

Aan:
de voorzitter en leden van
provinciale staten van Drenthe

Assen, 14 januari 2009
Ons kenmerk 51/5.1/2008013164
Behandeld door de heer J. Norder (0592) 36 56 40
Onderwerp: Kwaliteitshandvest dienstverlening provincie Drenthe

Geachte voorzitter/leden,

Ter informatie sturen wij u hierbij het Kwaliteitshandvest dienstverlening provincie Drenthe.

Onze ambitie is om de kwaliteit van onze dienstverlening te verhogen. Wij willen onze relaties die service bieden die ze van een kwalitatief hoogwaardige overheid mogen verwachten, dat wil zeggen: het tijdig en juist afhandelen van aanvragen (en informeren over de voortgang van aanvragen), een correcte klachtafhandeling en een goede bereikbaarheid (telefonisch en fysiek).

Om dit te benadrukken en vast te leggen, hebben wij een Kwaliteitshandvest dienstverlening provincie Drenthe opgesteld.

De in dit verband gemaakte afspraak tussen rijk en provincies (bestuursakkoord en uitvoeringsprogramma), dat alle provincies een kwaliteitshandvest opstellen, onderschrijven wij van harte.

Met dit kwaliteitshandvest verbinden wij ons eenzijdig aan servicenormen voor onze dienstverlening, en geven wij onze relaties helderheid over wat ze van ons kunnen verwachten als het gaat om de kwaliteit van onze dienstverlening.

Wij hechten er zeer aan dat onze relaties ons aanspreken op de kwaliteit van onze dienstverlening. Dit stimuleren wij dan ook, onder meer door hier actief naar te informeren bij onze relaties.

Ook gaan wij de naleving van de door ons vastgestelde normen periodiek meten, om zo zelf na te gaan of onze dienstverlening de door ons nagestreefde kwaliteit heeft.

Het kwaliteitshandvest wordt vanaf 1 januari 2009 in de organisatie geïmplementeerd.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten van Drenthe,

, secretaris

, voorzitter

Bijlage(n):

jk/coll.

Hier mag u ons aan houden!

Kwaliteit van dienstverlening die u van ons mag verwachten

Kwaliteitshandvest dienstverlening provincie Drenthe



Als provincie Drenthe vinden wij het belangrijk dat u weet wat u van ons mag verwachten qua kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom hanteren wij normen waaraan u ons mag houden. Wij gaan respectvol en klantvriendelijk met u om. Onze dienstverlening is klantgericht, tijdig en op maat, en wij vermijden onnodige bureaucratie.

Wij houden ons aan onze afspraken, en u mag ons daarop aanspreken!

Blijf geïnformeerd

Wij houden u op de hoogte van de mate waarin wij er in slagen om onze servicenormen na te leven. Dit doen wij via het Burgerjaarsverslag van de Commissaris van de Koningin en onze website. In het geval wij ons niet houden aan onze servicenormen, laat het ons weten!

Hier mag u ons aan houden!



Bereikbaar zoals u wilt

U kunt zelf kiezen op welke wijze u contact met ons zoekt: digitaal, zowel via e-mail als via internet, per brief, telefonisch of via persoonlijk contact (balie). Wat u het prettigst vindt!

Waar kunt u ons bereiken?

- Postadres: postbus 122, 9400 AC, Assen
- E-mail: post@drenthe.nl (algemene vragen)
- Website: www.provincie.drenthe.nl
- Bezoekadres: Westerbrink 1, 9405 BJ, Assen
- Bezoektijden: 8.00 – 17.00 uur (op werkdagen)
- Algemeen telefoonnummer: (0592) 365555, algemeen faxnummer: (0592) 365 777
- Milieuklachten kunt u 24 uur per dag doorgeven bij ons Centraal Meldpunt Milieuklachten, (0592) 365303, of door het invullen van een Meldingsformulier Centraal Meldpunt Milieuklachten provincie Drenthe op onze website. U kunt uw klachten ook anoniem melden.
- Voor meldingen over provinciale wegen, kanalen of bruggen kunt u bellen met (0592) 365555, en vragen naar de verantwoordelijke afdeling. Afhankelijk van de ernst van de zaak ondernemen wij binnen 1 uur en 2 weken actie. Wanneer het langer duurt krijgt u van ons bericht of, en zo ja, wanneer wij wél actie ondernemen.

Dienstverlening die u van ons mag verwachten

- Op werkdagen zijn wij op ons algemene telefoonnummer bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur.
- Voor persvragen zijn wij 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar (per februari 2009).
- Persvragen beantwoorden wij zo snel mogelijk, in de meeste gevallen binnen 1 uur.
- Telefonisch contact:
 - Uw telefoontje nemen wij binnen 30 seconden op, of u krijgt een meldtekst.
 - Wij streven naar 80% telefonische bereikbaarheid.
 - Wij melden ons herkenbaar aan de telefoon: onze medewerkers noemen ook hun naam.
 - Het aantal ‘doorschakelingen’ proberen wij tot een minimum te beperken.
 - Als de medewerker die u wilt spreken niet in de gelegenheid is aan de telefoon te komen, belt hij/zij, of zijn/haar vervanger, u binnen 1 werkdag terug.
- Onze website is 99% van de tijd online.
- Brieven, faxberichten, e-mail en vragen via onze website, beantwoorden wij binnen 2 weken.
- Als wij uw vraag onmogelijk binnen 2 weken kunnen afhandelen, ontvangt u, tenzij anders overeengekomen, binnen 2 weken een behandelbericht/ontvangstbevestiging van ons. Hierin geven wij aan:
 - de naam en contactgegevens van de behandelend ambtenaar;
 - om welk soort bericht het gaat (subsidieaanvraag, verzoek om vergunning, enz.);
 - de reden waarom wij uw verzoek niet direct kunnen afhandelen;

- de verdere procedure en de termijn waarbinnen u een inhoudelijk antwoord van ons krijgt;
- indien nodig/mogelijk: welke aanvullende informatie wij nodig hebben om uw bericht af te kunnen handelen.
- Als u een bericht stuurt via onze website, of naar een algemeen emailadres van ons, bijvoorbeeld post@drenthe.nl, dan ontvangt u direct een automatische ontvangstbevestiging.
- Uw facturen betalen wij binnen 30 dagen, conform onze algemene inkoopvoorwaarden.

Wettelijke termijnen

Aanvragen (bijvoorbeeld voor subsidies, ontheffingen, vergunningen), klachten, bezwaarschriften, en dergelijke handelen wij inhoudelijk af binnen de geldende wettelijke termijnen, of – bij het ontbreken daarvan – de termijn van 8 weken op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In ons behandelbericht/ontvangstbevestiging geven wij de voor uw verzoek geldende termijn aan.

En als het nou anders gaat?

Het kan gebeuren dat wij er niet in slagen om uw verzoek binnen de geldende termijn af te handelen. In een aantal gevallen heeft u dan recht op een bedrag. In gevallen waar een niet tijdige afhandeling tot een dwangsom kan leiden, geven wij dit aan.

Als wij één van onze beloftes niet nakomen, kunt u dit als klacht bij ons melden:

- telefonisch, via ons algemeen telefoonnummer en te vragen naar de klachtenfunctionaris;
- door een e-mail te sturen naar klachten@drenthe.nl;
- of via een digitaal klachtformulier op onze website.

Wij zoeken uw klacht uit en informeren u over de afhandeling er van.