

Rijswijk



KWALITEITSHANDVEST PUBLIEKE DIENSTVERLENING 2017-2020



Inhoud

1	Inleiding	2
2	BurgerServiceCode	2
3	De Rijswijkse Servicenormen.....	3
3.1	Algemene servicenormen.....	3
3.2	Servicenormen voor de meest aangevraagde producten- en diensten.....	6



1 Inleiding

De gemeente Rijswijk is er voor u. Wij vinden het belangrijk dat burgers en ondernemers ons gemakkelijk vinden en dat zij snel geholpen worden, ook digitaal.

Daarbij zijn wij u graag zo goed mogelijk van dienst. We hebben daarom servicenormen opgesteld waaraan onze dienstverlening moet voldoen. Zo weet u wat u van ons mag verwachten en wat u zelf kunt doen om snel en goed geholpen te worden.

Als gemeente werken wij continue aan het verbeteren van onze dienstverlening. Wanneer u van mening bent dat wij niet aan onze servicenormen voldoen of wanneer u een tip heeft om het contact met u beter te laten verlopen, dan horen we dat graag. U kunt dit aan ons doorgeven via het contactformulier op onze gemeentelijke website (www.rijswijk.nl).

2 BurgerServiceCode

Door de landelijke overheid is onder meer voor gemeenten een set met 10 kwaliteitsnormen bepaald, ook wel de BurgerServiceCode genoemd. Samen met de strategische uitgangspunten (we zijn betrouwbaar, we zijn transparant, we zijn verbindend en versterkend, we zijn toekomstgericht) vormt dit de basis van onze dienstverlening.

1. Keuzevrijheid contactkanaal

U mag zelf kiezen op welke wijze u met ons zaken wilt doen. Wij zorgen ervoor dat wij goed bereikbaar zijn via alle contactkanalen (internet, e-mail, telefoon, balie, brief en social media).

2. Vindbare overheidsproducten

U kunt eenvoudig informatie over producten en diensten vinden, bijvoorbeeld op onze gemeente website (www.rijswijk.nl). Deze informatie kunt u ook van het Klant Contact Center ontvangen.

3. Begrijpelijke voorzieningen

Wij informeren u onder welke voorwaarden u recht heeft op welke voorzieningen.

4. Persoonlijke informatieservice

U heeft recht op juiste, volledige en actuele informatie. En in begrijpelijke taal. Wij leveren die actief, op maat en afgestemd op uw situatie.

5. Gemakkelijke dienstverlening

U hoeft uw gegevens maar één keer aan te leveren en gebruik maken van pro actieve diensten. Wij maken inzichtelijk wat wij van u weten (mijnoverheid.nl) en wij gebruiken uw gegevens niet zonder uw toestemming.

6. Transparante werkwijzen

U kunt gemakkelijk te weten komen hoe de gemeente Rijswijk werkt. Wij houden u op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij u betrokken bent.

7. Digitale betrouwbaarheid

U kunt ervan op aan dat wij onze digitale zaken op orde hebben. Wij garanderen vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.

8. Ontvankelijk bestuur

U kunt klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. Wij herstellen fouten, compenseert tekortkomingen en gebruiken klachten en tips om daarvan te leren.

9. Verantwoordelijk beheer

U kunt prestaties van de gemeente Rijswijk met andere gemeenten vergelijken, controleren en beoordelen. Wij stellen de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar, onder meer via onze gemeentelijke website (www.rijswijk.nl).

10. Actieve betrokkenheid

U krijgt de kans om mee te denken en uw belangen zelf te behartigen. Als gemeente bevorderen wij participatie en we ondersteunen zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.

3 De Rijswijkse Servicenormen

Servicenormen zijn concrete beloften aan u over de dienstverlening van de gemeente Rijswijk. Bijvoorbeeld afspraken over de termijnen die gehanteerd worden bij aanvragen of over de wijze waarop een product of dienst wordt geleverd. Zo weet u wat u kunt verwachten en waarop u ons kunt aanspreken.

De gemeente Rijswijk is constant bezig om de publieke dienstverlening te verbeteren. Heeft u tips? Dan horen wij dit graag van u via het contactformulier op onze gemeentelijke website (www.rijswijk.nl) of door te bellen met ons Klant Contact Center op telefoonnummer 14070.

3.1 Algemene servicenormen

Contact	De snelste manier om informatie te vinden is via onze website, www.rijswijk.nl. Dit kan via uw pc, tablet of smartphone. Hier vindt u 7 dagen per week, 24 uur per dag onze producten en diensten. Steeds meer producten en diensten kunt u digitaal aanvragen. Kijk voor u naar het stadhuis komt eerst op onze website, zo weet u precies wat u mee moet nemen en kunnen wij u goed van dienst zijn. Telefonisch is het Klant Contact Center bereikbaar via het verkorte telefoonnummer 14 070. Belt u vanuit het buitenland, dan kunt u ons bereiken via het telefoonnummer +31 70 326 1000. U kunt ons ook een vraag stellen via het contactformulier. Op Twitter kunt u ons bereiken via @gem_rijswijk en daarnaast kunt u ons vinden op Facebook. Ons bezoekadres is Bogaardplein 15, 2284 DP in Rijswijk. En als u ons een brief wilt sturen dan kunt u deze richten aan Gemeente Rijswijk, postbus 5305, 2280 HH Rijswijk.
Openingstijden	U kunt het Klant Contact Center op werkdagen bellen tussen 8.30 en 17.00 uur. En op donderdagavond tot 19.00 uur. De publieksbalies in het stadhuis zijn op werkdagen geopend van 8.30 tot 14.00 uur. En op donderdagavond van 17.00 tot 19.00 uur. Het Zorgloket in het stadhuis is op werkdagen geopend van 8.30 tot 14.00 uur. En op donderdagavond gesloten. Het telefonisch spreekuur van Sociale Zaken is op werkdagen van 9.00 tot 10.00 uur. Het telefonisch spreekuur voor WMO is op werkdagen van 10.30 tot 12.00 uur. Voor beide spreekuren kunt u telefonisch contact opnemen met het Klant Contact Center.
Telefonisch contact	Als u het Klant Contact Center belt via 14070 dan wordt de telefoon binnen 25 seconden opgenomen. Op eenvoudige vragen krijgt u direct antwoord. Wij streven er naar om uw vraag in 80% van de gevallen te doen. Is het nodig om u door te verbinden met een gespecialiseerde medewerker? Dan verbinden wij u in maximaal 2 keer door. Als u wilt worden teruggebeld, dan nemen wij binnen 2 werkdagen telefonisch contact met u op.

Brieven	Als u ons een brief stuurt dan krijgt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. Hierin informeren wij u over welk organisatieonderdeel uw brief behandelt en binnen welke termijn u antwoord kunt verwachten. In principe krijgt u binnen 4 weken antwoord. Halen we deze termijn niet omdat beantwoording meer tijd vergt, dan ontvangt u een tussenbericht en verlengen we de termijn met maximaal 2 weken. Eenvoudige vragen beantwoorden wij binnen 5 werkdagen. We maken uitzonderingen voor aanvragen tot beslissingen of bezwaarschriften waarvan de afhandelingstermijn wettelijk of via een besluit van het college is vastgesteld. Deze uitzonderingen leest u verderop in deze servicenormen.
Contactformulier van de gemeentelijke website of een bericht per e-mail naar stadhuis@rijswijk.nl	Als u via het contactformulier op de gemeentelijke website (www.rijswijk.nl) of rechtstreeks naar een e-mailbericht stuurt naar stadhuis@rijswijk.nl, dan krijgt u binnen 1 werkdag een ontvangstbericht. Hierin staat welk organisatieonderdeel uw e-mail behandelt en binnen welke termijn u bericht krijgt. Eenvoudige vragen beantwoorden wij binnen 3 werkdagen. Vergt de beantwoording meer tijd, dan ontvangt u een tussenbericht en verlengen we de termijn met maximaal 2 weken. We maken uitzonderingen voor aanvragen tot beslissingen of bezwaarschriften waarvan de afhandelingstermijn wettelijk of via een besluit van het college is vastgesteld. Deze uitzonderingen leest u verderop in deze servicenormen.
Gemeentelijke website	De informatie op onze gemeentelijke website (www.rijswijk.nl) is correct, eenduidig en actueel. De teksten zijn op een begrijpelijke wijze geschreven. Wij zorgen ervoor dat onze website toegankelijk is, ook voor klanten met een visuele en/of gehoorbeperking. Wij voldoen met onze website aan de hiervoor geldende wetgeving. Wilt u weten waar uw aanvraag voor een vergunning, subsidie of ander product aan moet voldoen? Dat kunt u op de website vinden in de producten- en dienstencatalogus (a-z balk). Kunt u bepaalde informatie niet vinden? Dan kunt u het webformulier "Gezocht, maar niet gevonden" invullen. U krijgt dan van ons Klant Contact Center antwoord waar u de informatie wel kunt vinden. En we passen de website aan zodat de informatie op onze website nog beter vindbaar wordt.
Balies	U bent van harte welkom bij de balies in de publiekshal van het stadhuis. Afhankelijk van uw eigen voorkeur kunt u met of zonder afspraak langskomen. Tijdens het inloopsprekuur wordt u binnen 15 minuten geholpen. Als u een afspraak heeft gemaakt dan wordt u door ons geholpen op het afgesproken tijdstip. Wilt u op afspraak langskomen? Dit kunt u doen via onze gemeentelijke website of door tijdens openingstijden te bellen met ons Klant Contact Center (14070).
Social media	U kunt ons vragen stellen via Social Media (Twitter of Facebook).

	Op eenvoudige vragen krijgt u – op werkdagen - binnen 4 uur een antwoord. Als wij uw vraag niet direct kunnen beantwoorden, dan sturen wij u een bericht met daarin een termijn wanneer u het inhoudelijke antwoord kunt verwachten.
Privacy	Wij bewaken uw privacy en als het nodig is dan staan wij u in een afzonderlijke ruimte te woord. Wij voldoen aan de privacywetgeving en gebruiken uw informatie alleen als dat noodzakelijk is en juridisch toegestaan.
Afspraak met een gespecialiseerde medewerker	Wilt u een afspraak maken met een gespecialiseerde medewerker? Dit kunt u via het Klant Contact Center regelen. Ook als uw plannen nog niet concreet zijn, kunt u een afspraak maken voor een verkennend gesprek met een gespecialiseerde medewerker.
Bij een voorgenomen afwijzing	Voorafgaand aan een voorgenomen afwijzing van een formeel verzoek, zoals een vergunningaanvraag, nemen wij vooraf telefonisch contact met u op. Samen met u gaan we na of alle informatie die u heeft aangeleverd juist en volledig is. Als het alsnog nodig is om af te wijzen dan geven wij u aan wat hier de reden van is en kijken we samen met u naar een mogelijke oplossingsrichting.
Een vaste contactpersoon	Als u een complex verzoek heeft dan krijgt u een contactpersoon toegewezen.
Meldingen openbare ruimte	Het Klant Contact Center geeft meldingen direct door aan de betreffende afdelingen. In dringende gevallen volgt hierop binnen 24 uur actie. Meldingen worden binnen tien werkdagen verholpen. Soms wordt een melding pas op langere termijn (meer dan 10 werkdagen) verholpen. Bijvoorbeeld als u een melding doet over een straat waar binnenkort een algemene opknapbeurt gepland staat. U wordt hierover geïnformeerd, mits u de melding niet anoniem heeft gedaan.
Onze informatie	Onze informatie is actueel en in begrijpelijke taal. Is die toch niet duidelijk, ontbreekt er iets of klopt er iets niet, dan stellen wij het op prijs als u ons dat laat weten.
Heeft u een klacht?	Als u niet tevreden bent over de wijze waarop u door medewerkers van de gemeente of het gemeentebestuur bent behandeld, dan horen wij dit graag van u. We kunnen daarmee onze dienstverlening verder verbeteren. In de publiekshal en op de website vindt u ons klachtenformulier. Een klacht bevestigen wij binnen 2 werkdagen na ontvangst. We behandelen uw klacht binnen 6 weken. Deze periode kan met 6 weken verlengd worden. Bent u na de behandeling van uw klacht nog niet tevreden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Voor informatie over de klachtenregeling kunt u kijken op onze website of contact opnemen met het Klant Contact Center.

3.2 Servicenormen voor de meest aangevraagde producten- en diensten

Burgerzaken

Basisadministratie personen, doorgeven wijzigingen	Bij weigering van verwerking van gegevens verzenden we binnen 4 weken een afwijzend besluit.
Briefadres	Bij weigering van het verzoek voor een briefadres verzenden we binnen 6 weken een afwijzend besluit.
Naturalisatie, aanvraag Nederlandse nationaliteit	Maandelijks organiseert de gemeente een naturalisatieceremonie waarbij de verkrijging van de Nederlandse nationaliteit wordt bevestigd.
Paspoort / identiteitsbewijs / rijbewijs ophalen	Nadat u bericht heeft ontvangen dat uw paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs gereed is kunt u dit tijdens de openingstijden van de balies in de publiekshal van het stadhuis komen ophalen.
Verhuizing	Uw adreswijziging zal worden doorgevoerd met de datum waarop de aangifte is ontvangen als de feitelijke verhuisdatum al is verstreken of op de datum waarop de feitelijke verhuizing plaatsvindt als deze in de toekomst ligt. U ontvangt hiervan een bevestiging op uw nieuwe adres. Wanneer de aangifte geweigerd wordt ontvangt u binnen 6 weken een afwijzend besluit.

Belastingen

Bezwaarschrift tegen WOZ-beschikkingen en aanslagen gemeentelijke belastingen	Binnen het kalenderjaar waarin u het bezwaarschrift indient nemen we een besluit. Deze termijn kan onder bijzondere omstandigheden verlengd worden met 6 weken.
Taxatieverslag WOZ-waarde	Dit kunt u via onze gemeentelijke website raadplegen. Indien gewenst sturen wij u binnen 5 werkdagen het taxatieverslag.
Opvragen WOZ-waarde	Dit kunt u via onze gemeentelijke website raadplegen. Ook kunt u een WOZ-waarde schriftelijk bij ons aanvragen. U krijgt direct antwoord. Een beschikking van een WOZ-waarde op verzoek (art 28, lid 1) moet schriftelijk worden aangevraagd. Binnen 4 weken sturen wij de beschikking toe.
Verzoekschrift tot kwijtschelden van belastingen	Binnen 8 weken na indiening van een volledig verzoek volgt een besluit op uw verzoekschrift. Na ontvangst van het verzoek wordt de ontvangst bevestigd en wordt automatisch uitstel van betaling verleend.
Verhuizing en belastingen	Na melding van verhuizing uit de gemeente of van overlijden wordt het opgelegde aanslagbedrag automatisch aangepast aan de nieuwe situatie. Het betreft rioolheffing, afvalstoffenheffing en hondenbelasting. Binnen 4 weken ontvangt u bericht.

Onderwijs

Leerlingenvervoer	Binnen 4 weken na het indienen van uw aanvraag nemen wij een besluit.
--------------------------	---

Sociaal domein

Zorgloket	Het loket van het Sociaal Domein in het stadhuis is geopend op werkdagen van 8.30 tot 14.00 uur. Hier kunt u terecht voor informatie over uw uitkering of andere voorzieningen, zoals WMO, bijzondere bijstand, schuldhulpverlening of langdurigheidstoelage.
Telefonisch spreekuur	Voor het telefonische spreekuur van Sociale Zaken kunt u op

Sociale Zaken	werkdagen tussen 9.00 en 10.00 uur bellen met het Klant Contact Center op telefoonnummer 14070.
Telefonisch spreekuur WMO	Voor het telefonische spreekuur van WMO kunt u op werkdagen tussen 10.30 en 12.00 uur bellen met het Klant Contact Center op telefoonnummer 14070.
Aanvraag WWB, IOAW en IOAZ	Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag volgt het besluit. Deze termijn kan eenmalig met maximaal 4 weken verlengd worden als nog niet alle benodigde stukken zijn aangeleverd.
Aanvraag bijzondere bijstand	Binnen 4 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag. Deze termijn kan met maximaal 4 weken verlengd worden.
Bijstandsuitkering, voorschot in noodsituaties	De bijstandsuitkering wordt pas uitbetaald nadat deze is toegekend. Binnen 4 weken na datum van aanvraag om algemene bijstand moet in beginsel een voorschot worden verstrekt.
Kinderopvang	Binnen 8 weken na het indienen van een aanvraag volgt het besluit.
Schuldhulpverlening	De maximale wachttijd voor het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld bedraagt 4 weken en voor acute situaties maximaal 3 werkdagen. De uiteindelijke beslissing op het hulpaanbod is 8 weken. Na indiening van uw aanvraag Schuldhulpverlening ontvangt u een uitnodiging voor een verplichte workshop. Tijdens de workshop vindt een individueel gesprek plaats om te beoordelen welk hulpaanbod wij u kunnen bieden.

Handhaving en vergunningen

Buurtbarbecue	Een melding volstaat. Dit kunt u via onze website doen. Binnen 10 werkdagen bevestigen wij de melding.
Bouw en verbouw, gemeentelijk toezicht	Voor inlichtingen over gemeentelijk toezicht op verbouwingen maakt u via het Klant Contact Center een afspraak met een gespecialiseerde medewerker.
Inzien bouwtekeningen, vergunningen, bouwplannen en bestemmingsplannen	U kunt op werkdagen van 8.30 tot 14.00 uur langskomen bij de balie Publieksvoorlichting in het stadhuis. Dit kan tijdens het inloopsprekuren of door een afspraak te maken.
Bouwstoffen, melding	Op het afvoeren van bouwafval, hergebruik van bouwstoffen en dergelijke wordt de gemeente toezicht uitgeoefend. Voor inlichtingen over gemeentelijk toezicht en de gebruiksmogelijkheden van de bouwstoffen kunt u via het Klant Contact Center een afspraak maken met een gespecialiseerde medewerker.
Bouwwerk verbeteren, gemeentelijk opgelegde verplichting	Voor een bouwwerk dat niet (meer) aan de eisen van het bouwbesluit voldoet, kunnen wij u verplichten tot het maken van aanpassingen. Hiervoor sturen wij u een brief.
Bouwwerk, gereedmelding	Een schriftelijke melding aan de gemeente voldoet.
Informatiestand plaatsen	Binnen 3 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag.
Kleine evenementen	Een melding volstaat. Dit kan via onze website. Binnen 10 werkdagen bevestigen wij de melding.
Drank- en horecavergunning	Binnen 12 weken na indiening van uw aanvraag voor een drank- en horecavergunning nemen wij een beslissing en ontvangt u bericht.
Milieu, handhaving	Milieuvervuiling door particulieren meldt u bij het Klant Contact Center. Klachten over bedrijven doet u bij de Omgevingsdienst Haaglanden. Wij kunnen geen behandeltermijn garanderen omdat de afhandeling door de Omgevingsdienst Haaglanden wordt uitgevoerd. Problemen met particuliere vervuilers pakken wij binnen 3 weken aan. Als het om complexe zaken gaat, hebben we meer tijd nodig om met alle partijen tot een aanpak te komen.

Vuur stoken	Binnen 3 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag.
Aanvraag omgevingsvergunning, reguliere procedure	Binnen 8 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag. Deze periode kan worden verlengd met 6 weken.
Aanvraag omgevingsvergunning, uitgebreide procedure	Binnen 26 weken na indiening zal een besluit worden genomen en ontvangt u bericht.
Slopen van een bouwwerk, melding	Binnen 4 werkdagen worden kleine sloopmeldingen bevestigd. Grote sloopmeldingen worden binnen 6 weken bevestigd.
Inrit, omgevingsvergunning	Binnen 8 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag.
Aanbrengen reclame, omgevingsvergunning	Binnen 8 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag.
Aanbrengen reclame, omgevingsvergunning	Binnen 8 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag.
Kappen, omgevingsvergunning	Binnen 8 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag.
Kabels en leidingen leggen in openbare grond	Binnen 3 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag.
Geld inzamelen	Binnen 3 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag.
Parkeervergunning	Als u de aanvraag bij de publieksbalie in het stadhuis indient dan ontvangt u direct het besluit. Als u de aanvraag via onze website doet, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen het besluit op uw aanvraag.

Stadsontwikkeling

Bouw en verbouw, beoordeling op uiterlijk en schoonheid	Voor nieuwbouw en ingrijpende verbouwingen die van de buitenkant zichtbaar zijn, heeft u advies nodig van de welstandcommissie. Neem zo vroeg mogelijk contact met ons op als u bouwplannen ontwikkelt. Dan nemen we de procedures door en gaan we na aan welke eisen u moet voldoen.
Groenstroken en restgronden aankopen of huren	Binnen 14 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag. Gronden die deel uitmaken van het gemeentelijk structuurgroen of waarin kabels en leidingen liggen, verkopen we niet.
Huisnummering, toekenning	Binnen 3 weken na indiening volgt een besluit op uw aanvraag.
Huur van gemeentelijke gronden	Binnen 4 weken volgt een besluit op uw aanvraag.

Bezwaren en klachten

Bezwaarschrift indienen	Het kan gebeuren dat u het niet eens bent met een besluit. Bijvoorbeeld omdat u een vergunning hebt aangevraagd die door ons is afgewezen. Of uw burens hebben een omgevingsvergunning gekregen waar u het niet mee eens bent. U kunt dan bezwaar maken. Binnen 12 weken wordt een besluit genomen en ontvangt u een bericht. Deze periode kan met 6 weken verlengd worden. Als het nodig is dan gaan we met u in overleg nog om langer de tijd te krijgen om tot een besluit te komen. Van iedere verlenging van de termijn ontvangt u van ons een bericht met de reden van vertraging.
--------------------------------	---

	Tegelijk met het indienen van een bezwaarschrift kunt u een voorlopige voorziening aanvragen bij de Rechtbank, bijvoorbeeld om de beslissing op te schorten. Tegen onze beslissing op uw bezwaarschrift kunt u binnen 6 weken beroep aantekenen bij de Rechtbank. Wij informeren u over deze mogelijkheden en de kosten in de brief waarin de beslissing op uw bezwaar staat.
Verzoek om informatie op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (WOB)	Wij nemen binnen 4 weken een beslissing. Dit kan met maximaal 4 weken worden verlengd. U ontvangt hierover bericht.