



## SERVICENORMEN GEMEENTE HOF VAN TWENTE

Gemeente Hof van Twente vindt het belangrijk om haar dienstverlening continu te verbeteren. Daarom stellen wij servicenormen vast. Op deze manier weet u wat u van ons kunt verwachten en waar u ons op aan kunt spreken.

### Algemeen

- Als u een afspraak heeft met de Publieksbalie wordt u binnen 5 minuten geholpen
- Wij beantwoorden 70% van de telefonische oproepen binnen 30 seconden. Indien we u niet direct kunnen helpen, bellen we binnen 2 werkdagen terug.
- Binnen 2 werkdagen versturen wij per post een ontvangstbevestiging van uw brief
- Van uw e-mailbericht ontvangt u direct per e-mail een ontvangstbevestiging
- Op uw vraag via Twitter ontvangt u binnen 1 werkdag een reactie
- U vindt onze producten en diensten op de website inclusief bijbehorende kosten, afhandelingstermijnen, indieningsvereisten en de mogelijkheid om uw aanvraag in te dienen.
- Van uw digitale aanvraag via de website ontvangt u direct per e-mail een ontvangstbevestiging
- U ontvangt binnen 6 weken een inhoudelijk antwoord op uw klacht tegen een medewerker of bestuurder van de gemeente

### Verhuizing

- Uw aangifte van verhuizing verwerken wij binnen 5 werkdagen in de Basisregistratie Personen

### Paspoort, rijbewijs en uittreksels

- U kunt uw nieuwe paspoort of identiteitskaart binnen 4 werkdagen na uw aanvraag ophalen
- U kunt uw nieuwe rijbewijs binnen 5 werkdagen na uw aanvraag ophalen
- Een digitaal aangevraagd Uittreksel Burgerlijke stand of Basisregistratie Personen ontvangt u binnen 5 werkdagen

### Afval

- Een nieuwe afvalcontainer ontvangt u binnen 5 werkdagen

### Melding openbare ruimte

- Binnen twee werkdagen geven wij aan u door wat er met uw melding gebeurt
- In geval van gevaar, kans op schade en letsel, wordt uw melding binnen 24 uur verholpen
- Meldingen van minder gevaarlijke situaties handelen we af binnen 3 werkdagen
- Meldingen van ongevaarlijke situaties handelen we af binnen 10 werkdagen of nemen we op in het planmatig onderhoud

### Bouwen en verbouwen

- Uw aanvraag voor een reguliere omgevingsvergunning wordt binnen 8 weken afgehandeld
- Uw aanvraag voor een uitgebreide omgevingsvergunning wordt binnen 26 weken afgehandeld
- Archiefinformatie uit bouw- en/of milieudossiers ontvangt u binnen 10 werkdagen

### Ondernemersloket

- Een vraag aan het ondernemersloket wordt binnen twee werkdagen behandeld, daarnaast zijn ook de algemene servicenormen van toepassing
- Het ondernemersloket werkt op afspraak, het gesprek kan zowel in het gemeentehuis als op locatie in Hof van Twente plaatsvinden
- Van de gemaakte afspraken tijdens een overleg met de gemeente ontvangt u per mail een terugkoppeling inclusief een indicatie van de afhandeltermijn en kosten