

## **Kwaliteitshandvest van de gemeente Waalwijk**

### *onze servicenormen in een overzicht*

U wilt duidelijkheid en geen zachte toezeggingen. Wij nemen u serieus en gaan u dan ook echt niet vertellen dat we hechten aan uw privacy, aan uw mening en uw bijdrage aan de wijktafels.

Wat wij u wel vertellen is dat wij u beloven dat wij voor een groot aantal producten en diensten harde garanties af geven over de termijn waarin uw aanvraag afgehandeld wordt. Want wij denken dat u zich pas serieus genomen voelt als we u beloften maken die wij nakomen.

Vergis u niet: wij hechten ook aan uw privacy en zijn gelukkig met uw bijdrage aan de wijktafels. Maar het is de bedoeling dat u gaat zeggen “Waalwijk werkt” en niet wij.

Dit kwaliteitshandvest geeft een overzicht van servicenormen waarmee de gemeentelijke organisatie zich verplicht tot nakoming van de hierin gestelde kwaliteitsnormen.

De kwaliteitshandvesten geven aan welke prestatie de burger van de gemeente Waalwijk kan en mag verwachten.

Voor loket transacties geldt: genoemde lokettijden zijn exclusief de wachttijden aan het loket.

Om wachttijden te voorkomen wordt u geadviseerd om het digitale loket te gebruiken.

Wordt uw product en dienst niet digitaal aangeboden kunt u vooraf afspraak te maken met de gemeente

Voor posttransacties geldt: poststukken zijn juist en volledig ondertekend, met opgaaf van bsn/sofi nummer en zaakkenmerk indien van toepassing.

We werken hard aan de verbetering van de dienstverlening en dat blijven we doen. Graag zouden we een aantal aspecten uit ons kwaliteitsprogramma willen benoemen:

### **Digitaal loket**

Gemak dient de mens, dus maken we het indienen van aanvragen steeds gemakkelijker. U hoeft voor de meeste aanvragen niet meer naar het gemeentehuis te komen. Voor het loket staan helaas nog te vaak mensen te wachten om geholpen te worden. Zij weten niet dat het snelste loket op hun eigen computer te bereiken is.

Het digitaal loket is een nieuwe service van de gemeente Waalwijk. U kunt vanuit uw luie stoel niet alleen de aanvragen indienen. U kunt zelfs de voortgang van uw aanvraag bewaken via uw mijn.waalwijk loket.

Het enige dat wij van u vragen is om gebruik te maken van uw DigiD account. Heeft u nog geen DigiD vraag deze dan nu aan zodat u altijd beschikt over uw digitale sleutel voor de overheid



### **Loket of afspraak**

Helaas zijn (nog) niet al onze producten en diensten digitaal aan te vragen. Toch wilt u niet graag wachten voor het loket. Daarom presenteren we u het loket zonder wachten! Op woensdagen kunt u op afspraak terecht voor het aanvragen van een paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of een verklaring omtrent gedrag. U kunt ons loket zonder wachten bereiken door een afspraak te maken met de afspraken telefoon: 0416-683850.

### **Deregulering**

Regels, kleine lettertjes en wetten. U heeft geen idee hoe vervelend ook wij het vinden om iedere aanvraag aan wetten en regels te moeten toetsen. De oplossing? Minder regels! Kan dat altijd? Helaas niet. De meeste wetten en regels zijn landelijk vastgesteld en daar moeten wij ons aan houden. Maar er zijn gelukkig ook regels die wij zelf kunnen en mogen vaststellen. We proberen de regels aan te passen zodat het de samenleving niet schaadt en u als aanvrager profiteert van een snelle procesgang. Een voorbeeld van minder regels is de melding evenementen. Met deze melding mag u in veel gevallen kleine evenementen houden zonder dat u een

### **Digi-panel**

De pudding wordt getest door deze op te eten 'the proof of the pudding is in the eating' is een typische Engelse uitspraak om te controleren of iets werkt. Wat voor de pudding geldt, geldt ook voor onze dienstverlening. Graag horen wij van u hoe onze dienstverlening bevalt: wat vindt u prettig en wat kunnen wij verbeteren aan de dienstverlening om u nog beter van dienst te kunnen zijn. Mocht u interesse hebben in deelname aan het Digi-panel kunt u daarover contact opnemen met de afdeling onderzoek en statistiek.

| product/dienst                         | DIGITAAL | LOKET | TELEFOON | POST | termijn     | resultaat             | IS GEREED | THUIS<br>BEZORGD | OP TE HALEN | opmerkingen en voorbehouden            |
|----------------------------------------|----------|-------|----------|------|-------------|-----------------------|-----------|------------------|-------------|----------------------------------------|
| <b>algemeen</b>                        |          |       |          |      |             |                       |           |                  |             |                                        |
| brieven                                |          |       |          | x    | 4 werkdagen | ontvangstbevestiging  |           | x                |             | brieven met registratie in postsysteem |
| <b>leven, reizen en papieren</b>       |          |       |          |      |             |                       |           |                  |             |                                        |
| uittreksel burgerlijke stand           | x        |       |          |      | 2 werkdagen | uittreksel gereed     |           | x                |             | termijn is excl. eventuele wachttijd   |
|                                        |          | x     |          |      | 15 minuten  | uittreksel gereed     |           |                  | x           |                                        |
|                                        |          |       |          | x    | 5 werkdagen | uittreksel gereed     |           | x                |             |                                        |
| uittreksel GBA                         | x        |       |          |      | 2 werkdagen | uittreksel gereed     |           | x                |             | termijn is excl. eventuele wachttijd   |
|                                        |          | x     |          |      | 15 minuten  | uittreksel gereed     |           |                  | x           |                                        |
|                                        |          |       |          | x    | 5 werkdagen | uittreksel gereed     |           | x                |             |                                        |
| verhuizing en emigratie                | x        |       |          |      | 15 minuten  | aangifte geaccepteerd | x         |                  |             | termijn is excl. eventuele wachttijd   |
|                                        |          | x     |          |      | 15 minuten  | aangifte geaccepteerd | x         |                  |             |                                        |
| huwelijk of geregistreerd partnerschap |          | x     |          |      | 30 minuten  | aangifte verwerkt     | x         |                  |             | uitsluitend op afspraak                |
|                                        |          | x     |          |      | 45 minuten  | feit voltrokken       | x         |                  |             | uitsluitend op afspraak                |

| product/dienst                             | DIGITAAL | LOKET | TELEFOON | POST | termijn     | resultaat            | IS GEREED | THUIS<br>BEZORGD | OP TE HALEN | opmerkingen en voorbehouden          |
|--------------------------------------------|----------|-------|----------|------|-------------|----------------------|-----------|------------------|-------------|--------------------------------------|
| <b>leven, reizen en papieren (vervolg)</b> |          |       |          |      |             |                      |           |                  |             |                                      |
| naamgebruik, verzoek aanduiding            |          | x     |          |      | 15 minuten  | aangifte akkoord     | x         |                  |             | termijn is excl. eventuele wachttijd |
|                                            |          |       |          | x    | 5 werkdagen | verwerking bevestigd |           | x                |             |                                      |
| kiezerspas                                 |          | x     |          |      | 15 minuten  | kiezerspas gereed    |           |                  | x           | termijn is excl. eventuele wachttijd |
| aangifte van geboorte                      |          | x     |          |      | 15 minuten  | aangifte verwerkt    | x         |                  |             | termijn is excl. eventuele wachttijd |
| erkenning van het kind                     |          | x     |          |      | 30 minuten  | aangifte verwerkt    | x         |                  |             | termijn is excl. eventuele wachttijd |
| aangifte van overlijden                    |          | x     |          |      | 30 minuten  | aangifte verwerkt    | x         |                  |             | termijn is excl. eventuele wachttijd |
| paspoort                                   |          | x     |          |      | 15 minuten  | aanvraag verwerkt    | x         |                  |             | termijn is excl. eventuele wachttijd |
|                                            |          |       |          |      | 5 werkdagen | paspoort gereed      |           |                  | x           |                                      |
| rijbewijs                                  |          | x     |          |      | 15 minuten  | aanvraag verwerkt    | x         |                  |             | termijn is excl. eventuele wachttijd |
|                                            |          |       |          |      | 5 werkdagen | rijbewijs gereed     |           |                  | x           |                                      |
| optie Nederlandse Nationaliteit            |          | x     |          |      | 4 weken     | besluit genomen      | x         |                  |             |                                      |

| product/dienst                           | DIGITAAL | LOKET | TELEFOON | POST | termijn     | resultaat                | IS GEREED | THUIS<br>BEZORGD | OP TE HALEN | opmerkingen en voorbehouden                                                         |
|------------------------------------------|----------|-------|----------|------|-------------|--------------------------|-----------|------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>bouwen, wonen en leven</b>            |          |       |          |      |             |                          |           |                  |             |                                                                                     |
| openbare ruimte, melding, schade, klacht | x        |       |          |      | 12 uur      | reactie op melding       | x         |                  |             |                                                                                     |
| bouwvergunning op 'loket criteria'       |          | x     |          |      | 5 werkdagen | besluit genomen          |           | x                |             | Aanvraag voldoet aan gestelde loket criteria                                        |
| bouwvergunning, licht                    |          | x     |          |      | 6 weken     | besluit genomen          |           | x                |             | na volledige indiening en indien aanvraag niet in strijd met het bestemmingsplan is |
| bouwvergunning, regulier                 |          | x     |          |      | 12 weken    | besluit genomen          |           | x                |             | na volledige indiening en indien aanvraag niet in strijd met het bestemmingsplan is |
| uitspraak inzake welstand                |          |       |          |      | 2 werkdagen | besluit genomen          | x         |                  |             | termijn gaat lopen na bespreking                                                    |
| rioolaansluiting aanvraag                |          |       |          | x    | 3 weken     | besluit genomen          |           | x                |             | termijn gaat lopen na ontvangst van betaling                                        |
|                                          |          |       |          |      | 2 weken     | aansluiting gerealiseerd | x         |                  |             |                                                                                     |
| in- en uitritvergunning                  |          |       |          | x    | 5 weken     | besluit genomen          |           | x                |             | alleen indien geen bedenkingen zijn ingediend                                       |
| parkeervergunning- en ontheffing         |          |       |          | x    | 2 weken     | besluit genomen          |           | x                |             |                                                                                     |

| product/dienst                           | DIGITAAL | LOKET | TELEFOON | POST | termijn    | resultaat                | IS GEREED | THUIS<br>BEZORGD | OP TE HALEN | opmerkingen en voorbehouden                                |
|------------------------------------------|----------|-------|----------|------|------------|--------------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------------------------------------------|
| <b>zorg, welzijn, onderwijs en sport</b> |          |       |          |      |            |                          |           |                  |             |                                                            |
| paswijzer                                |          | x     |          |      | 15 minuten | paswijzer gereed         | x         |                  |             | termijn is excl. eventuele wachttijd                       |
| WMO voorziening - handbewogen rolstoel   |          | x     |          | x    | 2 weken    | rolstoel beschikbaar     |           |                  | x           | bij positief besluit, anders afwijzing                     |
| WMO voorziening - woningaanpassing       |          | x     |          | x    | 4 weken    | besluit genomen          |           |                  |             | termijn inden geen bemiddeling door derden noodzakelijk is |
| hulp in de huishouding                   |          | x     |          | x    | 4 weken    | besluit genomen          |           | x                |             |                                                            |
| beroep op schuldhulpverlening            |          | x     |          | x    | 2 weken    | intake gesprek afgenomen | x         |                  |             |                                                            |
| deeltaxi-pas                             |          | x     |          | x    | 4 weken    | deeltaxi-pas gereed      |           | x                |             | termijn indien geen medische keuring noodzakelijk is       |
| leerlingenvervoer, bijdrage in de kosten |          |       |          | x    | 4 weken    | besluit genomen          |           | x                |             | in het geval van aanvragen voor het lopende schooljaar     |
| subsidie, incidentieel                   |          |       |          | x    | 8 weken    | besluit genomen          |           | x                |             |                                                            |
| subsidie, jeugdsport                     |          |       |          | x    | 4 weken    | besluit genomen          |           | x                |             |                                                            |

| product/dienst                     | DIGITAAL | LOKET | TELEFOON | POST | termijn     | resultaat              | IS GEREED | THUIS<br>BEZORGD | OP TE HALEN                          | opmerkingen en voorbehouden           |
|------------------------------------|----------|-------|----------|------|-------------|------------------------|-----------|------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>belastingen en APV</b>          |          |       |          |      |             |                        |           |                  |                                      |                                       |
| evenementen melding                | x        |       |          | x    | 5 werkdagen | besluit genomen        |           | x                |                                      |                                       |
| evenementen, vergunning            |          |       |          | x    | 8 weken     | besluit genomen        |           | x                |                                      |                                       |
| evenementen, vergunning (groot)    |          |       |          | x    | 14 weken    | besluit genomen        |           | x                |                                      |                                       |
| hondenpenning, aanmelden hond      | x        | x     |          | x    | 5 werkdagen | verwerking bevestigd   |           | x                |                                      |                                       |
|                                    |          |       |          |      | 15 minuten  | aanmelden geaccepteerd | x         |                  | termijn is excl. eventuele wachttijd |                                       |
| hondenpenning, afmelden hond       |          | x     |          | x    | 15 minuten  | afmelding akkoord      | x         |                  |                                      | termijn is excl. eventuele wachttijd  |
|                                    |          |       |          |      | 5 werkdagen | verwerking bevestigd   |           | x                |                                      |                                       |
| belastingen, opleggen aanslag      |          |       |          |      | 8 weken     | belasting opgelegd     |           | x                |                                      | termijn gaat lopen na ontstaan plicht |
| belastingen, kopie van aanslag     | x        | x     |          | x    | 2 werkdagen | kopie beschikbaar      |           | x                |                                      |                                       |
|                                    |          |       |          |      | 15 minuten  | kopie beschikbaar      | x         |                  | termijn is excl. eventuele wachttijd |                                       |
|                                    |          |       |          |      | 5 werkdagen | kopie beschikbaar      |           | x                |                                      |                                       |
| belastingen, kwijtschelding        |          | x     |          | x    | 15 minuten  | aanmelden geaccepteerd | x         |                  |                                      | termijn is excl. eventuele wachttijd  |
|                                    |          |       |          |      | 4 weken     | besluit genomen        |           | x                |                                      |                                       |
| belastingen, bezwaar combi aanslag |          |       |          | x    | 26 weken    | besluit genomen        |           | x                |                                      |                                       |
| WOZ, waardebeschikking             |          | x     |          | x    | 5 werkdagen | kopie beschikbaar      |           | x                |                                      |                                       |