

Motie

Voerendaal, 8 november 2012

Onderwerp: Klantcontactcentrum 2015+

De Raad van de gemeente Voerendaal in vergadering bijeen d.d. 8 november 2012

Vindt het van belang dat:

- De herinrichting en verbetering van de dienstverlening aan klanten (burgers, verenigingen en ondernemers) op een zodanige manier gebeurt, dat dit in 2015 voldoet aan de landelijke doelstellingen, maar ook aan de lokale ambities op het gebied van de gemeentelijke dienstverlening;
- Vragen van inwoners, bedrijven en verenigingen consistent en tijdig beantwoord moeten worden;
- Het gemeentehuis daarom dagelijks (op werkdagen), optimaal bereikbaar moet zijn, zoals gebruikelijk bij normale kantooruren, van 09.00 tot 17.00 uur, inclusief 1 dag in de week tot 19.00 uur en de zaterdagochtend tot 12.00;

Overwegende dat:

- Klanten met betrekking tot vragen aan de gemeente weliswaar digitaal 24 uur per dag terecht kunnen;
- Klanten echter ook behoefte hebben aan persoonlijk contact en hiervoor niet dagelijks (op werkdagen) van 09.00 tot 17.00 uur terecht kunnen, omdat het gemeentehuis niet dagelijks op deze uren, voor de burgers geopend is;

Verzoekt de raad het college:

- In het kader van klantvriendelijkheid en toegankelijkheid, de huidige openingstijden van het gemeentehuis te verruimen, zodat de gemeente dagelijks (op werkdagen) optimaal bereikbaar is van 09.00 tot 17.00 uur, inclusief een avond in de week tot 19.00 uur; en de zaterdagochtend tot 12.00
- Deze nieuwe openingstijden te laten ingaan, vanaf de opening van het nieuwe gemeentehuis en dit na 1 jaar te evalueren;
- Bij een positieve uitkomst van deze evaluatie, de verruimde openingstijden, te handhaven.
- Dit alles budgetneutraal te doen, door middel van, bijvoorbeeld schuiven met roosters.

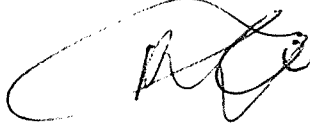
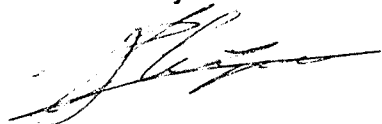
en gaan over tot de orde van de dag,

Democraten Voerendaal
P.P.J. Heijnen

Voerendaal Actief
R.J.H. Franssen

D66
T.A.M. Broekmans

AGTB (b.a.)



Aangenomen

m7