

## Openingstijden

### Gemeentekantoor Pijnacker

Met de ingebruikname van de nieuwe hal zijn ook de openingstijden aangepast. Of u nu komt voor een vraag over belastingen, een bouwvergunning of een paspoort. Voor alle diensten en producten gelden dezelfde tijden.

<i>Maandag</i>	11.00 - 15.00 uur
<i>Dinsdag, woensdag, vrijdag</i>	09.00 - 15.00 uur
<i>Donderdag</i>	09.00 - 20.00 uur
Op afspraak ook mogelijk tussen	15.00 - 16.30 uur

Bel 14 015 of kijk op [www.pijnacker-nootdorp.nl](http://www.pijnacker-nootdorp.nl) > E-loket > voor het maken van een afspraak met Publiekszaken.

De avondopenstelling is speciaal bestemd voor paspoorten, rijbewijzen, uittreksels burgerlijke stand, GBA en verhuizingen.

### Servicepunt Nootdorp

In het servicepunt kunt u alleen terecht voor burgerzaken en maatschappelijke zaken.

<i>Maandag</i>	gesloten
<i>Dinsdag en woensdag</i>	08.30 - 12.30 uur
<i>Donderdag</i>	gesloten
<i>Vrijdag</i>	14.00 - 20.00 uur

De avondopenstelling is speciaal bestemd voor paspoorten, rijbewijzen, uittreksels burgerlijke stand, GBA en verhuizingen.



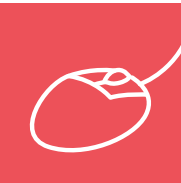
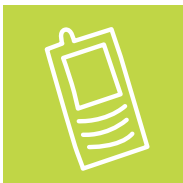
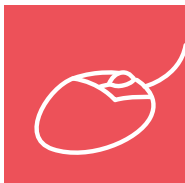
*Gemeentekantoor* Oranjeplein 1, Pijnacker  
*Servicepunt* Dorpsstraat 40, Nootdorp

*Post* Postbus 1, 2640 AA Pijnacker  
*Telefoon* 14 015 (op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur)  
015 - 362 62 62 (tot eind 2009)

*E-mail* [info@pijnacker-nootdorp.nl](mailto:info@pijnacker-nootdorp.nl)  
*Internet* [www.pijnacker-nootdorp.nl](http://www.pijnacker-nootdorp.nl)



## Waarmee kan ik u van dienst zijn?



# Waarmee kan ik u van dienst zijn?



**Het afgelopen jaar is achter de schermen hard gewerkt aan een betere dienstverlening voor onze klanten. Eén van de verbeteringen was de verbouwing van de hal van het gemeentekantoor. Er is nu één nieuwe balie, waar inwoners en ondernemers terecht kunnen voor al hun vragen. Vergen de vragen wat meer tijd, dan staan achter de schermen specialisten klaar om één en ander uit te zoeken.**

## Waarmee kan ik u van dienst zijn?

Voor deze nieuwe manier van werken is onze organisatie aangepast. Alles met als doel onze klanten beter en efficiënter te kunnen helpen. De afzonderlijke afdelingen Burgerzaken en belastingen, Sociale zaken, Bouwen, wonen en bedrijven zijn samengevoegd tot één afdeling Publiekszaken met een front- en back office. De front-office is eigenlijk 'de winkel', de back office 'de fabriek'. Hier liggen zaken als beleid, kwaliteitsbeheer, verordeningen en reglementen. In feite zorgt de back office ervoor dat de front office efficiënt en effectief kan werken. Onze medewerkers aan de balie zijn er klaar voor. Ze zijn niet alleen duidelijk herkenbaar in hun nieuwe bedrijfs-

kleding, ze hebben er ook echt zin in. Ze worden getraind in de kennis van de verschillende gemeentelijke producten en diensten. Alleen dan kunnen ze uw vragen goed beantwoorden, informatie geven of doorverwijzen. Zo gebruiken we de maandagochtend vóór elf uur voor bijscholing, overleg en afstemming, zodat wij u op deskundige wijze van dienst kunnen zijn. Het draait eenvoudigweg om de klant willen helpen, zoeken naar oplossingen en kunnen meedenken. Kortom, onze balie medewerkers stralen uit: 'waarmee kan ik u van dienst zijn?'

## Kwaliteit van dienstverlening

Als u binnenkomt, ontvangt u van ons een volgnummer. Niet omdat u voor ons een nummer bent, maar omdat het systeem de kwaliteit van onze dienstverlening bewaakt. Net als de systemen van onze gegevensbestanden, zoals de Gemeentelijke Basis Administratie, de WOZ, belastingen en sociale zaken. We moeten op de juistheid en actualiteit van deze bestanden kunnen bouwen.

## Digitale bereikbaarheid

De tijd dat gemeentelijke producten alleen bij het loket van de gemeente verkrijgbaar zijn, is definitief voorbij. Digitale ontwikkelingen maken het mogelijk om producten en diensten 24 uur per dag aan te bieden. We maken daarbij gebruik van elektronische formulieren en ook kunt u online betalen. Ontwikkelingen waarin we samen optrekken met Overheid heeft Antwoord®. De website van Pijnacker-Nootdorp, met al haar digitale mogelijkheden, behoort niet voor niets tot de 25 beste gemeentelijke websites van Nederland. Vanzelfsprekend proberen we hoog te blijven scoren.



## Het call center

U kunt ons natuurlijk ook bellen. Omdat gemeenten straks -uiterlijk in 2015- het voorportaal worden voor alle overheidsdiensten, wordt één centraal gemeentelijk informatienummer ingevoerd: het 14 + netnummer. Voor de gemeente Pijnacker-Nootdorp is dat dus 14 015. Onze gemeente heeft het nieuwe nummer al in 2008 ingevoerd. Het 14 015 nummer komt in de plaats van het algemene toegangsnummer 015 - 362 62 62. Dit nummer blijft nog tot eind 2009 in gebruik om het nieuwe nummer goed te kunnen invoeren. Denk aan telefoongidsen, briefpapier, gemeentegids, auto's, etc.

## Afspraak maken?

Komt u toch liever even bij ons langs? Via internet of telefonisch kunt u een afspraak met ons maken. Bijvoorbeeld voor het aanvragen van een nieuwe identiteitskaart of het vernieuwen van een rijbewijs. Op de dag en tijd dat het u schikt, binnen de openingstijden, of van 15.00 tot 16.30 uur.

## Privé blijft privé

In de nieuwe hal hebben we de beschikking over verschillende spreekkamers waar u in alle rust en privacy in gesprek kunt gaan met onze medewerker.

