

Wij zijn u graag van dienst!

Klantenhandvest gemeente Nijmegen

Gemeente Nijmegen werkt voor de inwoners van de stad. Hier leest u hoe de gemeente dit doet en wat wij daarbij van u verwachten.

Zo werken wij bij de gemeente:

- Wij helpen u deskundig, vriendelijk en correct.
- Gemak voor de klant staat voorop.
- We spreken en schrijven begrijpelijke taal.
- Als u een vraag stelt via een brief, een email, de website, telefonisch of aan het loket, krijgt u hetzelfde antwoord.
- Wij bevestigen uw brief binnen één werkdag. Wij beantwoorden uw brief binnen acht weken.
- Op uw mail aan gemeente@nijmegen.nl krijgt u direct aan automatische ontvangstbevestiging. Op emails met informatieve vragen antwoorden wij binnen twee werkdagen.
- Als u langskomt, wordt u in de meeste gevallen binnen 15 minuten geholpen. Als u eerst een afspraak heeft gemaakt, dan is uw wachttijd over het algemeen vijf minuten.
- Wij beantwoorden 80% van de telefoontjes in 30 seconden. Indien nodig, bellen wij u binnen één werkdag terug.
- We beantwoorden uw vragen snel en adequaat.
- We kiezen voor uniforme dienstverlening daar waar mogelijk en voor maatwerk, als dit nodig is.
- We zoeken de vraag achter de vraag en leveren de daarbij behorende dienstverlening.
- Wij gaan zorgvuldig om met vertrouwelijke en privacygevoelige gegevens.
- Heeft u klachten over de kwaliteit van de openbare weg of het openbaar groen, bijvoorbeeld een losliggende stoeptegels? U kunt deze klacht melden bij de Bel- en Herstellijn via het formulier in de Digitale balie op www.nijmegen.nl of u kunt bellen naar tel. 14 024.

Dit vragen wij van u:

- Bereid uw bezoek goed voor. U kunt voor veel producten digitaal een afspraak maken met de gemeente (via de Digitale balie). Dan bent u sneller aan de beurt en weet u ook wat u mee moet nemen.
- Wij vragen u de mobiele telefoon uit te zetten als u aan de balie geholpen wordt.
- Wij accepteren geen agressief of aanstootgevend gedrag, intimidatie of discriminatie.

Klachten en tips

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of heeft u tips om deze te verbeteren?

Laat het ons weten via het formulier 'klacht of idee melden' in de Digitale balie (www.nijmegen.nl) of bel met tel. 14 024. Als wij ons niveau van dienstverlening niet halen, krijgt u van ons een bloemenbon.

Als u een klacht wilt indienen, kunt u hetzelfde formulier gebruiken of u kunt bellen met tel. 14 024.