

Betere dienstverlening met Antwoord® en het Kwaliteitshandvest

Aanbevolen servicenormen voor een kwaliteitshandvest volgens het Antwoord® concept

In contact komen met uw gemeente om Antwoord® te krijgen

- U bent vrij om te kiezen via welk communicatiekanaal u contact met de gemeente wilt op nemen. Via alle communicatiekanalen -internet, telefoon, balie en post- krijgt u altijd actuele en correcte informatie van de gemeente;
- De gemeente is tussen 08.30 – 17.00 uur (kantooruren) bereikbaar op het centrale telefoonnummer 14 0xx Antwoord® waar u met al uw vragen aan de gemeente terecht kunt;
- De gemeente rekent geen service-tarief voor het bellen naar het centrale telefoonnummer 14 0xx Antwoord®. U betaalt alleen de normale gesprekskosten voor het bellen naar een vast telefoonnummer. De precieze gesprekskosten hangen af van uw telefoonabonnement;
- Wij beperken zo veel mogelijk het gebruik van telefonische keuzemenu's om u zo snel mogelijk persoonlijk te woord te staan. Bij ons telefonisch keuzemenu heeft u altijd de mogelijkheid te kiezen voor een telefonist(-e) door aan de lijn te blijven tot het einde van het menu;
- Binnen maximaal 60 seconden heeft u iemand van de gemeente aan de lijn. Dat is inclusief het doorlopen van ons keuzemenu en het in de wacht staan. Mocht de wachttijd onverhoopt toch langer zijn, dan krijgt u te horen hoe lang de wachttijd op dat moment is, zodat u weet waar u aan toe bent;
- Als u al contact heeft met de gemeente over een lopende zaak dan kunt u rechtstreeks contact leggen met de behandelend ambtenaar. Dat kan via zijn/haar directe doorkiesnummer maar ook via het centrale telefoonnummer 14 0xx Antwoord®;
- Als u op afspraak naar onze balie komt dan bent u binnen maximaal 5 minuten aan de beurt. Komt u zonder vooraf een afspraak te maken naar onze balie, dan hoeft u maximaal 15 minuten te wachten. Mocht de wachttijd onverhoopt toch langer zijn, dan krijgt u te horen hoe lang de wachttijd op dat moment is, zodat u weet waar u aan toe bent;
- Als u moeite heeft om zelfstandig naar ons loket te komen, en vragen heeft die niet digitaal en telefonisch worden afgehandeld, bieden wij u een maatwerkoplossing aan om u de producten en diensten te bieden waar u recht op heeft.

Antwoord® krijgen op uw vraag

- Wij hechten er waarde aan om u vooraf zo veel mogelijk te informeren over onze producten en diensten. Op de gemeente website vindt u duidelijke informatie over de producten en diensten zelf, de wijze waarop dit kan worden aangevraagd, en de voorwaarden die hierbij gelden;
- U wordt altijd op een vriendelijke en persoonlijke wijze, en in begrijpelijke taal te woord gestaan;
- Binnen de gemeente bent u nooit aan het verkeerde adres. U wordt altijd verder geholpen. De gemeente werkt hiervoor samen met andere overheidsorganisaties;
- Bij een telefonische vraag om informatie krijgt u direct het juiste antwoord. Als dat niet mogelijk is, wordt u in één keer, zonder opnieuw de vraag te hoeven stellen, doorverbonden met degene die het juiste antwoord geeft;
- Is bij een vraag om informatie via telefoon of balie het juiste antwoord niet beschikbaar, dan wordt meegedeeld wanneer u dat antwoord mag verwachten (maximaal na 3 dagen) en hoe dat wordt meegedeeld;

- Als u ons via email een vraag stelt, dan beantwoorden wij deze binnen één werkdag. Als dit niet lukt, dan ontvangt u binnen één werkdag een ontvangstbevestiging met de vermelding van de termijn waarbinnen een antwoord volgt (maximaal na 7 dagen);
- Als u ons benadert met een vraag, denken wij pro-actief met u mee over welke producten en diensten aan sluiten op uw behoefte en/of waar u recht op heeft. Zo kunt u optimaal profiteren van de producten en diensten van de gemeente;
- Wij maken voor uw en ons gemak gebruik van het Burger Service Nummer, uw unieke nummer voor uw contacten met de overheid. Wij gaan vertrouwelijk met informatie om. Alleen die gegevens worden aan u gevraagd die strikt noodzakelijk zijn. De informatie wordt alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn geleverd;
- We reageren positief en adequaat op meldingen. Uw meldingen gebruiken wij actief voor het doorvoeren van verbeteringen. Binnen drie weken koppelen wij aan u terug wat er met uw melding is gebeurd;
- Als u een klacht en/of bezwaar in dient, dan krijgt u binnen 5 werkdagen een bevestiging met een datum waarop u het antwoord kunt verwachten. U kunt een klacht niet alleen via internet en post, maar ook telefonisch of aan de balie in dienen. In alle gevallen komt u in contact met de klachtencoördinator. Deze neemt uw klacht in behandeling en zorgt voor de verdere afhandeling.

Nadat u ons benaderd heeft om Antwoord® te krijgen...

- Na afloop van een telefonisch contact wordt u altijd gevraagd of u tevreden bent met de beantwoording van uw vraag. Zo niet, dan wordt u teruggebeld door een deskundige op het betreffende beleidsterrein en in het uiterste geval door een klachtencoördinator om er voor te zorgen dat uw ontevredenheid wordt weggenomen;
- Bij iedere aanvraag, bijvoorbeeld voor het verkrijgen van een vergunning, krijgt u een ontvangstbevestiging met daarin informatie over de afhandeling en de behandelend ambtenaar. Wij houden u op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van uw aanvraag;
- Afspraken die wij met u maken, komen wij na. Eventuele fouten die wij maken, worden door ons erkend en hersteld. Als wij een fout hebben geconstateerd en hersteld, die voor u van belang kan zijn, ontvangt u van ons daarvan een schriftelijke bevestiging;
- Aanvragen worden afgehandeld binnen de daarvoor geldende servicenormen (deze staan in andere kwaliteitshandvesten die de gemeente specifiek voor verschillende beleidsterreinen heeft gemaakt).

Meer informatie kunt u vinden op: www.burgerlink.nl/kwaliteitshandvesten en www.antwoord.nl