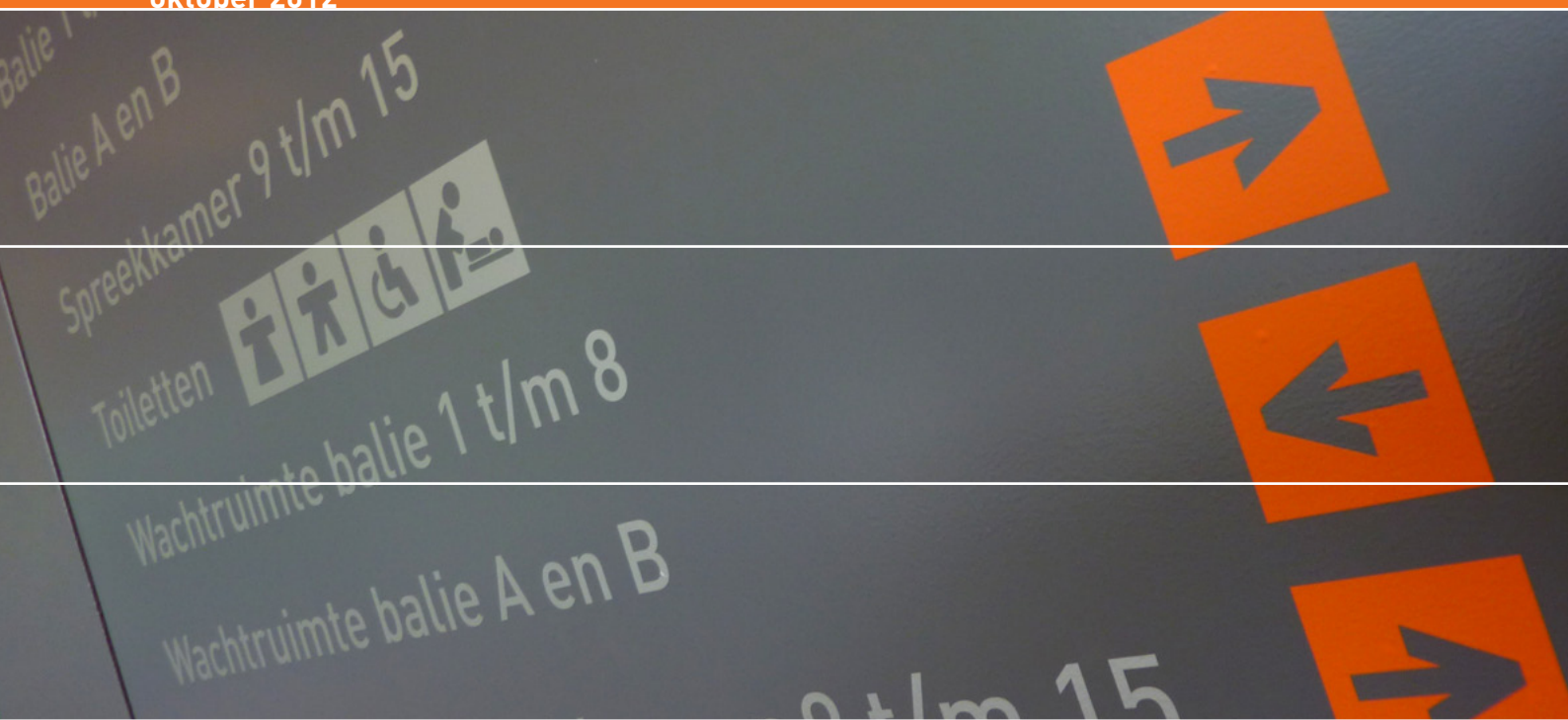


oktober 2012



Service normen

Wat mag u van de gemeente verwachten?



gemeente **Oosterhout**

Contact

Adres

Slotjesveld 1
4902 ZP Oosterhout

Postadres

Postbus 10150
4900 GB Oosterhout

Telefoonnummer

14 0162

Internet

www.oosterhout.nl

E-mail

stadhuis@oosterhout.nl

Klik hier om een e-mail te sturen:

stadhuis@oosterhout.nl

Klik hier om de website te bezoeken:

Voorwoord



Of het nu gaat om het aanvragen van een rijbewijs, een bouwvergunning of een uitkering: de gemeente Oosterhout wil haar burgers en bedrijven op een vriendelijke, betrouwbare en efficiënte manier helpen. Als u contact opneemt met de gemeente, dan mag u daar ook iets van verwachten.

Met genoegen bied ik u de servicenormen van de gemeente Oosterhout aan. Dit is een boekje waarin u kunt nalezen welke afspraken er zijn over dienstverlening en wat u mag verwachten als u zich tot de gemeente wendt.

De servicenormen geven aan waar u op mag rekenen: welke termijnen er gelden, welke kwaliteit u mag verwachten of bijvoorbeeld hoe lang een bepaalde aanvraag in behandeling is. U mag de gemeente houden aan deze afspraken. In dit boekje leest u ook hoe u zelf kunt meehelpen aan een betere dienstverlening. Wist u bijvoorbeeld dat u wachttijden in het stadhuis kunt voorkomen door een afspraak bij de gemeente te maken?

Als u na het lezen van de servicenormen nog vragen of suggesties hebt, dan kunt u deze mailen naar stadhuis@oosterhout.nl.

U kunt de gemeente ook bellen of schrijven.
De contactgegevens vindt u hiernaast.

Wethouder Jan Peters
portefeuillehouder Dienstverlening

Een vraag stellen

U kunt de gemeente Oosterhout bereiken via:

- telefoon
- post
- e-mail
- website
- bezoek aan het stadhuis



U kunt de gemeente Oosterhout bereiken via telefoon, post, e-mail, website of via een bezoek aan het stadhuis. U leest hier hoe snel u een reactie kunt verwachten en hoe wij omgaan met uw vraag.

Telefoon

Als u belt naar ons centrale nummer 14 0162, krijgt u een van onze medewerkers aan de lijn, die meestal uw vraag direct kan beantwoorden. Zo niet, dan zorgen wij ervoor dat een specialist u binnen twee werkdagen terugbelt. Of wij maken desgewenst voor u een afspraak met een specialist.

Post

Als u een brief stuurt naar de gemeente, dan versturen wij binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Dit is voor u het bewijs dat uw brief is geregistreerd en dat wij deze gaan afhandelen. Binnen zes weken krijgt u een inhoudelijke reactie op

uw brief. Meestal is de inhoud daarmee afgehandeld, maar anders leest u waarom de afhandeling langer gaat duren.

E-mail

Als u een e-mail stuurt naar het algemene e-mailadres van de gemeente, dan versturen wij binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Dit is voor u het bewijs dat uw e-mail is geregistreerd en dat wij deze gaan afhandelen. Binnen vijf werkdagen krijgt u een inhoudelijke reactie op uw e-mail. Meestal is de inhoud daarmee afgehandeld, maar anders leest u waarom de afhandeling langer gaat duren.

Wij adviseren u om voor een bezoek aan het stadhuis een afspraak te maken.

Website

De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk. Wij zorgen ervoor dat onze website toegankelijk is.

In het digitaal loket op de website vindt u informatie over de producten en diensten van de gemeente Oosterhout. U kunt hier lezen hoe u producten kunt aanvragen en wat u hiervoor nodig heeft. Voor een aantal producten hoeft u niet naar het stadhuis te komen. Deze kunt u bij het digitaal loket bestellen en direct afrekenen. Uw bestelling wordt dan binnen drie werkdagen verzonden. Het is handig om vóór een bezoek aan het stadhuis de productinformatie te bekijken. U kunt op het moment dat het u het beste uitkomt gebruikmaken van ons digitaal loket.

Bezoek aan het stadhuis

We willen u graag goed helpen. Daarom adviseren wij u om voor uw bezoek aan het stadhuis een afspraak te maken. Wanneer u een afspraak maakt, is de benodigde tijd voor u gereserveerd en wordt u meestal binnen tien minuten geholpen. Bij complexe vraagstukken wijzen wij u zo nodig een contactpersoon toe. De openingstijden voor bezoek op afspraak vindt u achterin dit boekje. U kunt een afspraak maken via www.oosterhout.nl, via telefoonnummer 14 0162 of in de publiekshal bij de receptie en aan de balies. Als u meer privacy wilt, is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

U kunt bepaalde uren zonder afspraak binnenkomen (de openingstijden vindt u achterin dit boekje). Als u zonder afspraak

Bij de afhaalbalies kunt u zonder afspraak reisdocumenten en rijbewijzen afhalen.

binnenloopt, wordt u meestal binnen twintig minuten geholpen. In periodes van vakantiedrukke kan de wachttijd bij spontane inloop toenemen.

Bij de afhaalbalies naast de receptie kunt u zonder afspraak reisdocumenten en rijbewijzen afhalen die u eerder hebt aangevraagd. Neem uw afhaalbewijs mee.

Na afloop van uw bezoek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.

Bezoek aan de publiekshal

Als u de publiekshal binnenkomt, kunt u bij de oranje zuil of bij de receptioniste

aangeven waar u voor komt. Voor veel informatie kunt u meteen bij de receptie terecht. Voordat u in de wachtruimte plaatsneemt, ontvangt u zoveel mogelijk informatie over de benodigde stukken en prijzen van het product waarvoor u komt. Voordat u naar het stadhuis komt, kunt u al op onze website lezen wat u mee moet nemen om een product aan te kunnen vragen. Een groot aantal formulieren is bij de receptie beschikbaar.

Tijdens het wachten maken wij uw verblijf in de publiekshal zo aangenaam mogelijk. Dit doen wij onder andere door het aanbieden van gratis koffie/thee, goede zitplaatsen, lectuur en een kinderhoek. In de publiekshal liggen ook stukken ter inzage.

Producten en diensten aanvragen

Bij de gemeente kunt u verschillende producten en diensten aanvragen, zoals:

- Wmo, inkomen en inburgering
- Omgevingsvergunning
- Drank- en horecaverunning
- Evenementenvergunning
- Subsidie
- Melding over de openbare ruimte



Bij de gemeente kunt u verschillende producten en diensten aanvragen. Voor de meest gevraagde producten en diensten leest u hier hoe snel u een reactie kunt verwachten en hoe wij omgaan met uw vraag.

Wmo, inkomen en inburgering

Op het gebied van sociale zaken, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet inburgering handelt de gemeente Oosterhout aanvragen af binnen de wettelijke afhandeltermijn van acht weken. Om die termijnen te kunnen halen, moet u tijdig de benodigde gegevens overleggen. Als u dit niet doet, komt er een hersteltermijn, waarmee de afhandeltermijn wordt verlengd.

Omgevingsvergunning

Als u een omgevingsvergunning heeft ingediend, nemen wij binnen acht weken een beslissing. Dat heet een 'gecombineerd

besluit' volgens de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Als wettelijk andere besluitvorming nodig is (bijvoorbeeld wanneer een vergunningsaanvraag ter inzage moet worden gelegd gedurende zes weken), neemt de afhandeling meer tijd in beslag. In dat geval nemen wij binnen 26 weken na indiening van uw aanvraag een beslissing.

Drank- en horecaverunning

Binnen twaalf weken na indiening van uw aanvraag voor een drank- en horecaverunning, nemen wij een beslissing.

Bij de gemeente kunt u storingen en ongemakken aan de openbare ruimte doorgeven.

In geval van gevaar, kans op schade of letsel, ondernemen wij zo spoedig mogelijk actie.

Evenementenvergunning

Wij hanteren de standaardtermijn van acht weken na de dag waarop de aanvraag is ontvangen, voor het verlenen van een evenementenvergunning en publiceren de vergunning in Weekblad Oosterhout. Als van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht.

besluitvorming. De procedures rondom de subsidieaanvraag en -verlening zijn opgenomen in de Algemene Subsidieverordening Oosterhout 2012 en de Beleidsregels voor subsidieverstrekking Gemeente Oosterhout. Deze zijn te vinden op de website van de gemeente Oosterhout.

Subsidie

De gemeente Oosterhout kent diverse subsidiemogelijkheden. Subsidies worden verstrekt aan organisaties en burgers die een bijdrage leveren aan de realisatie van de gemeentelijke beleidsdoelen en aan het voorzieningenniveau van de gemeente Oosterhout. De gemeente Oosterhout stelt zo min mogelijk regels aan de subsidieaanvraag en geeft maximale informatie over de stand van zaken in de

Melding over de openbare ruimte

Bij de gemeente kunt u storingen en ongemakken aan de openbare ruimte doorgeven. U kunt daarbij denken aan de kapotte lamp van een lantaarnpaal, overhangende boomtakken of losliggende stoeptegels. Ook voor bijvoorbeeld het laten ophalen van groenafval of grof huishoudelijk afval kunt u contact opnemen met de gemeente.

Meldingen die u bij de gemeente doet over de openbare ruimte, worden binnen tien werkdagen afgehandeld. Lukt dit niet, dan krijgt u van een van onze medewerkers een kaartje in de brievenbus of nemen we op andere wijze contact met u op. Als u uw e-mailadres doorgeeft, wordt u via die weg geïnformeerd.

In geval van gevaar, kans op schade of letsel, ondernemen wij zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 24 uur) actie.

Klik hier om uw melding te doen:

meldpunt.openbareruimte@oosterhout.nl

Reageren op de dienstverlening

Om de dienstverlening op een goed niveau te houden, vraagt de gemeente Oosterhout regelmatig hoe inwoners en bedrijven de dienstverlening waarderen.



Om de dienstverlening op een goed niveau te houden, vraagt de gemeente Oosterhout regelmatig hoe inwoners en bedrijven de dienstverlening waarderen.

Rapportcijfer

Jaarlijks wordt er een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd via de Burgerijenquête. De gemeente Oosterhout kreeg de laatste jaren de volgende rapportcijfers:

	2008	2009	2010	2011
Algemene waardering				
behandeling aan de balie / loket	7,3	7,5	7,6	7,3
gemeentelijke dienstverlening	6,9	6,9	6,9	6,9
website gemeente	6,7	6,7	7,5	7,4
Contact met de gemeente				
behandeling aan de telefoon	7,3	7,2	7,1	7,3
behandeling in het stadhuis	8,1	8,2	8,0	8,2

U kunt ons helpen de dienstverlening verder te verbeteren.

Ideeën en suggesties

U kunt ons helpen de dienstverlening verder te verbeteren. Heeft u een idee, opmerking of suggestie? Dan kunt u deze doorgeven via stadhuis@oosterhout.nl.

Klachten

Als u ontevreden bent over de dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen.

Digitaal formulier

Dit kan door een klachtenformulier te downloaden van onze website www.oosterhout.nl. Dit kunt u mailen naar stadhuis@oosterhout.nl.

Papieren formulier

Bij de receptie in de publiekshal kunt u om een klachtenformulier vragen. Het ingevulde klachtenformulier kunt u afgeven aan de

medewerker van de receptie. U kunt het formulier ook opsturen naar ons postadres.

Brief

Ook kunt u een brief met uw klacht sturen naar het postadres van de gemeente. U kunt deze klacht richten aan het gemeentebestuur van Oosterhout onder vermelding van het kenmerk 'klacht'.

Afhandeling

Binnen twee werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging. U wordt zo spoedig mogelijk daarna uitgenodigd om uw klacht toe te lichten. Binnen acht weken na het toelichtende gesprek wordt een besluit genomen op uw klacht. Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u zich wenden tot de Commissie Ombudsman (Postbus 424, 4900 AK, Oosterhout).

Openingstijden

Digitaal loket op www.oosterhout.nl

24 uur per dag, 7 dagen per week

Op afspraak bij balie Burgerzaken

Maandag tot en met donderdag:
van 12.00 tot 17.00 uur

Zonder afspraak bij balie Burgerzaken

Maandag tot en met vrijdag:
van 09.00 tot 12.00 uur
Donderdagavond:
van 17.00 tot 20.00 uur

Zonder afspraak bij de Afhaalbalie

(voor reisdocumenten en rijbewijzen)

Maandag t/m donderdag:
van 09.00 tot 17.00 uur
Donderdagavond:
van 17.00 tot 20.00 uur
Vrijdag:
van 09.00 tot 12.00 uur

Op afspraak bij balies Wmo, Werk en inkomen, Vergunning en handhaving

Maandag tot en met donderdag:
van 09.00 tot 17.00 uur
Vrijdag:
van 09.00 tot 12.00 uur

Klik hier om de website te bezoeken:

