

Tot uw dienst

Wat mag u van onze
service verwachten?



Gemeente Amsterdam

Wat mag u van ons verwachten?

Voor uw vragen, klachten of meldingen aan de gemeente Amsterdam

Wij maken het u, ondernemer of inwoner, zo eenvoudig mogelijk om de gemeente Amsterdam te bereiken. Wij bieden u graag dienstverlening waar u tevreden mee bent.

Zo kunt u al voor een groeiend aantal diensten en producten terecht op de website van de gemeente Amsterdam, denk bijvoorbeeld aan het doorgeven van uw verhuizing. Het is daarbij voor u prettig als u zoveel mogelijk vanuit huis kunt regelen via uw computer. Natuurlijk kunt u ons ook e-mailen of bellen, zónder zelf eerst uit te zoeken aan welke gemeentelijke organisatie u uw vraag moet stellen. Want u belt nu eenvoudig naar één telefoonnummer, 14 020 waar u direct antwoord krijgt of wordt doorverwezen naar de juiste gemeentelijke afdeling.

Wij zijn u graag zo goed mogelijk van dienst. Aan de hand van de tien punten in bijgaande Servicecode Amsterdam weet u wat u van ons mag verwachten.

En doen we iets niet goed? Laat het ons dan weten, zodat wij dit snel kunnen verbeteren.

Job Cohen
Burgemeester



Tjeerd Herrema
Wethouder Dienstverlening



Namens alle stadsdelen
Robin de Bood
Stadsdeelvoorzitter Geuzenveld



Servicecode Amsterdam

1. U kunt ons bereiken voor uw vragen, klachten of meldingen:
 - a. Telefoon – *Antwoord*, bel 14 020, op werkdagen van 8.00-18.00 uur
 - b. Internet – *Antwoord* op onze website: www.amsterdam.nl
 - c. E-mail – contactformulier op onze website
 - d. Brief – kijk voor adressen op onze website
 - e. Balie - kijk voor adressen en openingstijden op onze website
2. Wij benaderen u vriendelijk, open en beleefd en behandelen u met respect.
3. Wij komen de met u gemaakte afspraken na. Als dit niet mogelijk is, nemen wij tijdig contact met u op.
4. Als u ons belt krijgt u meestal direct antwoord en anders zorgen wij dat u binnen een dag antwoord krijgt.
5. Brief, e-mail, melding, klacht of baliebezoek:
 - a. Brief: binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen zes weken antwoord (telefonisch, per e-mail of schriftelijk). Het kan zijn dat voor de inhoudelijke afhandeling meer tijd nodig is, u ontvangt dan bericht.
 - b. E-mail: binnen 24 uur een ontvangstbevestiging en binnen vijf werkdagen antwoord. Het kan zijn dat voor de inhoudelijke afhandeling meer tijd nodig is, u ontvangt dan bericht.
 - c. Melding openbare ruimte: 95% wordt direct in behandeling genomen, waarvan 80% binnen twee werkdagen is afgehandeld.
 - d. Klacht: u ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en uw klacht wordt binnen zes weken afgehandeld.
 - e. Balie: de maximale wachttijd is 20 minuten.
6. Onze algemene informatie is eenduidig, duidelijk, volledig en actueel.
7. We gaan zorgvuldig met uw persoonsgegevens en informatie om volgens de privacywetgeving. Wij gebruiken dit alleen voor de doeleinden waarvoor u deze informatie heeft gegeven.
8. Wij vragen periodiek wat u vindt van onze dienstverlening. Deze onderzoeken worden gepubliceerd op de gemeentelijke website.
9. Wij bieden u de mogelijkheid actief betrokken te zijn bij beleidsontwikkelingen in de gemeente Amsterdam. Deze informatie is beschikbaar op www.amsterdam.nl.
10. Bent u niet tevreden? Houd ons scherp en help ons verbeteren door een klacht in te dienen via het klachtenformulier op www.amsterdam.nl.

Gemeente Amsterdam



Vragen aan de gemeente?

Amsterdam heeft *Antwoord*

bel 14 020 of kijk op www.amsterdam.nl