Kwaliteitshandvest: wat mag u van ons verwachten

De gemeente Rozendaal vindt het belangrijk om haar dienstverlening steeds te verbeteren. Daarom hebben wij een kwaliteitshandvest opgesteld, zodat u weet wat u van ons mag verwachten.

Algemeen

- U kunt zelf kiezen hoe u de gemeente Rozendaal benadert: digitaal, e-mail, telefoon, brief, of loket.
- U hebt recht op correcte, volledige en actuele informatie in begrijpelijke taal. De gemeente stemt de informatie af op uw persoonlijke situatie.
- U kunt ervan op aan dat de gemeente uw privacy respecteert en vertrouwelijk omgaat met uw gegevens.
- U mag verwachten dat u behandeld wordt zoals wij zelf ook behandeld willen worden.

Producten

Op de gemeentelijke website staan de producten van de gemeente vermeld. Een product is bijvoorbeeld uw aanvraag voor een paspoort. De servicenormen zijn makkelijk te vinden. Ze staan bij ieder product op de site. Voorbeeld:

- U kunt uw aangevraagde reisdocument na vijf werkdagen ophalen.

Digitaal

U kunt op de website van de gemeente producten digitaal regelen. U mag van ons verwachten dat dit op een veilige manier is geregeld.

E-mailen

U kunt de gemeente 24 uur per dag, 7 dagen per week e-mailen via gemeente@rozendaal.nl. U ontvangt een ontvangstbevestiging. U ontvangt binnen twee weken een reactie. Als wij uw vraag niet binnen deze termijn kunnen beantwoorden, laten wij u weten wanneer wij dat wél kunnen.

Bellen

U kunt de gemeente op iedere werkdag bellen van 08:30 tot 12:00 uur op nummer: 026-3843666 Als wij uw vraag niet direct kunnen beantwoorden, verbinden wij u door of bellen u binnen twee dagen terug.

Schrijven

Als u de gemeente iets vraagt per brief, ontvangt u een ontvangstbevestiging. Binnen 2 weken ontvangt u een reactie. Als wij uw vraag niet binnen deze termijn kunnen beantwoorden, laten wij u weten wanneer wij dat wél kunnen.

Bezoeken

Op de website staan de openingstijden vermeld van alle zaken die u met de gemeente kunt regelen. Wilt u niet lang wachten? Maak dan een afspraak en u bent snel aan de beurt!

Tips

Hebt u tips en suggesties voor verbeteringen? Geef ze door via gemeente@rozendaal.nl

Klachten

Vindt u dat een medewerker van de gemeente zich niet aan de servicenormen houdt? Of vindt u dat u niet vriendelijk of correct te woord bent gestaan? Dan kunt u die medewerker daarop aanspreken. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen. Binnen 5 werkdagen krijgt u een reactie. Als wij niet binnen deze termijn kunnen reageren, laten wij u weten wanneer we dat wél kunnen.