

### **Kwaliteitshandvest Gemeentewinkel Teylingen**

De gemeente Teylingen heeft klantvriendelijkheid hoog in het vaandel staan. Wij proberen onze burgers zo goed mogelijk van dienst te zijn, zowel aan de balie van de Gemeentewinkel als in onze telefonische en schriftelijke contacten met u.

Wij willen ook dat u weet wat u van ons kan verwachten als u iets nodig heeft van de Gemeentewinkel. Daarom hebben wij een kwaliteitshandvest opgesteld waarin de normen zijn opgenomen waartoe wij ons verplichten naar u toe.

De producten en wachttijden van de Politie en het WMO-loket maken (nog) geen onderdeel uit van dit kwaliteitshandvest.

De genoemde normen gelden uitsluitend onder normale omstandigheden; bij technische storingen of andere overmachtsituaties vragen wij u er begrip voor als u met een langere wachttijd wordt geconfronteerd.

## Kwaliteitshandvest Gemeentewinkel Teylingen



In de Gemeentewinkel (Gemeentekantoor, Wilhelminalaan 25, Sassenheim) kunnen inwoners terecht voor alle gemeentelijke diensten en producten. Van het aanvragen van een paspoort of rijbewijs tot het bekijken van bestemmingsplannen; van de aanvraag van een vergunning voor een festiviteit tot vragen over de gemeentelijke belastingen.

De medewerkers van de gemeentewinkel doen er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Om dat duidelijk te maken naar u, doen wij u een aantal beloften. Deze beloften staan in dit Kwaliteitshandvest.

Het enige wat wij van ú vragen is: Zorg dat u alle benodigde papieren meeneemt; alleen dan kunnen wij ons aan de beloofde wacht- en levertijden houden. Ga op de website van de gemeente ([www.teylingen.nl](http://www.teylingen.nl)) na wat u moet meenemen of bel de medewerkers van het contactcentrum (tel 14 0252). De genoemde afhandeldingsduur geldt vanaf het moment, dat alle benodigde stukken zijn ingeleverd.

### Digitaal loket

Voor sommige zaken hoeft u helemaal niet meer naar het Gemeentekantoor te komen:

- het melden van een verhuizing;
- het aanvragen van een omgevingsvergunning;
- ontheffing geslotenverklaring (ontheffing verkeersmaatregel eenrichtingsverkeer);
- melding doen van een straatfeest of straatbarbeque (klein evenement);
- het aanvragen van een evenementenvergunning (groot evenement);
- aanvraag ontheffing langer schenken drank/verruiming sluitingstijd;
- het aanvragen van een snelvaarvergunning;
- het aanvragen van een collectevergunning;
- het aanvragen van een drank- en horecavergunning;
- het aanvragen van leerlingenvervoer;
- het aanvragen van een uittreksel uit de GBA of uit Burgerlijke Stand;
- melding doen over openbare ruimte (losliggende straattegels, niet opgehaald huisvuil, kapotte bankjes etc.)
- het indienen van een bezwaarschrift of een zogenaamde "bedenking" tegen uw WOZ-beschikking;
- melding gebruik openbare grond;
- aangifte doen van een gevonden of verloren voorwerp;
- het aanvragen van een standplaats;
- het aanvragen van een standplaats op de weekmarkt;
- het wijzigen van het naamgebruik;
- aanvraag van geheimhouding persoonsgegevens;
- aanvraag tijdelijke verhuur (Leegstandswet);
- aanvraag ophalen grofvuil;
- omwisseling container.

Al deze zaken kunt u thuis afhandelen via onze website.

Ook zijn er een aantal formulieren vanaf onze website te downloaden.

### Algemeen

Wij staan u vriendelijk en deskundig te woord.

Onze balies zijn goed toegankelijk, ook voor mindervaliden

Als u dat wilt, staan wij u te woord in een afzonderlijke ruimte.

Onze openingstijden zijn:

Maandag van 8.30 - 13.00 uur

Dinsdag, Woensdag, Vrijdag van 8.30 - 16.00 uur

Donderdag van 08.30 - 20.00 uur (Burgerzaken en Bouw- en Woningtoezicht)

Wij zijn iedere werkdag telefonisch bereikbaar van 08.30 - 17.00 uur en op donderdag tot 20.00 uur. Het telefoonnummer is 14 0252

Uw brief aan de Gemeentewinkel wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 6 weken, beantwoord. Uw e-mail wordt binnen 5 dagen beantwoord, tenzij die door de aard van de problematiek beter als brief kan worden ingeboekt; u wordt daar dan over ingelicht.

#### Wachttijden

- Uw wachttijd bedraagt maximaal 15 minuten
- Uw wachttijd bij de receptie voor het afhalen van reisdocumenten en rijbewijzen bedraagt maximaal 10 minuten;

*De gemiddelde wachttijd bedraagt 4 minuten, maar sommige zaken vragen nu eenmaal wat meer afhandelingstijd dan andere; bovenstaande wachttijden kunnen wij u garanderen.*

#### Afhandelingduur van uw aanvraag nadat alle benodigde stukken zijn ingediend

##### *Burgerzaken*

- Na maximaal 5 werkdagen kunt u uw paspoort of Nederlandse Identiteitskaart komen afhalen;
- Na maximaal 5 werkdagen kunt u uw rijbewijs komen afhalen;
- minstens 6 weken voordat uw reisdocument verloopt, ontvangt u een schriftelijke herinnering;
- Uw uittreksel Burgerlijke Stand, uittreksel GBA, Bewijs van Nederlanderschap, Attestatie de Vita (verklaring van in-leven-zijn), Legalisatie handtekening, Waarmerking van stukken, Eigen Verklaring is klaar-terwijl-u-wacht;
- Als u een product digitaal aanvraagt, wordt het binnen 2 werkdagen aan u verstuurd.

##### *Vergunningen*

- De Omgevingsvergunning (de vroegere bouwvergunning):  
Er kan bij de aanvraag van een omgevingsvergunning sprake zijn van een reguliere of een uitgebreide voorbereidingsprocedure (afhankelijk van de complexiteit van de aanvraag). Voor de reguliere voorbereidingsprocedure geldt een doorlooptijd van 8 weken (van aanvraagbevestiging tot bekendmaking van het besluit) die met 6 weken kan worden verlengd. Voor de uitgebreide voorbereidingsprocedure geldt een doorlooptijd van 6 maanden met een mogelijke verlenging van 6 weken. Wij geven u vooraf aan van welke van de twee proceduretypen er sprake is.  
Deze termijnen gelden als uw aanvraag compleet wordt ingediend, het bouwplan past in het bestemmingsplan, het bouwplan voldoet aan het bouwbesluit en de bouwverordening, het bouwplan niet aangehouden moet worden wegens samenloop met andere vergunningen en er geen sprake is van (ernstige) bodemverontreiniging.
- Op uw aanvraag voor ontheffing sluitingstijd, standplaatsvergunning, ventvergunning en gebruik openbare grond wordt binnen 4 weken een besluit genomen;
- Op uw aanvraag voor een evenementvergunning wordt binnen 8 weken een besluit genomen;
- Op uw aanvraag voor een drank- en horecavergunning wordt binnen 9 weken een besluit genomen (tenzij er zienswijzen binnenkomen).

##### *Belastingen*

- Op uw aanvraag tot kwijtschelding van gemeentelijke belastingen wordt binnen 6 weken een besluit genomen.

##### *Contactcentrum*

- Als u naar ons belt nemen wij binnen 25 seconden de telefoon op
- Wij proberen uw vraag direct te beantwoorden. Als dat niet lukt, verbinden wij u door naar de juiste persoon of maken een terugbelafpraak voor u;
- Wij verbinden u maximaal 2x door;
- Bij een terugbelafpraak nemen wij binnen 1 werkdag telefonisch contact met u op.
- Meldingen over het onderhoud van openbare ruimten worden dezelfde dag doorgegeven aan de verantwoordelijke afdeling.  
Bij de afhandeling van de meldingen wordt onderscheid gemaakt in 4 urgenties:  
*a-urgentie: er bestaat kans op schade of letsel*  
binnen 4 uur na de melding

*b-urgentie: er is sprake van groot ongemak en de klacht is op korte termijn oplosbaar*

binnen 2 werkdagen na de melding

*c-urgentie: vanwege bijvoorbeeld de omvang van het probleem of de noodzaak tot afstemming met andere partijen is de klacht niet op korte termijn oplosbaar*

Indien mogelijk wordt het probleem verholpen binnen 10 werkdagen na de melding. Als dit niet lukt wordt de melder binnen die 10 dagen geïnformeerd welke actie wel wordt ondernomen

*d-urgentie: overige meldingen*

Er kunnen klachten binnenkomen, die buiten de reguliere onderhoudsinspanning vallen en om aanpassing van beleid vragen. Over de afhandelingstermijn van zulke meldingen kunnen geen toezeggingen worden gedaan.

**Tot slot: een tip**

Mijd de piekperiodes: De meeste kans op korte wachttijden maakt u 's morgens vlak na openingstijd (tussen 08.30 en 09.00 uur), in de middaguren (na 13.00 uur) en donderdag tussen 17.00 en 18.30 uur.