

HOE SNEL KRIJG JE REACTIE?

De gemeente waalwijk biedt een op en top dienstverlening. We zijn er voor jou!

We zijn makkelijk te bereiken via centrale punten. Zo krijg je altijd 'iemand aan de lijn'. We helpen je snel. En we komen onze beloftes na. Daarom is het belangrijk om te weten wat je van ons mag verwachten. Hieronder lees je hoe snel je reactie krijgt.



WEBSITE

- De website is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.
- De informatie op de website is correct, actueel en geschreven in begrijpelijke taal.



TELEFOON

- Ons klantcontactcentrum is op werkdagen bereikbaar via 0416-683456.
- Als het klantcontactcentrum jouw vraag niet direct kan beantwoorden, dan verbinden zij je door.
- Is de juiste medewerker niet aanwezig of moet er nog iets worden uitgezocht? Dan neemt de medewerker de eerstvolgende werkdag contact met jou op.
- Hebben we nog geen antwoord op jouw vraag? Je krijgt de eerstvolgende werkdag bericht hoe het ervoor staat.



E-MAIL

- Stuur een mail via info@waalwijk.nl. Iedere werkdag wordt deze mailbox gelezen.
- Je ontvangt automatisch een ontvangstbevestiging. Zo weet je zeker dat jouw mail is aangekomen.
- Je mail wordt binnen 3 werkdagen beantwoord.
- Hebben we meer tijd nodig dan 3 werkdagen? Dan ontvang je een bericht wanneer je het inhoudelijke antwoord wel kunt verwachten.



WHATSAPP

- Via WhatsApp kun je 24 uur per dag, 7 dagen per week contact met ons opnemen.
- Op werkdagen reageren wij binnen 24 uur op jouw bericht.



SOCIAL MEDIA

- Je kunt via onze social media kanalen 24 uur per dag, 7 dagen per week een vraag stellen via 'direct messages'.
- Je vraag wordt binnen 3 werkdagen beantwoord.
- Hebben we meer tijd nodig dan 3 werkdagen? Dan ontvang je een bericht wanneer je het inhoudelijke antwoord wel kunt verwachten.



BALIE

- Maak makkelijk een afspraak via www.waalwijk.nl
- Binnen 7 werkdagen kun je terecht.