

Algemene Service normen

Uitgangspunten

- Onze dienstverlening is goed en betrouwbaar.
- Onze informatie is volledig, duidelijk en actueel.
- Wat wij beloven komen we na. Afspraak is afspraak!
- Wij zijn bereikbaar tussen 08.30 en 17.00 uur, op vrijdag tot 16.00 uur.
- De openingstijden van onze loketten vindt u in de servicenormen van het betreffende loket.
- Wilt u een medewerker spreken die uw dossier behandelt? Heeft u een vaktechnische vraag/mededeling of wilt u een afspraak maken? Belt u dan bij voorkeur tijdens de telefonische spreekuurtijden, genoemd bij de servicenormen van de diverse loketten.
- Wij zijn digitaal bereikbaar.
- Wij zijn duidelijk in wat u van onze producten en diensten mag verwachten. U kunt ons hierop aanspreken.
- Indien uw gegevens bij ons bekend zijn, vragen wij u niet die nog een keer te verstrekken.
- Wij voldoen facturen binnen 30 dagen na ontvangst.

Correspondentie

- Stuurt u een brief of e-mail, dan ontvangt u van ons binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Wij geven in de ontvangstbevestiging aan bij welke afdeling uw brief of e-mail in behandeling is.
- Wij beantwoorden uw e-mail binnen twee weken.
- Beslissingen op uw schriftelijk verzoek, voor zover het college die kan nemen, worden binnen zes weken schriftelijk medegedeeld.
- Beslissingen op uw schriftelijk verzoek, waarop de gemeenteraad een beslissing dient te nemen, beantwoorden wij binnen dertien weken.

Telefonie

- Wij staan u correct en professioneel te woord.
- Als wij u niet kunnen doorverbinden met de juiste persoon, dan bellen wij u binnen twee werkdagen terug.
- Kunnen wij uw telefonische vraag niet direct beantwoorden, dan maken wij met u een terugbelafpraak. U wordt dan binnen de afgesproken tijd teruggebeld.
- Wij nemen de telefoon binnen 30 seconden op.
- Wij verbinden u maximaal twee keer door.

Afspraak met de gemeente

Soms is meer nodig dan het innemen van enkele documenten bij uw aanvraag aan de balie. Een (informatief) gesprek met een medewerker kan nodig zijn om uw aanvraag verder te bespreken en na te gaan wat de (wettelijke) mogelijkheden zijn. In een voorkomend geval maken wij een afspraak met u.

Algemene Servicenormen

Informatie

- Op www.huizen.nl vindt u uitgebreide informatie over onze producten en diensten.
- In de centrale hal en bij de loketten vindt u foldermateriaal over uiteenlopende onderwerpen.
- Onze medewerkers aan de loketten en de centrale receptie helpen u graag aan de juiste informatie.
- Onduidelijke informatie? Laat het ons weten, dan kunnen wij zaken verduidelijken.
- Wilt u informatie uit uw "lopende" dossier, dan informeert de medewerker die uw zaak behandelt u graag over de mogelijkheden.
- Voor informatie of gegevens uit ons archief (bijvoorbeeld historische gegevens, zoals foto's en boekwerkjes) kunt u telefonisch contact opnemen met de archiefbeheerder op telefoonnummer 035 - 5281420.
- Voor informatie uit het archief van vóór 1987 verwijzen wij u naar het gemeentearchief Gooise Meren en Huizen. Voor meer informatie kunt u kijken op www.huizen.nl of op www.gooienvechthistorisch.nl

Privacy

Wij bewaken uw privacy. Wanneer noodzakelijk staan wij u te woord in een spreekkamer. (Het gebruik van een afgesloten ruimte kan om veiligheidsredenen geweigerd worden). Wij houden ons strikt aan de wettelijke regels inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Bejegening

- Wij staan u deskundig, correct en vriendelijk te woord en nemen daar de tijd voor.
- Wij behandelen u met respect en verwachten dat ook van u.

Klachten

- U kunt ons aanspreken op wat wij u toezeggen. Als u van mening bent dat wij onze toezeggingen niet waarmaken, dan horen wij dat graag van u.
- Bent u het niet eens met de manier waarop u bent behandeld of over de toegepaste procedure en lossen gesprekken niets op, dan kunt u een klacht indienen.
- Een klacht dient u in met een klachtenformulier of u schrijft een brief.
- De klachtenprocedure vindt u op www.huizen.nl.

Bezwaar

- Als u het niet eens bent met een beslissing van de gemeente, dan kunt u een bezwaarschrift sturen naar het college van burgemeester en wethouders. U moet uw bezwaarschrift binnen zes weken na verzenddatum van het besluit indienen. De bezwaarprocedure vindt u op www.huizen.nl.

Tips voor de snelste service

- Steeds meer producten kunt u volledig digitaal verkrijgen. Kijk hiervoor op www.huizen.nl.
- Voor veel producten en diensten vindt u (aanvraag-)formulieren op de website, die u thuis al kunt invullen. Dit scheelt tijd aan het loket.
- Voor reisdocumenten is de piekperiode april tot en met juli. Voor een snelle afhandeling komt u daarvoor of daarna.

Verbetersuggesties

Wij passen onze servicenormen regelmatig aan bij nieuwe inzichten of wanneer de dienstverlening nog beter kan. Daarbij nemen wij uw suggesties en opmerkingen over onze dienstverlening ter harte. Heeft u verbetersuggesties geef die dan door via het reactieformulier.