



gemeente Roermond

uw nummer

uw datum 8 mei 2018

ons nummer 18585-2018

onze datum 3 juli 2018

verzonden

12 JULI 2018

inlichtingen bij
sector/afdeling
doorkiesnr. M. Hendrix
BS/Publiekszaken
0475 - 359 893

AAN

het raadslid

Vincent Zwijnenberg

bijlage(n)

betreffende Artikel 43-vragen inzake Dienstverlening aan burgers

Geachte heer Zwijnenberg,

Ter beantwoording van de door u gestelde vragen op grond van artikel 43 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de gemeenteraad met betrekking tot de Dienstverlening aan burgers delen wij u, met opnemering van de inleiding, het volgende mede.

In de Begroting 2018 is de norm vastgelegd dat klanten die op afspraak producten en diensten afnemen een afspraak kunnen maken binnen maximaal 3 werkdagen. De VVD-fractie bereiken signalen dat deze norm allesbehalve wordt gerealiseerd. Zo verstuurt de gemeente op 1 mei 2018 een brief aan een burger in Swalmen dat het paspoort verloopt op 27 mei 2018. De brief bevat een welgemeend, vetgedrukt advies: "Denk eraan om op tijd een afspraak te maken". De burger logt op 3 mei 2018 direct in en de eerste gelegenheid voor het verlengen van het paspoort blijkt op 4 juni 2018 te zijn. Omdat dit tijdsverloop op praktische bezwaren stuit, er is namelijk voorzien in een zakenreis naar het buitenland, vindt telefonisch contact plaats met het Klant Contact Centrum. Geantwoord wordt dat het druk is en een afspraak niet eerder gaat. De enige oplossing is dat er een spoedaanvraag wordt gedaan. Maar van spoed is geen sprake. Het Verkiezingsprogramma 2018-2022 van de VVD is over de gemeentelijke dienstverlening duidelijk. "De VVD verwacht van de gemeente Roermond dat ze dienstbaar en modern is. Het Kwaliteitshandvest dateert uit februari 2014 en dient te worden geactualiseerd. De tijdsduur tussen het plannen van de afspraak en het hebben van de afspraak bij het Klant Contact Centrum is soms enkele weken. De VVD vindt dit onaanvaardbaar en is van mening dat in Roermond een (eerste) afspraak binnen drie werkdagen mogelijk moet kunnen zijn." De praktijk is dus weerbarstig.

Vraag 1. Heeft u voldoende oog voor de afhankelijke positie van burgers van een gedigitaliseerde overheidsbureaucratie?

Antwoord. Wij zijn ons zeer bewust van de positie van de burger. Dit is ook de reden dat wij forse stappen aan het nemen zijn in het digitaliseren van processen, zodat burgers vanuit thuis hun zaken kunnen regelen.

- Vraag 2.** Deelt u de mening van de VVD-fractie dat bij vraagstukken over overheidsdienstverlening de focus niet langer behoort te liggen op de interne organisatie maar juist en vooral op de veranderende maatschappij en de nieuwe behoeften van de burger, waarbij de overheid zich aanpast aan de tijd en aan de logica van de leefwereld van mensen?
- Antwoord. De digitalisering vraagt van de organisatie de dienstverlening anders in te richten en deze naar een hoger plan te tillen. Daarbij staan uiteraard de behoeften en de wensen van de burger centraal. Hierbij mogen we echter niet uit het oog verliezen dat de burger soms niet de keuze heeft. Dit vraagt van de organisatie om de dienstverlening zo in te richten dat de burger de mogelijkheid heeft tot kanaalkeuze.
- Vraag 3.** Hoe verloopt de digitale klantreis van inwoners en ondernemers binnen onze gemeente en hoe krijgt u zicht op verbeteringen waarop zij écht zitten te wachten?
- Antwoord. Het aantal bezoeken en de digitale aanvragen op onze website kunnen we volgen. Hierdoor hebben we de processen inzichtelijk en kunnen we daar waar nodig verbeteringen in gaan zetten. Daarnaast verwachten we in het 1^{ste} kwartaal van 2019 live te gaan met een nieuwe website. Een toptaken website, dit is een website waarbij de bezoeker snel de juiste informatie vindt en een bijbehorende taak makkelijk kan uitvoeren. Ook is de website zo ingericht dat de meest gevraagde onderwerpen van dat moment (de zogenaamde toptaken) snel te vinden zijn.
- Vraag 4.** Hoe is het mogelijk dat u uw eigen norm van maximaal 3 werkdagen voor het kunnen maken van een afspraak voor het aanvragen van een nieuw paspoort zo fors laat overschrijden?
- Antwoord. In april 2018 zijn we overgestapt naar een andere leverancier van onze Burgerzaken modules. Door deze overstap hebben we regelmatig te maken gehad met boven proportionele storingen, waardoor we burgers terug moesten sturen en opnieuw afspraken moeten plannen. Dit heeft ervoor gezorgd dat de wachttijd regelmatig overschreden werd. Uiteraard hebben we alle spoedgevallen wel tijdig kunnen oplossen.
- Vraag 5.** Kunt u aangeven hoeveel werkdagen van toepassing zijn voor het maken en hebben van een afspraak voor de overige op afspraak af te nemen producten en diensten?
- Antwoord. Dat kunnen we op dit moment niet aangeven. We bekijken dagelijks de mogelijkheden en schuiven met medewerkers en agenda's om de wachttijd zo kort mogelijk te maken. Dit betekent in de praktijk dat de wachttijd soms een 2 dagen is, maar op een ander moment weer 2 weken is.
- Vraag 6.** Beschikt de gemeente Roermond over een flexibele schil aan medewerkers om te vermijden dat streefwaardes (werkdagen) voor haar dienstverlening aanzienlijk worden overschreden?
- Antwoord. Wij werken met een flexibele schil, helaas is dit geen oplossing als de applicatie niet werkt.
- Vraag 7.** Bent u bereid beperkte ambtelijke capaciteit beschikbaar te houden voor onmiskenbare noodsituaties bij individuele burgers?

Antwoord. Daarvoor wordt onder alle omstandigheden capaciteit beschikbaar gesteld en worden noodsituaties opgelost.

Vraag 8. Bent u bereid de mogelijkheid te onderzoeken het stadskantoor ook buiten kantooruren op afspraak open te laten zijn voor zaken die je niet digitaal kunt regelen, ambtelijke medewerkers op afspraak voor het aanvragen van een balieproduct naar de burger toe te laten gaan of ambtelijke medewerkers op afspraak het balieproduct bij de burger, bijvoorbeeld op het werk, te laten bezorgen?

Antwoord. Momenteel kunnen op twee avonden, buiten de kantooruren afspraken worden gemaakt. Op dinsdagen en donderdagen is de balie daartoe geopend 9.00 tot 19.30 uur. Daarnaast werken we op locatie in senioren- en zorginstellingen en de gevangenis. Ook onderzoeken wij de mogelijkheid van het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen.

Vraag 9. Wanneer heeft u voorzien in actualisering van het Kwaliteitshandvest?

Antwoord. Vanwege het feit dat een groot aantal werkprocessen nu worden gedigitaliseerd moeten deze hun plek krijgen in een nieuw kwaliteitsvest. In het 1^{ste} kwartaal van 2019 willen we een nieuw, en bij de huidige (en toekomst) passende tijd, kwaliteitshandvest opleveren.

Een kopie van deze brief is aan de overige leden van de raad gezonden.

Burgemeester en wethouders van Roermond,
De secretaris,

De burgemeester,

mr. drs. J.J.Th.L. Geraedts

M.J.D. Donders – de Leest