

Servicenormen Waterschappen

Onze Servicenormen

Uw waterschap zorgt voor voldoende en schoon water en zuivering van rioolwater. Wij zorgen ervoor dat u veilig achter de dijken kunt wonen, werken en recreëren. Inwoners, bedrijven, organisaties en andere overheden in ons werkgebied kunnen er op rekenen dat we dat op een professionele en klantgerichte manier doen. Onze servicenormen geven aan waar u op mag rekenen. Bovendien kunnen we aan de hand hiervan meten hoe onze dienstverlening ervoor staat en deze verbeteren.

Kwaliteit van de dienstverlening

Wij behandelen u zoals wij zelf behandeld zouden willen worden. Wij behandelen u persoonlijk, deskundig, vriendelijk en correct.

Contactmogelijkheden

Bij een goede dienstverlening hoort ook dat we optimaal bereikbaar zijn. Hieronder zetten wij onze contactmogelijkheden en servicenormen op een rij.

Internet

Onze website is actueel en geeft u vele mogelijkheden. Zo kunt u bijvoorbeeld:

- Onze leggers digitaal inzien;
- Digitaal verschillende vergunningen aanvragen
- Schade, overlast of gevaar melden
- Bezwaar of beroep tegen een beslissing van het waterschap indienen
- Een klacht indienen
- Een verzoek in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur indienen
- Brochures downloaden of bestellen
- Via het OmgevingsLoket Online (OLO) nagaan wat de vereisten zijn voor een vergunning zijn (nodig voor een complete vergunningaanvraag);
- etc.

Indien nodig is dat u zich legitimeert, dan kunt u gebruik maken van DigiD.

Nb. Bovenstaande lijst zal per waterschap verschillend zijn en per thema moet de gebruiker kunnen doorlinken naar de content. Zaak is de lijst te beperken tot de belangrijkste/ meest gebruikte interactiemogelijkheden.

E-mail

Alle mailberichten worden binnen drie werkdagen inhoudelijk beantwoord. Wanneer binnen drie dagen geen inhoudelijk antwoord mogelijk is, krijgt u een ontvangstbevestiging waarin staat aangegeven op welke termijn u een inhoudelijk antwoord mag verwachten.

Telefoon

- Van maandag tot en met vrijdag zijn wij bereikbaar tijdens kantooruren (van... tot....) via telefoonnummer
- In geval van calamiteiten zijn wij 7 maal 24 uur bereikbaar, tijdens kantooruren via... en na kantooruren via .../wordt u doorgeschakeld naar...
- Wij nemen binnen 25 seconden de telefoon op.
- Indien wij u doorverbinden, gebeurt dat ook binnen 25 seconden.
- Bij afwezigheid van de gevraagde medewerker of afdeling bieden wij een positief alternatief: bijvoorbeeld doorverbinden met een collega of een terugbelafpraak met u maken.
- Wij bellen u terug binnen één werkdag na ontvangst van een voicemailbericht of een terugbelverzoek.

Brieven

- Wij sturen u binnen drie werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging waarin staat welke medewerker of afdeling uw brief behandelt.
- Inhoudelijk beantwoorden wij alle brieven binnen vier werkweken na ontvangst.
- Wanneer er sprake is van een (wettelijk bepaalde) afwijkende reactietermijn dan geven we dat in de ontvangstbevestiging aan.

Langskomen

- U bent welkom op ons kantoor ***** in *****. Ons kantoor is geopend van **** uur tot **** uur.
- Wanneer u een afspraak met één van onze medewerkers heeft gemaakt, wordt u binnen 5 minuten bij de receptie opgehaald. Indien u aan de balie komt met een vraag of probleem, dan regelen we een afspraak met de behandelend medewerker. Soms kan dat meteen. Lukt dat niet, dan wordt een afspraak gemaakt voor een ander tijdstip.

Privacy

Uiteraard respecteren wij uw privacy en gaan we zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. Wij houden ons aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Meldingen

- Uiterlijk binnen 2 werkdagen melden wij u terug wat er met uw melding gebeurt.
- In urgente gevallen, bijvoorbeeld bij gevaar, kans op schade en letsel, wordt binnen 24 uur actie ondernomen.
- Achteraf nemen wij contact op, lichten toe wat gebeurd is en vragen of u hiermee tevreden bent.

Meldingen

- Uiterlijk binnen 2 werkdagen melden wij u terug wat er met uw melding gebeurt.
- In urgente gevallen, bijvoorbeeld bij gevaar, kans op schade en letsel, wordt binnen 24 uur actie ondernomen.
- Achteraf nemen wij contact op, lichten toe wat gebeurd is en vragen of u hiermee tevreden bent.

Wij horen graag van u!

Kunnen we iets aan onze dienstverlening verbeteren of bent u juist erg tevreden?

Laat het ons weten, uw aanwijzingen of ideeën zijn méér dan welkom.

We vinden het belangrijk dat we onze afspraken nakomen. We onderzoeken met regelmaat de tevredenheid onder onze klanten en zijn voortdurend op zoek naar manieren om onze dienstverlening te verbeteren. Laat het ons weten via:

- Internet: *****
- e-mail: servicenormen@*****
- Twitter: @*****
- Facebook: *****
- Telefoon: *****
- Post: *****

Social media

Voor waterschappen die gebruik maken van social media:

- Wij reageren binnen 2 uur op vragen, opmerkingen, klachten die binnenkomen via Facebook en Twitter.

Toelichting: de ervaringen van enkele waterschappen leiden tot de aanbeveling om een norm voor social media pas toe te voegen als de basis op orde is. Daar hoort in elk geval bij dat de website is ingericht op selfservice.

Servicenormen op basis van wettelijke termijnen

Klachten

Bent u niet tevreden over de wijze waarop het waterschap zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, dan kunt u mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij het waterschap. Wij geven per contactkanaal duidelijk aan hoe en waar u een klacht kunt indienen.

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Hierin staat welke ambtenaar of afdeling uw klacht behandelt. Ook staat in de ontvangstbevestiging:

- of inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken zal plaatsvinden;



- of dat er sprake is van een klachtadviesprocedure. Dat houdt in dat de klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissie. In dat geval zal inhoudelijke beantwoording binnen 10 weken plaatsvinden;

Aanvraag kwijtschelding

- Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag tot kwijtschelding ontvangt u de beslissing.

Bezwaarschrift belastingaanslag

- Binnen 6 weken na afloop van de bezwaartermijn ontvangt u de uitspraak op uw bezwaarschrift. Soms is er meer tijd nodig om op het bezwaar te beslissen. Daar wordt u dan tijdig over geïnformeerd. Wanneer de aanslag is berekend op basis van de WOZ-waarde, geldt een afwijkende termijn.

Bezwaar tegen aanslag watersysteemheffing, gebaseerd op Wet Waardering Onroerende Zaken (Wet WOZ)

De watersysteemheffing is gebaseerd op de WOZ-waarde. Indien u bezwaar heeft tegen de WOZ-waarde, kunt u alleen bij de gemeente bezwaar aantekenen. De gemeente stelt het waterschap in kennis van haar beslissing op het bezwaarschrift. Stelt de gemeente een lagere WOZ-waarde vast, dan past het waterschap (ambtshalve) de aanslag watersysteemheffing aan. Soms wordt toch een bezwaar over de WOZ-waarde aan het waterschap gericht. Dan ontvangt u een brief van het waterschap binnen 6 weken nadat de WOZ-waarde onherroepelijk vaststaat.

Aanvraag watervergunning met inspraakprocedure

In bepaalde gevallen is een inspraakprocedure verplicht. Bij een inspraakprocedure geeft het waterschap belanghebbenden (burgers, bedrijven e.d.) de gelegenheid hun mening te geven over het ontwerpbesluit. Daardoor is meer tijd nodig voor een beslissing. Dan geldt:

- Binnen 6 maanden na indiening van uw aanvraag voor een watervergunning met inspraakprocedure ontvangt u een beslissing. Bij een zeer ingewikkelde of omstreden aanvraag kan deze termijn met een redelijke termijn worden verlengd. Dit gebeurt binnen 8 weken na ontvangst van uw aanvraag. Voordat het waterschap besluit tot verlenging van de termijn, krijgt u de gelegenheid uw mening daarover te geven. Wij informeren u in dat geval over de verlengingstermijn.

Aanvraag overige watervergunningen

In de meeste gevallen gaat het hierbij om een aanvraag van een watervergunning op basis van de keur van het waterschap. Dan geldt:

- Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag voor een watervergunning ontvangt u een beslissing. Bij een complexe aanvraag kan deze termijn van 8 weken verlengd worden met een redelijke termijn. Wij informeren u in dat geval over de verlengingstermijn.