

Kwaliteitshandvest dienstverlening



Kwaliteitshandvest dienstverlening

U wilt snel en goed geholpen worden en u wilt kunnen rekenen op betrouwbare en foutloze producten en diensten. De gemeente Heemskerk doet er alles aan om dit voor elkaar te krijgen. We zijn er tenslotte voor u!

KWALITEITSHANDVEST DIENSTVERLENING

Om u te laten zien wat u van ons mag verwachten, maken we graag afspraken met u. Het liefst in de vorm van concrete beloften over de kwaliteit van onze producten en diensten. In deze folder vindt u al deze afspraken terug. Zo weet u precies waar u aan toe bent als u ons nodig heeft. Natuurlijk blijft de gemeente Heemskerk haar service steeds verder verbeteren.

UW REACTIE

We horen graag van u hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Laat het ons ook weten als we onze serviceafspraken niet nakomen. U krijgt van ons dan een passende reactie en we proberen het eventuele probleem snel te verhelpen. U kunt uw reactie mailen naar post@heemskerk.nl. Meld hierbij dat het gaat over de serviceafspraken.



Afspraken

BALIE

- De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten.
- Heeft u een afspraak gemaakt? Dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten.
- Bij de balie krijgt u direct antwoord op uw vraag. Zo niet, dan wordt u geïnformeerd wanneer u wel een antwoord kunt verwachten.
- Als u meer privacy wilt, is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

NIEUW: in 2014 wordt het ook mogelijk via de website een afspraak te maken. Houd onze website in de gaten voor meer nieuws hierover.

TELEFOON

- Als u belt naar het centrale nummer 14 0251 nemen we binnen 25 seconden de telefoon op.
- We verbinden u maximaal 2 keer door.
- Bij een terugbelafpraak nemen we binnen 2 werkdagen telefonisch contact met u op.
- Na afloop van het gesprek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan wordt door de behandelend medewerker contact met u opgenomen.



BRIEF/E-MAIL/AANVRAAG

- We beantwoorden uw aanvraag of verzoek voor een product of dienst (zoals een vergunning/ontheffing/subsidie/uitkering) zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de daarvoor in de wet opgenomen termijn.
- Voor een overzicht van de wettelijke termijnen kunt u terecht op www.heemskerk.nl/servicenormen. Als we niet binnen de wettelijke termijn beantwoorden, dan kunt u ons in gebreke stellen. Zie hiervoor www.heemskerk.nl/contact.
- We beantwoorden de overige brieven en e-mails inhoudelijk zo spoedig mogelijk, afhankelijk van de aard van uw verzoek is dit tot uiterlijk 6 weken na ontvangst
- Als afhandeling niet binnen de (wettelijke) termijn mogelijk is, wordt binnen de termijn een tussenbericht verzonden waarin staat aangegeven waarom de beantwoording meer tijd neemt en wanneer de gevraagde informatie wel beschikbaar komt.

MELDINGEN OVER GEBREKEN EN/OF OVERLAST IN DE WOONOMGEVING

- Voor meldingen kunt u gebruikmaken van het digitale meldingsformulier op www.heemskerk.nl/buurtmelding of contact opnemen met het Klantcontactcentrum via het centrale nummer 14 0251.
- Indien er sprake is van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen 12 uur actie ondernomen.

WEBSITE

- Informatie op de website is voor 100% openbaar en te benaderen voor alle bezoekers.
- Bij informatie waarvoor authenticatie is vereist (bv. DigiD) staat dit aangegeven.
- Op 95% van de zoekopdrachten binnen de website krijgt u een (actueel) resultaat.
- De teksten op de website zijn voor iedereen te begrijpen en voor één uitleg vatbaar.
- Alle informatie op de website is actueel, volledig en juist.

WAT MAG U VAN ONZE MEDEWERKERS VERWACHTEN?

- De medewerker geeft u juiste informatie.
- De medewerker is discreet.
- De medewerker benadert u respectvol en met begrip voor uw situatie.
- De medewerker gaat zorgvuldig met uw gegevens om.
- De medewerker vraagt u niet naar informatie die reeds bij ons beschikbaar is.

WAT MOGEN DE MEDEWERKERS VAN U VERWACHTEN?

- U toont respect voor onze medewerkers.
- U verleent zo veel mogelijk uw medewerking.
- U verstrekt de benodigde informatie.
- U mag boos zijn, maar geen geweld of agressief gedrag vertonen.

KLACHTEN

Bent u niet tevreden over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, dan kunt u mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij de gemeente.

Meer informatie over het indienen van klachten en waar u dit kunt doen, vindt u in de klachtenfolder van de gemeente Heemskerk. Deze is verkrijgbaar in het gemeentehuis. U kunt deze ook vinden op de website www.heemskerk.nl/contact.

BEREIKBAARHEID EN OPENINGSTIJDEN

Bereikbaarheid

Telefonisch is de gemeente bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur en op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.

Openingstijden

De centrale balie in het gemeentehuis kent de volgende openingstijden:

- maandag tot en met woensdag van 9.00 tot 17.00 uur.
- donderdag van 9.00 tot 20.00 uur.
- vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur.

Vrijdagmiddag is het gemeentehuis gesloten voor publiek.