



Handvest Dienstverlening Gelderland 2010

Per 1 oktober 2010 geldt het Handvest Dienstverlening Gelderland 2010. Het handvest bevat normen voor onze provinciale dienstverlening. Onze klanten/relaties mogen het volgende van ons verwachten:

Norm 1: Afhandeling aanvragen, bezwaren, klachten en overige brieven

U krijgt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging als u:

- een aanvraag indient voor een subsidie, vergunning of ontheffing;
- een bezwaar indient tegen een door ons genomen besluit;
- een klacht indient over de bejegening door een vertegenwoordiger van de provincie;
- ons een andere brief stuurt.

De ontvangstbevestiging vermeldt ten minste de behandelende afdeling en de (wettelijke) afhandeltermijn.

Norm 2: Afhandeling e-mail

Uw correspondentie per e-mail (via post@gelderland.nl, via onze website www.gelderland.nl of een e-formulier) wordt op dezelfde manier afgehandeld als papieren post. Bij e-mail berichten met een informeel karakter kunt u in de meeste gevallen binnen 2 weken een inhoudelijke reactie tegemoet zien. In alle gevallen ontvangt u een automatisch bericht van binnenkomst, zodat u weet dat uw e-mail goed is aangekomen.

Norm 3: Telefonische bereikbaarheid

- Wij nemen binnen 30 seconden de telefoon op.
- Wij verbinden u maximaal 2 keer door.
- Bij een terugbelafpraak nemen wij uiterlijk de volgende werkdag telefonisch contact met u op.

Norm 4: Facturen

Wij betalen facturen in de regel binnen 21 dagen.