

Servicesnormen extern

ALS U ONZE GEMEENTEWEBBSITE BEZOEKT

- Kunt u daarvoor **24 uur per dag 7 dagen per week** terecht op www.renkum.nl
- Zorgen wij ervoor dat onze informatie correct, actueel, begrijpelijk, makkelijk vindbaar en goed toegankelijk is.
- Vermelden wij bij de informatie over onze producten en diensten, zoals het aanvragen van een paspoort of rijbewijs, wat u nodig heeft om een aanvraag in te dienen, wat de kosten daarvan zijn en hoe lang de procedure duurt.

ALS U ONS BELT

- Nemen wij binnen **3x overgaan** op. Bij grote drukte wordt u in de wachtrij geplaatst en hoort u hoeveel wachtenden er voor u zijn.
- Kunnen wij u niet direct helpen? Dan bellen wij u binnen **3 werkdagen** terug.

ALS U CONTACT ZOEKT VIA ONS DIGITALE CONTACTFORMULIER OF VIA E-MAIL

- Ontvangt u **binnen 24 uur** een ontvangstbevestiging.
- Ontvangt u **binnen 5 werkdagen** een inhoudelijk antwoord op uw vraag. Als het niet mogelijk is om binnen de termijn van 5 werkdagen inhoudelijk te reageren hoort u voor het aflopen van de termijn wanneer u een reactie van ons ontvangt.

info@renkum.nl

[contactformulier](#)

24/7

www.renkum.nl

026 33 48 111

Kunnen wij u niet direct helpen? Dan bellen wij u binnen 3 werkdagen terug.

ALS U ONS EEN VRAAG STELT VIA SOCIAL MEDIA

- Kunt u via Twitter en Facebook **24 uur per dag, 7 dagen per week** uw vraag, melding of opmerking bij ons kwijt.
- Krijgt u binnen **1 werkdag** een reactie op uw vraag of melding. Als dit niet mogelijk is om binnen 1 werkdag inhoudelijk te reageren hoort u voor het aflopen van de termijn wanneer u een reactie van ons ontvangt.

ALS U ONS EEN BRIEF STUURT

- Ontvangt u binnen **5 werkdagen** na ontvangst een ontvangstbevestiging.
- Vraagt uw brief om een inhoudelijke reactie? Dan ontvangt u deze **uiterlijk 3 weken** na ontvangst. Als het niet mogelijk is om binnen de termijn van 3 weken inhoudelijk te reageren hoort u voor het aflopen van de termijn wanneer u een antwoord van ons ontvangt.

Binnen 3 weken ontvangt u een inhoudelijke reactie per post.



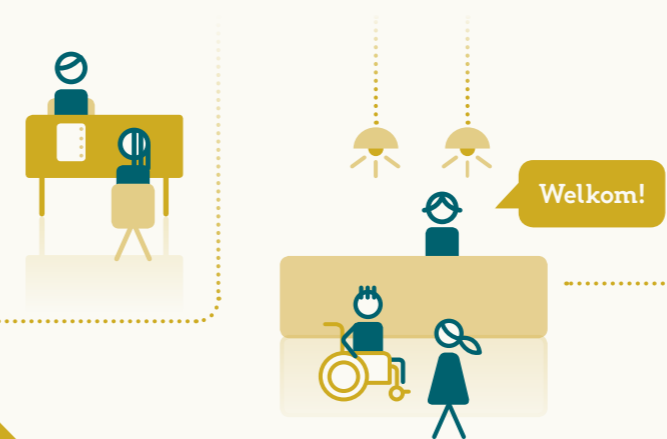
Wat mag u als inwoner van ons verwachten?

ALS U CONTACT OPNEEMT MET BURGERZAKEN

- Over een verhuizing, ontvangt u **binnen 2 weken** na de datum waarop de verhuizing in gaat een schriftelijke bevestiging van ons.
- Over een paspoort, rijbewijs en uittreksel, dan kunt u uw nieuwe paspoort, identiteitskaart of rijbewijs **5 werkdagen** na uw aanvraag ophalen. Een digitaal aangevraagd Uittreksel Burgerlijke stand of Basisregistratie Personen ontvangt u na **5 werkdagen**.
- Op onze website www.renkum.nl vindt u alle overige producten en levertijden.

ALS U ONS BEZOEKT IN HET GEMEENTEHUIS

- Ontvangen wij u gastvrij.
- Kunt u zich aanmelden bij de zuil in de hal van het gemeentehuis.
- Heeft u een afspraak met burgerzaken? Dan helpen wij u **binnen 5 minuten**.
- Heeft u een afspraak met het college van B&W of met een medewerker van de gemeente? Dan informeert de receptie het secretariaat van het college van B&W of de betreffende medewerker die u beneden in de hal komt halen, en u na afloop van het gesprek ook weer terugbrengt in de hal.
- Zijn onze balies goed toegankelijk, ook voor mindervaliden.
- Bieden we voldoende privacy.



Verhuizing? U ontvangt binnen 2 weken na de verhuisdatum een schriftelijke bevestiging van ons.

Je kunt je in het gemeentehuis bij de zuil aanmelden

U kunt uw nieuwe paspoort, identiteitskaart of rijbewijs 5 werkdagen na uw aanvraag ophalen.

Uitkering aangevraagd? Binnen 8 weken krijgt u een besluit op uw aanvraag.

ALS U EEN AANVRAAG INDIENT BIJ ONS SOCIAAL TEAM

- Krijgt u binnen **5 werkdagen** een ontvangstbevestiging van uw aanvraag. Vraagt u een uitkering voor uw levensonderhoud aan? Dan krijgt u **binnen 8 weken** een besluit op uw aanvraag.
- Ontvangt u van de gemeente een uitkering en wordt deze beëindigd? Dan krijgt u hier **3 maanden** voor het beëindigen van uw uitkering een brief over.
- Op onze website www.renkum.nl vindt u alle overige producten en diensten van het sociale team met bijbehorende termijnen en procedures terug.

ALS U EEN MELDING OPENBARE RUIMTE DOET

- Ontvangt u van ons **binnen 24 uur** een ontvangstbevestiging met daarin de verwachte behandeltermijn.
- Ondernemen wij in het geval van gevaar of kans op schade en letsel **binnen 1 werkdag** actie bij telefonische melding.

ALS U EEN VERGUNNING BIJ ONS AANVRAAGT

- Handelen wij uw vergunningaanvraag af binnen de **wettelijke termijn**. Deze termijn verschilt per soort vergunning. Op onze website www.renkum.nl vindt u de verschillende vergunningen en termijnen terug.

ALS U EEN KLACHT OF EEN BEZWAAR BIJ ONS INDIENT DAN

- Handelen wij die af volgens de **wettelijke termijn**. Deze termijnen verschillen. Op www.renkum.nl vindt u terug hoe u een klacht of bezwaar in kunt dienen, welke procedures wij hanteren en welke termijnen hieraan verbonden zijn.

Klachten handelen we af volgens de wettelijke termijn

