



SERVICENORMEN GEMEENTE BUNNIK PER 1 SEPTEMBER 2013

Algemeen

- Wij staan u vriendelijk te woord en behandelen u met respect.
- Wij luisteren goed naar u.
- Wij informeren u volledig en duidelijk.
- Wij denken graag met u mee over de mogelijkheden die wij u kunnen bieden.
- Wij maken met u concrete afspraken en komen die na.
- Als wij u niet kunnen helpen, dan zoeken wij met u naar de juiste instantie.

Uw bezoek aan het gemeentehuis

- Voor het afhalen van snelproducten kunt u tijdens openingstijden zonder afspraak bij ons terecht.
- Op werkdagen kunt u in de ochtenduren alleen op afspraak bij ons terecht.
- Op woensdagmiddag en donderdagavond kunt u zonder afspraak bij ons terecht.
- Wij vinden uw privacy belangrijk. Op uw verzoek staan wij u te woord in een spreekkamer.

Uw bezoek aan www.bunnik.nl

Op www.bunnik.nl kunt terecht voor actuele informatie over producten. Op deze website kunt u zelf afspraken maken en een aantal zaken online regelen.

Enkele tips:

- veel antwoorden op vragen zijn al te vinden op onze website
- gebruik zoveel mogelijk de beschikbare digitale formulieren
- kunt u iets niet vinden, stuur ons dan een bericht via het contactformulier

Uw telefoontje

- Wij nemen binnen 30 seconden de telefoon op.
- Wij verbinden u maximaal twee keer door.
- Als degene die u wilt spreken niet bereikbaar is, dan maken wij met u een terugbelafpraak.

Uw brief of fax

- Binnen twee werkdagen na ontvangst van uw brief of fax sturen wij u een ontvangstbevestiging, tenzij uw vraag binnen deze termijn beantwoord kan worden.
- Wij beantwoorden uw vragen binnen tien werkdagen. Als dit niet lukt, dan informeren wij u binnen deze termijn over de voortgang.
- Voor aanvragen, zienswijzen, bezwaarschriften en klachten gelden andere afhandelingstermijnen. Deze kunt u vinden op onze website.
- De servicenormen zijn ook niet van toepassing op offertes en acquisitie.

Uw e-mail

- Als u een e-mail stuurt naar info@bunnik.nl, dan krijgt u van ons binnen een werkdag een ontvangstbevestiging.
- Wij beantwoorden uw vragen binnen vijf werkdagen. Als dit niet lukt, dan informeren wij u binnen deze termijn over de voortgang.

Uw melding 'openbare ruimte'

- Op www.bunnik.nl kunt u 24 uur per dag terecht voor het doen van een melding openbare ruimte. Daarnaast kunt u tijdens kantooruren bellen met (030) 659 48 48.
- Voor zeer dringende zaken zoals storingen aan belangrijke verkeerslichten, defecte pompen, gemalen en buitenriolering, ernstige schade aan wegdek, stormschade in het openbare gebied, gesprongen waterleiding of gasleiding, kunt u buiten kantooruren bellen met (030) 659 48 48.

Uw mening of wens

- Wij horen graag uw mening en wensen over onze dienstverlening en onze website. U kunt deze schriftelijk of elektronisch aan ons doorgeven. Uiteraard kunt u uw mening en wensen ook kwijt aan de medewerker waarmee u contact hebt. Kunt u informatie niet vinden, stuur ons dan een bericht via het contactformulier.
- Wij laten u weten wat wij met uw mening of wens hebben gedaan.
- Van tijd tot tijd peilen wij uw mening over de dienstverlening van de gemeente. De uitkomsten daarvan publiceren wij en de daaruit voortvloeiende verbeterpunten pakken wij op.