

Servicenormen BZK

Waar kunt u ons op aanspreken?

Ons ministerie zet zich in voor goede dienstverlening aan burgers en bedrijven. Daarom willen wij aangesproken worden op de normen uit ons kwaliteitshandvest. Als u vindt dat een norm niet is waargemaakt, dan willen wij dat graag weten, want uw opmerking of commentaar houdt ons scherp bij het waarmaken van onze beloften.

Attendeert u ons alstublieft op niet nagekomen beloften door gebruik te maken van het webformulier op deze pagina.

Alvast bedankt voor uw reactie.

Philippe Raets
Plaatsvervangend secretaris-generaal

Beleefd en deskundig

In onze contacten met u, schriftelijk, per e-mail en mondeling, zijn wij beleefd en deskundig.

Brochures en publicaties aanvragen

Wij versturen een brochure of publicatie uiterlijk binnen drie weken na uw aanvraag.

Correspondentie

Wilt u ons iets meedelen dat van belang is voor ons beleid? Heeft u een klacht of maakt u bezwaar tegen een besluit? Laat ons dat weten. Uw mening is belangrijk en waardevol. Daarom ontvangt u zo snel mogelijk antwoord. Op de [contactpagina](#) vindt u formulieren om bijvoorbeeld publieksvragen, zakelijke vragen en klachten aan het ministerie te melden.

Op een e-mail wordt binnen vijf werkdagen gereageerd. Het is soms mogelijk dat een antwoord langer op zich laat wachten. In dat geval laten we u de aangepaste termijn weten.

Op een brief reageren wij binnen drie weken. Als het antwoord dan nog niet gereed is, ontvangt u een tussenbericht met daarin informatie over de behandelingswijze en afhandelingstermijn.

Beroep op Wet openbaarheid van bestuur

Als u een beroep doet op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob), moet u ons een verzoek sturen waarin u aangeeft om welke informatie het gaat. U krijgt binnen een week een ontvangstbevestiging en wordt op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling van uw verzoek.

Formulieren

Het is van groot belang dat onze formulieren begrijpelijk en gebruikersvriendelijk zijn. Heeft u een vraag, opmerking of een klacht over de BZK formulieren? Laat het ons weten, uw mening is belangrijk en waardevol.

Vraag gerust

Heeft u alleen een vraag over de termijn van beantwoording van uw correspondentie? Bel dan 070-4268488. Wij informeren u graag.

Bibliotheek en archief

Op vragen aan de bibliotheek en het archief (via 070-4266643 of Kennis-enInformatiecentrum@minbzk.nl) reageren wij uiterlijk na één werkdag.

Voor externe gebruikers is de bibliotheek, met een afspraak en na legitimatie, geopend op maandag, woensdag en vrijdag van 09:00 tot 12:00 uur.

Externe gebruikers mogen (als vermenigvuldiging is toegestaan) kosteloos fotokopieën maken van materiaal dat in de bibliotheek aanwezig is.

Beschikbare boeken worden uitgeleend via externe bibliotheken (openbare bibliotheek, bedrijfsbibliotheek, universiteitsbibliotheek).

Betaling van facturen

Onze interne processen zijn er op gericht om uw factuur binnen de overeengekomen termijn te kunnen betalen. Dit uiteraard onder het voorbehoud dat er geen dispuut is over het gefactureerde én de factuur is geadresseerd aan de Financiële Administratie van dit ministerie. Mocht u van mening zijn dat onze betaling van de factuur ten onrechte deze termijn heeft overschreden, dan krijgt u de uitbetaling van uw rentenota.

Heeft u een vraag over de termijn van betaling? Bel dan 070-4266909.

Is de norm waargemaakt?

Als u klachten of opmerkingen heeft, kunt u deze via een [invulformulier](#) indienen bij het ministerie van binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.