

Het kan altijd beter, vertel het ons!

Wij doen ons best om u goed van dienst te zijn. Daar hebben wij u bij nodig. Uw suggesties zijn zeer welkom.

U kunt uw idee kenbaar maken aan een medewerker of in de ideeënbus stoppen. U kunt uiteraard ook een reactie geven via de website of uw idee per post toesturen. Als u het woord "IDEE" vermeldt dan zorgen wij dat uw idee op de juiste plek terecht komt.

De gemeente Emmen blijft werken aan verdere verbetering van de dienstverlening. Wij meten onze prestaties en onderzoeken de tevredenheid van onze klanten. De resultaten vermelden wij op de website en in het burgerjaarverslag.

Wij horen graag van u of wij op de goede weg zijn.

Contact met de gemeente Emmen

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met de gemeente Emmen:

via internet
via de telefoon
via de post
via e-mail

Onze website is www.emmen.nl
Ons algemene telefoonnummer is (0591) 68 55 55
Voor meldingen openbaar gebied: (0591) 68 52 12
Gemeente Emmen
Postbus 30.001
7800 RA Emmen
Zie de website www.emmen.nl onder het kopje contact

persoonlijk langskomen

Ons bezoekadres is Raadhuisplein 1
Openingstijden zijn:
maandag t/m vrijdag 08.30 uur - 16.30 uur
donderdag ook van 16.30 uur - 19.00 uur

Gemeentewinkel Schoonebeek (Kerkeind 1):

Maandag 12.00 - 17.00 uur en 17.30 - 19.00 uur
Woensdag 09.00 - 12.30 uur en 13.00 - 16.00 uur

Gemeentewinkel Emmer-Compascuum (Spoel 85):

Dinsdag 12.00 - 17.00 uur en 17.30 - 19.00 uur
Donderdag 09.00 - 12.30 uur en 13.00 - 16.00 uur

Meer informatie vindt u op www.emmen.nl

Kwaliteitshandvest gemeente Emmen

Openingstijden balie:

Maandag t/m vrijdag van
08.30 tot 16.30 uur.
Donderdag tot 19.00 uur

telefoon: (0591) 68 55 55
fax: (0591) 68 55 99
e-mail: gemeente@emmen.nl
website: www.emmen.nl

Kwaliteitshandvest

Wat kan ik van de gemeente Emmen verwachten?



Wat kunt u als klant van de gemeente Emmen van ons verwachten?

De gemeente Emmen wil graag goed contact met haar klanten. De gemeente Emmen is er namelijk voor u. Wij willen u daarom zo goed mogelijk van dienst zijn.

De gemeente levert veel producten en diensten. Soms is dit een kort antwoord op een eenvoudige vraag via de telefoon. Soms is het hulp bij een ingewikkelde aanvraag voor een bouwvergunning waarvoor u een gesprek heeft met een medewerker aan de balie.

In alle gevallen behandelen wij u met respect.

Wat merkt u hiervan?

- U wordt deskundig, vriendelijk en correct te woord gestaan. Wilt u meer privacy? Dan voeren wij het gesprek met u in een aparte spreekkamer. Uw vraag is ons startpunt.

- U krijgt een juist en betrouwbaar antwoord op uw vraag. U krijgt zoveel mogelijk direct antwoord op uw vraag. Dit is niet altijd mogelijk omdat er soms meer tijd nodig is om uw vraag goed te beantwoorden. Bijvoorbeeld omdat er allerlei zaken moeten worden uitgezocht. In deze gevallen vertellen wij u op welke termijn u wel antwoord krijgt.

- Afspraak is afspraak. Wat wij met u afspreken, dat komen wij ook na.

Bent u niet correct behandeld? Hebben wij een fout gemaakt?

Vertel het ons via het klachtenformulier. Wij herstellen de fout of zoeken een passende oplossing.

Klachtenformulieren zijn te vinden bij de balies en op de website.

Contact via internet

De Internetsite van de gemeente is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar. Hier vindt u alle informatie over en van de gemeente. U kunt ook een e-mail via de website sturen en producten aanvragen via het digitaal loket. De gemeente biedt steeds meer producten digitaal aan.

De website van de gemeente Emmen www.emmen.nl is 24 uur per dag en 7 dagen per week voor u beschikbaar.

Contact via de telefoon

Tijdens de openingstijden van het gemeentehuis kunt u bellen naar ons algemene telefoonnummer 68 55 55. Wij staan u voor al uw vragen te woord. Eenvoudige vragen beantwoorden wij direct. Als we uw vraag niet gelijk kunnen beantwoorden, geven wij aan hoe en wanneer u wel antwoord krijgt. Als u merkt dat zaken in het openbaar gebied niet in orde zijn, dan kunt u dit melden bij het Meldpunt Openbaar Gebied op telefoonnummer 68 52 12. Dit kan bijvoorbeeld een losse stoeptegels zijn, groenonderhoud of geluidsoverlast.

Buiten onze openingstijden is de dienstverlening beperkt. We zijn dan wel bereikbaar op het nummer 68 55 55 voor noodgevallen en meldingen openbaar gebied waarvoor direct actie noodzakelijk is.

Als u telefonisch contact zoekt met de gemeente Emmen via het algemene nummer 68 55 55 of het telefoonnummer 68 52 12 van het Meldpunt Openbaar Gebied, dan gaat uw telefoon maximaal 4 keer over voordat u contact heeft met een medewerker.

Contact via de post

Als u post stuurt naar de gemeente Emmen, wordt uw post na ontvangst doorgeleid naar een medewerker die uw vraag kan beantwoorden. Als we uw vraag niet binnen 5 werkdagen kunnen beantwoorden, dan krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin we aangeven wanneer u een antwoord kunt verwachten.

U krijgt binnen 5 werkdagen een reactie op uw post.

Dit is een antwoord op uw vraag of een ontvangstbevestiging waarin wij aangeven wanneer u een antwoord kunt verwachten.

Contact via e-mail

U kunt ons een e-mail sturen via de website van de gemeente Emmen. U krijgt direct een ontvangstbevestiging. U kunt een vraag stellen, maar er zijn ook mogelijkheden om een bezwaar of klacht in te dienen of een melding openbaar gebied door te geven. De afhandeling van uw e-mail is vergelijkbaar met de afhandeling van uw post.

U krijgt binnen 5 werkdagen een reactie op uw e-mail.

Dit is een antwoord op uw vraag of een ontvangstbevestiging waarin wij aangeven wanneer u een antwoord kunt verwachten.

Contact aan de balie

In het gemeentehuis wordt u ontvangen in het Klant Contact Centrum. Hier kunt u al uw vragen stellen. Na ontvangst bij de receptie, wordt u direct geholpen of doorgeleid naar een balie waar medewerkers met kennis over bijvoorbeeld paspoorten of bouwvergunningen uw vraag binnen 20 minuten beantwoorden. Dit is een antwoord op uw vraag of u krijgt informatie wanneer u een antwoord kunt verwachten. Het kan zijn dat u niet direct geholpen kan worden. De wachttijd mag dan niet langer zijn dan 20 minuten.

De wachttijd voor de balie bedraagt maximaal 20 minuten.

Daarnaast zijn er ook nog andere locaties waar u contact met de gemeente kunt hebben. U kunt hierbij denken aan:

- De gemeentewinkels in Emmer-Compasuum en Schoonebeek
- De gemeentelijke zwembaden
- Theater De Muzeval
- Het Werkbedrijf (voorheen het Centrum voor Werk en Inkomen)

Kijk voor meer informatie over deze locaties op de website www.emmen.nl