

B&W advies gemeente Overbetuwe

10bw000437

Nr.:

Datum ambtelijk voorstel: 19 juli 2010	Onderwerp: Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe		
Te besluiten: Door middel van bijgaand besluit het Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe vaststellen.			
Afdeling/ behandelend ambtenaar: P&C / T. Albers van der Linden OR / J. Pfeiffer		Status advies: openbaar	
Portefeuillehouder: R. Mooij		Datum b&w-vergadering: 27 juli 2010	
Advies (intern): BMO, BWM, FIN, FZ, MO, OR, PZ, RO, SZ		In raadscommissie: N.v.t.	
Advies/informatie (extern): N.v.t.		In raadsvergadering van: 7 september 2010 (ter kennisgeving)	
Middelen: N.v.t.		Regelgeving, delegatie of mandaat: n.v.t. Advies Planning&Control: N.v.t.	
Wie is bevoegd: College Aard bevoegdheid: Attributie (primair)		Sterstuk: Nee	
	Akkoord	Bespreken	Opmerkingen
Burgemeester			
J.A.M. van Baal			
F.M.J. van Rooijen			
F.H.G.M. Witjes			
R.W. Mooij			
Secretaris TH			
Secretaris WS			
Hoofd afdeling			
Opmerkingen P&C			
Besluit b&w 			
Bijlagen: - Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe - Besluit vaststelling Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe			

Toelichting

1. In-/aanleiding

Op 8 december 2009 heeft u de uitvoeringsplannen voor de doorontwikkeling dienstverlening vastgesteld. Eén daarvan betrof het uitvoeringsplan voor het kwaliteitshandvest.

2. Doelstelling en beoogd effect

Doelstelling:

Het vaststellen van het kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe, zoals bij dit voorstel gevoegd.

Beoogd effect:

Het kabinetsstreven is dat alle overheidsorganisaties met burgercontacten in 2011 werken met een kwaliteitshandvest. Achterliggende gedachte is de verbetering van de publieke dienstverlening.

Een kwaliteitshandvest past goed in de omslag naar een vraaggerichte dienstverlening. Overbetuwe biedt op deze manier duidelijkheid over wat zij haar klanten kan bieden. We doen duidelijke beloftes aan de klant en komen deze beloftes na. Daarom zit er ook een compensatie-element in het kwaliteitshandvest: wanneer wij onze belofte niet waar kunnen maken, heeft dit voor ons een consequentie.

3. Argumenten

Op 16 september 2008 heeft u het eerste kwaliteitshandvest van de gemeente Overbetuwe vastgesteld. Dit was onderdeel van het adviesrapport Dienstverlening, van de eerste werkgroep Kwaliteit van dienstverlening.

Dit handvest is destijds niet gepubliceerd. Enerzijds omdat het nog erg beperkt van omvang was en anderzijds omdat het nog geen goede representatie was van de variatie aan producten en diensten die de gemeente levert.

In het huidige kwaliteitshandvest staan producten van (bijna) alle afdelingen. We hebben er in eerste instantie voor gekozen om een keuze te maken voor de meest voorkomende situaties en aanvragen en hebben hier, in overleg met de afdelingen die het betrof, servicenormen voor vastgesteld. Soms zijn dit wettelijke normen (afhandelingstermijnen), maar waar dit mogelijk is, zijn ze scherper gesteld. Dit betekent dat wij in een aantal gevallen beloven dat afhandelingstermijnen korter zijn dan de wettelijke termijn. Er staan niet alleen 'harde' normen in het kwaliteitshandvest, maar ook 'zachte' normen. Deze beloften gaan bijvoorbeeld over privacy aan de balie of de wijze van bejegening.

Dit handvest bevat 38 servicenormen. De komende jaren worden normen waar mogelijk aangescherpt of worden er nieuwe normen toegevoegd.

Het compensatie-element is er niet alleen ingebracht om aan onze klanten te laten zien dat wij onze beloften serieus nemen. Ook medewerkers dienen in hun werk alert te zijn op de verwachting van de klant en dat het niet nakomen van een belofte consequenties heeft. Welke compensatie we aan de klant geven, verschilt per norm die overschreden wordt:

- Bij overschrijding van de wachttijden aan de balie krijgt de klant een verklaring voor de langere wachttijd en krijgt hij een kopje koffie of thee aangeboden. Wanneer de klant op dat moment niet geholpen kan worden, sturen wij, wanneer dit mogelijk is, het gevraagde product naar het huisadres of brengen wij het aan huis.
- Een VVV Cadeaubon van €10,00 wordt verstrekt als de afhandelingstermijn van de diensten/producten in het kwaliteitshandvest overschreden wordt, zonder de klant hiervan tijdig bericht te geven met daarbij de reden voor vertraging. De compensatie wordt pro-actief verstrekt en overhandigd aan de balie of per post verstuurd.

4. Advies:

A

Bij alle afdelingen waarvan servicenormen in het kwaliteitshandvest staan, is advies en akkoord gevraagd over de vast te stellen en te publiceren servicenorm. Daarnaast is advies ingewonnen bij team Communicatie en Juridische Zaken over de inhoud van het kwaliteitshandvest. Tevens zijn de opmerkingen van de opdrachtgever (projectgroep Dienstverlening) overgenomen, is het voorgelegd aan de gemeentesecretaris en het Managementoverleg en is het kwaliteitshandvest ter kennisgeving aan de Onderningsraad gestuurd.

B

Een belangrijke leidraad bij het formuleren van dit handvest is onder meer geweest het onderzoek onder het burgerpanel dat in 2008 is uitgevoerd naar de ervaringen en verwachtingen van klanten van de gemeente Overbetuwe ten aanzien van dienstverlening.

C

N.v.t.

5. Aanpak/uitvoering/communicatie

Na vaststelling van dit kwaliteitshandvest wordt het eerst intern geïntroduceerd. Er wordt aandacht aan besteed in de nieuwsbrieven Dienstverlening en op intranet. In een organisatiebrede bijeenkomst in september wordt aandacht besteed aan het kwaliteitshandvest en elke medewerker krijgt een exemplaar van het kwaliteitshandvest overhandigd. Alle medewerkers zijn dan op de hoogte van het bestaan en de bedoeling ervan. Ook raadsleden worden uitgenodigd voor deze bijeenkomst. Vooraf krijgen zij het kwaliteits-handvest ter kennisgeving toegestuurd.

Per 1 oktober 2010 treedt het kwaliteitshandvest officieel in werking. Om hier aandacht aan te geven, schakelen wij diverse kanalen in: persbericht, artikel in Hét Gemeente Nieuws, informatie op de website (inclusief digitale versie van het kwaliteitshandvest) en exemplaren bij de balie ter inzage of om mee te geven.

Waar mogelijk, wordt gemeten of wij aan onze normen voldoen. Het meten van prestaties is in veel gevallen nog niet goed mogelijk, omdat wij hier de technische mogelijkheden nog niet voor hebben. Waar dit op een kostenefficiënte manier kan, willen wij in de nabije toekomst prestaties gaan meten en publiceren op de website en in Hét Gemeente Nieuws (frequentie van publiceren dient nog bepaald te worden).

De komende jaren werken wij verder aan het uitbreiden en aanscherpen van de normen in het kwaliteitshandvest.

6. Middelen

De kosten die verbonden zijn aan het kwaliteitshandvest, zijn met name de kosten die gepaard gaan met het verstrekken van een compensatie wanneer een belofte niet wordt nagekomen. Bij het verstrekken van VVV Cadeaubonnen is de inschatting dat dit om hooguit enkele tientallen per jaar zal gaan, verdeeld over de organisatie. De afdeling, waar de norm overschreden wordt, moet deze kosten zelf dragen.

7. Te besluiten

Door middel van bijgaand besluit het Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe vaststellen.

Onderwerp: Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe

Ons kenmerk: 10bwb00408

Burgemeester en wethouders van de gemeente Overbetuwe;

gelet op artikel 108 van de Gemeentewet;

b e s l u i t e n:

1. het bijgaande Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe vast te stellen;
2. de servicenormen, zoals opgenomen in het Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe en onverlet de wettelijke (beslis)termijnen, met ingang van 1 oktober 2010 te hanteren;
3. dat dit besluit wordt aangehaald als: Besluit vaststelling Kwaliteitshandvest gemeente Overbetuwe.

Aldus besloten in de vergadering van 27 juli 2010.

Het college van burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

Th.M.M. Hoex.

E. Tuijnman.



Gemeente Overbetuwe

Bezoekadres

Dorpsstraat 67, 6661 EH Elst

Postadres

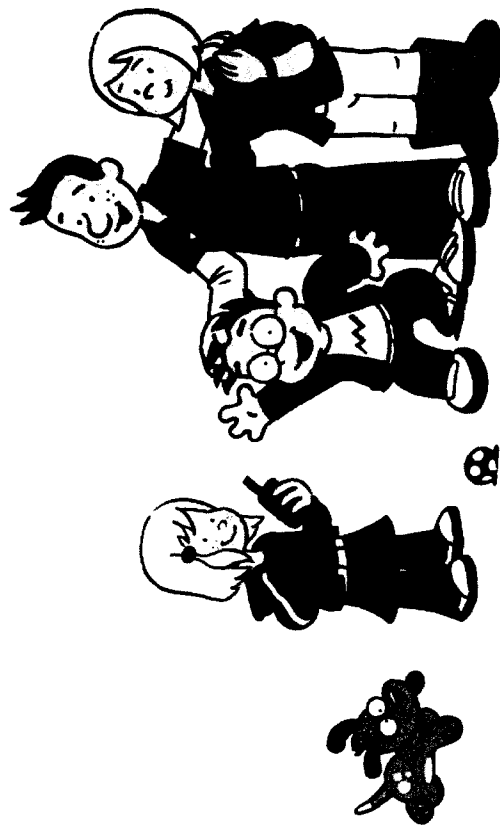
Postbus 11, 6660 AA Elst

telefoon (0481) 362 300

fax (0481) 372 482

info@overbetuwe.nl

www.overbetuwe.nl



Kwaliteitshandvest

gemeente **Overbetuwe**



gemeente **Overbetuwe**



Introductie

Afspraak is afspraak

***Onze dienstverlening
is klantgericht,
duidelijk en bij de tijd***

Wet dwangsom

Op 1 oktober 2009 is de 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' in werking getreden. Als wij niet binnen de wettelijke of redelijke beslistermijn een besluit op uw aanvraag of bezwaarschrift hebben genomen, dan kunt u ons "in gebreke stellen" (let op: de wettelijke of redelijke beslistermijn kan afwijken van de beslistermijn die in de servicenormen van dit kwaliteitshandvest vermeld staat). Het formulier hiervoor vindt u op www.overbetuwe.nl. Mochten wij binnen twee weken na uw ingebrekestelling nog steeds geen beslissing hebben genomen, dan begint er automatisch een dwangsom te lopen. Deze dwangsom moeten wij aan u betalen. Na die twee weken kunt u ook nog beroep instellen bij de rechtbank. Hiermee kunt u ons via de rechter dwingen een beslissing te nemen. Uiteraard doen wij er alles aan om dat niet te laten gebeuren.

De familie Sterk: onze klant

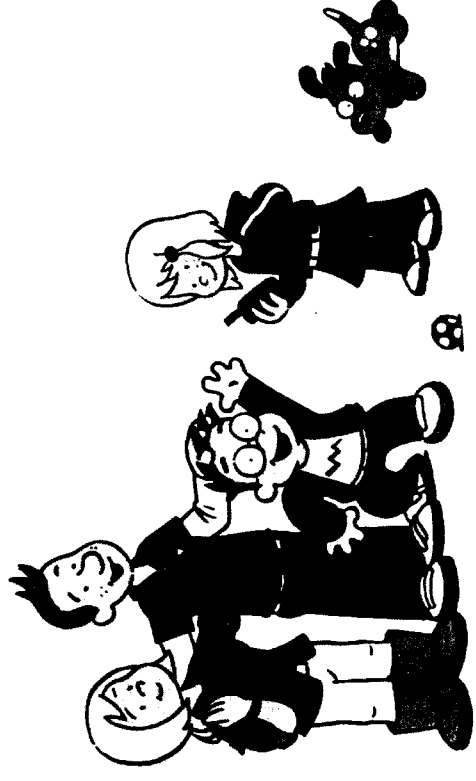
Maak kennis met de familie Sterk. Zij zijn onlangs in de gemeente Overbetuwe komen wonen. Het gezin bestaat uit vader Richard (43 jaar), moeder Ellen (42 jaar), dochter Sophie (13 jaar), zoon Daan (9 jaar) en hond Max.

De familie Sterk staat model voor u: onze klant. De familie Sterk heeft net als u af en toe te maken met de gemeente Overbetuwe. Ze zijn ook kritisch. In hun vorige gemeente ging nog wel eens iets mis. Ze hebben er begrip voor dat het mensenwerk is, maar verwachten wel een klantgerichte houding van de gemeente.

Gemeente Overbetuwe is blij met de familie Sterk als kritische klant. De gemeente wil een goede dienstverlening bieden. We werken er al hard aan. We vinden het fijn om te horen wat we goed doen en wat nog beter kan.

De familie heet niet toevallig 'Sterk'. Binnen de gemeente Overbetuwe staat het woord 'sterk' voor onze belangrijkste werkafspraken: Samenwerken, Transparantie, Extern gericht, Resultaatgericht en Klantgericht. Het motto binnen gemeente Overbetuwe is dan ook: Werk Sterk!

Om te zorgen dat alle medewerkers van de gemeente dezelfde kwaliteit van dienstverlening bieden én om u te laten zien wat u van ons kunt verwachten, hebben wij een kwaliteitshandvest opgesteld.



Waarom een kwaliteitshandvest?

De gemeente Overbetuwe gaat voor een dienstverlening die klant-gericht, duidelijk en bij de tijd is. We willen u vertellen wat u van ons mag verwachten. En we streven hierbij steeds naar verdere verbetering van onze dienstverlening.

Met de servicenormen in dit kwaliteitshandvest doen wij een aantal concrete beloften over de kwaliteit van onze dienstverlening. Ze zijn niet vrijblijvend: afspraak is afspraak.

Dit is het eerste kwaliteitshandvest van de gemeente Overbetuwe. De komende jaren werken we verder aan de verbetering van onze dienstverlening. Zo bekijken we jaarlijks of we nieuwe servicebeloften kunnen doen. Waar dat mogelijk is, maken we onze beloften ook scherper, door bijvoorbeeld termijnen te verkorten. Daarnaast gaan we in de nabije toekomst de meetbaarheid van onze prestaties op de servicenormen verbeteren, zodat we hierover kunnen publiceren op onze website.

Belofte maakt schuld: compensatie

Als wij onze afspraken niet nakomen, dan kunt u ons daarop aanspreken. Wij hebben dan iets goed te maken. We laten daarmee zien dat het voor ons ook echt consequenties heeft wanneer wij ons niet aan de afspraken houden.

- Wanneer de wachttijd aan de balie overschreden wordt, vertellen wij u hoe dit komt. U kunt een kopje koffie of thee drinken terwijl u wacht. Het kan gebeuren dat wij u niet op dat moment kunnen helpen. Wanneer het mogelijk is, sturen wij het door u gevraagde product naar uw huisadres of komen wij het bij u thuis brengen. Zo hoeft u niet terug te komen.
- Als wij de afhandelingstermijn van onze producten en diensten overschrijden, zonder u dit op tijd te laten weten, ontvangt u van ons een VVV cadeaubon van tien euro.

Klachten

- Als u het niet eens bent met de wijze waarop wij ons (hebben) gedragen, dan kunt u hier een klacht over indienen. Het dient dan wel te gaan om een gedraging van een ambtenaar, (een lid van) het college van burgemeester en wethouders of de gemeenteraad in zijn geheel. Wij handelen uw klacht af volgens een vastgestelde procedure (klachtenregeling). Deze procedure gaat op hoofdlijnen als volgt:
1. U dient uw klacht schriftelijk in bij ons. U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier dat u op www.overbetuwe.nl kunt vinden.
 2. Wij beoordelen uw klacht. Meestal mag u uw klacht mondeling toelichten.
 3. U krijgt van ons schriftelijk bericht over de uitkomst van uw klacht.
 4. Als u het niet eens bent met de uitkomst, kunt u uw klacht aan de Nationale Ombudsman voorleggen.

Bezwaren

Als u het niet eens bent met een beslissing van ons, dan kunt u hier tegen meestal bezwaar maken. Denk aan een geweigerde vergunning of een belastingaanslag. U kunt ook bezwaar maken tegen een beslissing op een aanvraag die iemand anders heeft ingediend. U moet dan wel een belang bij die beslissing hebben.

Voor het opstellen en indienen van een bezwaarschrift heeft u geen juridische kennis nodig. Wel moet u er voor zorgen dat duidelijk is tegen welk besluit u bezwaar maakt en waarom u het er niet mee eens bent. Uw bezwaar moeten wij binnen zes weken nadat de beslissing op de voorgeschreven wijze bekend is gemaakt, hebben ontvangen. Wij beslissen zo snel als mogelijk op uw bezwaar. Bent u het niet eens met deze beslissing, dan kunt u beroep instellen bij de rechtbank.

Klachten, bezwaren en wet dwangsom

Toch niet tevreden?

Wat wij van u als klant verwachten

Wij beloven ons te houden aan de servicenormen in dit kwaliteitshandvest. Maar daar hebben wij wel uw hulp bij nodig. Wanneer u alle benodigde informatie compleet en juist bij ons inlevert, dan garanderen wij dat we u helpen binnen de afgesproken tijd.

We raden u dan ook aan om van tevoren goed na te gaan wat wij van u moeten weten of moeten hebben. U kunt hiervoor terecht op www.overbetuwe.nl of telefonisch contact opnemen met (0481) 362 300.

Suggesties

Wij stellen het zeer op prijs als u uw ideeën om onze dienstverlening nog beter te maken, met ons wilt delen. Wij zullen naar ieder idee serieus kijken en u laten weten wat we met het idee gaan doen. U kunt suggesties doen via een formulier op onze website.

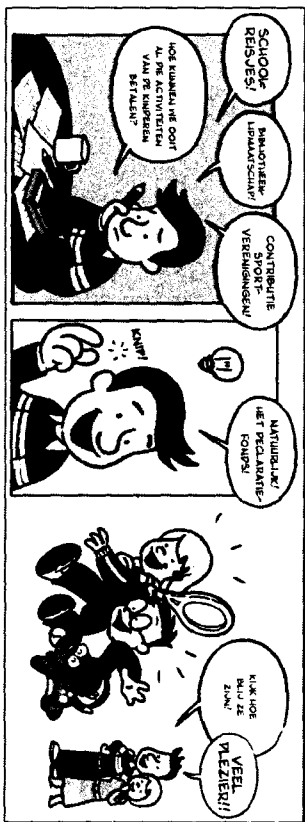
Wij horen het ook graag wanneer u tevreden bent over onze dienstverlening!

Contact met de gemeente Overbetuwe

U kiest hoe

Tegemoetkoming kosten kinderopvang	U krijgt binnen drie weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor een tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang.
Leerlingenvervoer	U krijgt binnen acht weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor leerlingenvervoer.

Declaratiefonds



Zorg en welzijn

Bijzondere bijstand	U krijgt binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor bijzondere bijstand.
Langdurigheids-toeslag	U krijgt binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor langdurigheidstoeslag.
Declaratiefonds	U krijgt binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag declaratiefonds.
WMO voorziening hulp in de huishouding	U krijgt binnen vijf weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor de WMO voorziening hulp in de huishouding.
WMO vervoersvoorziening	U krijgt binnen acht weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor de WMO vervoersvoorziening.
WMO rolstoelvoorziening	U krijgt binnen acht weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor de WMO rolstoelvoorziening.
WMO voorziening eigen bijdrage maaltijd	U krijgt binnen acht weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor de WMO voorziening eigen bijdrage maaltijd.
Gehandicaptenparkeerkaart	U krijgt binnen vier weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor een individuele gehandicaptenparkeerkaart.
Deelname collectieve ziektekostenverzekering	U krijgt binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag voor collectieve aanvullende ziektekostenverzekering.

Website

Op www.overbetuwe.nl kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht voor informatie over de producten, diensten en verordeningen van de gemeente Overbetuwe.

Contact opnemen

- E-mail: info@overbetuwe.nl
- Bericht via de website: www.overbetuwe.nl
- Algemeen postadres: Postbus 11, 6660 AA Elst
- Algemeen telefoonnummer: (0481) 362 300
- Algemeen faxnummer: (0481) 372 482

Locaties en openingstijden

Hieronder vindt u de gegevens en openingstijden van de belangrijkste gemeentelijke locaties. Vanwege feestdagen en bijzondere gelegenheden kunnen openingstijden wijzigen. Dit vermelden wij altijd apart op de gemeentepagina van Hét Gemeente Nieuws en op onze website.

Locatie Elst

Bezoekadres: Dorpsstraat 67, Elst

Openingstijden Publieksbalies:

- Elke werkdag van 8.30 uur tot 12.30 uur
- Elke woensdagmiddag van 13.30 uur tot 17.00 uur
- Elke donderdagavond van 17.00 uur tot 20.00 uur

Openingstijden Burgerlijke Stand:

- Elke werkdag van 8.30 tot 12.30 uur zonder afspraak
- Op maandag-, dinsdag- en donderdagmiddag kunt u op afspraak terecht

Openingstijden Loket Zorg en Inkomen:

- Elke werkdag van 8.30 tot 12.30 uur

Openingstijden Gemeentehuis:

- Telefonisch en op afspraak: maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 17.00 uur en vrijdag van 8.00 tot 13.00 uur

Locatie Andelst

Omgevingsloket

Bezoekadres: Europaplein 1, Andelst

Openingstijden:

- Elke werkdag van 8.00 uur tot 13.00 uur

Gemeentewerf / Milieustraat Elst

Bezoekadres: De Korte Helster 1, Elst

Telefoon: (0481) 372 684

Fax: (0481) 372 029

Openingstijden:

- Elke werkdag van 8.00 uur tot 12.00 en van 12.30 uur tot 15.30 uur
- Zaterdag van 13.00 uur tot 15.00 uur

Milieustraat Andelst

Bezoekadres: Engelandstraat 4, Andelst

Telefoon: (0481) 372 684

Openingstijden:

- Elke werkdag van 13.00 uur tot 15.00 uur
- Zaterdag van 10.00 uur tot 12.00 uur

Sportcentrum De Helster

Bezoekadres: Schubertstraat 1, Elst

Telefoon: (0481) 372 554

Fax: (0481) 374 267

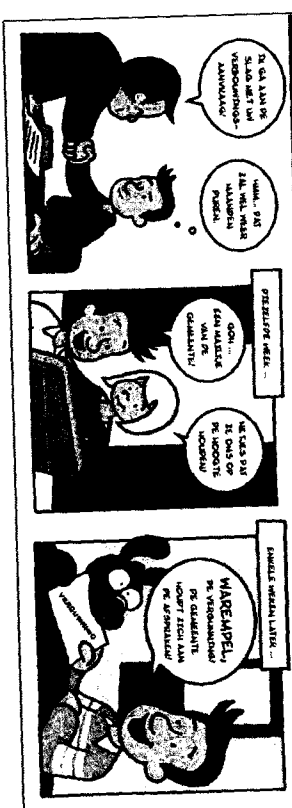
E-mail: dehelster@overbetuwe.nl

Voor de openingstijden en overige informatie verwijzen wij u graag naar www.dehelster.nl

Vergunning voor het plaatsen van voorwerpen op of aan de weg

Wilt u bijvoorbeeld tijdelijk een container plaatsen, omdat u gaat verbouwen of wilt u kleine reclameborden plaatsen? Dan kunt u hiervoor schriftelijk een vergunning aanvragen. U krijgt binnen vijf weken na ontvangst van uw aanvraag de beslissing op uw aanvraag om een vergunning voor het plaatsen van voorwerpen op of aan de weg.

Vergunning



Vergunningen

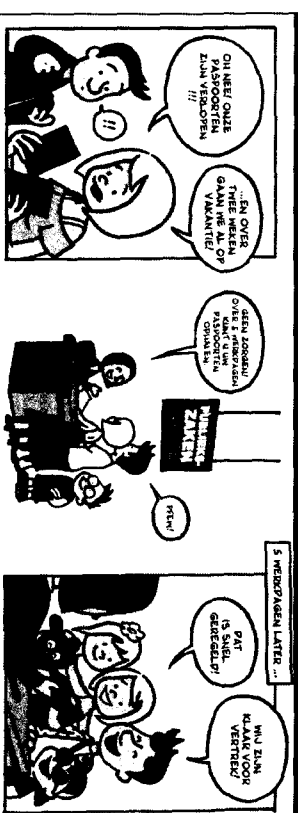
Reguliere omgevingsvergunning	U krijgt binnen acht weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag om een reguliere omgevingsvergunning. Wij kunnen deze termijn met maximaal zes weken verlengen. De reguliere procedure is van toepassing op de meest voorkomende en eenvoudige activiteiten, zoals: • bouwen • slopen • boom kappen • inrit aanleggen U kunt bij ons vragen of en welke omgevingsvergunning u nodig heeft.
Uitgebreide omgevingsvergunning	U krijgt binnen zes maanden na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag om een uitgebreide omgevingsvergunning. Wij kunnen deze termijn met maximaal zes weken verlengen. De uitgebreide procedure geldt voor complexe activiteiten, waaraan bijvoorbeeld milieuaspecten zijn verbonden of waarvoor een afwijking van het bestemmingsplan nodig is. U kunt bij ons vragen of en welke omgevingsvergunning u nodig heeft.
Vergunning tot tijdelijke verhuur woonruimte	U krijgt binnen vier weken na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw aanvraag om een vergunning tot tijdelijke verhuur woonruimte.

Servicenormen

Hier kunt u op rekenen

Gesprekken WOZ-bezwaar	Als u bezwaar heeft gemaakt of overweegt om bezwaar te maken tegen uw WOZ-aanslag, kunt u een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek hierover met een medewerker.
Beslissing op WOZ-bezwaarschrift	U krijgt binnen vijf maanden na het verstrijken van de bezwaartermijn de beslissing op uw WOZ-bezwaarschrift.
WOZ-beschikking op verzoek	U krijgt binnen twee weken na ontvangst van uw aanvraag een WOZ-beschikking op verzoek.
Verzoek om kwijtschelding belastingen	U krijgt binnen vijf maanden na ontvangst van uw aanvraag een beslissing op uw verzoek om kwijtschelding belastingen.
Hondenpenning	U krijgt de hondenpenning(en) binnen twee weken na ontvangst van het aanmeldingsformulier hondenbelasting.

Paspoort



Burgerzaken en belastingen

Paspoort of identiteitskaart	U kunt een reisdocument aanvragen bij de publieksbalie. Vijf werkdagen later kunt u het document ophalen aan de balie. Deze termijn geldt niet voor een aanvraag vreemdelingen- of vluchtelingenpaspoort of een aanvraag waarbij uw eerdere reisdocument vernist is.
Rijbewijs	U kunt een rijbewijs aanvragen of vernieuwen bij de publieksbalie. Vijf werkdagen later kunt u uw rijbewijs ophalen aan de balie. Als u een spoedaanvraag rijbewijs doet vóór 15.00 uur, dan kunt u uw rijbewijs de volgende werkdag ophalen. Hieraan zijn wel extra kosten verbonden.
Afschrift Burgerlijke Stand	U kunt een afschrift Burgerlijke Stand met een meenemen als u deze aanvraagt bij de publieksbalie. Als u het afschrift digitaal of per post aanvraagt, krijgt u het binnen vijf werkdagen na uw aanvraag toegestuurd.
Uittreksel Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA)	U kunt een uittreksel uit de GBA meteen meenemen als u deze aanvraagt bij de publieksbalie. Als u het uittreksel digitaal of per post aanvraagt, krijgt u het binnen vijf werkdagen na uw aanvraag toegestuurd.
Waarmerken kopie of afschrift	U kunt van een origineel document een gewaarmerkte kopie laten maken aan de publieksbalie. Deze kunt u meteen meenemen.
Beslissing op bezwaarschrift belastingen	U krijgt binnen drie maanden na het verstrijken van de bezwaartermijn de beslissing op uw bezwaarschrift belastingen.

Algemeen

Wachttijden aan de balie	Wij staan u aan de balie binnen vijftien minuten te woord. Tijdens de avondopening van de publieksbalie op donderdagavond staan wij u binnen dertig minuten te woord. Er is koffie en thee beschikbaar voor wachtenden.
Telefonische bereikbaarheid	Als u ons algemene nummer belt, wordt uw telefoontje binnen dertig seconden opgenomen.
Ontvangstbevestiging brief	Als u ons een brief stuurt waar u een reactie op verwacht, versturen wij binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging.
Ontvangstbevestiging e-mail	Als u ons een e-mail stuurt via info@overbetuwe.nl , ontvangt u dezelfde dag een ontvangstbevestiging.
Bedrijvenloket	U krijgt van ons Bedrijvenloket binnen twee werkdagen een reactie op uw aanvraag of verzoek.
Website	U kunt 24 uur per dag terecht op www.overbetuwe.nl . U kunt hier de meest actuele gemeentelijke informatie vinden.

Afspraak maken via website	Voor onderstaande producten en diensten kunt u via www.overbetuwe.nl een afspraak met ons maken: • aanvraag paspoort • aanvraag Nederlandse Identiteitskaart • aanvraag rijbewijs • ophalen paspoort • ophalen Nederlandse Identiteitskaart • ophalen rijbewijs • aanvragen uittreksel GBA • geboorteaangifte • erkenning kind • aangifte huwelijk (ondertrouw) • aangifte geregistreerd partnerschap • melden discriminatie
Digitaal aanvragen via website	Onderstaande producten en diensten kunt u digitaal aanvragen via www.overbetuwe.nl: • afschrift Burgerlijke Stand • uittreksel GBA • eigen verklaring (in bepaalde situaties nodig voor rijbewijs) • klacht indienen • verhuizing doorgeven • automatisch betalen aanvragen, wijzigen of stoppen • hond aan- of afmelden voor hondenbelasting • vertrek buitenland doorgeven • verzoek tot geheimhouding persoonsgegevens indienen

Klacht/Melding openbare gebied	U kunt een klacht of melding over het openbare gebied (o.a. zwerfvuil, onderhoud groen, losliggende stoeptegels) indienen via het digitale meldingsformulier op www.overbetuwe.nl . Een spoedeisende klacht of melding kunt u het beste doorgeven via het telefoonnummer (0481) 372 684 (tussen 8.00 en 15.30 uur) of (0481) 361 505 (buiten kantoor tijden). Spoedeisende klachten of meldingen worden, als het mogelijk is, dezelfde dag nog afgehandeld.
Reactie op een klacht	Wij behandelen uw klacht binnen zes weken. Als dat nodig is, kunnen wij deze termijn verlengen met vier weken. Wij stellen u uiteraard schriftelijk op de hoogte van een eventuele verlenging en de reden waarom.
Bejegening	Wij staan u deskundig, correct en vriendelijk te woord.
Privacy	Als u iets met ons wilt bespreken waarvan u niet wilt dat anderen dit kunnen horen, kunt u ons dit altijd laten weten. Wij staan u dan graag te woord in een aparte spreekkamer.

Website

