

\ SERVICEAFSPRAKEN

De gemeente Voerendaal is continu bezig om haar dienstverlening richting haar burgers en klanten te verbeteren. Gelet op de diversiteit en complexiteit van de producten en diensten vinden wij dat u recht heeft om te weten welke normen wij hanteren bij het verlenen van onze diensten en het leveren van onze producten. Deze serviceafspraken zijn daarvoor bedoeld.

U bent als inwoner, ondernemer of bezoeker van de gemeente Voerendaal altijd welkom. Om dit te realiseren proberen we op allerlei manieren bereikbaar en beschikbaar te zijn. Gaan we samen op zoek naar antwoorden op uw vragen. En zullen we ondanks alle wet- en regelgeving proberen de dienstverlening zo gemakkelijk en eenvoudig mogelijk vorm te geven. Tenslotte zijn we het eerste aanspreekpunt voor al uw overheidsvragen.

Via deze serviceafspraken verschaffen wij u duidelijkheid over de wijze waarop we dit willen realiseren. U krijgt dus iets in handen om ons aan te spreken over de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten zijn dus welkom! Het kan de dienstverlening in de toekomst alleen maar verbeteren, voor u en voor anderen.

De normen in deze serviceafspraken worden continu kritisch bekeken en waar nodig bijgesteld. Om het u gemakkelijker te maken, hebben wij de producten en diensten waarvoor wij een duidelijke afhandelingstermijn, wijze van aanvragen en afhandeling kunnen garanderen, bij elkaar gezet.

In 2010 wordt een start gemaakt met de ontwikkeling van een klantcontactencentrum. Langs deze weg willen wij u vragen om mee te denken en te reageren. Via onze website, of het reactieformulier achterin de gemeentegids. Krijgt u niet tijdig bericht of ontvangt u een product niet op tijd laat het ons dan weten?

\ Voerendaal, altijd bereikbaar

Voor een goede dienstverlening staat bereikbaarheid voorop. De overheid en met name de gemeenten hebben hier nog een behoorlijke weg te gaan. In Voerendaal willen we dat graag verbeteren door onze openingstijden zoveel mogelijk aan te laten sluiten op de behoefte van onze burgers. Rekening houdende met de mogelijkheden van ons personele apparaat is het ons gelukt om in ieder geval uitgebreide openingstijden te realiseren.

Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid vinden we het belangrijk dat u altijd te woord wordt gestaan door één van onze medewerkers. Daarom komt ieder telefoontje bij onze gastvrouw binnen. Dus geen voicemail of een elektronische telefoniste. De gastvrouw probeert zo snel mogelijk te achterhalen wie uw vraag kan beantwoorden en u door te verbinden naar de juiste persoon. Indien de bewuste ambtenaar niet aanwezig is, zorgt zij er voor dat u zo snel mogelijk wordt teruggebeld. Als u ons belt heeft u binnen 15 seconden de gastvrouw aan de lijn.

Indien u een bezoek brengt aan ons gemeentehuis kunt u voor alle vragen altijd terecht bij de afdeling Klantcontacten. Geen aparte balies door het gehele gemeentehuis maar één plek voor al uw vragen. Indien gewenst staan we u te woord in één van onze afzonderlijke spreekkamers. Voor de afhandeling van de klaar-terwijl-u-wacht producten hanteren we tevens de servicenorm dat 90% van de klanten binnen 15 minuten geholpen wordt.

Ook digitaal is de gemeente Voerendaal optimaal bereikbaar. Via onze website (www.voerendaal.nl) kunt u via de diverse webformulieren vragen stellen over allerlei onderwerpen. Bij ons digitale loket kunt u terecht voor een groot aantal producten of diensten. Met behulp van uw DigiD-code kunt u deze producten volledig elektronisch aanvragen en betalen. U hoeft dus niet extra naar het gemeentehuis te komen. Op de website kunt u ook alle informatie terugvinden inzake projecten, kaartmateriaal, programma's enz. Kortom surf naar onze site, voeg deze toe aan uw favorieten en neem een abonnement op de nieuwsbrief. Dan bent u steeds geïnformeerd over uw gemeente.

\ Voerendaal, wij hebben een antwoord

Wij leveren een groot aantal uiteenlopende producten en diensten. Eenvoudige producten waarop u kunt wachten, zoals een uittreksel uit de burgerlijke stand of producten die een complexe behandeling vereisen, zoals sommige bouwvergunningen of milieuvergunningen. Onze dienstverlening is erop gericht om u altijd van een antwoord te voorzien. Voor ieder product of aanvraag is een afhandelingstermijn bepaald. Een groot aantal daarvan is 'klaar terwijl u wacht'-producten, die geven we u direct mee bij uw bezoek aan ons gemeentehuis. Voor andere producten geldt een bepaalde levertijd. Dat kan te maken hebben met

procedures die gevolgd moeten worden of met het verplicht raadplegen van andere instanties. Ook kan het zijn dat uw burens en andere inwoners in de gelegenheid gesteld moeten worden om binnen een bepaalde termijn op uw plannen te reageren. Want wij hebben niet alleen met uw wensen te maken, maar ook met die van anderen. Overleg is dan vaak noodzakelijk en dat kost tijd.

De medewerkers van de afdeling Klantcontacten worden opgeleid tot allrounders die vragen op meerdere vakgebieden kunnen afhandelen. Indien nodig wordt de hulp ingeschakeld van een specialistisch medewerker. Ook kan het nodig zijn dat we een afspraak voor u maken met de betreffende medewerker. Wij staan u vriendelijk, deskundig en volledig te woord. We informeren u over de procedure die op uw verzoek betrekking heeft.

Organisatiebreed is in ieder geval de afspraak gemaakt dat iedere klant vriendelijk en met respect wordt behandeld. Als er vragen aan ons gesteld worden, maar niet door ons beantwoord kunnen worden, zorgen wij ervoor dat ze op de juiste plaats komen. Wij sturen u in ieder geval niet van het kastje naar de muur.

\ Ten slotte nog een aantal tips om het beantwoorden van uw vragen zo snel en goed mogelijk te laten verlopen:

- Raadpleeg onze website. Veel producten en informatie zijn hierop terug te vinden.
- Zorg dat u alle benodigde papieren bij u heeft. Kijk op onze website of bel naar de afdeling Klantcontacten.
- Maak een afspraak om u mondeling te laten informeren. Een goed gesprek werkt veelal beter dan een telefoontje of schriftelijke informatie.
- Wees op tijd! Houd rekening met de wettelijke doorlooptijd.
- Mijd de piekperiodes.

\ Voerendaal, samen lossen we het op

In de dienstverlening van de gemeente Voerendaal is er een prominente plaats voor de burger, inwoner van Voerendaal. Steeds meer proberen wij u te betrekken bij het meedenken over bepaalde beleidsthema's. En u tevens de mogelijkheid te bieden om uw belangen te behartigen. Voerendaal bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.

Naast de participatie kunt u uw klachten, meldingen en ideeën voor verbetering eenvoudig kwijt. Maak gebruik van ons webformulier, stuur een brief of neem telefonisch contact met ons op. Voerendaal herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt de klachten om daarvan te leren.

Krijgt u altijd wat u van ons vraagt? Neen. Een gemeente moet rekening houden met regels, verordeningen, wetten, afspraken en het algemeen belang. Vragen en verzoeken van uw kant zullen altijd daaraan getoetst moeten worden. Dat levert misschien niet altijd op wat u graag wilt, maar bepaalt ook de kwaliteit van onze diensten en producten. We streven ernaar om zo goed mogelijk op uw vragen in te spelen en mee te denken over alternatieven. Wij staan voor de kwaliteit van onze producten en diensten. Soms gaat dat zelfs ten koste van een stukje snelheid. Maar dat betekent wel dat u niet hoeft te twifelen aan bijvoorbeeld inhoudelijke en juridische kwaliteit.

We willen open, klantvriendelijk en efficiënt met u omgaan. De informatie die wij u geven moet duidelijk zijn voor u. Of het nu gaat over doorlooptijd, procedures of stukken die u mee moet nemen. Wij begrijpen dat in veel gevallen de regels en procedures in ons huis voor u een noodzakelijk kwaad zijn. Wij staan ervoor om u daar zo goed mogelijk doorheen te loodsen. Bijvoorbeeld door een goede informatievoorziening voorafgaand aan het eerste persoonlijke contact (vooral via onze website) en tijdens het proces. Zoals we hiervoor al stelden: niet altijd kunt u precies krijgen waar u om gevraagd heeft. Maar ook daarin willen we duidelijk zijn. U moet weten waar u aan toe bent, ofwel: een duidelijk 'nee' is beter dan een vaag 'ja'. Wij verwachten van u, dat u correct en redelijk bent in het contact naar ons zodat er sprake is van wederzijds begrip en respect.

\ Voerendaal, makkelijk en eenvoudig

U kunt zelf kiezen op welke manier u met Voerendaal zaken wilt doen. Wij zorgen ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail en internet). Daarnaast streven wij er naar om de administratieve lasten tot een minimum te beperken. Concreet betekent dit dat u maar één keer uw gegevens hoeft aan te leveren en dat u gebruik kunt maken van proactieve diensten. In het kader van de deregulering zijn begin 2008 een aantal vergunningen en procedures verdwenen. De meeste vergunningen/ontheffingen zijn vervangen door spelregels. Deze zijn terug te vinden op onze website of kunt u aanvragen bij de afdeling Klantcontacten.

\ Voerendaal, voor al uw overheidszaken

Door de vele wet- en regelgeving wordt het voor de burger steeds moeilijker om zijn weg te vinden in overheidsland. Een burger die de overheid nodig heeft (voor inlichtingen, vergunningen, uitkeringen enz.), moet zelf maar uitzoeken waar hij moet zijn. Maar burgers zien de overheid als één bedrijf en willen niet lastig gevallen worden met het onderscheid tussen overheidslagen en beleidssectoren. In Voerendaal wordt hard gewerkt om u op weg te helpen naar de juiste informatie of het juiste loket. Uiteindelijk zullen we ook voor andere overheidsorganisaties als één loket moeten fungeren. Zo ver is het echter nog niet. Via onze website kunt u wel al terecht in een overheidsbrede productencatalogus. Deze catalogus is zodanig ingericht dat niet alleen gezocht wordt in onze eigen omgeving maar ook in de beschikbare informatie van de provincie, het waterschap en de ministeries. Geen internet? Ook telefonisch of aan de balie kunnen we ervoor zorgen dat uw vragen beantwoord worden.

We hebben gemerkt dat het vooral lastig is om klachten of meldingen op de juiste plek binnen de overheid te krijgen. In deze serviceafspraken hebben we een apart hoofdstuk gewijd aan klachten, meldingen en bezwaren bij de overheid. Een uitgebreid overzicht met de diverse verwijzingen kunt u ook terugvinden op onze website.

Kortom, waar u straks ook aanklopt bij de gemeente Voerendaal, u bent nooit aan het verkeerde adres.

\ Onze service op een rijtje...

In de volgende paragraaf hebben we dienstverlening in servicenormen weergegeven. De servicenormen in dit boekje zijn een eerste aanzet. Ze bieden duidelijkheid over onze huidige dienstverlening. We willen deze graag continue verbeteren. Gedurende het traject worden de normen geëvalueerd. Dat vraagt om een goede samenspraak met u als klant. Misschien heeft u ideeën, suggesties of klachten die kunnen bijdragen tot een betere dienstverlening. Laat ons dat dan vooral weten. Verder blijven wij ook periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Met hulp van u kunnen wij de normen bijstellen of nieuwe normen opnemen en zo de dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op uw wensen.

\ Bereikbaarheid in één oogopslag

\ Algemene gegevens

Gemeente Voerendaal

Raadhuisplein 1, 6367 ED Voerendaal

Postbus 23000, 6367 ZG Voerendaal

Tel. 045-5753399/045-5753699 (voor noodgevallen na kantoortijd)

Fax 045-5751195

E-mail: info@voerendaal.nl

Internet: www.voerendaal.nl

\ Gewijzigde openingstijden

Als de openingstijden wijzigen door bijvoorbeeld feestdagen dan wordt dit uiterlijk 2 weken van te voren aangekondigd in weekblad Parkstad, de website, de elektronische nieuwsbrief en aan de toegangsdeuren van het gemeentehuis.

Hoe	Wanneer	Servicenorm
Telefonisch	Via 045-5753399 Iedere maandag tot en met donderdag van 09.00 tot 17.00 uur. Op vrijdag van 09.00 tot 12.30 uur.	Binnen 15 seconden, reactie gastvrouw. U wordt altijd binnen 2 werkdagen teruggebeld. Bij noodgevallen na kantoortijd krijgt u altijd een medewerker van de buitendienst van de gemeente Voerendaal aan de lijn.
Persoonlijk	Op dinsdag tot en met donderdag van 09.00 tot 17.00 uur. Op maandag en vrijdag van 09.00 tot 12.30 uur. Avondopenstelling: dinsdag van 17.00 tot 19.00 uur.	Voor klaar-terwijl-u-wacht producten wordt 90% van alle klanten binnen 15 minuten geholpen.

Digitaal	www.voerendaal.nl	Binnen 2 x 24 uur een reactie op uw e-mail. D.w.z. een ontvangstbevestiging of een beantwoording. Producten digitaal besteld binnen 3 werkdagen thuis bezorgd.
Schriftelijk	U kunt uw aanvraag of verzoek om informatie versturen naar Gemeente Voerendaal, Postbus 23000, 6367 ZG Voerendaal	In geval een verzoek langer in behandeling is dan twee weken, dan wordt per post een ontvangstbevestiging met vermelding van de te verwachten afhandelingstermijn naar u verstuurd.

\ Sociale Dienst Kompas

De gemeente Voerendaal heeft haar werkzaamheden inzake de taken van de sociale dienst uitbesteed aan een gemeenschappelijke sociale dienst Kompas. Kompas voert de taken van de sociale dienst voor de gemeenten Voerendaal, Simpelveld en Nuth uit.

Hoe	Wanneer	Servicenorm
Telefonisch	Iedere werkdag kunt u telefonisch terecht tussen 09.00 en 10.00 uur. De consulent beantwoordt uw vragen of maakt met u een afspraak voor een persoonlijk gesprek.	Binnen 15 seconden een reactie van de gastvrouw. U wordt altijd binnen 2 werkdagen teruggebeld.
Persoonlijk	Zie hierboven	
Digitaal	http://www.isd-kompas.nl/	
Schriftelijk	U kunt uw aanvraag of verzoek om informatie versturen naar Kompas, Postbus 22021, 6360 AA Nuth	

\ WMO Loket (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)

Onder deze wet zijn per 1 januari 2007 de Wet voorzieningen gehandicapten (WvG), de welzijnswet en een onderdeel van de algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) samengebracht. Voor de uitvoering van de WMO is in het gemeentehuis een apart loket bij de balies van de afdeling Klantcontacten ingericht. Op deze wijze proberen wij u zo goed mogelijk te begeleiden bij al uw vragen rondom de gewenste maatschappelijke ondersteuning.

Hoe	Wanneer	Servicenorm
Telefonisch	Via 045-5753399 Iedere maandag tot en met donderdag van 09.00 tot 15.00 uur. Op vrijdag van 09.00 tot 12.30 uur.	Binnen 15 seconden een reactie van de receptie. U wordt altijd binnen 2 werkdagen teruggebeld.
Persoonlijk	Op maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 12.30 uur. 's Middags alleen telefonisch bereikbaar	
Digitaal	www.voerendaal.nl/wmoloket	Binnen 2 x 24 uur een reactie op uw e-mail. D.w.z. een ontvangstbevestiging of een beantwoording.
Schriftelijk	U kunt uw aanvraag of verzoek om informatie versturen naar Gemeente Voerendaal, Postbus 23000, 6367 ZG Voerendaal	In geval een verzoek langer in behandeling is dan twee weken, dan wordt per post een ontvangstbevestiging met vermelding van de te verwachten afhandelingstermijn naar u verstuurd

\ Gemeenschappelijke Belasting- en Registratie Dienst Parkstad Limburg

Met ingang van 2007 wordt de aanslag gemeentelijke belastingen alsmede de toeristenbelasting verzorgd door de Gemeenschappelijke Belasting- en RegistratieDienst (GBRD). De GBRD verzorgt de administratie van een zestal gemeenten in de regio Parkstad. Voor meer informatie en/of vragen over aanslagoplegging,

bezwaar, betaling, kwijtschelding van rioolrecht, afvalstoffenheffing, onroerendezaakbelasting, hondenbelasting of toeristenbelasting kunt u terecht bij de GBRD.

Hoe	Wanneer	Servicenorm
Telefonisch	Via 045-5695 600 Iedere maandag t/m vrijdag 09.00 tot 16.00 uur.	
Persoonlijk	U kunt iedere werkdag van 09.00 tot 16.00 uur terecht aan de balie van de GBRD: Emile Erensplein 55, 6371 GH Landgraaf	
Digitaal	www.gbrd.nl	
Schriftelijk	U kunt uw aanvraag of verzoek om informatie versturen naar GBRD Postbus 31300, 6370 AH Landgraaf	

\ Politiepost/Wijkagent

In het gemeentehuis van Voerendaal is ook een wijkpost voor de politie ingericht. Een keer per week kunt u hier terecht voor het doen van aangifte of het stellen van vragen aan uw wijkagent. De wijkpost is geopend op dinsdagmiddag van 15.00 tot 18.00 uur.

\ Klachten, meldingen en bezwaren

Is het nu een klacht, melding of bezwaar? Deze drie begrippen worden regelmatig door elkaar gebruikt en veelal betekenen ze voor onze klanten hetzelfde maar bedoelen ze iets anders. Bij de gemeente betekenen ze iets anders en worden ze ook verschillend afgehandeld.

\ Wat is een melding?

Meldingen over onderhoud en overlast zijn voor ons erg belangrijk. Want mede dankzij deze meldingen kunnen wij zorgen dat Voerendaal schoner, veiliger en leefbaarder wordt. Ervaringen van u helpen ons bij ons werk, want wij kunnen niet altijd en overal controleren of alles in orde is. Uw waarnemingen en bevindingen zijn daarom belangrijk. In alle gevallen onderzoeken we de melding en wordt er contact met u gezocht om de precieze aard van het probleem na te gaan. Het kan zijn dat we ter plaatse gaan kijken, al dan niet samen met u. Het komt ook voor dat de situatie al bij ons bekend is. In dat geval blijft een nader onderzoek achterwege. U kunt uw melding persoonlijk, telefonisch, per e-mail of schriftelijk doen. Meldingen kunnen op allerlei zaken betrekking hebben: afbrekende takken, gaten in het wegdek, lichtmasten die niet branden, rondslingerend vuil, losliggende putdeksels etc. Afhankelijk van de aard van uw melding gaan wij er als volgt mee om:

- De melding wordt onmiddellijk (= binnen 24 uur) verholpen, bijvoorbeeld wanneer sprake is van gevaar of ernstige verstoring.
- De melding wordt opgenomen in het onderhoudsschema, bijvoorbeeld meldingen over het snoeiwerk e.d. Deze meldingen worden dus niet onmiddellijk verholpen, want dat is afhankelijk van het reguliere onderhoud bij u in de buurt.
- De melding wordt doorverwezen. Dat speelt in die gevallen dat de gemeente niet verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud, bijvoorbeeld meldingen op het gebied van de openbare verlichting of het ophalen van huisvuil.
- Binnen drie weken weet u hoe de gemeente met uw melding omgaat.

\ Klachten en bezwaren

De gemeente trekt het zich aan als er fouten zijn gemaakt. Wij zijn er namelijk voor u en wij kunnen van fouten leren. Laat het ons daarom weten als u een klacht heeft. Wij besteden daaraan serieus aandacht. Op deze manier kunnen wij onze dienstverlening aan u verbeteren. Bent u toch niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de gemeente dan kunt u onder bepaalde voorwaarden terecht bij de onafhankelijke ombudsman.

\ Wat is een klacht?

Stel, u heeft zich gestoord aan een medewerker die u niet op correcte wijze heeft geholpen of aan een

bestuurder die een inspraakavond voorziet. In dit soort situaties, waarbij het om ongewenst gedrag gaat van medewerkers, de burgemeester, wethouders of raadsleden, kunt u een klacht indienen. Een klacht is dus geen melding. Een klacht moet gaan over gedragingen van medewerkers. Daaronder valt ook het niet nakomen van afspraken.

Wilt u meer weten over het zogenaamde klachtrecht: bezoek onze website (www.voerendaal.nl) of neem contact op met de afdeling Middelen.

In deze gevallen gaat het over het formele klachtrecht. U moet er dan rekening mee houden dat u de mogelijkheid krijgt om uw klacht mondeling toe te lichten in een zogenaamde hoorzitting.

Mocht u willen volstaan met het melden van een voorval dat u niet lekker zit, het geven van tips of het geven van uw mening over iets waar u het niet mee eens bent. Dat kan allemaal: persoonlijk, telefonisch of schriftelijk. De afdeling Klantcontacten is daarvoor het eerste aanspreekpunt.

\ Wat is een bezwaar?

Iets anders is een bezwaar. In dat geval bent u het niet eens met een schriftelijk besluit van de gemeente. U heeft bijvoorbeeld een vergunning aangevraagd en deze is geweigerd of u bent het niet eens met de voorwaarden die de gemeente stelt bij uw vergunning. Ook dan is er sprake van onvrede, maar niet in de zin van de klachtenregeling. Voor een bezwaar gelden andere procedures. De gemeente moet in elke brief waarin u een besluit of beslissing wordt medegedeeld, aangeven of sprake is van de mogelijkheid tot het maken van bezwaar en de manier waarop dat kan gebeuren. Is het u desondanks niet duidelijk, belt u dan met de afdeling of medewerker die uw verzoek heeft behandeld. De naam van de medewerker staat altijd onder aan het besluit of in het begeleidend schrijven.

\ Afhandelingstermijnen en servicenormen producten en diensten

De lijst op de volgende pagina bevat een overzicht van de belangrijkste producten en diensten die wij aan onze klanten leveren. Naast de behandeltijd en eventuele extra informatie is ook aangegeven via welke contactkanalen de dienst kan worden verkregen. We doen ons uiterste best uw verzoek binnen de genoemde termijn af te handelen. Mocht dit ondanks onze goede voornemens niet lukken dan ontvangt u voor het einde van de afhandelingstermijn een bericht van uitstel met daarin vermelding van de reden van vertraging en een inschatting van de verdere duur van afhandeling. De afhandelingstermijnen gelden niet in geval van calamiteiten of storingen.

Product/Dienst	Vorm	Behandeltijd	Extra informatie
Geboorte, trouwen, scheiden, overlijden			
Aangifte geboorte	Balie	Klaar terwijl u wacht	
Erkenning kind	Balie	Klaar terwijl u wacht	Op afspraak. Tip: Neem alle noodzakelijke papieren mee.
Naamkeuze	Balie	Klaar terwijl u wacht	Op afspraak.
Aangifte huwelijk en geregistreerd partnerschap	Balie	Klaar terwijl u wacht	Op afspraak.
Trouwen op een willekeurige locatie	Balie Schriftelijk Digitaal	3 weken	
Verzoek aanduiding naamgebruik	Balie Schriftelijk Digitaal	Klaar terwijl u wacht 1 week 2 werkdagen	Geldig legitimatiebewijs. DigiD noodzakelijk.
Aanvraag van de Nederlandse Nationaliteit	Balie	3 maanden - 1 jaar	Op afspraak. Tip: Neem noodzakelijke papieren mee.
Afstand doen van Nederlandse Nationaliteit	Balie Schriftelijk	3 weken	Op afspraak.
Echtscheiding melden	Balie Schriftelijk	1-2 werkdagen	
Aangifte van overlijden	Balie	Klaar terwijl u wacht	

Plaatsen grafsteen of gedenkteken	Schriftelijk	1 week	
Huur graf of urnen-nis	Balie Schriftelijk	1 werkdag	
Verhuizen, emigreren & naturalisatie			
Doorgeven van een verhuizing	Balie Schriftelijk Digitaal	1 werkdag	(duurt maximaal 1 week voor verwerking in alle systemen). Geldig legitimatiebewijs en evt. huurcontract DigiD noodzakelijk.
Eerste inschrijving in Nederland	Balie	1-2 weken	Op afspraak. Geldig legitimatiebewijs en evt. huurcontract.
Hervestiging vanuit het buitenland	Balie	1-3 weken	Geldig legitimatiebewijs en evt. huurcontract.
Doorgeven van een briefadres	Balie Schriftelijk	1 week	Schriftelijke verklaring met reden en toestemming briefadres verlener. Geldig legitimatiebewijs en evt. huurcontract.
Emigratie	Balie Schriftelijk Digitaal	Klaar terwijl u wacht 1 werkdag 1 werkdag	5 dagen voor vertrek aanvragen. DigiD noodzakelijk. Geldig legitimatiebewijs en evt. huurcontract.
Aanvraag van de Nederlandse nationaliteit	Balie	3 maanden - 1 jaar Op afspraak.	Tip: Neem noodzakelijke papieren mee.
Afstand doen van Nederlandse Nationaliteit	Balie Schriftelijk	3 weken	Op afspraak. Tip: Neem noodzakelijke papieren mee.
Product/Dienst	Vorm	Behandeltijd	Extra informatie
Bouwen, verbouwen en slopen			
Bouwvergunning	Schriftelijk	12 weken	Dit is exclusief een eventuele vrijstelling Wet Ruimtelijke Ordening, Monumentenvergunning of Milieuvergunning.
Lichte bouwvergunning	Schriftelijk	6 weken	Dit is exclusief een eventuele vrijstelling Wet Ruimtelijke Ordening, Monumentenvergunning of Milieuvergunning.
Inritvergunning	Balie Schriftelijk	3 weken	
Kopie van het Kadaster	Balie Schriftelijk	Klaar terwijl u wacht 1 werkdag	
Sloopvergunning	Schriftelijk	12 weken	
Sloopmelding	Schriftelijk	8 werkdagen	
Aanvragen vergunning voor een monument	Schriftelijk	6 maanden	
Maatschappelijke ondersteuning			
Sociale Dienst	Balie Schriftelijk Digitaal	Zie extra informatie	Voor meer informatie over de dienstverlening van onze gemeenschappelijke sociale dienst Kompas kunt u met hen rechtstreeks contact opnemen via 045-5753399 of via de website www.isd-kompas.nl .

Aanvraag Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	Balie Schriftelijk	8 weken	Zie ook het WMO-loket op onze website.
Gehandicaptenparkeerkaart	Balie	4-6 weken	Geldig legitimatiebewijs.
Product/Dienst	Vorm	Behandeltijd	Extra informatie
Uittreksels, afschriften, paspoort en rijbewijs			
Bewijs van in leven zijn	Balie	Klaar terwijl u wacht	Geldig legitimatiebewijs meenemen.
Uittreksel burgerlijke stand	Balie	Klaar terwijl u wacht	Geldig legitimatiebewijs meenemen.
	Digitaal	2 werkdagen	DigiD noodzakelijk.
Legalisatie handtekening	Balie	Klaar terwijl u wacht	Geldig legitimatiebewijs meenemen.
Bewijs Nederlanderschap	Balie	Klaar terwijl u wacht	Geldig legitimatiebewijs meenemen.
	Schriftelijk	2 werkdagen	Kopie geldig legitimatiebewijs meesturen.
Afschrift uit gemeentelijke bevolkingsadministratie	Balie	Klaar terwijl u wacht	Geldig legitimatiebewijs meenemen.
	Schriftelijk	2 werkdagen	Kopie geldig legitimatiebewijs meesturen.
	Digitaal	2 werkdagen	DigiD noodzakelijk.
Geheimhouding persoonsgegevens	Balie	Klaar terwijl u wacht	Geldig legitimatiebewijs meenemen.
	Schriftelijk	2 werkdagen	Kopie geldig legitimatiebewijs meesturen.
	Digitaal	2 werkdagen	DigiD noodzakelijk.
Verklaring omtrent het gedrag	Balie	2-4 weken	Geldig legitimatiebewijs, landelijk vastgesteld aanvraagformulier en betalen bij aanvraag.
Waarmerken van een kopie of afschrift	Balie	Klaar terwijl u wacht	Origineel altijd meenemen.
Aanvragen van een paspoort of ID-kaart	Balie	5 werkdagen spoed 1 werkdag	Legitimatiebewijs, recente pasfoto en betalen bij aanvraag, spoed extra kosten.
Inleveren reisdocument	Balie	Klaar terwijl u wacht	
Vluchtelingenpaspoort	Balie	1e aanvraag 4-6 weken 5 werkdagen spoed 1 werkdag	Geldig verblijfsdocument meenemen (en zie aanvraag paspoort).
Vreemdelingenpaspoort	Balie	1e aanvraag 4-6 weken 5 werkdagen spoed 1 werkdag	Geldig verblijfsdocument meenemen (en zie aanvraag paspoort).
Aanvragen of verlengen rijbewijs	Balie	5 werkdagen spoed 1 werkdag	Zie aanvraag paspoort.
Inleveren rijbewijs	Balie	Klaar terwijl u wacht	
Product/Dienst	Vorm	Behandeltijd	Extra informatie
Cultuur & subsidies			

Aanvragen eenmalige subsidie	Schriftelijk	8 weken afhankelijk van de aanvraag	
Aanvragen subsidie structureel	Schriftelijk	Zie extra informatie	Voor het verkrijgen van structurele subsidie wordt u ieder jaar een formulier toegezonden met het verzoek om gegevens aan te leveren. Op basis van deze gegevens ontvangt u een subsidie. Voor meer informatie over subsidies wordt u verwezen naar de afdeling Beleid van de gemeente Voerendaal.
Koninklijke onderscheidingen	Schriftelijk Digitaal	Zie extra informatie	Voor het uitreiken van een Koninklijke onderscheiding op Koninginnedag (30 april) dient de aanvraag voor 1 juli in. Voor het uitreiken van een Koninklijke onderscheiding tijdens een bijzondere gelegenheid dient de aanvraag minimaal 5 maanden voor de beoogde uitreikingsdatum ingediend te worden.
Wandelroutes De Achteromkijkroute, de Rode Draed, Blindelings Genieten en Klimmenderwijs.	Balie Schriftelijk Digitaal	Klaar terwijl u wacht 2 werkdagen 2 werkdagen	
Evenementen en feesten			
Aanvragen vergunning evenement	Balie Schriftelijk Digitaal	2-8 weken	Afhankelijk van het soort evenement en de omvang.
Afsluiten van wegen	Balie Schriftelijk	2-4 weken	
Loterij organiseren	Balie Schriftelijk	2 weken	
Kienactiviteit organiseren	Balie Schriftelijk Digitaal	2 werkdagen	
Lenen van materialen van gemeenten	Balie Schriftelijk	1 week	
Product/Dienst	Vorm	Behandeltijd	Extra informatie
Economie, bedrijven & ondernemers			
Alcohol schenken in horeca bedrijven	Balie Schriftelijk	3 maanden	Op afspraak.
Ontheffing om tijdelijk alcohol te mogen schenken	Balie Schriftelijk Digitaal	2 weken	DigiD noodzakelijk.
Gebruiksvergunning	Schriftelijk	12 weken	
Inritvergunning	Balie Schriftelijk	2-4 weken	
Behendigheidsautomaten exploiteren	Balie Schriftelijk	2 weken	
Gokautomaten exploiteren	Balie Schriftelijk	2 weken	
Aanvragen van een marktstandplaats	Schriftelijk	2 weken	
Milieu, afval & riolering			
Sloopvergunning	Schriftelijk	12 weken	

Sloopmelding	Schriftelijk	8 werkdagen	
Milieumelding	Schriftelijk Digitaal	8 weken	
Milieuvergunning	Schriftelijk	6 maanden	
Aanvraag riool aansluiting	Schriftelijk Digitaal	2-4 weken	DigiD noodzakelijk.
Product/Dienst	Vorm	Behandeltijd	Extra informatie
Openbare orde en Veiligheid			
Opvang van zwerfende dieren	Telefoon	Zelfde werkdag	Uitvoering door Dierentehuis Mijnstreek.
Kapvergunning	Balie Schriftelijk Digitaal	2 weken	Voor de kapvergunning zijn nieuwe spelregels opgesteld. Via het bomenplan wordt direct beoordeeld of op uw perceel bomen staan die niet gekapt mogen worden zonder vergunning. Het bomenplan is via de website beschikbaar. Bij twijfel kunt u altijd contact opnemen met de afdeling Klantcontacten.
Luchtballon	Balie Schriftelijk Digitaal	2 weken	DigiD noodzakelijk.
Stoken van snoeihout	Balie Schriftelijk Digitaal	2 weken	DigiD noodzakelijk.
Tijdelijke ontheffing voor het schenken van alcohol	Balie Schriftelijk Digitaal	2 weken	Digid noodzakelijk.
Schenken van alcohol in horecabedrijven	Balie Schriftelijk	3 maanden	Op afspraak.
Tijdelijke verkeersmaatregelen	Balie Schriftelijk	3 weken	
Vergunning voor een wielervedstrijd	Balie Schriftelijk Digitaal	3 weken	DigiD noodzakelijk.
Belastingen			
Gemeentelijke belastingen	Balie Schriftelijk Digitaal	De aanslag gemeentelijke belastingen alsmede de toeristenbelasting worden verzorgd door de Gemeenschappelijke Belasting- en RegistratieDienst (GBRD). Voor meer informatie en/of vragen over aanslagoplegging, bezwaar, betaling, kwijtschelding van rioolrecht, afvalstoffenheffing, onroerendezaakbelasting, hondenbelasting of toeristenbelasting, kunt u bij hen terecht. (Zie bereikbaarheid in één oogopslag). Via het digitale belastingloket (www.gbrd.nl) van de GBRD kunt u uw taxatieverslag opvragen, wijzigingen op de hondenbelasting doorvoeren, en nog veel meer. Daarnaast is het mogelijk om de status van uw lopende aanvragen te bekijken. U moet wel beschikken over een Digid-code.	