Handvest overheid-burger

Handvest

1. We zijn voor u bereikbaar en laten u weten hoe u ons kunt bereiken (aan de balie, telefonisch en per e-mail) en wie uw contactpersoon is.

2. In ons contact met u zijn we duidelijk en gebruiken we klare taal. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.

3. Als we informatie van u vragen, leggen we uit wat we van u willen weten en waarom.

4. We bieden u toegang tot alle informatie over het verloop van onze besluitvorming die voor u van belang is, desgewenst via een digitaal systeem.

5. Naar uw vraag of probleem luisteren we serieus. Samen met u zoeken we naar een oplossing. Als we zelf geen oplossing kunnen bieden, dan helpen we u verder.

6. We nemen onze besluiten zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijn.

7. We benaderen besluiten die we nemen niet ‘zwart-wit’ en kijken met een open blik naar wat er mogelijk is.

8. Als we een besluit nemen dat voor u belangrijk is, dan zorgen we ervoor dat dit voor u niet als verrassing komt. We leggen u uit waarom we dat besluit nemen.

9. Als we een besluit over u nemen waar de wet schuurt met wat het beste besluit lijkt, kijken we met meerdere collega’s naar uw zaak, voordat we een beslissing nemen.

10. Als u een klacht of bezwaarschrift bij ons heeft ingediend, nemen we binnen een week persoonlijk contact met u op. We bespreken met u hoe we uw klacht of bezwaar het beste kunnen behandelen.

11. Als we ons niet kunnen houden aan de regels van dit Handvest, leggen we u uit waarom.

Gemeente Kerkrade

