



# Kwaliteitshandvest Dienstverlening

gemeente Wijk bij Duurstede

## Openingstijden

### Balieopeningstijden van het gemeentehuis:

Maandag:	8.30 - 12.30 uur
Dinsdag:	8.30 - 12.30 uur
Woensdag:	8.30 - 19.00 uur
Donderdag:	8.30 - 12.30 uur
Vrijdag:	8.30 - 12.30 uur

### Openingstijden van de gemeentewerf:

Maandag t/m zaterdag van 9.00 tot 12.00 uur

### Vaartijden van het Wijkse Veer:

Maandag t/m zaterdag	6.00 – 24.00 uur
Zon- en feestdagen	9.00 – 24.00 uur

*Dit is een uitgave van de gemeente Wijk bij Duurstede, afdeling Dienstverlening.  
Juli 2007*

*Teksten: gemeente Wijk bij Duurstede*

*Fotografie: Hans Dirksen, gemeente Wijk bij Duurstede*

*Ontwerp en vormgeving: Grafisch ontwerp bureau Hdesign, Cothen*

*Drukwerk: Hentaar Printing & Packaging, Wijk bij Duurstede*



# Kwaliteitshandvest Dienstverlening

Dit kwaliteitshandvest geeft een overzicht van de servicenormen waarmee de gemeente zich garant stelt voor de kwaliteit van haar dienstverlening.

## Doel

Het doel van dit kwaliteitshandvest is het verbeteren van de dienstverlening. Hiermee is het voor u en ons duidelijk waarop gerekend mag worden en kunt u, in de rol van klant, ons houden aan en wijzen op onze eigen normen.



## Balie

- Wij staan u vriendelijk, deskundig en volledig te woord.
- Wij proberen u zo correct, consequent en professioneel mogelijk te helpen.
- Indien wij u niet direct kunnen helpen, verwijzen wij u door naar de juiste afdeling of instantie.
- Wij hechten waarde aan uw privacy. Op uw verzoek staan wij u te woord in een spreekkamer.
- De receptie is maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 08.30 – 17.00 uur en op woensdag van 08.30 – 19.00 uur geopend. Binnen deze tijden zijn wij telefonisch bereikbaar en kunt u terecht voor al uw vragen.
- Ons postadres is: Gemeente Wijk bij Duurstede, Postbus 83, 3960 BB Wijk bij Duurstede.  
Ons bezoekadres is: Karel de Grotestraat 30, 3962 CL Wijk bij Duurstede  
Ons centrale telefoonnummer is 0343-595595, fax: 0343-595599.

- U kunt voor verschillende producten en diensten een afspraak maken.
- Wij passen onze baliebezetting aan de drukte aan.

## Telefoon

- Als u ons belt, wordt de telefoon binnen drie keer overgaan opgenomen.
- Kunnen wij uw telefonische vraag niet direct beantwoorden, dan maken wij met u een terugbelafpraak. U wordt dan door een medewerker van de gemeente Wijk bij Duurstede binnen de afgesproken tijd teruggebeld.
- Wanneer u een afspraak wilt maken met een medewerker, ontvangt u uiterlijk binnen drie werkdagen een uitnodiging voor een gesprek.

## Brief / fax / e-mail

- In reactie op uw brief, fax of e-mail ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Dit geldt voor aanvragen die geregistreerd moeten worden.
- U krijgt in ieder geval binnen acht weken of binnen de wettelijke termijn een antwoord op uw vraag. In uitzonderlijke situaties is afhandeling binnen

# Afhandelingstermijnen

We garanderen dat u binnen acht weken of binnen de wettelijke termijn een inhoudelijke reactie krijgt op een aan de gemeente gerichte brief. Deze reactie is meer dan de formele ontvangstbevestiging die u ook van ons krijgt. Een inhoudelijke reactie betekent niet altijd dat het onderwerp volledig is afgerond. Dit is wel ons streven. Wanneer dit niet lukt, dan geven we schriftelijk of telefonisch aan wat de reden is van de langere afhandeling.

deze termijn niet mogelijk. U wordt hierover tijdig ingelicht.

## Wensen en klachten

- Uw mening is voor ons een gratis advies. U kunt uw mening of advies schriftelijk of via onze website melden. U ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. U kunt voor uw mening of advies ook bij onze medewerkers terecht.
- Ook een klacht zien wij als een advies. Binnen tien werkdagen ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht.
- Wij stellen ons op de hoogte van uw wensen via een klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten maken wij bekend op onze website.

## Wensen en klachten



## Algemene informatie

### Algemene informatie

- Vragen, opmerkingen en suggesties kunt u melden via ons e-mailadres: [info@wijkbijduurstede.nl](mailto:info@wijkbijduurstede.nl). U kunt hier ook terecht voor het aanvragen van formulieren, brochures e.d. Voor diverse diensten en informatie kunt u 24 uur per dag terecht op onze website: [www.wijkbijduurstede.nl](http://www.wijkbijduurstede.nl).