

datum 20 april 2010

## Wat mag u van ons verwachten?

Kwaliteitshandvest gemeente Pijnacker-Nootdorp

Als gemeente willen we onze klanten graag goed van dienst zijn: klantgericht, deskundig en efficiënt. Wij vinden het belangrijk dat inwoners weten wat ze aan service van ons mogen verwachten. Daarom hebben wij kwaliteit- en servicenormen opgesteld. Dit willen we graag al onze klanten laten weten. Woensdag 21 april start daarom de campagne 'Wat mag u van ons verwachten?'

### Hebben wij dit waargemaakt?

De campagne 'Wat mag u van ons verwachten' loopt door tot de zomervakantie. Natuurlijk willen wij ook graag van onze klanten weten of we de service hebben waargemaakt. Daarom ontvangt iedere klant een antwoordkaart (aan de balie, of bij een afgehandelde schriftelijke aanvraag). Op deze kaart kan de klant aangeven of de service die we beloofden naar wens was, of dat deze beter kan. (Als aardigheidje ontvangt de klant een 'banner'pen. Op onze website kan iedereen lezen wat wij met de tips doen.

### Onze dienstverlening staat centraal

In de folder 'Wat mag u van ons verwachten' en op [www.pijnacker-nootdorp.nl](http://www.pijnacker-nootdorp.nl) (via 'Snel naar' naar Dienstverlening) leest u meer over onze dienstverlening, kwaliteit en service. Onze medewerkers staan klaar om alle klanten op een respectvolle manier efficiënt en deskundig van dienst te zijn.

### Het kan altijd beter

Natuurlijk zijn er wettelijke afhandelingstermijnen voor het beantwoorden van brieven, het verlenen van vergunningen, etc. Ons doel is niet alleen deze termijnen te halen, maar ook te inventariseren waar we beter, sneller kunnen. We zijn blij met de tips die we hiervoor van inwoners hopen te krijgen.

### *Noot voor de redactie*

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Jennie Mekking, communicatieadviseur van de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Tel: 015 - 362 67 03 of mail naar [j.mekking@pijnacker-nootdorp.nl](mailto:j.mekking@pijnacker-nootdorp.nl)