

welkom

Persoonlijke dienstverlening

Dagelijks kunt u bij ons terecht voor alle gemeentelijke producten en diensten. In onze publiekshal bent u van harte welkom tussen 8.30 en 12.30 uur. Op dinsdag ook van 15.00 tot 19.00 uur. De wachttijd beperken wij tot een minimum.

Een afspraak maken

Als u dat gemakkelijk vindt, kunt u een afspraak maken binnen de openingstijden op een moment dat u schikt. Ons uitgangspunt is dat het plannen van een afspraak binnen een week mogelijk moet zijn. Soms is het vanwege uw persoonlijke omstandigheden noodzakelijk dat wij thuis bij u langs komen. In dat geval wordt in overleg met u een afspraak voor een huisbezoek gemaakt.

Telefonische dienstverlening

Telefonisch zijn wij op werkdagen van 8.30 en 17.00 uur bereikbaar onder één nummer (030) 228 94 11. Op dinsdag kunt u ons 's avonds tot 19.00 uur bellen.

Digitale dienstverlening

Op onze website www.debilt.nl is veel informatie beschikbaar. Deze gegevens zijn actueel. U kunt een product of dienst digitaal aanvragen en direct betalen. Wij garanderen daarbij uw privacy.

Als u een e-mail naar de gemeente stuurt mag u verwachten dat deze snel wordt beantwoord.

Klacht, melding en bezwaar

Het is van belang onderscheid te maken tussen een klacht, een melding en een bezwaar.

Een *klacht* gaat over gedrag. U heeft zich dan gestoord aan een medewerker of een bestuurder die u misschien niet correct te woord heeft gestaan. Ook het niet nakomen van afspraken valt daaronder.

Een *melding* is geen klacht. Het kan zijn dat u een gevaarlijke of hinderlijke situatie onder onze aandacht wilt brengen, zodat die tijdig verholpen kan worden. Loszittende tegels, overhangende takken of gaten in de weg zijn daar voorbeelden van. Een dergelijke melding kunt u via de website, per e-mail, mondeling aan de balie of telefonisch doorgeven.

Van een *bezwaar* is sprake als u het niet eens bent met een schriftelijk besluit van de



Service, daar tekenen wij voor!

◀ Persoonlijke dienstverlening

◀ Een afspraak maken

◀ Telefonische dienstverlening

◀ Digitale dienstverlening

◀ Klacht, melding en bezwaar

◀ Servicegericht werken

◀ Leveringstijden

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. Voor een bezwaar gelden andere procedures die bij wet zijn vastgelegd.

Heeft u een klacht laat het ons weten! Uw reacties nemen wij serieus en helpen ons het beter te doen.

Servicegericht werken

U mag van ons verwachten dat wij u deskundig, correct en vriendelijk te woord staan. Minimaal een keer per jaar voeren wij een tevredenheidsonderzoek uit. De uitkomsten daarvan publiceren wij en de daaruit voortvloeiende verbeterpunten pakken wij op.

Leveringstijden

Voor de vele gemeentelijke producten en diensten gelden verschillende wettelijke leveringstermijnen. Wij houden ons aan deze termijnen. Op de website en in de folders van de verschillende producten informeren wij u daarover.

welkom

Onze top 12 servicenormen

Servicenormen aan onze balies

- 1 Als u tijdens de openingstijden bij één van onze vakbalies moet zijn, dan zorgen wij er voor dat u niet langer dan 20 minuten hoeft te wachten.
- 2 Het kan voor u gemakkelijker zijn een afspraak te maken. Wij vinden dat binnen een week een afspraak gepland moet kunnen worden.
- 3 Soms moet u even wachten als u een afspraak heeft. Deze wachttijd is maximaal 5 minuten.

Extra service

- 4 Als uw persoonlijke omstandigheden het noodzakelijk maken zal een medewerker in overleg met u een afspraak maken voor een huisbezoek.

Telefonische servicenormen

- 5 Indien u de gemeente tijdens kantooruren belt, wordt u na een introductie-menu direct doorverbonden met een medewerker die u verder helpt. Wij laten u nooit langer dan 30 seconden wachten aan de telefoon.
- 6 Als u een bepaalde medewerker of vakspecialist niet direct te pakken krijgt, dan maken wij met u de afspraak dat u binnen één werkdag wordt teruggebeld.

Digitale servicenormen

- 7 Als u via de website digitaal een product bestelt en betaalt, dan wordt deze één werkdag later door ons per post nageleverd.
- 8 Als u ons een e-mail stuurt dan beantwoorden wij deze binnen 3 werkdagen.

Onze servicenormen bij meldingen en klachten

- 9 Een melding wordt binnen 5 werkdagen opgelost. Als dat niet lukt nemen wij contact met u op.
- 10 Als u een klacht indient nemen wij binnen 5 werkdagen contact met u op om te bespreken hoe wij de klacht kunnen oplossen.

Algemene servicenorm.

- 11 Als u ons een brief stuurt, beantwoorden wij deze binnen 3 werkdagen met een ontvangstbevestiging. Daarin staat de naam van de afdeling die uw (aan-)vraag behandelt. U ontvangt binnen 6 weken inhoudelijk antwoord. Dat betekent niet in alle gevallen volledige afhandeling, maar we streven daar wel naar. In bepaalde situaties gelden soms andere wettelijke termijnen.

Wederzijdse verwachtingen

- 12 In de contacten met u willen wij u correct en met respect bejegenen. Wij verwachten dat dit wederzijds is.

Service, daar tekenen wij voor!

Getekend door:

Handtekening:

Service, daar tekenen wij voor!



Met de bouw van meer balies en een nieuwe publiekshal in het gemeentehuis is onze dienstverlening uitgebreid. Met nieuwe openingstijden en het werken op afspraak willen wij betere service verlenen. Wij zien graag dat u de dienstverlening als deskundig, toegankelijk, snel en accuraat ervaart. Wij zijn gestart met het opstellen van servicenormen en vinden dat onze dienstverlening daar minimaal aan moet voldoen.

Graag willen we uitleggen wat wij daarmee bedoelen. In deze flyer staan de harde normen. Wij willen zowel ambitieus zijn, als ook onze beloftes nakomen. Daarom starten wij met de top 12 servicenormen. Daar willen wij ons aan houden en mag u ons op aanspreken. Het komende jaar breiden wij dit uit naar specifieke handvesten. In deze flyer lichten wij de algemene onderdelen toe.