



Dienst Informatie en Administratie

Kreupelstraat 1
367 70 00

Reisdocumenten / Gemeentelijke belastingen
Burgerlijke stand / Algemene informatie

ma. 13.00 - 16.00 uur
di. t/m vr. 09.00 - 16.00 uur
do. ook van 18.00 - 20.00 uur

Sociale Zaken en Werk

Werkplein Eendrachtskade ZZ 2
Werkplein Zaagmuldersweg 530
367 50 00

Werk / Inburgering / Zorg / Inkomen

ma. t/m vr. 09.00 - 17.00 uur

Hulpverleningsdienst

Hanzeplein 120
367 40 00

Gezondheid / Zorgvoorzieningen (WMO)
Reizigersadvies

ma. t/m vr. 08.00 - 17.00 uur

Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken

Gedempte Zuiderdiep 98
367 81 11

Bouwen & Wonen / Parkeren / Bedrijven

ma. t/m vr. 09.00 - 17.00 uur

Milieudienst

Duinkerkenstraat 45
367 10 00

Afval / Reiniging / Milieutoezicht

ma. t/m vr. 08.00 - 17.00 uur

Sociale Werkvoorziening Stadspark

Peizerweg 128
529 42 22

Arbeidsintegratie / Werk-leerprojecten

ma. t/m vr. 07.40 - 16.30 uur

Onderwijs Cultuur Sport en Welzijn

Europaweg 8
367 61 11

Sport- en recreatie-accomodaties /
Sociaal-culturele accommodaties / Subsidies

ma. t/m vr. 08.00 - 17.00 uur

Bestuursdienst

Waagstraat 1
367 91 11

Stadhuis

Grote Markt 1
367 91 11

Gemeente Groningen

Kreupelstraat 1
9712 HW Groningen
gemeente.groningen.nl
info@groningen.nl

Alle diensten zijn
tenminste geopend:

ma. 13.00 - 16.00 uur
di. t/m vr. 09.00 - 16.00 uur

tot uw dienst!



Gemeente
Groningen

stad

wat kunt u van ons verwachten?

Wij willen u graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Daarom hebben wij servicenormen opgesteld. Dit zijn normen die wij onszelf opleggen en waaraan u ons kunt houden.

1

U kunt zelf kiezen hoe u de gemeente Groningen benadert (loket, brief, telefoon, e-mail of chat).

2

U weet waar u onze informatie kunt vinden en waar u terecht kunt voor bijvoorbeeld een paspoort, een bouwdoos of een parkeerpas.

3

U hebt recht op correcte, volledige en actuele informatie. Wij stemmen onze informatie af op uw persoonlijke situatie.

4

U kunt er van op aan dat wij uw privacy respecteren en vertrouwelijk omgaan met uw (digitale) gegevens.

5

U krijgt de kans om actief deel te nemen aan de Groningse samenleving. Wij roepen Stadgers op mee te denken en bieden hier informatie en middelen voor aan. Uw mening telt!

Informatie over onze producten en diensten vindt u op: gemeente.groningen.nl

Bij ons digitale loket: eloket.groningen.nl kunt u producten en diensten bestellen óf een afspraak maken.

onze service

bezoek ons

De openingstijden van onze loketten vindt u elders in deze brochure. Wilt u niet lang wachten? Maak dan via internet (eloket.groningen.nl) een afspraak en u bent direct aan de beurt!

mail ons

U kunt ons 24 uur per dag, 7 dagen per week mailen op ons algemene e-mailadres info@groningen.nl. U ontvangt binnen vijf werkdagen een reactie. Als wij uw vraag niet binnen deze termijn kunnen beantwoorden, laten wij u weten wanneer wij dat wél kunnen.

chat met ons

Op gemeente.groningen.nl kunt u per chat vragen stellen aan onze digitale assistent. Op werkdagen tussen 9.00 en 16.00 uur komt u via de chat in contact met één van onze medewerkers. Zij beantwoorden uw vraag direct of verwijzen u door naar de juiste webpagina.

bel ons

U kunt ons iedere werkdag bellen. Onze telefoonnummers vindt u elders in deze brochure en op onze website (bij contact). Als wij uw vraag niet direct kunnen beantwoorden, verbinden wij u door of bellen u terug.

schrijf ons

Bij een schriftelijk verzoek ontvangt u binnen zes weken een reactie van ons. Als wij uw vraag niet binnen deze termijn kunnen beantwoorden, laten wij u weten wanneer wij dat wél kunnen.



Sociale Zaken en Werk, Werkplein Eendrachtsskade Zuidzijde 2

tips?

U kunt het suggestieformulier op eloket.groningen.nl gebruiken om verbeterpunten en tips aan ons door te geven.

klachten?

Als u niet tevreden bent over ons werk, laat het ons dan weten (aan de balie, telefonisch of via de chatservice). U kunt hiervoor ook het klachtenformulier gebruiken. Dit formulier kunt u opvragen in onze publiekshallen of online invullen op eloket.groningen.nl.

klanttevredenheidsonderzoeken

Om onze dienstverlening te blijven verbeteren, vragen wij u regelmatig wat u vindt van onze service. We onderzoeken de dienstverlening aan onze loketten en toetsen onze telefonische en schriftelijke bereikbaarheid.

