Kwaliteitshandvest provincie Utrecht

De provincie Utrecht vindt het belangrijk dat u weet wat u van de provincie Utrecht kunt verwachten, ook als het gaat om de dienstverlening. Wij hebben daarom een aantal normen opgesteld, waaraan wij onszelf graag houden om u goed tot dienst te zijn.

1. Wanneer u ons belt, dan nemen wij in normale omstandigheden altijd binnen 30 seconden de telefoon op. Om dit voor onszelf meetbaar te maken hanteren wij de norm dat wij in 90% van de gevallen binnen 30 seconden de telefoon opnemen.
2. Wanneer u ons een brief stuurt, ontvangt u binnen twee weken van ons bericht. Dit zal meestal een behandelingsbericht zijn, tenzij wij uw brief al binnen twee weken inhoudelijk kunnen afhandelen.
   Een behandelingsbericht geeft aan:
   - de naam van de behandelend ambtenaar, met zijn of haar contactgegevens;
   - de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is;
   - de geldende afhandeltermijn en de termijn waarbinnen wij denken uw zaak af te handelen.

   Een dergelijk bericht wordt niet verzonden wanneer er sprake is van acquisitie, facturen of reclameuitingen.
3. Wanneer u ons een email stuurt, krijgt u een reactie binnen een week. In de regel is dit een behandelingsbericht.
   Een behandelingsbericht geeft aan:
   - de naam van de behandelend ambtenaar, met zijn of haar contactgegevens;
   - de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is;
   - de geldende afhandeltermijn en de termijn waarbinnen wij denken uw zaak af te handelen.

   Een dergelijk bericht wordt niet verzonden wanneer er sprake is van acquisitie, facturen of reclameuitingen.
4. Wij behandelen uw subsidieaanvragen binnen de wettelijke termijn, tenzij er sprake is van overmacht. In dat geval stellen wij u op de hoogte van de afwijkende afhandeltermijn en de reden hiervoor. Wanneer de provincie deze termijn overschrijdt, bestaat in een aantal gevallen voor u de mogelijkheid een dwangsom in te stellen (www.provincie-utrecht.nl).
   De wettelijke termijn betreft de termijn van de Algemene wet bestuursrecht, tenzij in specifieke wetten of verordeningen genoemde termijnen gelden. In het behandelingsbericht noemen wij de geldende termijn.
5. Wij behandelen uw vergunningaanvragen binnen de wettelijke termijn, tenzij er sprake is van overmacht. In dat geval stellen wij u op de hoogte van de afwijkende afhandeltermijn en de reden hiervoor. Wanneer de provincie deze termijn overschrijdt, bestaat in een aantal gevallen voor u de mogelijkheid een dwangsom in te stellen (www.provincie-utrecht.nl).
   De wettelijke termijn betreft de termijn van de Algemene wet bestuursrecht, tenzij in specifieke wetten of verordeningen genoemde termijnen gelden. In het behandelingsbericht noemen wij de geldende termijn.

Als u meent dat de provincie Utrecht in gebreke blijft, kunt u uw klachten kenbaar maken door te bellen naar 030- 2582449, of een brief te sturen naar de provincie Utrecht, t.a.v. het klachtenmeldpunt, postbus 80300, 3508 TH Utrecht of in te dienen via het elektronisch “melden, vragen, klagen” loket op de website www.provincie-utrecht.nl .