

Kwaliteitshandvest

Openingstijden van het gemeentehuis

Het gemeentehuis is geopend van:

- maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur. Buiten deze tijden alleen op afspraak.

Telefonische bereikbaarheid :

de gemeente is te bereiken via Tel.: 026 - 38 43 666

- maandag t/m donderdag van 08.30 tot 12.30 en van 13.30 tot 16.30 uur
- vrijdag van 08.30 tot 12.30 uur

Buiten deze tijden is de gemeente uitsluitend in noodgevallen bereikbaar op Tel.: 06 - 516 185 70.

Openingstijden Gemeentewerf

De Moestuin 6a, voor inzamelen klein chemisch afval, wit- en bruingoed, metalen, puin en bielzen: **elke laatste zaterdag van de maand van 9.30 uur tot 12.00 uur**

Briefafhandeling

- Binnen 3 werkdagen wordt een ontvangstbevestiging verzonden. Hierin staat vermeld welk gemeentelijk cluster uw brief in behandeling heeft.
- Uw brief wordt binnen 6 weken beantwoord.
- Lukt dit niet dan ontvangt u een voortgangsbericht. Hierin wordt toegelicht waarom de termijn niet wordt gehaald en wat de nieuwe afhandelingstermijn wordt.

E-mail

Elektronisch kunt u ons bereiken via: gemeente@rozendaal.nl
Wij onderscheiden formele en informele e-mail.

Formele e-mail:

Formele e-mail heeft één of meer van de volgende kenmerken:

- de inhoud heeft rechtsgevolgen voor de afzender of de ontvanger
- de inhoud heeft een bewijs- of verantwoordingsfunctie
- de inhoud is van belang om andere informatie correct te interpreteren
- formele e-mail wordt geregistreerd en net als een brief binnen 6 weken beantwoord

Informele e-mail:

Informele e-mail heeft de volgende kenmerken:

- aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend voor afzender of ontvanger
- het belang van de inhoud vervalt na kennisname
- informele e-mail wordt niet geregistreerd en binnen 3 werkdagen beantwoord. Bij meer ingewikkelde vragen krijgt u een ontvangstbevestiging en wordt een termijn van afdoening (maximaal 10 werkdagen) genoemd
- beantwoording van een e-mail vindt in principe eveneens plaats per e-mail

Telefoonaafhandeling: 026 - 38 43 666

- In 100% van de gevallen wordt de telefoon door een van onze medewerkers opgenomen
- Is de persoon die u zoekt niet aanwezig dan nemen wij, indien u dat wenst, uw boodschap aan en belt hij/zij u binnen de afgesproken tijd terug
- Als een doorkiesnummer niet bereikbaar is wordt u doorverbonden naar de receptie. Wellicht kan de receptie u verder helpen en zo niet, dan bellen wij u op een ander afgesproken tijdstip terug

Normen aan de balie

Wat mag u van ons verwachten?

- De maximale wachttijd aan de balie is 5 minuten; * Wij staan u vriendelijk en correct te woord
- Wij adviseren u zo correct mogelijk
- Wij geven duidelijke en begrijpbare informatie
- Voor complexe of zeer specialistische zaken is het verstandig van tevoren een afspraak maken zodat u zeker weet door de juiste persoon geholpen te worden. - In verband met uw privacy kan een gesprek op verzoek in een aparte ruimte plaatsvinden

Wat verwachten wij van u?

- Correcte behandeling van onze medewerkers
- Vul formulieren volledig in
- Neem de benodigde gegevens/papieren/een identiteitsbewijs mee
- Kijk voorafgaand aan een bezoek, indien mogelijk, op www.rozendaal.nl voor informatie

Bekendmakingen

De gemeentelijke bekendmakingen worden gepubliceerd in het huis-aan-huisblad In de Roos dat kosteloos 1 x per 14 dagen verspreid wordt. Het blad In de Roos wordt ook gepubliceerd op de website www.rozendaal.nl

Bezwaar en beroep

Bezwaarschrift:

Bezwaarschriften kunnen worden ingediend tegen besluiten van de gemeente. Bijvoorbeeld als u het niet eens bent met een belastingaanslag, een bouwvergunning of tegen het uitblijven van zulke besluiten. Een bezwaarschrift moet worden ingediend binnen 6 weken na de dag

waarop het besluit op de voorgeschreven wijze bekend is gemaakt (lees binnen 6 weken na de dag van verzending van het besluit aan aanvrager/betrokkene).

U kunt bezwaar aantekenen als er aan de onderstaande voorwaarden is voldaan:

- Een bestuursorgaan heeft een beslissing genomen (de schriftelijke weigering een besluit te nemen of het niet tijdig nemen van een besluit wordt hier gelijkgesteld met het nemen van een besluit).
- U bent als belanghebbende rechtstreeks bij het besluit betrokken
- Wij sturen u een ontvangstbevestiging
- U wordt uitgenodigd voor een hoorzitting van de externe bezwarencommissie
- U ontvangt binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken, de beslissing op uw bezwaarschrift. Deze termijn kan met ten hoogste zes weken worden verlengd. Voor bezwaarschriften tegen belastingaanslagen gelden afwijkende (langere) termijnen. Zie onder het hoofdstuk "Belastingen en financiën".

In beroep:

Tegen de beslissing op het bezwaarschrift kunt u beroep instellen bij:

Arrondissementsrechtbank Arnhem, Postbus 9030, 6800 EM Arnhem. Dit staat onderaan de beslissing vermeld. U kunt ook beroep instellen als de gemeente niet binnen de wettelijke termijn een beslissing op uw bezwaarschrift heeft genomen.

Klachten en meldingen

De gemeente onderscheidt klachten en meldingen

- Klachten gaan over het optreden en handelen van personen
- Meldingen gaan over eenvoudig te herstellen zaken, zoals een kapotte lantaarnpaal of verzakte stoeptegels.

Klachten:

U kunt een klacht indienen over onbehoorlijk gedrag van ambtenaren en bestuurders van de gemeente.

Dit kan op de volgende manieren:

- U kunt via Internet een klachtenformulier downloaden
- U kunt een klachtenbrief schrijven aan de gemeente: gemeente Rozendaal, t.a.v. Klachtencoördinator, Postbus 9106, 6880 HH Velp
- Wij behandelen uw klacht binnen 6 weken. Als dit niet lukt, ontvangt u een vertragingbericht
- De vertraging zal maximaal 4 weken bedragen.

De gemeente Rozendaal is aangesloten bij de Ombudsvoorziening van de gemeente Rheden. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht in eerste instantie, kunt u bij de Ombudscommissie Rheden schriftelijk een verzoek indienen om deze uw klacht te laten behandelen: Postbus 9110, 6994 ZJ De Steeg

Meldingen:

De gemeente Rozendaal streeft naar een prettige woonomgeving voor u maar ook met u! Samen willen wij het woon-en leefklimaat in Rozendaal op peil houden.

Meldingen en storingen kunt u doorgeven:

- telefonisch (026 - 38 43 675)
- schriftelijk aan de gemeente Rozendaal, t.a.v. dhr.H.Jacobsen, Kerklaan 1, 6891 CL Rozendaal
- door invullen en verzenden van het klachtenformulier op de website www.rozendaal.nl
- of per e-mail h.jacobsen@rozendaal.nl

Zorgloket Rheden/Rozendaal

Het zorgloket is een gemeentelijke voorziening waar informatie, vraagverheldering, advies, enige ondersteuning en toegang tot voorzieningen wordt geboden op de terreinen van wonen, zorg en welzijn. De gemeente Rozendaal werkt op het gebied van het zorgloket samen met de gemeente Rheden. Het zorgloket voor de inwoners van Rheden en Rozendaal is gevestigd in het gemeentehuis van Rheden, Hoofdstraat 3 in de Steeg. Het loket is geopend van maandag tot en met donderdag van 8.30 uur tot 15.00 uur en op vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur. Als u denkt veel tijd nodig te hebben kunt u via telefoon of e-mail een afspraak maken. Dat voorkomt dat u moet wachten.

E-mail: zorgloket@rheden.nl,

Telefoon: telefonisch bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.30 uur tot 17.00 uur en op vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur: (026) 49 76 900.

Per brief: U kunt een vraag stellen door te schrijven naar: Gemeente Rheden
Zorgloket, Antwoordnummer 965, 6950 VX De Steeg (een postzegel is niet nodig)

Burgerzaken

Product	Afhandelingstermijn
	Het product is af te halen na:
Reisdocumenten	
Paspoort (ook zaken- en tweede paspoort)	5 werkdagen
Spoedaanvraag	24 uur
Identiteitskaart	5 werkdagen
Spoedaanvraag identiteitskaart	24 uur
Rijbewijzen	
Rijbewijs	5 werkdagen
Spoedaanvraag	24 uur
Omwisseling buitenlands rijbewijs	10 werkdagen
Eigen verklaring (geneeskundige verklaring)	Klaar terwijl u wacht

Product	Afhandlingstermijn
Uittreksel	
Verklaring omtrent het gedrag	Maximaal 4 weken. Wordt thuisgestuurd door justitie
Attestatie de vita (Bewijs van in leven zijn)	Klaar terwijl u wacht
Uittreksel gemeentelijke basisadministratie	Klaar terwijl u wacht
Uittreksel burgerlijke stand	
Aangifte geboorte	Klaar terwijl u wacht
Aangifte overlijden	Klaar terwijl u wacht
Melding voorgenomen huwelijk/partnerschap (ondertrouw)	Op afspraak
Huwelijk/partnerschapsregistratie	Op afspraak
Inschrijving echtscheiding	Klaar terwijl u wacht
Erkenning	Op afspraak
Naamskeuze	Op afspraak

Belastingen en financiën

Product	Informatie	Afhandlingstermijn
Bezwaar tegen gemeentelijke heffingen	Indien u het niet eens bent met uw aanslag kunt u een bezwaarschrift indienen	Uw bezwaarschrift wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor het einde van het kalenderjaar afgehandeld.
Taxatieverslag WOZ-waarde	Op grond van de Wet waardering onroerende zaken (Wet Woz) taxeert de gemeente de zaken binnen de gemeentegrenzen. In het taxatieverslag staan de aanduiding van het object, de kadastrale gegevens en kenmerken die belangrijk zijn voor de waardebepaling van het object. Ook staan bijzondere kenmerken die de waarde beïnvloeden vermeld. Bij woningen gebeurt dit door de vermelding van verkoopprijzen en WOZ-waarden van drie vergelijkbare woningen.	Het taxatieverslag wordt tegelijk met de aanslag gemeentelijke heffingen aan de eigenaar meegezonden.
Bezwaarschrift tegen WOZ-beschikking	Als u het niet eens bent met de WOZ-waarde van uw pand, kunt u een bezwaarschrift indienen.	De maximale afhandlingstermijn is tot het einde van het kalenderjaar waarin het bezwaarschrift is ingediend.
Verzoek om kwijtschelding van belastingen	Het kan zijn dat u in een zodanige financiële situatie verkeert dat u in aanmerking komt voor kwijtschelding van belastingen. Het daarvoor benodigde aanvraagformulier kunt u verkrijgen bij	Uw verzoek moet binnen 3 maanden na ontvangst van de aanslag zijn ontvangen. Wij nemen binnen 3 maanden een

Product**Informatie****Afhandelingstermijn**

het gemeentelijk servicecentrum
gemeente Rheden te Velp. Als u al eerder
kwijtschelding is toegekend is, krijgt u
jaarlijks een formulier toegestuurd.

besluit op uw verzoek om
kwijtschelding.

Bankrekening voor gemeentelijke belastingen: NL58BNGH028 50 45 741

Algemene bankrekening: NL65BNGH028 50 07 300