

# Kwaliteitshandvest gemeente Nijkerk

## Wat is een kwaliteitshandvest?

In een kwaliteitshandvest doet de gemeente beloften aan burgers en ondernemers over de dienstverlening. Deze beloften noemen we ook servicenormen.

Burgers weten wat ze mogen verwachten en ze kunnen de gemeente aanspreken op de servicenormen. Servicenormen gaan over het proces van dienstverlening, zoals termijnen van afhandeling, de inhoudelijke kwaliteit van diensten en beschikbaarheid/bereikbaarheid. Maar ook over vriendelijke service. Onderstaand vindt u de servicenormen van de gemeente Nijkerk.

## Openingstijden:

### **Openingstijden Stadhuis Nijkerk:**

#### **Loket Burgerzaken:**

U bent op werkdagen welkom op afspraak tussen 09.00 en 17.00 uur en op donderdag tussen 09.00 en 20.00 uur.

#### **Loket Maatschappelijke ondersteuning:**

U bent op werkdagen welkom op afspraak tussen 09.00 en 12.30 uur en op donderdag tussen 09.00 en 17.00 uur

#### **Loket Vergunningen:**

U bent op werkdagen welkom op afspraak tussen 09.00 en 17.00 uur en op donderdag ook op afspraak van 18.00 tot 20.00 uur

#### **Afhalen rijbewijzen en reisdocumenten (bij de ontvangstbalie):**

Zonder afspraak:

- maandag t/m vrijdag: 09.00 uur tot 17.00 uur
- donderdag: 09.00 uur tot 20.00 uur

#### **Openingstijden loket Hoevelaken, alleen Burgerzaken:**

U bent welkom op afspraak (behalve voor het afhalen van documenten, hiervoor is geen afspraak nodig):

- dinsdagmiddag van 13.30 uur tot 17.00 uur
- dinsdagavond van 18.00 uur tot 20.00 uur
- donderdagmiddag van 13.30 uur tot 17.00 uur
- donderdagavond van 18.00 uur tot 20.00 uur

## Op afspraak:

U kunt een afspraak maken via onze website [www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu) (24 uur per dag) of bellen via 14 033 (op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur). Heeft u een afspraak, dan helpen we u zo spoedig mogelijk.

## Telefonische bereikbaarheid:

### **Algemene nummer (14 033):**

Het algemene nummer van de gemeente Nijkerk is van maandag t/m vrijdag bereikbaar, van 09.00 tot 17.00 uur. Als alle medewerkers in gesprek zijn, kunt u onze voicemail inspreken. Wij bellen u dan zo spoedig mogelijk terug. Als u belt en de persoon die u zoekt is op dat moment niet bereikbaar, dan nemen wij uw boodschap graag aan. Hij/zij belt u, zo mogelijk, de volgende werkdag terug.

### **Team Inkomen:**

Het team Inkomen heeft dagelijks telefonisch spreekuur van 09.00 tot 12.30 uur.

### **Team maatschappelijke ondersteuning:**

Het team maatschappelijke ondersteuning heeft telefonisch spreekuur van 09.00 tot 12.30 uur.

**Internet:**

De gemeentelijke website [www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu) is 24 uur per dag bereikbaar. Ondernemers en bedrijven kunnen voor informatie en vragen het Bedrijvenloket op de website raadplegen. Online kunt u een groot aantal zaken direct regelen. Dat scheelt een bezoek aan het stadhuis. We adviseren u vóór een bezoek aan het stadhuis de website te raadplegen.

Onze website bevat actuele informatie en voldoet aan de belangrijkste eisen van toegankelijkheid en vindbaarheid.

**Post en e-mail:**

U ontvangt per omgaande een ontvangstbevestiging van uw brief of e-mail waarin wordt aangegeven bij welke afdeling deze in behandeling is. Deze ontvangstbevestiging ontvangt u niet als uw brief of e-mail alleen maar informerend is.

**Twitter:**

De gemeente Nijkerk is actief op Twitter via het account @gemeenteNijkerk.

Op een tweet/retweet wordt z.s.m. gereageerd, op werkdagen uiterlijk binnen 24 uur.

Het Twitterteam heeft richtlijnen op welke tweets/retweets er wel of niet wordt gereageerd.

**Omgevingsvergunningen:**

- U ontvangt binnen acht weken na aanvraag een reactie op een eenvoudige omgevingsvergunning.
- Bij complexe vergunningaanvragen kan de termijn langer zijn. Wanneer wettelijk andere besluitvorming nodig is, bijvoorbeeld in geval van ter inzage legging, neemt de afhandeling meer tijd in beslag. In dat geval nemen wij binnen 26 weken na indiening van uw aanvraag een beslissing.

Informatie over een bestemmingsplan ontvangt u meestal binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw verzoek.

Bovenstaande termijnen zijn van toepassing op compleet ingediende aanvragen die aan alle voorwaarden voldoen. Raadpleeg vóór de indieningsvereisten voor omgevingsvergunningen de website [www.omgevingsloket.nl](http://www.omgevingsloket.nl) of informeer bij het team Vergunningen.

**Drank- en Horecavergunning:**

In principe nemen wij binnen 12 weken na indiening van uw aanvraag voor een drank- en horecavergunning een beslissing.

**Evenementenvergunning:**

Wij hanteren een standaardtermijn van 8 weken voor het verlenen van een evenementenvergunning. Indien van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarvan tijdig bericht. Voor veel evenementen heeft u geen vergunning nodig. Raadpleeg onze website welke evenementen zonder vergunning mogen plaatsvinden.

**Zorgvragen**

Als u het gebiedsteam nodig heeft met een vraag over zorg en u meldt zich aan vóór 16.00 uur dan wordt u de volgende dag door een medewerker van het gebiedsteam gebeld.

Als u belt met 14 033 dan wordt u direct doorverbonden met een medewerker van het gebiedsteam die een eerste intake doet. Als dit leidt tot een aanmelding bij het gebiedsteam wordt er binnen twee weken contact opgenomen om een afspraak te maken voor een keukentafelgesprek. Het gebiedsteam is bereikbaar tussen 09.00 en 17.00 uur.

**Bijstandsuitkering/bijzondere bijstand/WMO:**

- Binnen 8 weken handelen wij uw aanvraag voor bijstand af (Participatiewet en Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte werkloze werknemers)
- Binnen 13 weken handelen wij uw aanvraag voor bijstand voor zelfstandigen af (Besluit bijstandverlening zelfstandigen en Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers)

- Binnen 1 week handelen wij uw aanvraag voor een voorschot in het kader van inkomensondersteuning af.
- Binnen 6 weken handelen wij uw aanvraag voor bijzondere bijstand af.
- Zogenaemde “verkorte” aanvragen voor bijzondere bijstand handelen wij binnen 3 weken af (bijvoorbeeld vergoeding eigen bijdrage advocaat).
- Binnen 8 weken handelen wij uw melding en aanvraag af in het kader van de WMO (vervoersvoorziening, rolstoel, woonvoorziening & huishoudelijke hulp).
- Binnen 3 weken handelen wij uw aanvraag voor een verlenging van de gehandicaptenparkeerkaart af.
- Binnen 3 weken handelen wij uw aanvraag voor een vergoeding i.v.m. regeling Meedoen af.
- Binnen 5 werkdagen na een aanvraag voor bijstand voor levensonderhoud maken wij een afspraak met u voor het intakegesprek.

Het is altijd mogelijk buiten de openingsuren een afspraak te maken of dat wij op huisbezoek komen. Verder heeft u voor uw aanvraag één contactpersoon als aanspreekpunt.

### **Burgerzaken:**

Na aanvraag van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs, kunt u uw document na uiterlijk vijf werkdagen afhalen. In bijzondere situaties kunnen bovenstaande levertijden langer zijn; in dat geval wordt u daarover door ons geïnformeerd.

Bij spoed: heeft u uw reisdocument vóór 14.00 uur of uw rijbewijs vóór 12.30 uur aangevraagd, dan kunt u dit de volgende werkdag ná 10.00 uur tegen meerkosten afhalen. Spoedaanvragen kunt u uitsluitend in Nijkerk doen.

De volgende producten en diensten zijn klaar terwijl u wacht:

- Uittreksel (BRP, Burgerlijke Stand)
- Aangifte geboorte
- Erkenning ongeboren vrucht
- Aangifte van overlijden
- Eigen verklaring rijbewijs
- Vastleggen van geheimhouding persoonsgegevens
- Verzoek betreffende naamgebruik
- Verhuizing binnen de gemeente

### **Melding openbare ruimte:**

U kunt meldingen over de openbare ruimte doen zoals meldingen over losliggende stoeptegels, kapotte lantaarnpalen, overhangend groen etc. via het online loket op onze website ([www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu)), of via de telefoon (14 033). Na beoordeling wordt een spoedmelding binnen 24 uur behandeld. Algemene meldingen worden uiterlijk de eerstvolgende dinsdag verholpen, anders krijgt u bericht.

### **Melding Overlast door jongeren**

De gemeente Nijkerk heeft een 'Meldpunt Jongeren op Straat'. Bij dit meldpunt kunt u melden wanneer u overlast heeft door jongeren. Bij een melding van overlast vindt er een integrale aanpak plaats. Veelal zal het gesprek met de jongeren worden aangegaan en kunt u, indien gewenst, actief meedenken bij het zoeken van een oplossing.

U kunt uw melding doen door het formulier via de website in te vullen, via het algemene telefoonnummer (14 033) of aan de balie van het stadhuis. Wij ondernemen dan zo snel mogelijk actie om uw melding te behandelen. De coördinator van het Meldpunt Jongeren op Straat neemt binnen drie werkdagen contact met u op naar aanleiding van uw melding.

### **Klantgerichte behandeling:**

De gemeente Nijkerk vindt een klantgerichte behandeling belangrijk. U wordt vriendelijk en deskundig geholpen en ontvangt informatie op maat, die aansluit op uw persoonlijke situatie. Bent u toch niet

tevreden over onze dienstverlening? U kunt dan een klacht indienen. Wij nemen vervolgens contact met u op om een mogelijke oplossing met u te bespreken. Via onze website [www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu) kunt u in het online loket uw klacht indienen. U kunt de klachtencoördinator ook bereiken via 14 033. Indienen per post is natuurlijk ook mogelijk.

Heeft u een klacht? Inhoudelijke beantwoording van uw klacht zal binnen 6 weken plaatsvinden.