



**Gemeente Westvoorne is er voor u.  
Daarom verbetert de gemeente  
continu haar dienstverlening  
en heeft de gemeente zichzelf  
servicenormen opgelegd.**

**Als u gemeente Westvoorne  
nodig heeft, mag u  
op het volgende rekenen:**

**Snel contact**

**Dienstverlening op maat**

**Klachtenbehandeling**

**Duidelijke termijnen voor  
vergunningaanvragen**

**Duidelijke termijnen voor bijstands-  
en ondersteuningsaanvragen**

**Passende actie na meldingen**

#### **Suggesties of een klacht?**

Laat het ons weten! Schrijf een brief onder vermelding van 'servicenormen' naar:

Gemeente Westvoorne  
Postbus 550  
3235 ZH Rockanje.

E-mailen kan ook via [gemeente@westvoorne.nl](mailto:gemeente@westvoorne.nl).  
Uw suggestie of klacht kan onze dienstverlening alleen maar verbeteren en daar heeft uzelf weer profijt van.

#### **Openingstijden gemeentehuis**

Iedere werkdag	08.30 – 12.00 uur
Op woensdag	13.30 – 18.30 uur
(Werk, Inkomen & Service)	13.30 – 17.00 uur)

Na telefonische afspraak tussen 08.00 – 17.00 uur.

#### **Colofon**

##### **Gemeente Westvoorne**

Raadhuislaan 6  
3235 AP Rockanje  
Postbus 550  
3235 ZH Rockanje  
Telefoon: 14 0181  
E-mail: [gemeente@westvoorne.nl](mailto:gemeente@westvoorne.nl)  
Internet: [www.westvoorne.nl](http://www.westvoorne.nl)



##### **Uitgifte**

De folder Duidelijke dienstverlening is een uitwerking van het Kwaliteitshandvest van gemeente Westvoorne

**[www.westvoorne.nl](http://www.westvoorne.nl)**



**Duidelijke  
dienstverlening**



**Westvoorne**

**Kwaliteitshandvest**





Invoering van de Wabo leidt er toe dat de lichte en reguliere bouwvergunning sinds oktober 2010 vallen onder het kopje 'omgevingsvergunning'. Alle benodigde vergunningen voor aanpassingen aan de (woon)omgeving, zoals bouwen, slopen en kappen van groen, worden in één keer afgehandeld.

### Snel contact

- Uw telefoontje naar ons centrale nummer 14 0181 wordt binnen 4 keer overgaan opgenomen.
- Uw telefoontje wordt maximaal 2 keer doorverbonden.
- Uw vraag wordt per telefoon direct beantwoord. Of u ontvangt de volgende werkdag een indicatie van de termijn waarbinnen u een antwoord ontvangt.
- Uw wachttijd bij de gemeentelijke balies is maximaal 15 minuten. Als u een afspraak heeft gemaakt zelfs maximaal 5 minuten.
- Uw e-mail naar gemeente@westvoorne.nl wordt binnen 2 werkdagen beantwoord. Of u ontvangt binnen 2 werkdagen een indicatie van de termijn waarbinnen u een antwoord ontvangt en van wie.
- Uw brief wordt binnen 4 weken beantwoord.
- U ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin wij aangeven dat beantwoording binnen 4 weken zal plaatsvinden en door wie.
- Indien behandeling binnen 4 weken niet mogelijk is, ontvangt u binnen 2 werkdagen een bericht met de reden waarom inhoudelijke beantwoording binnen 4 weken niet mogelijk is en een indicatie van de termijn waarbinnen u een antwoord ontvangt en van wie.

U krijgt de gelegenheid aan te geven of uw vraag beantwoord is/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.



### Dienstverlening op maat

- Als u meer privacy wilt, is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.
- Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon toe.

### Klachtenbehandeling

- Bent u niet tevreden over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, dan kunt u mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij de gemeente.
- Zodra uw klacht binnen is, ontvangt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven dat inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken zal plaatsvinden en door wie. Indien meer tijd nodig is om uw klacht te onderzoeken, ontvangt u hierover tijdig bericht.

### Duidelijke termijnen voor vergunningaanvragen

- Voor kleine jaarlijks terugkerende evenementen, zoals straattekenen en fietstochten, die niet zijn gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren hoeft u alleen per brief of e-mail de datum door te geven.
- Over uw vergunningaanvraag voor kleine buurt evenementen, zoals buurtfeesten en straatbarbecues, ontvangt u binnen 4 weken een beslissing.
- Op uw vergunningaanvraag voor grote evenementen, zoals dorpsfeesten, muziekevenementen en sportactiviteiten op de openbare weg en voor evenementen waarbij wijzigingen zijn opgetreden, ontvangt u binnen 8 weken een beslissing.
- Op uw aanvraag voor een drank- en horecaverunning ontvangt u binnen 12 weken een beslissing.

Indien van deze termijnen wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht.

### Omgevingsvergunning

- Op uw aanvraag voor een omgevingsvergunning ontvangt u binnen 8 weken een beslissing (gecombineerd besluit volgens de reguliere procedure Wabo).
- Indien wettelijk andere besluitvorming nodig is (bijvoorbeeld in geval van zes weken ter inzagelegging), neemt de afhandeling meer tijd in beslag. In dat geval ontvangt u, na indiening van uw aanvraag, binnen 26 weken een beslissing.

### Duidelijke termijnen voor bijstands- en ondersteuningsaanvragen

- Doet u een aanvraag voor de Wet Werk en Bijstand (WWB) voor kosten levensonderhoud of Wet Inkomensvoorzieningen Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze Werknemers (IOAW) dan ontvangt u binnen 8 weken een besluit en is de eventuele eerste betaling verricht. Uw recht op een voorschot wordt binnen 4 weken vastgesteld.
- Doet u een aanvraag voor de Bijzondere Bijstand / Langdurigheidstoeslag / Sport- en Cultuurfonds / Categoriele bijstand voor langdurig zieken, dan ontvangt u binnen 8 weken een besluit en is de eventuele betaling verricht.
- Doet u een aanvraag voor een voorziening van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), dan ontvangt u binnen 8 weken een besluit.

### Passende actie na melding

- Uw melding over zaken zoals schade aan het wegdek, trottoir of riolering en gevaarlijke situaties door bijvoorbeeld stormschade of vandalisme wordt binnen 1 werkdag behandeld.
- Indien u lid bent van het ontstoppingsfonds en/of de glasverzekering van het Woonbedrijf wordt uw melding van verstopping van afvoer en riolering of ruitbreuk binnen 1 werkdag opgelost. Dat geldt ook voor uw melding van een c.v.-storing.

