

Kwaliteitshandvest provincie Utrecht 2007

De provincie Utrecht vindt het belangrijk dat U weet wat U van haar kunt verwachten als het gaat om dienstverlening. Wij hebben daarom een aantal normen opgesteld, waaraan wij onszelf willen houden en waaraan U ons mag houden.

- 1. Wanneer U ons belt** nemen wij gewoonlijk binnen dertig seconden de telefoon op. Om dit voor onszelf te kunnen meten houden wij als norm aan dat we u in 90% van de gevallen binnen die dertig seconden U te woord staan.
- 2. Wanneer U ons een brief stuurt** krijgt U binnen twee weken een bericht. Meestal is dit een behandelingsbericht, tenzij wij uw brief al binnen twee weken inhoudelijk kunnen afhandelen. Als dat laatste het geval is heeft U dus ook direct antwoord op uw vraag/vragen.
Een behandelingsbericht geeft aan:
 - de naam van de behandelend ambtenaar en de contactgegevens;
 - de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is;
 - de geldende afhandeltermijn en de termijn waarbinnen wij denken uw zaak af te handelen.Zo'n bericht wordt niet verzonden als sprake is van acquisitie, facturen of reclame-uitingen.
- 3. Wanneer U ons een e-mail stuurt** krijgt U binnen een week een reactie. Dit is een antwoordmail of een behandelingsbericht. Een behandelingsbericht geeft aan:
 - de naam van de behandelend ambtenaar en de contactgegevens;
 - de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is;
 - de geldende afhandeltermijn en de termijn waarbinnen wij denken uw zaak af te handelen.Zo'n bericht wordt niet verzonden als sprake is van acquisitie, facturen of reclame-uitingen.
- 4. Wij behandelen uw subsidieaanvragen** binnen de wettelijke termijn, tenzij sprake is van overmacht. In dat geval stellen wij U op de hoogte van de afwijkende afhandeltermijn en de reden hiervoor. Als de provincie deze termijn overschrijdt kunt U in een aantal gevallen een dwangsom eisen (zie onze website: www.provincie-utrecht.nl). De wettelijke termijn is de termijn die is genoemd in de Algemene wet bestuursrecht, behalve als in specifieke wetten of verordeningen andere termijnen zijn aangegeven. In het behandelingsbericht noemen wij de voor U geldende termijn.
- 5. Wij behandelen uw vergunningaanvragen** binnen de wettelijke termijn, tenzij sprake is van overmacht. In dat geval stellen wij U op de hoogte van de afwijkende afhandeltermijn en de reden hiervoor. Als de provincie deze termijn overschrijdt kunt U in een aantal gevallen een dwangsom eisen (zie onze website: www.provincie-utrecht.nl). De wettelijke termijn is de termijn die is genoemd in de Algemene wet bestuursrecht, behalve als in specifieke wetten of verordeningen andere termijnen zijn aangegeven. In het behandelingsbericht noemen wij de voor U geldende termijn.

Meent U dat de provincie Utrecht een of meer van deze afspraken niet is nagekomen, dan kunt U **een klacht indienen** door te bellen naar: **030 – 258 2449** (ma t/m vrij, tussen 09.00 en 17.00 uur) of een brief sturen aan: de **provincie Utrecht, klachtenmeldpunt afhandeltermijnen, postbus 80300, 3508 TH Utrecht**. U kunt uw klacht ook indienen via onze website: www.provincie-utrecht.nl, loket 'melden, vragen, klagen'.