

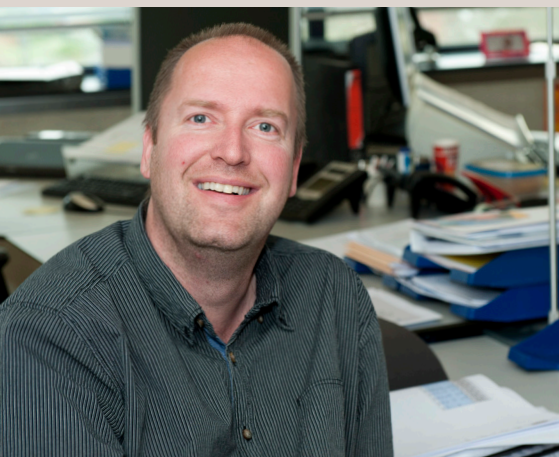
Servicegarantie Hoe wij u graag van dienst zijn



Waterschap Scheldestromen

juni 2015

Waterschap Scheldestromen zorgt dat u veilig achter de dijken en duinen kunt wonen, werken en recreëren. We zorgen ook voor voldoende en schoon water in de sloot, voor het zuiveren van rioolwater en voor veilige buitenwegen in Zeeland. Inwoners, bedrijven en organisaties in ons werkgebied kunnen erop rekenen dat we dat op een professionele en klantgerichte manier doen. Onze servicegarantie geeft aan waar u op mag rekenen. Bovendien kunnen we meten hoe onze dienstverlening ervoor staat en deze verder verbeteren. Hieronder staan onze contactmogelijkheden en servicenormen op een rij.



De kwaliteit van dienstverlening

Onze medewerkers zijn er om u te helpen, leven zich goed in uw situatie in, gebruiken begrijpelijke taal en stemmen zaken intern met elkaar af, zodat wij als één organisatie handelen. Wij respecteren uw privacy en gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. Bij werkzaamheden gaan wij zorgvuldig met uw eigendom om. Bij grootschalige, ingrijpende of langdurige werkzaamheden die overlast kunnen veroorzaken, stellen wij bewoners en landeigenaren hiervan vooraf op de hoogte.

U bezoekt ons kantoor

- U bent welkom op onze kantoren in Middelburg en Terneuzen op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur (op vrijdag tot 16.30 uur).
- Heeft u een afspraak met een medewerker, dan hoeft u vanaf het afgesproken tijdstip niet langer dan vijf minuten te wachten.
- Als u aan de balie komt met een vraag, dan regelen we een afspraak met een medewerker. Soms kan hij/zij u meteen te woord staan.

U bezoekt onze website

Op scheldestromen.nl vindt u veel informatie over het waterschap. U kunt er bijvoorbeeld:

- een gastles of rondleiding aanvragen;
- nagaan hoe u een vergunning kunt aanvragen;
- schade, overlast of een gevaarlijke situatie melden;
- een klacht indienen;
- reageren op onze vacatures;
- folders over onze taken en werkzaamheden downloaden;
- geo-informatie bekijken voor heel Zeeland;
- onze leggers (registers) van wegen, waterkeringen en oppervlakte wateren inzien;
- de projectenkaart bekijken met alle projecten die het waterschap uitvoert;
- informatie vinden over waterschapsbelastingen en over Sabewa Zeeland, de organisatie die de waterschapsbelastingen int en oplegt.

U belt ons

- Van maandag tot en met donderdag kunt u bellen van 8.00 tot 17.00 uur en op vrijdag tot 16.30

uur, via telefoonnummer 088-2461000 (lokaal tarief).

- Voor gevaarlijke situaties of calamiteiten zijn we 24 uur per dag bereikbaar via 088-2461000; buiten kantooruren hoort u via een bandje welk noodnummer u kunt bellen.
- Wij nemen binnen 30 seconden de telefoon op.
- Bij afwezigheid van de gevraagde medewerker of afdeling bieden we een 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.

U stuurt ons een e-mail

E-mailberichten beantwoorden wij binnen drie werkdagen. Als binnen drie dagen geen inhoudelijk antwoord mogelijk is, krijgt u een ontvangstbevestiging waarin staat wanneer u een inhoudelijk antwoord mag verwachten en van wie.

U stuurt ons een brief

- Wij sturen u binnen tien werkdagen een inhoudelijk antwoord. Is



een inhoudelijk antwoord binnen tien werkdagen niet mogelijk, dan ontvangt u een ontvangstbevestiging. Daarin staat welke medewerker uw brief behandelt en de termijn van beantwoording.

- Uiterlijk binnen zes weken ontvangt u een inhoudelijk antwoord tenzij er op basis van wetgeving of beleid een afwijkende reactietermijn geldt, dan geven we dat in de ontvangstbevestiging aan.

U vraagt een watervergunning of een ontheffing wegen

In de meeste gevallen gaat het hierbij om een aanvraag op basis van onze Keur Watersysteem of de Keur Wegen. Dan ontvangt u binnen acht weken een beslissing. Bij een complexe aanvraag kan deze termijn verlengd worden. Wij informeren u in dat geval over de verlengingstermijn.

In bepaalde gevallen is een inspraakprocedure verplicht. Bij een inspraakprocedure geeft het waterschap belanghebbenden (burgers, bedrijven enzovoorts) de gelegenheid hun mening te geven over het ontwerpbesluit. Daardoor is meer tijd nodig voor een beslissing. Dan ontvangt u binnen zes maanden na uw aanvraag een beslissing.

U stuurt ons een factuur

Facturen betalen wij binnen 30 dagen. Wij nemen contact op als er onduidelijkheden of vertragingen zijn.

Sociale media

Op vragen, opmerkingen en klachten op Facebook en Twitter reageren wij op werkdagen zo nodig binnen 24 uur.

U doet een melding

- Op een melding via het webformulier of via een e-mail aan info@scheldestromen.nl ontvangt u direct een ontvangstbevestiging. Binnen twee werkdagen ontvangt u een antwoord.
- Urgente zaken, bijvoorbeeld bij gevaar, kans op schade of letsel, kunt u het beste telefonisch doorgeven. Dan ondernemen wij binnen 24 uur actie.

U heeft een klacht

Bent u niet tevreden over de manier waarop u door het waterschap bent behandeld, dan kunt u mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij het waterschap. Dat kan via het formulier op onze website, met een brief of telefonisch via de klantenmanager. Wij bevestigen binnen twee werkdagen de ontvangst van uw klacht. Daarin vermelden we welke medewerker uw

klacht behandelt. Inhoudelijke beantwoording gebeurt binnen zes weken tenzij er sprake is van een formele klachtenprocedure met hoorzitting. Dan vindt de inhoudelijke beantwoording binnen tien weken plaats.

Wij horen graag van u!

Kunnen we iets aan onze dienstverlening verbeteren? Uw aanwijzingen of ideeën zijn welkom. We vinden het belangrijk dat we onze afspraken nakomen.

Laat het ons weten via:

- Website: scheldestromen.nl
- E-mail: info@scheldestromen.nl
- Twitter: [@waterschap](https://twitter.com/waterschap)
- Facebook: facebook.com/scheldestromen
- Telefoon: 088-2461000 (lokaal tarief)
- Post: Postbus 1000, 4330 ZW Middelburg

Contactgegevens van Sabewa Zeeland (voor waterschapsbelastingen):

- Telefoon: 088-9995800 (lokaal tarief)
- Bezoekadres: Kennedylaan 1, 4538 AE Terneuzen
- Postadres: Postbus 1155, 4530 GD Terneuzen
- Website: sabewazeeland.nl



Waterschap Scheldestromen

Postadres:
Postbus 1000, 4330 ZW Middelburg
Bezoekadressen:
Kanaalweg 1, 4337 PA Middelburg
Kennedylaan 1, 4538 AE Terneuzen
088 2461000 (lokaal tarief)
info@scheldestromen.nl
www.scheldestromen.nl