

Afspraken maken versie 19-10-2023

Stuur het gesprek altijd op online als het online kán. Lukt dat niet dan kan men alleen op afspraak terecht. Bijvoorbeeld voor verhuizen binnen of naar de gemeente, uittreksel BRP en BS, naamgebruik wijzigen, dit kan allemaal 24/7 online. Openingstijden en prijzen uit je hoofd leren: chapeau. Maar, zodra je iemand aan de lijn hebt, neem de legeslijst voor je, en geef vanuit de lijst de juiste prijzen en openingstijden door, behorende bij de juiste gemeente. Het voorkomt vergissingen.

Selecteer de juiste gemeente voordat je de afspraak vastlegt in Afspraken. Vul zoveel mogelijk gegevens in, zoals: is het een dame of heer, achternaam (= verplicht veld), geboortedatum (= verplicht veld), e-mailadres en telefoonnummer (= verplicht veld). Je zorgt er dan voor dat de collega aan de balie direct aan de slag kan, levert o.a. tijdswinst op, en zo komt het de wachttijd aan de balie ten goede, niet in de laatste plaats voor de klant .

Bij het inplannen van een afspraak zijn we verplicht om aan de beller door te geven dat ze een herinnering krijgen via sms, de reden waarom we het mobiele telefoonnummer vragen. Geef het advies om de bevestigingsmail aandachtig door te lezen, daar staat in wat meegenomen moet worden naar de afspraak.

Let op

Geef geen gegevens zoals namen, geboortedata, of datum en tijdstip van de afspraak prijs. Let op de Wet op de Privacy, je mag wel controlevragen steller om de beller verder te helpen. Dit zijn er altijd drie, bijvoorbeeld vraag naar adres of geboortedatum etc.

Afspraken verwijderen of verzetten voor de volgende producten doen we niet:

- Bureau Voorrang/Urgentie
- Huwelijken Stadhuis/ Vrije locatie
- Naturalisatie
- Bouwen/vergunning/bestemmingsplan

Bel de vakcollega op het groepsnummer als de afspraak op korte termijn is. Is de afspraak pas over weken/maanden, maak dan een terugbelnotitie. Zet het zaaknummer van deze terugbelnotitie in het vakje 'opmerkingen' in Afspraken.

Dienstverlening Drechtsteden

Overzicht producten Afspraken waar wij WEL een afspraak voor mogen maken:

Allround

- Paspoort/ID-kaart
- Rijbewijs
- Gezondheidsverklaring
- Adreswijziging
- Vertrek naar het buitenland
- Uittreksel BRP
- Aktes
- Bewijs van In Leven zijn
- Attestatie de vita
- Wijzigen Naamgebruik

- Adresonderzoek (alleen Dordrecht)
- Belastingen
- Geboorteaangifte
- overlijdensaangifte
- Verklaring omtrent het gedrag
- Legalisatie handtekening
- Gewaarmerkte kopie
- Geheimhoudingspersoonsgegevens

Vervolg afspraak inplannen voor paspoort, identiteitskaart en rijbewijs

Wanneer je een afspraak plant voor een klant voor aanvraag reisdocumenten/rijbewijs kan je gelijk een afspraak inplannen voor het afhalen van de documenten. Dit kan op een simpele manier zodat je niet opnieuw alle klantgegevens hoeft in te vullen

Zoek de zojuist gemaakte afspraak op in de agenda, klik hier met je rechtermuisknop op



Klik op 'nieuwe vervolgspraak'

Kies het product paspoort afhalen, identiteitskaart afhalen of rijbewijs afhalen

Kies een dag en tijd, minimaal 5 werkdagen in de toekomst (bij spoedaanvraag eerder) klik op 'verder'

Je ziet nu het scherm waarin alle gegevens van de klant al vermeld staan en klik op 'verder'

Mail de afspraakbevestiging en klik op 'voltooien'

Specials

- Huwelijk/partnerschapsregistratie info
- Eerste inschrijving
- Herschrijving
- Vreemdelingenpaspoort/Vluchtelingenpaspoort
- Erkenning
- Brondocumenten

Let op: waar plannen we GEEN afspraak voor in:

- Bureau Voorrang (urgentie op een woning)
- Huwelijken Stadhuis/Vrije locatie:
 - o Voor Dordrecht, Alblasterdam, Sliedrecht en Hendrik-Ido-Ambacht: reserveren van een gratis huwelijk online via een afspraak huwelijksinformatie aan de balie
- Naturalisatie: Maak altijd een terugbelnotie op Behandelaar Naturalisatie

- Bouwen/vergunning/bestemmingsplan
- Inzien van bouwdoSSIers
- Verklaring onder ede: terugbelnotitie voor de collega's Burgerlijke Stand

Zwijndrecht

Overzicht producten Afspraken waar WIJ een afspraak voor mogen maken:

Burgerzaken (alleen op afspraak)

- Paspoort/identiteitskaart
- Vluchtelingenpaspoort
- Rijbewijs
- Adreswijziging
- Vertrek naar het buitenland
- Legalisatie handtekening
- Belastingen
- parkeervergunningen/parkeerjaarkaart
- Gehandicaptenparkeerkaart en -plaats.
- Geboorteaangifte
- Overlijdensaangifte
- Erkenning
- Verklaring omtrent het gedrag

Wat men zonder afspraak tijdens de openingstijden van de balie mag aanvragen

- Gewaarmerkte kopie (van een legitimatiebewijs, geen diploma's e.d.)
- Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)
- Bewijs van in leven zijn/Attestatie de vita
- Afschrift Burgerlijke Stand
- Geheimhouding persoonsgegevens
- Ophalen paspoort en/of identiteitskaart
- Ophalen rijbewijs

Specials (alleen op afspraak)

- Huwelijk/geregistreerd partnerschap informatie
- Naturalisatie en optie informatie (Voor Zwijndrecht mag dit dus wel)
- Eerste inschrijving
- Her inschrijving
- Vreemdelingenpaspoort
- Verklaring onder ede

Let op: waar plannen we GEEN afspraak voor in:

- Bureau Voorrang (urgentie op een woning): zie KCS en maak een terugbelnotitie op de juiste rol (in Dordrecht!)
- Naturalisatie
- Bouwen/vergunning/bestemmingsplan
- Bouwtekeningen

Uitzondering op de regel in de gemeentewinkel van Zwijndrecht

Voor Zwijndrecht plannen we geen afspraken voor uittreksels BS en BRP, garantstelling c.q. uitnodiging. Hiervoor kan men tijdens openingstijden (excel!) terecht

