

## **Servicenormen gemeente Wijchen**

U heeft als inwoner van Wijchen recht op een optimale service van uw gemeente. Om onze dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen, hebben wij een Kwaliteitshandvest opgesteld. De tekst van het Kwaliteitshandvest vindt u bij Bestuur en Organisatie / Organisatie.

De servicenormen uit dit handvest vindt u hieronder.

U mag het volgende van de medewerkers van de gemeente Wijchen verwachten:

- **Telefoon:**  
Wij nemen tijdens de openingstijden van het gemeentekantoor binnen 20 seconden de telefoon op.
- **Afhandeling brief of e-mail:**  
Wij handelen uw brief of e-mail binnen een week af. Als dit niet haalbaar is, ontvangt u van ons een bericht met de reden daarvan en de termijn die wél haalbaar is.
- **Begrijpelijke taal:**  
Wij communiceren zowel in een gesprek als in onze brieven in begrijpelijke taal. Wij streven daarbij naar uniformiteit en één duidelijk gezicht naar buiten toe.
- **Gegevens doorgeven:**  
Wij streven er naar dat u gegevens slechts eenmalig hoeven door te geven. Wij vragen u alleen noodzakelijke gegevens. U helpt ons door aan te geven dat u uw gegevens al een keer heeft doorgegeven.
- **Eenvoudige vragen:**  
Wij beantwoorden eenvoudige informatievragen via telefoon of aan de balie ter plekke of binnen één werkdag.
- **Meldingen openbare ruimte / wijkbeheer:**  
Wij handelen eenvoudige meldingen of klachten over de openbare ruimte binnen twee werkdagen af. Als dit niet haalbaar is dan leggen wij u uit waarom en beantwoorden wij uw vraag/verzoek uiterlijk binnen een week.
- **Wettelijke termijn:**  
Wij handelen al uw verzoeken binnen de wettelijke termijnen af.

### **Als wij ons niet aan de wettelijke termijn houden**

Als u ons na de wettelijke termijn een herinnering stuurt en wij hebben binnen twee weken nog geen beslissing genomen terwijl wij niet op derden hoeven te wachten, dan zijn wij u een dwangsom verschuldigd van minimaal EUR 20,00 per werkdag oplopend tot maximaal EUR 1.260,00.

### **Als wij ons niet houden aan de overige servicenormen**

Als u merkt dat wij ons niet houden aan onze beloften dan kunt u dat melden bij de gemeente, via telefoonnummer (024) 64 92 111.

Deze servicenormen worden steeds verder ontwikkeld en aangevuld.

*September 2008*