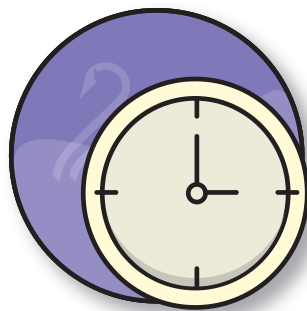
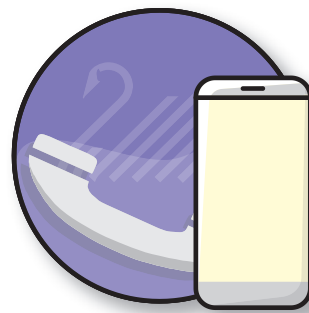
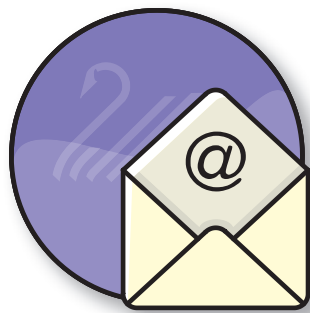


Dienstverlening

Zo doen we dat in Landsmeer!

Duidelijkheid over wat u van ons mag verwachten!



Dienstverlening Landsmeer

De gemeente Landsmeer is er voor u: inwoners en ondernemers van Landsmeer. Voor allerlei producten en diensten kunt u bij de gemeente Landsmeer terecht: van het aanvragen van een paspoort, een vergunning of inkomensondersteuning tot het melden van een losliggende stoeptegels bij u in de buurt. De gemeente Landsmeer wil transparant zijn in wat u als inwoner/ondernemer en klant van ons mag verwachten. Daarom heeft de gemeente Landsmeer de uitgangspunten voor de dienstverlening opgesteld. Hierin leggen wij vast op welke service u als klant van de gemeente Landsmeer kunt rekenen.

Hoe komt u in contact met de gemeente?

De gemeente Landsmeer is bereikbaar via vijf kanalen: persoonlijk aan de balie in het gemeentehuis, via post, telefoon, e-mail en internet. In de bijlagen is opgenomen hoe u gebruik kunt maken van deze kanalen.

Wat mag u van onze dienstverlening verwachten?

De gemeente Landsmeer wil duidelijk zijn over welke service u als klant kunt verwachten. Hiervoor hebben wij normen opgesteld. Alle dienstverlening

van de gemeente moet hieraan voldoen.

Wij streven ernaar om onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn en de wachttijd beperkt te houden. Zelf kunt u er ook aan bijdragen om snel en goed geholpen te worden. Door vooraf een afspraak te maken en de juiste papieren en informatie bij uw bezoek mee te brengen. U vindt op onze website veel bruikbare informatie om uw bezoek voor te bereiden.

De medewerkers van de gemeente werken volgens vijf werkprincipes. U herkent onder meer de termen flexibel, betrokkenheid en samenwerking. Dit ziet u terug in onze houding, gedrag en dus ook onze dienstverlening.

Als inwoner / bedrijf krijgt u soms te maken met verschillende wetgeving en daarom soms ook verschillende medewerkers van de gemeente. Bij complexe verzoeken wijzen wij een contactpersoon binnen de gemeente aan, zodat we voorkomen dat het 'kastje naar de muur' gevoel ontstaat.

Wij willen u graag goed helpen. Daar hoort ook bij dat wij u fatsoenlijk en correct behandelen. Wij gaan ervan uit dat u dit ook doet naar onze medewerkers en andere bezoekers.



Algemene normen

Neemt u contact op met de gemeente, dan:

- Staat één van onze medewerkers u altijd te woord.
- Treden wij u vriendelijk, professioneel, open en met respect tegemoet.
- Informeren wij u correct en volledig. Blijven er toch zaken onduidelijk, schroom dan niet om dit aan te geven. Wij zijn er om ú te helpen.
- Beschermen wij uw privacy. Persoonlijke gegevens en informatie met een vertrouwelijk karakter worden alleen gebruikt voor de doelen waarvoor zij zijn bestemd.
- Denken wij met u mee. Zo krijgt u ten minste één maand voor het verlopen van de geldigheidsduur van uw paspoort, Nederlandse identiteitskaart of rijbewijs van ons een herinneringsbrief om uw document te vernieuwen. En mocht uw vergunningaanvraag worden afgewezen, dan bekijken we samen met u of er alternatieven zijn waarmee u ook geholpen bent.
- Spreken wij u in brieven en beschikkingen aan in heldere taal.
- Wordt er alleen informatie verstrekt waarvan zeker is dat deze juist is. Bij twijfel wordt informatie opgezocht en pas daarna verstrekt.

Ervaart u anders, dan stellen we het op prijs als u dit meldt aan één van onze medewerkers. Wij zijn er immers om u van dienst te zijn en willen graag leren van uw ervaring met onze dienstverlening.

Persoonlijk contact

Bezoekt u het gemeentehuis, dan:

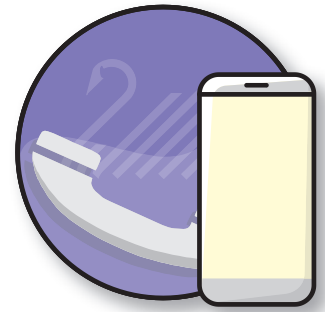
- Hoeft u nooit langer dan 15 minuten te wachten voordat u aan de beurt bent bij de balie.

- Staan wij u desgewenst te woord in een aparte spreekkamer.

Telefonisch contact

Belt u met ons centrale telefoonnummer, dan:

- Beantwoorden wij uw telefonische vraag zoveel mogelijk direct.



Is dat niet mogelijk?

- Dan verbinden wij u maximaal twee keer intern door naar een medewerker van de vakafdeling, zodat u niet onnodig lang hoeft te wachten.

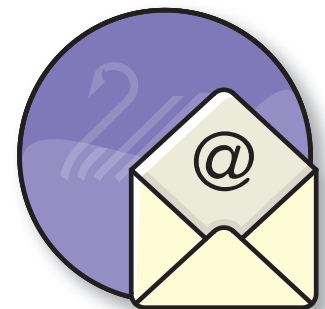
Is de medewerker die u zoekt niet bereikbaar?

- Dan maken wij een terugbelafsprake en belt deze medewerker of een directe collega u binnen 48 uur (twee werkdagen) terug.

Brieven en e-mail

Stuurt u ons een brief, dan:

- Ontvangt u binnen drie werkdagen een eerste reactie op uw schrijven. Dit kan schriftelijk zijn, per mail, telefonisch of de medewerker komt gewoon bij u langs.



Stuurt u een e-mail naar gemeente@landsmeer.nl, dan:

- Krijgt u direct automatisch een ontvangstbevestiging per e-mail.
- Ontvangt u binnen drie werkdagen een eerste reactie op uw schrijven. Dit kan schriftelijk zijn, per mail, telefonisch of de medewerker komt gewoon bij u langs.

Website

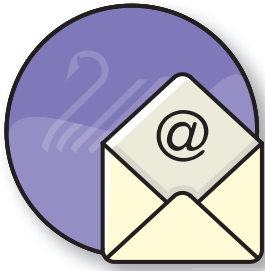
Bezoekt u www.landsmeer.nl dan:

- Leest u alle actuele informatie over de gemeente en het gemeentebestuur.
- Is de informatie op onze website zo compleet en actueel mogelijk.
- Is de productinformatie in het digitale Loket Landsmeer juist en volledig.
- Kunt u steeds meer producten digitaal met en zonder DigiD (afhankelijk van het product) direct aanvragen.
- Kunt u steeds meer formulieren voor het aanvragen van een product of dienst downloaden.

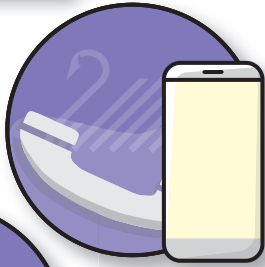
De gemeente Landsmeer probeert de inhoud van de website zo actueel, correct en compleet mogelijk te maken en te houden. Niettemin bestaat de mogelijkheid dat informatie van deze internet-site verouderd, incompleet en/of onjuist is. Aan de inhoud van deze internetsite kunnen daarom geen rechten worden ontleend. Indien u onverhoopt onvolkomenheden en/of fouten constateert, dan stellen wij het op prijs als u ons dit meldt. Wij zullen dan ons best doen om zo snel mogelijk de onvolkomenheid of fout te herstellen.

Wanneer u een klacht heeft over de openbare ruimte op het grondgebied van gemeente Landsmeer, dan kunt u dit melden via ons digitaal loket. Dit is bereikbaar via https://publieksbalie.landsmeer.nl/producten/melding_woon-_en_leefomgeving.

Dit zijn onze 7 servicenormen!



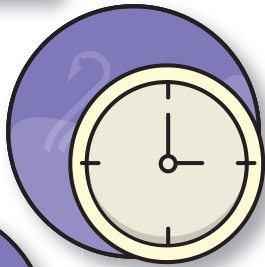
Als u mailt naar gemeente@landsmeer.nl of middelpunt@landsmeer.nl ontvangt u direct een ontvangstbevestiging.



Als u ons belt en uw vraag kan niet direct worden beantwoord, dan bellen wij u binnen 48 uur (twee werkdagen) terug.



Als u een brief stuurt naar de gemeente, dan ontvangt u binnen drie werkdagen een eerste reactie.



Als u het gemeentehuis of Middelpunt bezoekt, dan proberen wij u binnen 15 minuten te helpen.



Wilt u meer privacy, dan is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.



Als u problemen heeft bij het invullen van onze formulieren, dan helpen wij graag.



Bij complexe verzoeken wijzen wij een contactpersoon binnen de gemeente aan.

Heeft u ideeën of tips om onze dienstverlening te verbeteren of ervaart u onze servicenormen anders, dan stellen we het op prijs als u dit meldt aan een medewerker van de receptie. Wij zijn er immers om u van dienst te zijn!

Bijlage I Onze openingstijden

Gemeentehuis

Bezoekadres Raadhuisstraat 1
1121 XC Landsmeer

Kantoortijden:

Maandag t/m donderdag 09.00 uur – 16.00 uur
Vrijdag 09.00 uur – 12.00 uur

Postadres Postbus 1
1120 AA Landsmeer

Telefoon 020 487 71 11
Fax 020 482 60 91

Telefonische bereikbaarheid

Algemeen

Maandag t/m donderdag 09.00 uur – 16.00 uur
Vrijdag 09.00 uur – 12.00 uur

Internet E-mail: gemeente@landsmeer.nl
Website www.landsmeer.nl

Op www.landsmeer.nl kunt u, 24 uur per dag, 7 dagen per week, terecht voor informatie over onze gemeente. Thuis geen internet? U kunt in het gemeentehuis tijdens de kantoortijden gratis gebruik maken van de computer in de 'Informatieruimte'.

Publiekscontacten

In het gemeentehuis kunt u bij de burgerzakenbalie producten als een paspoort, Nederlands identiteitskaart, rijbewijs, VOG of uittreksel BRP aanvragen. Dit kan iedere ochtend en tijdens de donderdagavond openstelling. Bij de receptiebalie kunt u uw aangevraagde documenten afhalen en ontheffingen/vergunningen aanvragen.

In de 'Informatieruimte' vindt u allerlei informatie en brochures en u kunt er de 'ter-inzage-liggende'stukken, zoals kennisgevingen en bestemmingsplannen inzien. De raadsstukken tot 31 december 2016 kunt u digitaal inzien via de website www.raad.landsmeer.nl.

landsmeer.nl. De raadsstukken en live-uitzendingen van de gemeenteraad zijn sinds 1 januari 2017 te volgen via <https://ris.ibabs.eu/raad-landsmeer/welkom/>

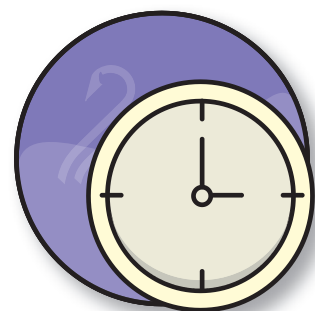
U kunt zo binnenlopen of vooraf een afspraak maken. Dat gaat heel gemakkelijk via het centrale telefoonnummer 020 48 771 11.

Openingstijden

U kunt bij de burgerzakenbalie van het gemeentehuis

terecht op:

Maandag,	09.00 uur – 12.00 uur
Dinsdag,	09.00 uur – 12.00 uur
Woensdag	07.30 uur – 12.00 uur
Donderdag	09.00 uur – 12.00 uur
Donderdagavond	17.30 uur – 19.30 uur
Vrijdag	09.00 uur – 12.00 uur





Middelpunt

Als gemeente Landsmeer geloven wij dat mensen die hulp en zorg nodig hebben zo lang mogelijk zelfstandig moeten kunnen wonen, leven en participeren in de samenleving via zorg op maat in de eigen woonomgeving. Wij willen hier graag ondersteuning voor bieden. Daarbij past een regisserende rol ons het beste, waarbij we partijen tot elkaar brengen en samenwerking bevorderen.

Iedereen loopt wel eens rond met een vraag of probleem. Over het opvoeden en opgroeien van een kind, het zelfstandig voeren van een huishouden of de zorg voor een naaste die langdurig ziek is of over werken met een arbeidsbeperking. Kunt u zelf het antwoord of de oplossing niet vinden? Komt u dan langs bij Middelpunt Landsmeer. Wij helpen u graag verder op weg met informatie, advies en, indien nodig, ondersteuning.

Openingstijden

Maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur. Voor spoedgevallen kunt u daarna binnen kantooruren terecht op het Gemeentehuis, Raadhuisstraat 1 te Landsmeer. Tel. 020-4877111.

Bezoekadres Dr. M.L. Kingstraat 2
1121 CP Landsmeer

Postadres Postbus 1
1120 AA Landsmeer

Telefoon 020 487 71 24

Fax 020 482 60 91

Telefonische bereikbaarheid

Maandag t/m vrijdag 09.00 uur – 12.00 uur

Internet

E-mail middelpunt@landsmeer.nl

Website www.middelpunt.nl

Omgevingsloket

Wie wil bouwen of verbouwen of anderszins iets aan zijn omgeving wil veranderen heeft vaak een vergunning nodig. Bijvoorbeeld voor het bouwen of slopen van een woning, het kappen van een boom of het aanleggen van een inrit. U kunt deze vergunningen in één keer, in één procedure aanvragen. Het omgevingsloket is in het gemeentehuis gevestigd, maar deze kunt u ook digitaal benaderen via www.omgevingsloket.nl E-mail omgevingsloket@landsmeer.nl

Gemeentewerf

Bij de gemeentewerf kunt u tijdens de openingstijden diverse soorten afval inleveren dat niet tot het klein huishoudelijk afval behoort. Denk daarbij aan grof huishoudelijk afval, autobanden, houtafval, klein chemisch afval, oude apparaten, asbest en bouw en sloopafval.

Bezoekadres Scheepsbouwersweg 5
1121 PC Landsmeer

Openingstijden afvalstraat

Maandag, woensdag en vrijdag 13.00 - 16.00 uur
Zaterdag 09.00 - 12.00 uur