

Dienstverleningshandvest externe variant

Zo doen wij onze dienstverlening

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 Facebook- en Twitterpagina (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.

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. Bent u minder valide en fysiek niet in staat om naar de gemeente te komen? In sommige gevallen kan een medewerker van de gemeente naar u toekomen. Bijvoorbeeld voor de aanvraag van een paspoort of identiteitskaart. Wilt u hier gebruik van maken? Dan kunt u ons bellen om een afspraak te maken en waarbij u dit aangeeft.

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)

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.