

## **Bijlage 1: dienstverleningshandvest externe variant**

### **Zo doen wij onze dienstverlening**

<Doorklik links zijn groen gearceerd>

De gemeente Emmen vindt het belangrijk dat onze inwoners en organisaties tevreden zijn over de manier waarop zij geholpen zijn met hun vraag. Wij luisteren goed naar u en nemen u en uw vraag serieus. Wij spreken u op een vriendelijke manier aan en zorgen voor een snelle en zorgvuldige afhandeling. Hierbij maken wij duidelijke afspraken zodat u weet wat u wanneer van ons kunt verwachten. Wat wij met u afspreken, schrijven we op. Dit kunt u mee lezen door met uw DigiD in te loggen op [Mijn Loket](#).

#### **Contact met de gemeente Emmen**

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

#### **Internet**

U kunt terecht op onze website. [Hier](#) kunt u steeds meer zelf regelen. De tijd die het kost om te krijgen wat u vraagt, is afhankelijk van wat u aanvraagt. Dit staat omschreven onder 'termijn'.

#### **Uw vragen via e-mail**

Vragen aan de gemeente Emmen kunt u via [het 'vragen- en reactieformulier'](#) sturen. U krijgt binnen vijf werkdagen een reactie. Lukt ons dit niet? Dan laten wij u weten wanneer u wel antwoord krijgt.

#### **Social media**

U kunt ons ook via onze [Facebookpagina](#) (gemeente Emmen) of Whatsapp (06-111 987 69) een vraag stellen. Als u ons via social media een vraag stelt, verwacht u snel een antwoord. Daarom laten wij tijdens openingstijden binnen 2 uur iets van ons horen. Dit kan het antwoord op uw vraag zijn of wij leggen u uit wat u wanneer van ons kunt verwachten.

#### **Telefoon**

U kunt ons van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 en 16.30 bellen op telefoonnummer 14 0591. Kunnen wij uw vraag niet direct beantwoorden? Dan vragen wij wanneer we u terug kunnen bellen. Voor spoedgevallen kunt u ook buiten openingstijden bellen naar nummer 14 0591.

#### **Post**

U kunt ons ook post sturen. Ons postadres is:  
Gemeente Emmen  
Postbus 30.001  
7800 RA Emmen.

U krijgt een reactie binnen vijf werkdagen nadat we uw brief ontvangen hebben. Lukt het ons niet om direct antwoord te geven? Dan laten wij u weten wanneer u wel antwoord krijgt.

#### **Uw bezoek aan de balie**

Voor bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of vergunningen kunt u naar één van de balies van de gemeente Emmen. Wij werken op afspraak. Zo kunnen wij u sneller helpen.

Een afspraak kunt u op drie manieren maken:

1. [Online](#)
2. Per telefoon via nummer 14 0591.
3. Persoonlijk aan de balies.

De gemeente Emmen heeft op meerdere locaties balies. De openingstijden en adressen van deze locaties vindt u op onze website [gemeente.emmen.nl](#). <link naar webpagina met openingstijden>

Voor informatie kunt u tijdens openingstijden binnen lopen.

Wilt u meer privacy voor uw gesprek? Dan is een gesprek in één van de spreekkamers mogelijk.

### **Niet tevreden?**

Bent u niet tevreden over de manier waarop u door de gemeente Emmen geholpen bent? Dan horen wij dit graag zo snel mogelijk. U kunt ons bellen via nummer 14 0591.

**Openingstijden en bezoekadressen (balies)** <link naar webpagina met contactgegevens, onderstaande tekst kan dan weg>

Klant Contact Centrum, gemeentehuis Emmen  
Raadhuisplein 1 Emmen

*Openingstijden:*

Maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 16.30 uur  
Op donderdag zijn wij geopend tot 19.00 uur.

Werkplein Zuidoost Drenthe

Op het werkplein kunt u terecht voor informatie over uitkeringen.

Verlengde Spoorstraat 2 Emmen

*Openingstijden:*

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur

Gemeentewinkel Schoonebeek

Kerkeind 1 Schoonebeek

*Openingstijden:*

Maandag van 12.00 tot 17.00 uur en van 17.30 tot 19.00 uur.  
Woensdag van 09.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 16.00 uur.

Gemeentewinkel Emmer-Compascuum

Spoel 151H Emmer-Compascuum

*Openingstijden:*

Dinsdag van 12.00 tot 17.00 uur en van 17.30 tot 19.00 uur.  
Donderdag van 13.00 tot 16.00 uur.

Gemeentewinkel Klazienaveen

Van Echtenstraat 39-41 Klazienaveen

Dinsdag van 09.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 16.00 uur.

Donderdag van 12.00 tot 17.00 uur en van 17.30 tot 19.00 uur.