten en producten van de gemeente.

Algemene servicenormen zijn bijvoorbeeld:

- › wij beantwoorden uw brief binnen twee weken
- › uw telefoontje wordt opgenomen binnen vijftientig seconden
- › u ontvangt een antwoord op uw e-mail binnen twee werkdagen

Zo weet u precies waar u aan toe bent. Met de servicenormen wil de gemeente haar dienstverlening aan u verbeteren. Op www.dantumadiel.eu staan ze allemaal.

Onze medewerkers zoeken graag samen met u actief naar een antwoord op uw vraag of een oplossing voor uw probleem.

- › U ontvangt uw aan de balie aangevraagde uittreksel GBA of de burgerlijke stand direct.
- › U ontvangt het besluit op uw aanvraag voor een algemene bijstandsuitkering binnen acht weken.
- › U ontvangt het besluit op uw aanvraag voor een WMO-voorziening binnen acht weken.
- › U ontvangt het besluit op uw aanvraag voor een commerciële drank- en horecaverunning binnen 3 maanden.
- › U ontvangt het besluit op uw aanvraag voor een niet gefaseerde reguliere omgevingsvergunning binnen acht weken.
- › U ontvangt na melding op het Werkplein in Dokkum een besluit gericht op werk binnen acht weken.
- › U ontvangt het besluit op uw aanvraag voor een uitgebreide omgevingsvergunning binnen zes maanden.
- › Wij betalen als u recht hebt op een voorschot op uw uitkering deze binnen twee werkdagen na aanvraag uit.
- › U ontvangt uw digitaal aangevraagde uittreksel GBA of burgerlijke stand binnen een week.
- › U kunt uw aangevraagde reisdocument of rijbewijs na maximaal vijf werkdagen afhalen.

Als u ergens een aanvraag voor indient dan is de termijn alleen van toepassing als de aanvraag compleet is ingediend.

Ideeën, meldingen en klachten

Wij willen onze dienstverlening verder verbeteren. Als we niet aan de verwachtingen voldoen mag u ons erop aanspreken. Hebt u tips, op- of opmerkingen over onze service, dan horen wij dat graag. Dit kan schriftelijk of via een formulier op internet.



gemeente
dantumadiel

www.dantumadiel.eu

