



Afspraken gemeente Schiermonnikoog & Inwoners

Vooraf

Wij doen ons uiterste best om u goed van dienst te zijn.

Hierin leest u wat u van de gemeente Schiermonnikoog mag verwachten als u contact met ons heeft. Het beschrijft de normen waar wij ons aan houden. Deze afspraken zijn een belofte aan u.

Onze beloften en servicenormen

1. Onze dienstverlening is herkenbaar, duidelijk en eenvoudig. We communiceren in onze huisstijl. We schrijven begrijpelijk en ondersteunen waar nodig met visuele uitleg. Onze communicatie is afgestemd op de verschillende doelgroepen.
2. Het is duidelijk hoe en wanneer u ons kunt bereiken.
 - Wij werken volledig op afspraak tijdens de openingstijden van het gemeentehuis.
 - Ons gemeentehuis is op werkdagen open van 8.30 tot 12.00 uur. U kunt dan bij ons terecht voor: telefonische vragen via ons algemene telefoonnummer 0519-535050; algemene informatie; het inplannen van een afspraak en voor gevonden voorwerpen.
3. Kunnen wij uw vraag niet direct beantwoorden? Dan bellen of mailen wij u altijd binnen 3 werkdagen terug.
4. Als we informatie van u nodig hebben, leggen we duidelijk uit wat we vragen en waarom.
5. We zorgen ervoor dat u toegang heeft tot informatie over de voortgang van onze beslissingen, waar gewenst via een digitaal systeem.
6. We nemen uw vraag of probleem serieus en zoeken samen naar een oplossing. Lukt dat niet? Dan helpen we u verder.
7. We nemen beslissingen zo snel mogelijk en altijd binnen de wettelijke termijn.
8. We staan open voor elke situatie en zoeken flexibel naar de beste oplossing voor inwoners en ondernemers.
9. We leggen u duidelijk uit waarom we een bepaalde beslissing hebben genomen. Heeft u toch nog vragen? Dan kijken wij er samen naar.
10. Kunnen we ons in een uitzonderlijk situatie niet houden aan deze afspraken? Dan leggen we u uit waarom.