

SERVICE NORMEN GEMEENTE ZWOLLE

Links: de huidige servicenormen (met op een aantal plaatsen doorhalingen van normen)

Rechts: de geactualiseerde en uitgebreide set met servicenormen (met her en der nog wat opmerkingen)

Algemene servicenormen	
Zo zijn onze manieren..... • Wij staan u vriendelijk en deskundig te woord • Wij informeren u correct en volledig, als u dat wilt leggen we graag uit hoe zaken werken en waarom • Wij waken over uw privacy, informatie en kennis met een vertrouwelijk karakter blijven vertrouwelijk en worden alleen gebruikt voor de doelen waarvoor ze zijn bestemd • Wij spreken en schrijven in een taal die voor u begrijpelijk is • Wij staan open voor uw ideeën en suggesties om het een volgende keer (nog) beter te kunnen doen	Zo doen we dat in Zwolle... • Wij staan u vriendelijk en deskundig te woord • Wij informeren u correct en volledig, als u dat wilt leggen we graag uit hoe zaken werken en waarom • Wij waken over uw privacy: informatie en kennis met een vertrouwelijk karakter blijven vertrouwelijk en worden alleen gebruikt voor de doelen waarvoor ze zijn bestemd • Wij spreken en schrijven in een taal die voor u begrijpelijk is • Wij staan open voor uw ideeën en suggesties om het een volgende keer (nog) beter te kunnen doen • Uw klacht wordt snel en, wanneer mogelijk, informeel afgehandeld • Uw bezwaarschrift wordt, indien mogelijk, in overleg met u op alternatieve wijze afgehandeld
Als u informatie over de gemeente zoekt op internet, dan..... • kunt u daarvoor terecht op www.zwolle.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 wat u nodig heeft om een aanvraag in te dienen, wat de kosten zijn en hoe lang de procedure duurt	Als u contact zoekt met de gemeente via de website, dan.... • kunt u daarvoor 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht op www.zwolle.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 de gemeente Zwolle belt via nummer 14038, dan.....	Als u de gemeente Zwolle belt via nummer 14038, dan.....

- nemen wij de telefoon snel op. U krijgt dan een medewerker van de telefooncentrale aan de lijn die u vervolgens doorverbindt naar de juiste afdeling - proberen wij uw vraag direct te beantwoorden. Als dat niet mogelijk is, zorgen we ervoor dat u binnen 24 uur wordt teruggebeld	- nemen wij de telefoon snel op - proberen wij uw vraag direct te beantwoorden. Als dat niet mogelijk is, zorgen we ervoor dat u binnen 24 uur wordt teruggebeld
Als u een e-mail stuurt naar postbus@zwolle.nl, dan..... - krijgt u dezelfde dag automatisch een ontvangstbevestiging - ontvangt u binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord op uw vraag - als dat niet mogelijk is, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen een bericht, waarin wij aangeven welke afdeling uw mail behandelt en op welke termijn u antwoord mag verwachten	Als u een e-mail stuurt naar postbus@zwolle.nl, dan..... - krijgt u dezelfde dag automatisch een ontvangstbevestiging - ontvangt u binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord op uw vraag - als dat niet mogelijk is, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen een bericht, waarin wij aangeven welke afdeling uw mail behandelt en op welke termijn u antwoord mag verwachten
Als u ons een brief stuurt, dan..... - krijgt u binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord - als dat niet mogelijk is, dan krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw brief waarin wij vermelden welke afdeling uw brief behandelt en op welke termijn u een antwoord mag verwachten	Als u ons een brief stuurt, dan..... - krijgt u binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord - als dat niet mogelijk is, dan krijgt u binnen 5 werkdagen een bericht waarin wij vermelden welke afdeling uw brief behandelt en op welke termijn u een antwoord mag verwachten
Als u ons bezoekt, dan..... kunt u via onze site www.zwolle.nl vooraf duidelijke informatie vinden over onze openingstijden en over onze producten en diensten - helpen we u binnen 5 minuten als u vooraf via www.zwolle.nl of telefonisch via 14038 een afspraak heeft gemaakt - zijn onze balies goed toegankelijk en makkelijk te vinden - bieden wij voldoende privacy en staan u desgewenst te woord in een aparte ruimte	Als u ons bezoekt, dan..... - Ontvangen wij u gastvrij - helpen we u binnen 5 minuten als u vooraf via www.zwolle.nl of telefonisch via 14038 een afspraak heeft gemaakt - zijn onze balies goed toegankelijk en makkelijk te vinden - bieden wij voldoende privacy en staan u desgewenst te woord in een aparte ruimte
	Als u contact zoekt met de gemeente via sociale media-kanalen, dan.... - kunt u via Twitter, Facebook en WhatsApp 24 uur per dag, 7 dagen per week uw vraag, melding of opmerking kwijt - krijgt u binnen één werkdag een reactie op een vraag of melding: dat kan

	een inhoudelijke reactie zijn of een bericht waarin wij vermelden op welke termijn u een antwoord mag verwachten
Als u een product aanvraagt of een melding doet, dan..... informerer wij u over de voorwaarden, de procedure en de kosten.	<i>Opmerking: dit deel links laten we weg omdat het weinig toevoegt.</i>
Servicesnormen voor onze producten	
Servicesnormen inwonerszaken - Wanneer uw reisdocument verloopt, krijgt u daarvan minimaal 4 weken van te voren schriftelijk bericht. - Na aanvraag kan een reisdocument of een rijbewijs binnen 5 werkdagen worden opgehaald. - Na aanvraag wordt een uittreksel binnen 3 werkdagen aan de klant toegestuurd. - Na geboorteaangifte wordt de bijbehorende persoonslijst binnen 5 werkdagen aan de klant toegestuurd. - Na het doorgeven van een adreswijziging of vestiging krijgt de klant binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging. - Binnen 4 weken na ontvangst van een brondocument (dit is een officieel stuk uit het buitenland, meestal een geboorte- of huwelijksakte) ontvangt u schriftelijk bericht hierover. Wanneer u zonder afspraak een bezoek brengt aan de publieksbalies in het stadskantoor, wordt u binnen 15 minuten geholpen. Wanneer u een afspraak maakt voor een bezoek aan de publieksbalies in het stadskantoor, wordt u binnen 5 minuten geholpen.	Servicesnormen bij levensgebeurtenissen - Wanneer uw reisdocument verloopt, krijgt u daarvan minimaal 4 weken van te voren schriftelijk bericht. - Na aanvraag kan een reisdocument of een rijbewijs binnen 5 werkdagen worden opgehaald (in geval van spoed kan het sneller). - Na aanvraag wordt een uittreksel binnen 3 werkdagen aan de klant toegestuurd. - Als een geboorteakte direct verwerkt kan worden, ontvangt de ouder die de aangifte doet gelijk een persoonslijst van zijn/haar kind. - Na het doorgeven van een adreswijziging of vestiging krijgt de klant binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging. - Binnen 4 weken na ontvangst van een brondocument (dit is een officieel stuk uit het buitenland, meestal een geboorte- of huwelijksakte) ontvangt u schriftelijk bericht hierover. - complete naturalisatiedossiers worden binnen een week naar de IND verstuurd. <i>Opmerking: de 2 doorgehaalde normen links staan ook al onder de algemene normen hierboven.</i>
Servicesnormen woon- en leefomgeving Op een melding over de openbare ruimte (defecten, overlast, klachten e.d.) wordt binnen 3 werkdagen actie ondernomen; deze actie varieert van direct oplossen tot informeren van de melder over de termijn waarin	Servicesnormen woon- en leefomgeving Op een melding over de openbare ruimte (defecten, overlast, klachten e.d.) wordt binnen 3 werkdagen actie ondernomen; deze actie varieert van direct oplossen tot informeren van de melder over de termijn waarin

de oplossing wordt gerealiseerd.	de oplossing wordt gerealiseerd.
Servicenormen bedrijven • Elke controle van de milieu-inspectie wordt binnen 2 weken afgerond met een brief.	• <i>Opmerking: deze norm vervalt > gaat per 1 januari 2018 naar Omgevingsdienst</i>
Servicenormen sociale zaken • Binnen zes maanden nadat uw uitkering is beëindigd ontvangt u de beëindigingsbeschikking.	Servicenormen sociale zaken • <i>Opmerking: hier een flinke uitbreiding van de normen</i> • Wanneer u een aanvraag indient krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging van uw aanvraag. • Vraagt u een uitkering voor uw levensonderhoud aan bij de gemeente? Dan krijgt u binnen acht weken een besluit op uw aanvraag. • Vraagt u als zelfstandige financiële ondersteuning (RBZ) aan bij de gemeente? Dan krijgt u binnen 13 weken een besluit op uw aanvraag. • Ontvangt u van de gemeente een uitkering en wordt deze beëindigd? Dan krijgt u hier binnen drie maanden een brief over. • Vraag u bij ons een Indienstnemingssubsidie aan? Dan ontvangt u binnen vier weken een besluit op uw aanvraag
Servicenormen vergunningen • Op aanvragen drank- en horecavergunning wordt binnen 12 weken beschikt. • Op aanvragen omgevingsvergunning wordt binnen 8 weken beschikt. • Op aanvragen evenementenvergunning wordt binnen 8 weken beschikt. Bij grote evenementen binnen 10 weken.	Servicenormen vergunningen en handhaving • Op uw aanvragen drank- en horecavergunning wordt binnen 12 weken beschikt. • Op uw aanvragen omgevingsvergunning wordt binnen 8 weken beschikt. • Op uw aanvragen evenementenvergunning wordt binnen 8 weken beschikt. Bij grote evenementen binnen 10 weken. • Bij een constatering na een bouwbezoek en/of brandveiligheidsbezoek ontvangt u binnen één week een schriftelijke reactie per e-mail of per brief. • Na een handhavingsverzoek (bouw) volgt binnen één week een controlebezoek.

Servicenormen subsidies • Op aanvragen Verdubbelingsregeling Ontwikkelingssamenwerking wordt binnen 8 weken beslist. • Op aanvragen voor subsidie Zelforganisatie Minderheden wordt binnen 8 weken schriftelijk beslist met een beschikking. Bij eventuele subsidieverlening wordt de subsidie tegelijkertijd definitief vastgesteld. • Op subsidie aanvragen voor de regeling Voor en door Jongeren wordt binnen 4 weken schriftelijk beslist. • Op subsidie aanvragen voor de regeling Voor en door Studenten wordt binnen 4 weken schriftelijk beslist.	Servicenormen subsidies • Voor alle beslistermijnen op subsidieaanvragen verwijzen we u naar de algemene subsidieverordening gemeente Zwolle, zie www.zwolle.nl/subsidieloket
-	Servicenormen zakelijk (<i>dit deel is nieuw</i>) • Een inkomende factuur wordt binnen 30 dagen na ontvangstdatum door ons betaald zolang: - de factuur voldoet aan de wettelijke eisen, zie belastingdienst-factuureisen - de juiste betalingskenmerken op de factuur staan (inkooporder, routecode, werkordernummer), - er een correcte levering heeft plaatsgevonden van diensten en/of goederen. • Uw vragen over facturen die per telefoon (038-498 2490) of per mail (fa@zwolle.nl) binnenkomen worden binnen drie werkdagen beantwoord.