



MOTIE 'MEER ZICHT OP DIENSTVERLENING'

Nummer: M21-195

De gemeenteraad van Hilversum, bijeen op 10 november 2021, gelezen het raadsvoorstel 'Begroting Hilversum 2022',

constateert dat:

- de wachttijden voor het maken van een afspraak bij de gemeentebalie sinds corona explosief zijn toegenomen, met soms maandenlange wachttijden als gevolg;
- de begroting geen indicatie over de kwaliteit van het dienstloket hanteert op basis van objectieve cijfers, zoals wachttijden aan de balie of voor het maken van een afspraak;
- dat de gemeente deze cijfers wel beschikbaar heeft, maar dat deze op dit moment niet op regelmatige basis met de raad gedeeld worden,

overweegt dat:

- de gemeentelijke balie één van de belangrijkste taken is waar onze inwoners regelmatig mee in aanraking komen;
- het niet tijdig kunnen verlengen of aanvragen van identificatie of andere diensten van de gemeente flinke consequenties kan hebben voor onze inwoner;
- het wenselijk is om met verhoogde inzet onze dienstverlening voor de inwoners te verbeteren;
- de raad hier in haar controlerende taak een rol heeft die nader opgepakt kan worden,

verzoekt het college om:

- op jaarlijkse basis een rapportage over de bereikbaarheid en wachttijden van het gemeenteloket aan de raad te verstrekken;
- in deze rapportage een overzicht van de huidige wacht- en doorlooptijden te verwerken, de ontwikkeling van deze tijden over het afgelopen jaar of twee jaar, alsmede een toelichting over deze cijfers en de laatste ontwikkelingen om deze te verbeteren;
- de eerste versie van deze rapportage zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen drie maanden aan de raad te verstrekken en ter advisering in de commissie te agenderen,

en gaat over tot de orde van de dag.

F.F. van Drooge
PvdA

M21/195	HvH	D66	VVD	GfL	CDA	CU	PvdA	SP	LH	HB	DH
V											
T											

Aangehouden CR