

ONZE SERVICE

Dit zijn onze servicenormen. Dit is wat de inwoners en ondernemers van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo van ons verwachten.

ZO ZIJN ONZE MANIEREN

- We werken op een 'OPEN' manier. We zijn Ondernemend, Positief, Empathisch en Nabij.
- We zijn Verbindend, Innovatief, Professioneel en werken Samen (onze kernwaarden).
- We zijn vriendelijk en deskundig.
- We geven iedereen een welkom gevoel.
- We informeren correct, volledig en op tijd.
- We spreken en schrijven in begrijpelijke taal.
- We komen afspraken na. Lukt dat niet? Dan informeren wij op tijd.
- We waken over privacy. Informatie en kennis met een vertrouwelijk karakter blijven vertrouwelijk en worden alleen gebruikt waar ze voor bedoeld zijn.
- We staan open voor ideeën en suggesties. Zo kunnen we het een volgende keer (nog) beter doen.

ZO BELLEN WIJ

- We nemen binnen 20 seconden de telefoon op.
- We verbinden warm door, maximaal 2 keer.
- Bij een terugbelafpraak bellen wij uiterlijk de volgende werkdag terug.

ZO MAILEN WIJ

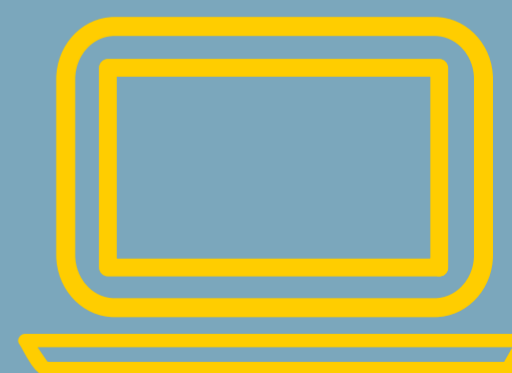
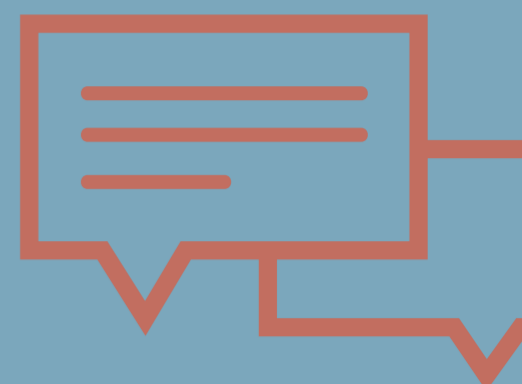
- Er kan op elk moment van de dag gemaild worden naar het algemene e-mailadres.
- We sturen per direct een ontvangstbevestiging.
- We sturen binnen 2 werkdagen een inhoudelijk antwoord. Lukt dat niet dan informeren wij over de contactpersoon, de termijn en het vervolg.

ZO VERSTUREN WIJ EEN BRIEF

- We sturen binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- We sturen binnen 2 weken een antwoord op een inhoudelijke schriftelijke vraag.
- Bij een aanvraag informeren wij over de contactpersoon, de termijn en het vervolg.
- Als het nodig is, nemen wij natuurlijk binnen een week contact op.

ZO HELPEN WIJ AAN DE BALIE

- We werken op afspraak. De wachttijd is maximaal 5 minuten.
- Zonder afspraak is de wachttijd maximaal 15 minuten.
- We gaan naar inwoners en ondernemers toe die niet zelf naar het gemeentehuis kunnen komen.



de **BUCH** betreft!

ONZE SERVICE

Dit zijn onze servicenormen. Dit is wat de inwoners en ondernemers van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo van ons verwachten.

ZO IS DE WEBSITE

- De informatie op onze websites is correct, actueel en begrijpelijk.
- De informatie op onze websites is makkelijk vindbaar.
- Onze websites zijn 24/7 toegankelijk.
- Onze websites zijn goed leesbaar op alle apparaten.
- Onze websites zijn goed te gebruiken voor bezoekers die slechtziend, slechthorend, blind, doof, kleurenblind en dyslectisch zijn.

ZO WERKEN WIJ MET SOCIALE MEDIA

- 24/7 kunnen er vragen gesteld worden via Facebook en Twitter.
- We beantwoorden deze vragen tijdens kantooruren binnen 2 uur.
- Op vragen die we in het weekend ontvangen antwoorden we op maandag vóór 12.00 uur.
- We zijn ook per WhatsApp bereikbaar. Wij reageren tijdens kantooruren binnen 2 uur.

ZO WERKEN WIJ OP MAAT

- Wij gaan naar mensen toe als zij dat wensen, thuis, op de werkplek of op een willekeurige locatie in de buurt.
- Meer privacy nodig? Dan is een gesprek in een aparte ruimte of andere willekeurige locatie ook mogelijk.
- Contactpersoon of specialist nodig? Bij complexe verzoeken kan dat.

ZO HANDELEN WIJ BIJ EEN KLACHT

- Een klacht kan mondeling, schriftelijk of telefonisch binnen komen.
- We nemen binnen 3 werkdagen telefonisch contact op om eventuele vervolgstappen te bespreken.
- We sturen binnen 2 weken een inhoudelijk antwoord.

ZO GAAN WIJ OM MET BEZWAAR

- We nemen binnen 1 week contact op.
- We handelen bezwaar binnen de wettelijke termijn af, zonder gebruik te maken van de verdagingstermijn.

ZO KOMEN WIJ IN ACTIE BIJ EEN MELDING

- Meldingen openbare ruimte komen digitaal, telefonisch of persoonlijk binnen.
- We handelen het binnen 10 werkdagen af.
- Bij spoed ondernemen wij natuurlijk direct actie.
- We informeren op tijd als het langer duurt dan 10 werkdagen.

