



Baarle-Nassau  
Baarle-Hertog



# KWALITEITSHANDVEST

Versie:	December 2019
Zaaknummer:	250483

## Kwaliteitshandvest

### Algemeen: contact met uw gemeente

Uw gemeente wil u duidelijk, open, vriendelijk, onbevooroordeeld en klantgericht te woord staan. Kortom, u moet zich welkom voelen. Dit noemen we ook wel 'hostmanship'. Hieronder ziet u wat u kunt verwachten bij onze 'hostmanship' en ziet u wat u per kanaal kunt verwachten over het contact dat u met uw gemeente heeft. Eerst krijgt u wat tips voor een snelle service.

#### Tips voor snelle service

- Voordat u het gemeentehuis bezoekt, kunt u de website van uw gemeente bezoeken. Op de website kunt u al veel informatie vinden over de producten die uw gemeente aanbiedt. Ook kunt u hier al veel zaken regelen. Hoe dit gaat, staat op de website van uw gemeente. De website van uw gemeente is:

Alphen-Chaam:	<a href="http://www.alphen-chaam.nl">www.alphen-chaam.nl</a>
Baarle-Nassau:	<a href="http://www.baarle-nassau.nl">www.baarle-nassau.nl</a>
Gilze en Rijen:	<a href="http://www.gilzerijen.nl">www.gilzerijen.nl</a>

- Uw gemeente werkt zo veel als mogelijk op afspraak om u beter te kunnen helpen en om u niet te laten wachten. Via de website van uw gemeente kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week een afspraak maken voor het gemeentehuis in Alphen-Chaam, Galder 1<sup>e</sup> dinsdag in de maand, Baarle-Nassau of Gilze en Rijen. Inwoners uit Alphen-Chaam en Baarle-Nassau kunnen tijdens de openingstijden van het gemeentehuis in Rijen ook daar terecht voor aanvragen reisdocumenten, rijbewijzen etc.

U kunt ook bellen naar het nummer van uw gemeente, binnen de openingstijden van onze telefooncentrale. Deze openingstijden ziet u hieronder. Als u vanuit het buitenland belt, moet u een ander nummer bellen dan wanneer u in Nederland bent. Uw gemeente heeft de volgende telefoonnummers:

	Nederland	Buitenland
Alphen-Chaam:	14 013 / 14 0161 / 14 076	003113 - 5086666
Baarle-Nassau:	14 013	003113 - 5075200
Gilze en Rijen:	14 0161	0031161 - 290200

#### Openingstijden:

Maandag tot en met donderdag:	8.30 – 17.00 uur
Vrijdag:	8.30 – 12.30 uur

- Zorg dat u alle papieren die u nodig heeft om een product aan te vragen of af te halen, ook bij u heeft. U kunt deze informatie vinden op de website. Als u uw gemeente belt krijgt u deze informatie ook.

### Hostmanship

Als u met uw gemeente in contact komt, dan:

- Behandelen wij u op een open, vriendelijke en beleefde manier.
- Behandelen wij u onpartijdig, onbevooroordeeld en met respect, zorg en aandacht.
- Krijgt u juiste en volledige informatie. Mocht u toch nog vragen hebben, stelt u ze gerust.
- Leggen wij uit hoe bepaalde zaken werken en waarom dat zo is.
- Krijgt u de privacy die u wil: uw gegevens zijn bij ons veilig. Ook kunt u in een aparte kamer spreken met een medewerker van de gemeente als u dat wil.

- Denken wij met u mee: u krijgt bijvoorbeeld tenminste één maand voordat uw paspoort of identiteitskaart niet meer geldig is, een herinnering toegestuurd met informatie over het aanvragen van een nieuw paspoort of identiteitskaart.
- Staan wij open voor uw ideeën om u een volgende keer nog beter te kunnen helpen.
- Spreken wij u aan in duidelijke, begrijpelijke taal.
- Ook onze brieven schrijven we in duidelijke en begrijpelijke taal. Als een brief niet duidelijk is, horen we dat graag.

### **Klacht?**

Als u een klacht heeft over een medewerker of bestuurder van uw gemeente, dan kunt u deze klacht op verschillende manieren kwijt bij uw gemeente: in een gesprek, met een brief of via de website van uw gemeente.

#### *Gesprek*

U kunt er voor kiezen om in een gesprek met de medewerker van de gemeente of met zijn/haar leidinggevende uw klacht op te lossen. Lukt het niet om uw klacht in een gesprek op te lossen, dan vraagt uw gemeente aan u de klacht in een brief te zetten.

#### *Brief*

Als uw klacht niet in een gesprek opgelost kan worden, kunt u een brief schrijven. Hierin moet u opschrijven:

- Uw naam
- Uw adres en telefoonnummer
- De datum waarop u de brief schrijft
- De reden dat u de brief schrijft (wat is er volgens u gebeurd?)
- Uw handtekening

U kunt uw brief sturen naar het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waarin u woont. U krijgt een bericht dat uw klacht is ontvangen. Hierin staat ook hoe lang het duurt voordat de gemeente een beslissing neemt over uw klacht. De adressen waar u de brief naartoe kunt sturen zijn:

#### **Alphen-Chaam**

Gemeente Alphen-Chaam t.a.v. College van burgemeester en wethouders Postbus 3 5130AA Alphen NB
---

#### **Baarle-Nassau**

Gemeente Baarle-Nassau t.a.v. College van burgemeester en wethouders Postbus 105 5110AC Baarle-Nassau
--

#### **Gilze en Rijen**

Gemeente Gilze en Rijen t.a.v. College van burgemeester en wethouders Postbus 73 5120AB Rijen
--

## Website

U kunt via de website van uw gemeente uw klacht kwijt. Hier moet u uw naam, adres en telefoonnummer invullen en kunt u daarna typen wat er volgens u is gebeurd. Als u de klacht verstuurt, krijgt u direct een bevestiging dat uw klacht is ontvangen. Een medewerker van de gemeente neemt daarna contact met u op. Welke website uw gemeente heeft, ziet u hieronder in het stuk 'websites'.

## Contact

Uw gemeente is op veel verschillende manieren voor u bereikbaar: balies, telefoon, e-mail, internet, post en social media. Hieronder ziet u wat u van uw gemeente kunt verwachten.

### Balies

Bij contact aan de balie in één van de gemeentehuizen, kunt u een aantal dingen van ons verwachten als het gaat om uw gemeentehuis, de openingstijden, het maken van een afspraak, de wachttijd en uw mening over uw bezoek.

#### *Uw gemeentehuis*

- Is voor iedereen vrij en goed toegankelijk, ook voor mindervaliden.
- Heeft een prettige wachtruimte met WiFi en een digitale leestafel.
- Heeft medewerkers van uw gemeente die voor u herkenbaar zijn.
- Heeft een aparte ruimte waarin wij u te woord kunnen staan.

#### *Openingsuren balie*

Er gelden verschillende openingsmomenten voor Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Gilze en Rijen en u kunt in alle drie gemeentehuizen als betreffende inwoner voor al uw producten en vragen terecht. Hieronder ziet u de openingstijden voor de verschillende locaties.

### Alphen-Chaam

Maandag:	08.30 – 12.00 uur	13.00 – 16.00 uur	17.00 – 19.00 uur
Dinsdag tot en met donderdag:	08.30 – 12.00 uur		
Galder 1 <sup>e</sup> dinsdag van de maand:	16:00 - 19:00 uur		

### Baarle-Nassau

Maandag en dinsdag:	08.30 – 12.00 uur		
Woensdag:	08.30 – 12.00 uur	13.00 – 16.00 uur	17.00 -19.00 uur
Donderdag en vrijdag:	08.30 – 12.00 uur		

### Gilze en Rijen

Maandag:	08.30 – 12.00 uur	13.00 – 16.00 uur	
Dinsdag en woensdag:	08.30 – 12.00 uur		
Donderdag:	08.30 – 12.00 uur	13.00 – 16.00 uur	17.00 -19.00 uur
Vrijdag:	08.30 – 12.00 uur		

#### *Afspraak maken*

Als u aan de balie van het gemeentehuis in Alphen-Chaam, Baarle-Nassau of Gilze en Rijen geholpen wil worden, kunt u het beste eerst een afspraak maken via internet, de telefoon of aan de receptie van één van de gemeentehuizen. Hiermee garanderen wij u de wachttijd van maximaal vijf minuten. Zonder afspraak is de wachttijd afhankelijk van de beschikbare tijd aan de balie naast de gemaakte afspraken. Welk telefoonnummer uw gemeente heeft of op welke website u terecht kunt ziet u

hieronder, bij 'telefonisch contact' en 'contact per internet'. U kunt in ieder geval **binnen drie werkdagen** een afspraak met een balie-medewerker van één van de drie gemeenten maken.

#### *Wachttijd*

Als u een afspraak heeft gemaakt om langs te komen in één van de drie gemeentehuizen, helpen wij u daar binnen vijf minuten van de afgesproken tijd. Tijdens het wachten in het gemeentehuis in Alphen-Chaam, Baarle-Nassau of Gilze en Rijen kunt u gebruikmaken van de digitale leestafel en/of het WiFi-netwerk. Het WiFi-netwerk heeft geen wachtwoord. Zonder afspraak is de wachttijd afhankelijk van de beschikbare tijd aan de balie naast de gemaakte afspraken.

#### *Mening over uw bezoek*

In de hal van de drie gemeentehuizen staat een apparaat waarop u kunt aangeven hoe uw bezoek is bevallen. U kunt kiezen tussen drie 'smileys', waarmee u kunt aangeven of uw bezoek goed, matig of slecht is bevallen. Daarna krijgt u drie korte vragen die gaan over de reden van uw mening, de reden van uw bezoek en uw postcode. Als laatste kunt u nog verder uitleggen waarom uw bezoek goed, matig of slecht is bevallen. Op de afbeelding die hieronder staat, kunt u zien wat u ook op het apparaat zal zien.



### **Help onze dienstverlening te verbeteren!**

#### **Hoe beoordeelt u onze dienstverlening?**



Goed



Matig



Slecht

#### **Wat is hiervan de belangrijkste reden?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Wachttijd                 | <input type="checkbox"/> Beantwoording van mijn vraag |
| <input type="checkbox"/> Behulpzaamheid medewerker | <input type="checkbox"/> De genomen beslissing        |

#### **Wat is de reden van uw bezoek?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Geboorte              | <input type="checkbox"/> Reisdocumenten |
| <input type="checkbox"/> Huwelijk              | <input type="checkbox"/> Rijbewijs      |
| <input type="checkbox"/> Klacht, melding, idee | <input type="checkbox"/> Uittreksels    |
| <input type="checkbox"/> Overlijden            | <input type="checkbox"/> Verhuizen      |
| <input type="checkbox"/> Parkeervergunning     | <input type="checkbox"/> Overig         |

#### **Wat is uw Postcode?**

Geef uw Commentaar d.m.v. het toetsenbord

**Hartelijk dank voor uw deelname!**

## Telefoon

Als u belt naar de gemeente zijn er zaken die u van ons kunt verwachten wat betreft bereikbaarheid, snelheid van opname, doorverbinden, terugbelnotities en uw mening over uw telefoontje.

### *Bereikbaarheid*

U kunt uw gemeente bereiken op 5- of 6-cijferige telefoonnummers als u in Nederland bent. Dit nummer begint met 14 en wordt aangevuld met uw netnummer. Als u in het buitenland bent moet u een ander telefoonnummer bellen. Uw gemeente heeft de volgende telefoonnummers:

	Nederland	Buitenland
Alphen-Chaam:	14 013 / 14 0161 / 14 076	003113 - 5086666
Baarle-Nassau:	14 013	003113 - 5075200
Gilze en Rijen:	14 0161	0031161 - 290200

Uw telefoontje beantwoorden wij op de hieronder genoemde tijden. Of u in de gemeente Alphen-Chaam, Baarle-Nassau of Gilze en Rijen woont maakt niet uit, de tijden zijn hetzelfde.

Maandag tot en met donderdag:	8.30 – 17.00 uur
Vrijdag:	8.30 – 12.30 uur

### *Storingsnummer*

Bij calamiteiten in de openbare ruimte kunt u buiten kantooruren bellen met ontstaand nummer:

Alphen-Chaam:	06-53327933
Baarle-Nassau:	06-53327933
Gilze en Rijen:	06-53327933

### *Snelheid van opname*

Als u belt met uw gemeente, neemt een medewerker uw telefoontje binnen 30 seconden op nadat u het spraakkeuzemenu heeft doorlopen.

### *Doorverbinden*

De medewerker die u aan de telefoon krijgt beantwoordt uw vraag, zonder dat hij/zij u doorverbindt met iemand anders of dat u terug moet worden gebeld. Als de eerste medewerker uw vraag niet kan beantwoorden en hij/zij verbindt u door, dan gebeurt dit maar één keer. U hoeft uw verhaal niet nog een keer te vertellen aan de medewerker met wie wij u doorverbinden. Dit doet de medewerker met wie u al heeft gesproken.

Als de medewerker met wie wij u doorverbinden de telefoon niet op kan nemen, neemt de eerste medewerker met wie u sprak uw telefoontje na 30 seconden weer over. Deze medewerker vertelt dan dat hij/zij er voor zorgt dat u terug wordt gebeld (dit heet een terugbelnotitie).

### *Terugbelnotities*

Als de medewerker met wie wij u doorverbinden de telefoon niet kan opnemen, maakt de medewerker met wie u als eerste sprak een terugbelnotitie. Dit betekent dat u binnen twee werkdagen wordt teruggebeld door een medewerker van de gemeente, die uw vraag of verzoek kan afhandelen.

### *Mening over uw telefoontje*

Na afloop van het gesprek vraagt de medewerker van de gemeente aan u of uw vraag is beantwoord of dat uw aanvraag goed is verlopen.

## E-mail

U kunt een e-mail naar het algemene e-mailadres van uw eigen gemeente sturen:

Alphen-Chaam:	<a href="mailto:info@alphen-chaam.nl">info@alphen-chaam.nl</a>
Baarle-Nassau:	<a href="mailto:info@baarle-nassau.nl">info@baarle-nassau.nl</a>
Gilze en Rijen:	<a href="mailto:info@gilzerijen.nl">info@gilzerijen.nl</a>

U krijgt dezelfde werkdag nog een ontvangstbevestiging toegestuurd, die aangeeft dat uw e-mail is ontvangen. Een medewerker van de gemeente behandelt en beantwoordt uw e-mail binnen twee werkdagen. Als het antwoord op uw vraag niet makkelijk te geven is ontvangt u hierover ook een e-mail van een medewerker van de gemeente. Deze medewerker stuurt uw mail door naar een andere medewerker, die uw vraag wel kan beantwoorden. Van deze medewerker krijgt u ook een e-mail waarin staat hoe lang het zal duren voordat uw vraag is beantwoord.

In een e-mail die een medewerker van de gemeente u stuurt, ziet u drie smileys staan, waarmee u kunt aangeven of u tevreden bent over het antwoord op uw e-mail. Dit werkt op dezelfde manier als bij de smileys op de apparaten in de gemeentehuizen (zie het stuk hierboven, over 'mening over uw bezoek' bij het stuk 'balies').

## Websites

U kunt uw aanvraag of verzoek via de website van uw eigen gemeente doen:

Alphen-Chaam:	<a href="http://www.alphen-chaam.nl">www.alphen-chaam.nl</a>
Baarle-Nassau:	<a href="http://www.baarle-nassau.nl">www.baarle-nassau.nl</a>
Gilze en Rijen:	<a href="http://www.gilzerijen.nl">www.gilzerijen.nl</a>

Als u een aanvraag of verzoek via de website van uw eigen gemeente doet, krijgt u direct een e-mail met een ontvangstbevestiging toegestuurd. Deze geeft aan dat uw aanvraag of verzoek door uw gemeente is ontvangen. Uw digitale aanvraag of uw digitaal verzoek wordt binnen twee werkdagen door een medewerker van de gemeente in behandeling genomen en werkt deze direct af. Mocht het niet mogelijk zijn uw verzoek of aanvraag binnen twee werkdagen af te handelen dan ontvangt u hierover een bericht.

Als u een product aanvraagt of een formulier invult, kunt u met een smiley aangeven of u tevreden bent over de dienstverlening via de website. Dit werkt op dezelfde manier als bij de smileys op de apparaten in de gemeentehuizen (zie het stuk hierboven, over 'mening over uw bezoek' bij het stuk 'balies').

## Post

Als u een brief naar uw gemeente stuurt, beantwoordt de gemeente die binnen vijf werkdagen per brief. Indien het voor uw gemeente niet mogelijk is uw vraag of verzoek binnen vijf werkdagen te beantwoorden, krijgt u per brief te horen hoe lang het duurt voordat uw vraag of verzoek kan worden beantwoord. Hieronder ziet u waar u uw post voor uw gemeente naar kunt sturen:

### Alphen-Chaam

Gemeente Alphen-Chaam Postbus 3 5130AA Alphen NB
--

## **Baarle-Nassau**

Gemeente Baarle-Nassau Postbus 105 5110AC Baarle-Nassau
---

## **Gilze en Rijen**

Gemeente Gilze en Rijen Postbus 73 5120AB Rijen
---

## **Social media**

U kunt uw vraag of verzoek kwijt bij uw gemeente via WhatsApp, chatbot, Facebook, Twitter, Instagram en Youtube. Hieronder staat wat u in dat geval van ons kan verwachten.

### *WhatsApp*

Het telefoonnummer om via WhatsApp een bericht met uw vraag of verzoek te sturen is:

Alphen-Chaam:	06-10860874
Baarle-Nassau:	06-10810452
Gilze en Rijen:	06-12118529

Het is niet mogelijk om naar dit nummer te bellen of sms-en, uw gemeente gebruikt het nummer alleen voor WhatsApp. Een medewerker van uw gemeente beantwoordt direct uw bericht tijdens de openingsuren van het telefoonkanaal en anders de eerst volgende werkdag. Wanneer de gemeente uw vraag of verzoek niet binnen één werkdag kan beantwoorden, reageert uw gemeente op uw bericht op WhatsApp.

### *Chatbot*

Sinds september 2019 kunt 24/7 via de website vragen stellen aan de virtuele assistent van de chatbot. De virtuele assistent geeft direct antwoord. Wanneer deze het antwoord niet kan vinden, wordt uw vraag automatisch doorgestuurd naar een medewerker van de gemeente. De medewerker beantwoordt direct uw vraag tijdens de openingsuren van het telefoonkanaal en anders de eerst volgende werkdag.

### *Facebook en Twitter*

U kunt uw vraag of verzoek via de Facebook- en/of Twittpagina van uw eigen gemeente stellen. Een medewerker van de gemeente beantwoordt uw vraag of verzoek binnen één werkdag. Wanneer wij uw vraag of verzoek niet binnen één werkdag kunnen beantwoorden, reageert een medewerker van uw gemeente op uw bericht op Facebook en/of Twitter en geeft hij/zij aan hoe lang het zal duren voordat u antwoord krijgt.

### *Instagram en YouTube*

Vanaf 2020 gaan Instagram en YouTube als communicatiekanaal ingezet worden. Hiervoor gelden dezelfde afspraken als voor facebook en Twitter.

U kunt uw vraag of verzoek stellen. Een medewerker van de gemeente beantwoordt uw vraag of verzoek binnen één werkdag. Wanneer wij uw vraag of verzoek niet binnen één werkdag kunnen beantwoorden, reageert een medewerker van uw gemeente op uw bericht op Facebook en/of Twitter en geeft hij/zij aan hoe lang het zal duren voordat u antwoord krijgt.



## **Wat kunt u verwachten per product?**

Hieronder ziet u wat u kunt verwachten van de gemeente bij het aanvragen en/of ophalen van een product. De producten zijn verdeeld in de categorieën burgerzaken, sociaal domein, openbare ruimte, bouwtekeningen, evenementen, belastingen en ter inzage. Links staat het product dat u wil aanvragen of ophalen, daarnaast op welke manier u dit kunt aanvragen en rechts staat hoe lang het duurt voordat u klaar bent.

Op de website van uw gemeente kunt u per product zien wat u moet doen om deze aan te vragen of op te halen en wat het product kost. Als u per telefoon een vraag stelt of een afspraak maakt met een medewerker van de gemeente voor uw product, vertelt de medewerker aan u wat het product kost. U krijgt ook te horen wat u mee moet nemen naar uw afspraak aan de balie.

### **Balie**

Als u aan de balie van het gemeentehuis in Alphen-Chaam, Baarle-Nassau of Gilze en Rijen geholpen wil worden, kunt u het beste eerst een afspraak maken via internet, de telefoon of aan de receptie van één van de gemeentehuizen. Hiermee garanderen wij u de wachttijd van maximaal vijf minuten. Zonder afspraak is de wachttijd afhankelijk van de beschikbare tijd aan de balie naast de gemaakte afspraken.

### **Algemene informatie**

Als u algemene informatie over de producten van uw gemeente wil krijgen, dan kan dit op verschillende manieren:

- Website
- E-mail
- Telefoon
- WhatsApp
- Chatbot
- Post

U kunt hierboven, in het stuk 'contact', zien hoe u via deze manieren contact met uw gemeente op kunt nemen.

## Burgerzaken

Product	Hoe kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Rijbewijs	Balie (aanvragen en ophalen)	5 minuten (voor het aanvragen of ophalen van uw rijbewijs)  Er zitten 5 werkdagen tussen aanvragen en ophalen van uw rijbewijs <i>(Bij spoed binnen 1 werkdag als u het rijbewijs aanvraagt vóór 14.00 uur)</i>
Gezondheidsverklaring voor keuring van rijbewijs	Website gemeente	Binnen 2 werkdagen na betaling ontvangt u uw eigen verklaring <i>(Binnen 4 maanden na het versturen van uw eigen verklaring naar het CBR, krijgt u bericht van het CBR)</i>
	Balie (ophalen)	Binnen 5 minuten
Paspoort	Balie (aanvragen en ophalen)	5 minuten (voor het aanvragen of ophalen van uw paspoort)  Er zitten 5 werkdagen tussen aanvraag en ophalen van uw paspoort <i>(Bij spoed binnen 1 werkdag als u het rijbewijs aanvraagt vóór 14.00 uur)</i>
Identiteitskaart	Balie (aanvragen en ophalen)	5 minuten (voor het aanvragen of ophalen van uw identiteitskaart)  Er zitten 5 werkdagen tussen aanvraag en ophalen van uw identiteitskaart <i>(Bij spoed binnen 1 werkdag als u het rijbewijs aanvraagt vóór 14.00 uur)</i>

Product	Hoe kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Uittreksel basisregistratie personen (BRP)	Website gemeente met DigiD (ook voor machtiging)	Binnen 2 werkdagen na betaling wordt het uittreksel op uw huisadres bezorgd
	Balie (aanvragen en ophalen)	Binnen 5 minuten
	Brief (informatie hierover staat op de website van uw gemeente)	Binnen 5 werkdagen na ontvangen van uw brief wordt het uittreksel op uw huisadres bezorgd
Uittreksel burgerlijke stand (geboorteregister, huwelijksregister, echtscheidingsregister en overlijdensregister)	Website gemeente met DigiD (ook voor machtiging)	Binnen 2 werkdagen na betaling wordt het uittreksel op uw huisadres bezorgd
	Balie (aanvragen en ophalen)	Binnen 5 minuten
	Brief (informatie hierover staat op de website van uw gemeente)	Binnen 5 werkdagen na ontvangst wordt het uittreksel op uw huisadres bezorgd
Verklaring van in leven zijn / attestatie de vita	Balie	Binnen 5 minuten
Verklaring omtrent het gedrag (VOG)	Voor personen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Website (voor downloaden formulier)</li> <li>• Balie (voor inleveren formulier)</li> </ul>	Binnen 10 minuten (voor downloaden en invullen formulier) <i>Binnen maximaal 4 weken ontvangt u de VOG of een afwijzing op uw woonadres</i>
	Voor organisaties: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Website gemeente</li> </ul>	Binnen 10 minuten (voor invullen formulier en betalen) <i>Binnen maximaal 4 weken ontvangt u de VOG of een afwijzing op uw woonadres</i>

Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Verhuizing	Website gemeente met DigiD	Uw adres wordt aangepast op de datum dat u de verhuizing doorgeeft of op de toekomstige verhuisdatum die u heeft aangegeven
	Balie	Binnen 5 minuten
	Brief (informatie hierover staat op de website van uw gemeente)	Uw adres wordt aangepast op de datum dat u de verhuizing doorgeeft of op de toekomstige verhuisdatum die u heeft aangegeven
Aanvragen briefadres	Balie	Binnen 10 minuten
Emigratie	Website gemeente met DigiD	Uw status wordt aangepast op de datum dat u de verhuizing doorgeeft of op de toekomstige verhuisdatum die u heeft aangegeven
	Balie	Binnen 5 minuten
	Brief (informatie hierover staat op de website van uw gemeente)	Uw status wordt aangepast op de datum dat u de verhuizing doorgeeft of op de toekomstige verhuisdatum die u heeft aangegeven
(Her)vestigingen vanuit het buitenland	Balie	Binnen 15 minuten
Geboorteaangifte	Balie	Binnen 10 minuten
Overlijdensaangifte	Balie	Binnen 10 minuten

Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Ondertrouw	Telefoon of brief voor schriftelijke ondertrouw	Binnen 10 minuten, voor verkrijgen van informatie.
	Aan de balie voor de ondertrouw	Binnen 30 minuten

### Sociaal domein

Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Gehandicaptenparkeerkaart	Aanvragen kaart: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balie (bij een nieuwe aanvraag)</li> <li>• Balie (als een keuring nodig is)</li> <li>• Telefoon of balie (als een keuring niet nodig is)</li> <li>• Digitaal via de website</li> </ul>	Binnen 5 minuten <i>Als een keuring nodig is wordt er binnen 3 weken beslist over uw aanvraag. Als een keuring niet nodig is wordt er binnen 2 weken beslist.</i>
	Ophalen kaart: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balie</li> </ul>	Binnen 5 minuten (ophalen kan binnen 2 tot 3 weken na aanvraag, zie hierboven)
Gehandicaptenparkeerplaats	Balie	Binnen 3 weken neemt uw gemeente een beslissing over uw aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats
	Brief (formulier) Digitaal via de website	Binnen 3 weken neemt uw gemeente een beslissing over uw aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats
Contact over WMO <i>Invoeren van uw naam,            contactgegevens en probleem.            Behandeling van uw probleem            start na de intake</i>	Website gemeente	Binnen 5 minuten
	E-mail: info@gilzerijen.nl info@alphen-chaam.nl info@baarle-nassau.nl	Binnen 5 minuten
	Telefoon	Binnen 5 minuten

Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Verhuur sportaccommodaties <i>Inclusief registratie en betalen</i>	Website gemeente	Binnen 10 minuten
	Telefoon	Binnen 10 minuten
	Balie	Binnen 10 minuten
	E-mail	Binnen 10 minuten

### Openbare ruimte

Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Meldingen openbare ruimte	Website gemeente	<i>Voor elk kanaal geldt dezelfde tijd waarbinnen u wordt geholpen</i>  Melding doen: binnen 5 minuten  Actie na een melding: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenvoudige oplossing mogelijk: binnen 24 uur</li> <li>• Eenvoudige oplossing niet mogelijk: binnen 24 uur hoort u hoe lang het duurt voordat uw melding is afgehandeld</li> </ul>
	Via BuitenBeter-app	
	Telefoon (voor spoedmeldingen buiten de openingstijden van uw gemeente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alphen-Chaam: 06-53327933</li> <li>• Baarle-Nassau: 06-53327933</li> <li>• Gilze en Rijen: 06-53327933</li> </ul>	
	Balie	
Afvalcontainers <i>Bijvoorbeeld aanvragen, omwisselen en leegmaken van containers</i>	Website	<i>Voor elk kanaal geldt dezelfde tijd waarbinnen u wordt geholpen</i>
	Telefoon	Invullen formulier voor een melding: binnen 5 minuten
	Balie	Actie na een melding: gebeurt altijd in overleg met u

Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Milieupas	Bij verhuizing naar uw nieuwe gemeente gelden voor de milieupas de regels die bij verhuizing horen (zie tabel 'burgerzaken')	Als u naar uw nieuwe gemeente verhuist gelden voor de milieupas de regels die bij de verhuizing horen (zie tabel 'burgerzaken')
	Balie (bij vermissing)	Binnen 5 minuten krijgt u een nieuwe milieupas
Gevonden voorwerpen	Website gemeente (als u het gevonden voorwerp zelf wil bewaren)	Binnen 5 minuten voor invullen van gegevens <i>De eigenaar van het voorwerp moet dit binnen één jaar op komen halen. Zo niet, dan bent u de nieuwe eigenaar.</i>
	Receptie gemeentehuis (als u het gevonden voorwerp wil afgeven)	Binnen 5 minuten voor aangeven van voorwerp(en) <i>Voorwerpen met een waarde van minder dan 450 euro worden drie maanden bewaard, voorwerpen met meer waarde één jaar.</i>
Verloren voorwerpen	Website gemeente	U kunt meteen aangeven welk(e) voorwerp(en) u heeft verloren
	Balie  <i>(als u uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs kwijt bent geraakt moet u altijd aan de balie een vermissingsverklaring tekenen)</i>	Binnen 5 minuten

### Bouwtekeningen

Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Inzien bouwtekeningen en omgevingsvergunningen.	Telefoon (voor aanvragen inzien bouwtekeningen)	Binnen 10 minuten
	Telefoon of website gemeente (voor maken van een afspraak)	Binnen 5 minuten
	Balie	Binnen 15 minuten kunt u de bouwtekening inzien. U kunt een kopie meekrijgen of u krijgt de tekening per e-mail

### Evenementen

Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Eenvoudige evenementenvergunningen	Website	Binnen 5 minuten
	Telefoon	Binnen 5 minuten
	Balie	Binnen 5 minuten
	E-mail	Binnen 5 minuten

### Belastingen

Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Aanvragen kwijtschelding/ betalingsregeling	Website gemeente	5 minuten
	Balie	5 minuten
	Telefoon	5 minuten



Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Taxatieverslag WOZ-waarde	Website gemeente met DigiD	U kunt het verslag meteen zien als u bent ingelogd
	Per telefoon	Binnen 10 minuten wordt het taxatieverslag opgevraagd, binnen 2 werkdagen wordt het taxatieverslag naar uw huisadres toegestuurd
	Per e-mail	Binnen 10 minuten na het lezen van uw e-mail wordt het taxatieverslag per e-mail toegestuurd
Bezwaar WOZ-waarde	Website gemeente met DigiD	U kunt de informatie meteen zien als u bent ingelogd. Beslissing op uw bezwaar volgt in hetzelfde kalenderjaar (mits bezwaar niet is ingediend in de laatste 6 weken van het kalenderjaar).
	Balie	Binnen 5 minuten heeft u bezwaar gemaakt, beslissing volgt binnen in hetzelfde kalenderjaar (mits bezwaar niet is ingediend in de laatste 6 weken van het kalenderjaar).
	Telefoon	Binnen 5 minuten heeft u bezwaar gemaakt, beslissing volgt binnen in hetzelfde kalenderjaar (mits bezwaar niet is ingediend in de laatste 6 weken van het kalenderjaar).
Aanvragen automatische incasso	Website gemeente	<i>Voor elk kanaal geldt dezelfde tijd waarbinnen u wordt geholpen</i> 5 minuten (het verzenden van een machtigingskaart voor automatische incasso duurt één werkdag)
	Balie	
	Telefoon	
	E-mail	
Uitbetaling voorschot sociale zaken	Balie	5 minuten

**Ter inzage**

Product	Via welk kanaal kan ik dit regelen?	Hoe lang duurt het voordat ik klaar ben?
Ter inzage van stukken voor gemeenteraad of commissies	Balie	5 minuten, totdat u de inzage krijgt.
Ter inzage overige stukken	Balie	5 minuten, totdat u de inzage krijgt.