MOTIE

Reg. nr. 20210923 3 M1

Naar aanleiding van agendapunt van de raad nr. 3: Begroting 2022 en de meerjarenramingen 2023-2025

De raad van de gemeente Soest in vergadering bijeen d.d. 11 november 2021

Onderwerp: betere telefonische bereikbaarheid gemeente

De Raad,

gehoord de beraadslaging,

Constaterende dat

- met het aannemen in 2019 van de begroting 2020 ook is besloten dat 60.000 wordt bezuinigd op frontoffice/ openstelling gemeentehuis;
- de gemeente Soest, als organisatie met meer dan 200 medewerkers nu slechts gedurende 8.30—12.30 via het Telefonisch Informatiepunt bereikbaar is;
- in de begroting 2022 staat; ”we streven naar een klantgerichte dienstverlening en professionele afhandeling van aanvragen”. En; “Daarom blijven we ons ontwikkelen aan de hand van nieuwe oplossingen die zich aandienen in onze snel veranderende wereld’ (blz. 19 Programmabegroting 2022-2025);
- in de begroting 2022 staat dat het een doel is te werken aan het bieden aan klanten van een optimaal toegankelijke en bereikbare dienstverlening;
- het in het licht van die doelen in de begroting essentieel is dat de gemeente zich opstelt als een organisatie waarmee in ieder geval gedurende gebruikelijke kantooruren telefonisch contact kan worden gelegd met een medewerker/medewerkster

Roept het college op

- Te werken aan een zodanige telefonische bereikbaarheid van de gemeentelijke organisatie dat tijdens de gebruikelijke kantooruren (9-17 uur) altijd met een medewerker/ medewerkster van de gemeente gesproken wordt (in plaats van een antwoordbandje),
- Te voorzien in een adequate opvolging van vragen en opmerkingen die tijdens het contact naar voren komen (dit kan ook inhouden dat verwezen wordt naar een bepaalde afdeling of medewerker),

- De raad voor 31 januari 2022 te informeren over de mate waarin het college aan deze oproep gehoor heeft gegeven.

en gaat over tot de orde van de dag.

CDA, LAS, BBS, POS, PvdA