

## *Servicenormen gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen*



**Wat mag u van ons verwachten?**



## Waarom servicenormen?

Ook al zorgen de vele contrasten in Zeeuws-Vlaanderen voor een grote verdraagzaamheid en ook al staan wij als Zeeuws-Vlamingen gekend als gemoedelijke mensen, toch willen wij in deze wereld met weinig tijd en snelle communicatiemiddelen alles liefst tegelijk, straks of anders uiterlijk morgen. Dat is natuurlijk niet altijd mogelijk, maar wel begrijpelijk. Want wie wil er wachten?

De gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen doen er alles aan om u zo snel mogelijk te helpen, liefst zonder u te laten wachten. Wij begrijpen heel goed hoe vervelend het is om te moeten wachten, zeker als het om een belangrijke beslissing gaat en u zo lang niet weet waar u aan toe bent. Daarom hebben de gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen voor een aantal producten vastgelegd binnen welke termijn uw (aan)vraag afgehandeld moet zijn. Dat is duidelijk voor onszelf en vooral prettig voor u. Zo weet u binnen welke tijd u antwoord krijgt. Deze servicenormen maken wachten op antwoord of de verwerking van een aanvraag niet leuker maar door deze servicenormen weet u wel wat u te wachten staat; service en kwaliteit binnen de afgesproken tijd.

### **Onze servicenormen:**

#### *U belt ons op;*

- \* Indien u belt naar ons centrale nummer (vermelden), nemen wij binnen 25 seconden de telefoon op.
- \* Wij verbinden u maximaal 2 keer door.
- \* Bij een terugbelafpraak nemen wij binnen 1 werkdag telefonisch contact met u op tenzij anders met u afgesproken wordt.
- \* Na afloop van het gesprek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

#### *U schrijft ons een brief;*

- \* Wij beantwoorden uw brief inhoudelijk binnen 6 weken na ontvangst.
- \* U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin wij aangeven dat
  - beantwoording binnen 6 weken zal plaatsvinden;
  - de behandelend ambtenaar of afdeling.
- \* Indien behandeling binnen 6 weken niet mogelijk is, vermelden wij in de ontvangstbevestiging:
  - de reden waarom inhoudelijke beantwoording binnen 6 weken niet mogelijk is;
  - de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden;
  - de behandelende ambtenaar of afdeling.
- \* U krijgt de gelegenheid aan te geven of uw vraag beantwoord is/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

*U brengt een bezoek aan onze balie;*

- \* De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten.
- \* Heeft u een afspraak? Dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten.
- \* Na afloop van uw bezoek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

*U stuur ons een e-mail;*

- \* U krijgt binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord.
- \* U ontvangt binnen 2 werkdagen een behandlingsbericht, waarin wij aangeven:
  - dat beantwoording binnen 5 werkdagen zal plaatsvinden;
  - de behandelend ambtenaar of afdeling.
- \* Indien behandeling binnen 5 werkdagen niet mogelijk is, vermelden wij in het behandlingsbericht:
  - de reden waarom inhoudelijke beantwoording binnen 5 werkdagen niet mogelijk is;
  - de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden;
  - de behandelende ambtenaar of afdeling.
- \* U krijgt de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord /uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

*U bezoekt onze website;*

- \* De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.
- \* De indieningsvereisten voor vergunningen staan op onze website.
- \* Wij zorgen er voor dat onze website toegankelijk is.
- \* U krijgt de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord. Zo niet, dan kunt u terugmelden waarom niet. Wij proberen u dan alsnog naar tevredenheid van informatie te voorzien. Lukt dat niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

*Privacy;*

- \* Als u meer privacy wilt, is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

*Toewijzing van een contactpersoon;*

- \* Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon toe.

## Product of dienst

Algemene Plaatselijke Verordening (APV-vergunning), bijv. muziekvergunning, ventvergunning	8 weken
APV-vergunning grootschalig/gecompliceerd	12 weken
Belastingen, verzoek om kwijtschelding	26 weken
Bewijs van in leven zijn (attestatie de vita)	Klaar terwijl u wacht
Bezwaarschrift tegen beschikking wet waardering onroerende zaken	26 weken
Bezwaarschriften wet waardering onroerende zaken en onroerende zaakbelasting (overig)	13 weken
Bezwaarschrift tegen leges	13 weken
Bezwaarschrift tegen hondenbelasting	6 weken
Bezwaarschrift tegen parkeerbelastingen	6 weken
Bezwaarschrift tegen rioolheffing	13 weken
Bezwaarschrift tegen afvalstoffenheffing	13 weken
Bezwaarschriften overig	12 weken na afloop bezwaretermijn
Bijzondere bijstand (aanvraag)	4 weken
Bodeminformatie, verzoek om	3 werkdagen
Burgerlijke stand (uittreksel), aanvraag via balie	Klaar terwijl u wacht
Burgerlijke stand (uittreksel), aanvraag via website	3 werkdagen
Drank- en horecavergunning	12 weken
Evenementenvergunning	8 weken
Geboorteaangifte	Klaar terwijl u wacht
Gehandicaptenkaart	4 weken
Gehandicaptenparkeerplaats	8 weken
Groenstrook of restgronden aakopen, verzoeken	8 weken
Huwelijksaangifte	Op afspraak
Inritvergunning, melding	6 weken
Kansspelen, speelautomaat	8 weken
Kansspelen, loterij	3 weken
Kinderopvang, aanvraag tegemoetkoming	8 weken
Leerlingenvervoer, aanvraag	8 weken
Melding openbare ruimte	Binnen 2 dagen reactie
Parkeervergunning, aanvraag	8 weken
Parkeerontheffing blauwe zone, aanvraag	1 werkdag
Planschade, verzoek om toekenning	8 weken na ontvangst extern advies
Reisdocumenten (paspoort/id-kaart)	5 werkdagen
Rijbewijs	5 werkdagen
Rioolaansluiting bebouwde kom, verzoek	8 weken
Standplaats (markt), aanvraag vergunning	8 weken
Uittreksels (diverse), aanvraag via balie	Klaar terwijl u wacht
Uittreksels (diverse), aanvraag via website	3 werkdagen
Verklaring omtrent gedrag	2 weken
Verhuizing naar buitenland (via balie)	Klaar terwijl u wacht
Verhuizing binnen gemeente (via balie)	Klaar terwijl u wacht
Vestiging vanuit andere Nederlandse gemeente	Klaar terwijl u wacht
Wet maatschappelijke ondersteuning, aanvraag	8 weken
Wet werk en bijstand, aanvraag	8 weken
Winkeltijdenwet, aanvraag ontheffing	8 weken
Subsidies	8 weken

Aan sommige producten of diensten zijn specifieke voorwaarden verbonden en bij diverse producten of diensten kan de termijn worden verlengd. Neem voor informatie hierover contact met ons op. De behandeltdiensten kunnen gewijzigd worden. Kijk op onze website voor het actuele overzicht.