

# SERVICENORMEN EXTERN

Wat mag u van ons verwachten?

## Als u contact met de gemeente opneemt

### ALS U ONZE GEMEENTEWEBBSITE BEZOECT

- Kunt u daarvoor **24 uur per dag 7 dagen per week** terecht op [www.renkum.nl](http://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 **2 werkdagen** terug.

### ALS U CONTACT ZOEKT VIA ONS DIGITALE CONTACTFORMULIER OF VIA DE 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 5 werkdagen inhoudelijk te reageren laten wij u dat weten en geven we ook aan wanneer u de inhoudelijke reactie wel kunt verwachten.

[info@renkum.nl](mailto:info@renkum.nl)

[contactformulier](#)

24/7

[www.renkum.nl](http://www.renkum.nl)

026 33 48 111

Kunnen wij u niet direct helpen? Dan bellen wij u binnen 2 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.
- Ontvangt u binnen **1 werkdag** een reactie op uw vraag of melding. Als het niet mogelijk is om binnen 1 werkdag inhoudelijk te reageren laten wij u dat weten en geven we ook aan wanneer u de inhoudelijke reactie wel kunt verwachten.

### ALS U ONS EEN BRIEF STUURT

- Krijgt u binnen **5 werkdagen** na binnenkomst van uw brief een ontvangstbevestiging.
- Vraagt uw brief om een inhoudelijke reactie? Dan laten wij u in de ontvangstbevestiging weten wanneer u een reactie van ons ontvangt.

Binnen 5 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging per post.

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

U kunt zich in het gemeentehuis bij de zuil aanmelden.

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

Klachten handelen we af volgens de wettelijke termijn.

## Als u contact opneemt met 1 van onze teams

### ALS U CONTACT OPNEEMT MET DE AFDELING BURGERZAKEN

- Om uw verhuizing door te geven, dan ontvangt u binnen **2 weken** na de datum waarop de verhuizing in gaat een schriftelijke bevestiging van de verhuizing.
- Voor het aanvragen van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs, dan kunt u **5 werkdagen** na uw aanvraag het document ophalen op het gemeentehuis.
- Om een Uittreksel Burgerlijke stand of Basisregistratie Personen aan te vragen, dan ontvangt u deze **5 werkdagen** na uw aanvraag per post.
- Op onze website [www.renkum.nl](http://www.renkum.nl) vindt u de overige producten en bijbehorende levertijden van burgerzaken.

### ALS U ONS BEZOECT IN HET GEMEENTEHUIS OF HIER EEN AFSpraak HEEFT

- Ontvangen wij u gastvrij.
- Zijn onze balies goed toegankelijk, ook voor mindervaliden.
- Bieden we voldoende privacy.
- Als u een afspraak heeft met burgerzaken kunt u zich melden bij de zuil in het gemeentehuis.
- Heeft u een afspraak met het college van B&W of met een medewerker? Meldt u zich dan bij de receptie. Een medewerker komt u halen, en brengt u ook weer terug.

Welkom!

### ALS U EEN AANVRAAG INDIENT BIJ ONS SOCIAAL TEAM

- Dan kunt u dat telefonisch doen via ons algemene telefoonnummer, of door een mail te sturen naar [sociaalteam@renkum.nl](mailto:sociaalteam@renkum.nl). Als u een mail stuurt krijgt u hiervan binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.
- Op onze website [www.renkum.nl](http://www.renkum.nl) vindt u de overige producten en diensten van het sociale team met bijbehorende termijnen en procedures terug.

### ALS U EEN MELDING OPENBARE RUIMTE DOET

- Krijgt 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.

### 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](http://www.renkum.nl) vindt u de verschillende vergunningen en termijnen terug.

### ALS U CONTACT OPNEEMT MET TOEZICHT EN HANDHAVING OF EEN KLACHT OF BEZWAAR BIJ ONS INDIENT

- Dan kunt u contact opnemen met toezicht en handhaving via [handhaving@renkum.nl](mailto:handhaving@renkum.nl). Als u een mail stuurt krijgt u binnen 24 uur een ontvangstbevestiging.
- Handelen wij die af volgens de **wettelijke termijn**. Deze termijnen verschillen. Op [www.renkum.nl](http://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.