

Wat mag u van ons verwachten?

De gemeente Lansingerland wil u graag goed van dienst zijn. Daarom hanteren we een aantal normen voor onze dienstverlening waaraan u ons mag houden.

Servicenormen Publiekszaken

Reizen, wonen en leven

Persoonlijke documenten

- ✓ U heeft een identiteitskaart, paspoort of rijbewijs aangevraagd. Na vijf werkdagen ligt het aangevraagde document voor u klaar.
- ✓ U ontvangt van ons een brief als uw paspoort of identiteitskaart binnenkort verloopt.
- ✓ U heeft een uittreksel nodig uit de Gemeentelijke Basisadministratie. Als u hier aan de balie om vraagt, kunt u dit direct meenemen.
- ✓ U wilt graag een Rotterdampas. Als u hier aan de balie om vraagt, kunt u er op wachten.
- ✓ U wilt uw handtekening laten legaliseren. Als u hier aan de balie om vraagt, kunt u er op wachten.

Trouwen of geregistreerd partnerschap

- ✓ U heeft samen besloten dat u wilt gaan trouwen of een geregistreerd partnerschap wilt aangaan. U weet echter niet welke documenten u daarvoor nodig heeft. Wij sturen u deze gegevens op uw verzoek binnen 14 dagen toe.
- ✓ De gemeente Lansingerland heeft verschillende Buitengewoon Ambtenaren van de Burgerlijke Stand in dienst. U mag zelf kiezen wie uw huwelijk of uw geregistreerd partnerschap voltrekt. De Buitengewoon Ambtenaar schrijft elke toespraak op maat.

Geboorte

- ✓ U bent (weer) vader en/of moeder geworden en u woont in de gemeente Lansingerland. We bieden u voor deze blijde gebeurtenis een geboortekoffer aan. U kunt deze afhalen op het gemeentehuis in Berkel en Rodenrijs.
- ✓ U komt aangifte doen van de geboorte van uw kind(eren) of vraagt om een akte erkenning ongeboren vrucht. Wij maken de betreffende akten meteen op.

Overige

- ✓ Een van onze inwoners is gestorven. U regelt als begrafenisondernemer de uitvaart. Als u de aangifte van overlijden naar ons faxt, leggen wij de akte voor u klaar. We helpen u tevens met voorrang bij de brede publiekbalie.
- ✓ De gemeente houdt elke zes weken een naturalisatieceremonie. Tijdens deze ceremonie ontvangen nieuwe landgenoten het Nederlanderschap.
- ✓ U bent verhuisd binnen of naar de gemeente Lansingerland. We sturen u een bevestiging als we uw verhuizing verwerkt hebben in de gemeentelijke basisadministratie.

Werk, Inkomen en Zorg

Aanvraag uitkering voor levensonderhoud

- ✓ U heeft een WWB/IOAW uitkering aangevraagd voor de kosten van levensonderhoud. We sturen u binnen 8 de beslissing toe of we u wel of geen uitkering of slechts een gedeeltelijke uitkering ontvangt.

Aanvraag bijzondere bijstand

- ✓ U heeft bijzondere bijstand aangevraagd. We sturen u binnen 8 weken onze beslissing of u wel of niet bijzondere bijstand ontvangt.

Aanvraag Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

- ✓ U heeft een aanvraag ingediend voor een voorziening volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning. We sturen u binnen 8 weken onze beslissing op uw aanvraag.

Service en Informatie

- ✓ Wij staan u vriendelijk en professioneel te woord.
- ✓ Als u een afspraak heeft gemaakt, helpen wij u direct.
- ✓ Als u het algemene telefoonnummer (010) 800 40 00 van de gemeente belt, nemen we binnen 25 seconden de telefoon op.
- ✓ U hoeft maximaal 15 minuten aan de balie te wachten.

Servicenormen Bestuurszaken

Klacht

- ✓ U vindt dat een ambtenaar of bestuurder van onze gemeente u niet netjes heeft behandeld? U kunt dan een klacht indienen. Wij handelen uw klacht binnen 10 weken af.

Bezwaarschrift

- ✓ U bent het niet eens met een beschikking (besluit) van de burgemeester, van het college van burgemeester en wethouders of van de gemeenteraad. U kunt dan een bezwaarschrift indienen. We handelen uw bezwaarschrift binnen 24 weken af.

Servicenormen Belastingen

- ✓ U bent in de loop van het jaar buiten de gemeente Lansingerland gaan wonen en heeft zich ingeschreven in uw nieuwe woonplaats. We verminderen automatisch uw aanslagen afvalstoffenheffing, rioolheffing en hondenbelasting.
- ✓ U vraagt telefonisch of schriftelijk een taxatieverslag op. Dit sturen wij binnen vijf werkdagen aan u toe.
- ✓ U heeft een duplicaat aanslagbiljet nodig en vraagt dit aan. Wij sturen dit biljet binnen vijf werkdagen aan u toe.
- ✓ U vraagt telefonisch de beschikte WOZ-waarde op. We geven de waarde na controle van de gegevens gelijk telefonisch aan u door.
- ✓ U heeft een bezwaarschrift ingediend tegen de hoogte van de WOZ-beschikking. U heeft dit gedaan voor 15 november. We handelen uw bezwaarschrift binnen het kalenderjaar af.

Servicenormen Beheer & Onderhoud

Wonen en uw buurt

- ✓ U dient een aanvraag in voor het leggen van kabels en leidingen in de openbare grond. We sturen u binnen zes weken onze beslissing op uw aanvraag. Is het niet haalbaar om binnen zes weken te beslissen, dan hoort u dat binnen deze periode. We besluiten zo snel mogelijk.
- ✓ U dient een aanvraag in voor een invalidenparkeerplaats. We sturen u binnen zes weken onze beslissing op uw aanvraag. Is uw aanvraag complex, dan nemen we binnen tien weken een besluit.
- ✓ U dient een aanvraag in voor een parkeervergunning of parkeeronthefing. We sturen u binnen zes weken onze beslissing op uw aanvraag.
- ✓ U dient een aanvraag in voor een rioolvergunning. We sturen u binnen zes weken onze beslissing op uw aanvraag.

Meldingen over de openbare ruimte

- ✓ U meldt een gevaarlijke situatie. We treffen direct maatregelen. Als we binnen 24 uur geen structurele oplossing kunnen bieden, dan treffen wij tijdelijke maatregelen om de gevaarlijke situatie veilig te maken.
- ✓ U meldt een probleem met de gemeentelijke riolering. We verhelpen het probleem binnen een werkdag.
- ✓ U meldt een storing aan de openbare verlichting. We verhelpen de storing binnen tien werkdagen.
- ✓ U meldt een probleem in de openbare ruimte. We verhelpen het probleem binnen vijf werkdagen. Is er een reden waarom het probleem niet binnen vijf werkdagen verholpen kan worden, dan informeren wij u hierover. U hoort van ons waarom het verhelpen langer duurt en wanneer het probleem wel opgelost is.

- ✓ U meldt een probleem in de openbare ruimte. We informeren u als het probleem niet ernstig genoeg is om in actie te komen.

Servicenormen Vergunningverlening & Handhaving

- ✓ U vraagt een omgevingsvergunning voor het bouwen van een gebouw, de gemeente beslist binnen 8 weken op uw aanvraag.
- ✓ U vraagt een omgevingsvergunning voor het slopen van een gebouw, de gemeente beslist binnen 8 weken op uw aanvraag.
- ✓ U vraagt een omgevingsvergunning voor het kappen van een boom, de gemeente beslist binnen 8 weken op uw aanvraag.
- ✓ U vraagt een omgevingsvergunning voor een kleine afwijking van een bestemmingsplan, de gemeente beslist binnen 8 weken op uw aanvraag.
- ✓ U vraagt een omgevingsvergunning voor een grote afwijking van een bestemmingsplan, de gemeente beslist binnen 26 weken op uw aanvraag.