



Kwaliteitshandvest met Servicenormen gemeente West Maas en Waal 2015

Als inwoner / klant van West Maas en Waal hebt u recht op goede, snelle en correcte dienstverlening van de gemeente. Dat vinden we belangrijk en daar werken we hard aan. Om te laten zien dat we het echt menen, hebben we zogenaamde servicenormen opgesteld. Regels waar wij ons moeten houden, zodat u weet wat u van ons kunt verwachten en ook wat u zelf kunt doen om snel en goed geholpen te worden. Bent u van mening dat wij niet aan onze servicenormen voldoen of hebt u een tip om het contact met ons beter te laten verlopen, laat het dan weten.

Namens alle medewerkers van de gemeente West Maas en Waal,

A.H.M. (Ton) de Vree, wethouder bedrijfsvoering

Als u aan de balie komt...

- bedraagt de wachttijd aan de balie bij vrije inloop maximaal 30 minuten;
- en u hebt vooraf een afspraak gemaakt? Dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten;
- en u wenst meer privacy, dan is een gesprek in een spreekkamer mogelijk.

Als u ons belt...

- naar ons centrale nummer 14 0487, nemen wij binnen 25 seconden de telefoon op;
- en we maken een terugbelafpraak, dan bellen wij u binnen twee werkdagen terug, als wij u niet direct kunnen helpen.

Als u ons een brief of e-mail stuurt...

- sturen wij u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging;
- beantwoorden we uw aanvraag of verzoek voor een product / dienst (zoals een vergunning, ontheffing, subsidie, uitkering) zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de daarvoor in de wet opgenomen termijn;
- beantwoorden wij uw overige brieven en e-mails binnen 6 weken inhoudelijk;
- en de afhandeling is binnen deze termijn niet mogelijk, wordt binnen de termijn een tussenbericht verzonden waarin beargumenteerd staat aangegeven waarom de beantwoording meer tijd in beslag neemt en wanneer de gevraagde informatie wel beschikbaar komt.

Als u melding wilt maken van...

- onveilige situaties in uw leefomgeving, zoals straatverlichting die niet werkt, overstromend riool, losse tegels of een omgewaaide boom;
- kan dit via het digitale meldingsformulier, [zie deze link](#)
- kan dit via de gemeente app 'West Maas en Waal', te downloaden in de App Store of Google Play (voorheen Android Market).
- kan dit telefonisch via 14 0487;
- kan dit bij urgente meldingen buiten openingstijden via 06-55774455.

Als u een klacht heeft...

- omdat wij uw verwachtingen niet waar maken? Dan mailt u uw klacht naar info@westmaasenwaal.nl onder vermelding van 'klacht'.