

SCHRIFTELIJKE VRAGEN AAN HET COLLEGE (artikel 41 RvO)

Datum indienen: 29 februari 2023

Naam vragensteller: Mathieu Maanders / PvdA Duiven

Vraag gericht aan: College

Onderwerp: Beperkte openingstijden gemeentehuis / Visie op dienstverlening 2022-2026

Het college wordt verzocht de volgende vraag/vragen zo spoedig mogelijk schriftelijk te beantwoorden:

1. Wat is de reden dat er voor gekozen is om het gemeentehuis beperkt open te stellen voor publiek voor het ophalen van documenten én het stellen van vragen aan de servicebalie?
2. Waarom is het gemeentehuis van Duiven (lees: de servicebalie) niet dagelijks geopend van bijvoorbeeld 08:30 tot 17:00 met één koopavond per week (Burgemeester Zevenaar heeft nog ruimere openingstijden én het gemeentehuis van Arnhem is zelfs op zaterdag geopend)?
3. Kan het college verduidelijken hoe de beperkte openingstijden én het daarbij staan voor een dichte deur met een bel waar niet op gereageerd wordt, bijdragen aan het welzijn van onze inwoners en het (herstel van) vertrouwen in de overheid?
4. Wij ontvangen geluiden van werkgroepen en stichtingen die in directe relatie staan met het College en/of de gemeenteraad genoodzaakt zijn om hun overleggen elders te beleggen (tegen forse kosten), omdat het gemeentehuis deze beperkte openingstijden hanteert. Kan het college verduidelijken hoe dit in relatie staat tot een dienstverlening vanuit servicegerichtheid?
5. De focus voor 2023 ligt op het krijgen van (structureel) inzicht van onder andere het kanaalgebruik van onze inwoners. Kan het college verduidelijken hoe zij inzicht krijgt in het kanaal "fysieke dienstverlening aan de servicebalie" met de geldende openingstijden?

Toelichting:

In de kennisgeving Visie op Dienstverlening 2022 – 2026 (201592433 – Z/22/102071 – 21 december 2022) staat onder andere:

- In de meerjarenbegroting is als doel genoemd: laagdrempelige en vlotte dienstverlening vanuit servicegerichtheid, via heldere communicatie en door het nakomen van afspraken. Het verbeteren van de dienstverlening is ook als speerpunt opgenomen in het coalitieakkoord, waarbij de intentie is uitgesproken om meer servicegericht, samen met inwoners en ondernemers, te komen tot passende oplossingen, op basis van een herijkte visie op dienstverlening waarbij het rode-loper-principe leidend is;
- De focus voor 2023 ligt op het krijgen van (structureel) inzicht in de trends, behoeften, wensen, eisen en (kanaal-)gebruik van onze inwoners, alsook in de resultaten van ingezette acties en verbetermaatregelen;
- Elk contact met de gemeente draagt bij aan het welzijn van onze inwoners, het vestigingsklimaat voor bedrijven en het (herstel van) vertrouwen in de overheid.

Ondertekening*Mathieu Maanders***Datum beantwoording:** 29 maart 2023**Antwoord college:**

1. Wat is de reden dat er voor gekozen is om het gemeentehuis beperkt open te stellen voor publiek voor het ophalen van documenten én het stellen van vragen aan de servicebalie?
Ten behoeve van de bezuinigingen 1Stroom hebben de colleges van Duiven en Westervoort en het AB van 1Stroom medio 2020 besloten tot beperking van de openstelling van de gemeentehuizen, als onderdeel van een pakket aan maatregelen / bezuinigingen.
2. Waarom is het gemeentehuis van Duiven (lees: de servicebalie) niet dagelijks geopend van bijvoorbeeld 08:30 tot 17:00 met één koopavond per week (Burgemeester Zevenaar heeft nog ruimere openingstijden én het gemeentehuis van Arnhem is zelfs op zaterdag geopend)?
Hierover is bij het besluit als genoemd onder 1 een kosten-baten-afweging gemaakt. De ervaring leert dat het voor de aantallen aanvragen en bezoekers niet nodig is om hele dagen geopend te zijn. Er zijn tijdens de reguliere openingstijden geen wachtrijen voor spontane bezoeken. En voor het aanvragen van producten en diensten wordt op afspraak gewerkt.
Verder worden er waar nodig ook buiten de reguliere openingstijden afspraken gemaakt met inwoners.
3. Kan het college verduidelijken hoe de beperkte openingstijden én het daarbij staan voor een dichte deur met een bel waar niet op gereageerd wordt, bijdragen aan het welzijn van onze inwoners en het (herstel van) vertrouwen in de overheid?
Het college onderkent dat de situatie niet optimaal is. Om deze te verbeteren is onlangs een intercomsysteem aangelegd dat binnenkort in gebruik genomen wordt. Hiermee wordt een bezoeker die aanbelt verbonden met het KCC en kan de bezoeker telefonisch worden geholpen. Ofwel door de vraag te beantwoorden ofwel door de collega op te roepen met wie de bezoeker een afspraak heeft. Verder wordt er binnen 1Stroom ingezet op bewustwording over gastvrijheid en het tijdig ontvangen van bezoekers met afspraak.
4. Wij ontvangen geluiden van werkgroepen en stichtingen die in directe relatie staan met het College en/of de gemeenteraad genooddaakt zijn om hun overleggen elders te beleggen (tegen forse kosten), omdat het gemeentehuis deze beperkte openingstijden hanteert. Kan het college verduidelijken hoe dit in relatie staat tot een dienstverlening vanuit servicegerichtheid?
Vergadervoorzieningen in het gemeentehuis zijn primair beschikbaar voor het bestuur van de gemeente en voor 1Stroom en daarnaast voor de externe werkgroepen en overlegvormen waarbij ten minste een van de deelnemers in dienst van 1Stroom en/of de gemeente is. Het vergaderen tijdens de middag- en avondsluiting is voor die groepen geen probleem omdat in elk geval een van de deelnemers ook buiten de reguliere openingstijden toegang heeft tot het gemeentehuis. In voorkomende gevallen worden er specifieke afspraken gemaakt om de toegang tot het gemeentehuis te borgen.

5. De focus voor 2023 ligt op het krijgen van (structureel) inzicht van onder andere het kanaalgebruik van onze inwoners. Kan het college verduidelijken hoe zij inzicht krijgt in het kanaal "fysieke dienstverlening aan de servicebalie" met de geldende openingstijden?

In 2023 zal op verschillende momenten en verschillende manieren contact met inwoners en verschillende doelgroepen worden gelegd om hun wensen en behoeften bij de gemeentelijke dienstverlening boven tafel te krijgen. Zo is tijdens de afgelopen Provinciale Staten- en Waterschapsverkiezingen onder de bezoekers die op het gemeentehuis hun stem hebben uitgebracht een enquête gehouden naar de gastvrijheid van de gemeente. Daar konden mensen ook hun wensen kwijt ten aanzien van de openingstijden.

De resultaten worden meegenomen bij de uitkomsten van alle onderzoeken die in 2023 worden gedaan naar de dienstverlening van de gemeente, op basis waarvan verbetervoorstellen zullen worden gedaan. Indien de beperkte openingstijden als een belangrijk verbeterpunt naar voren komen, dan wordt dit daarin meegenomen.

Overigens vindt er op 9 mei a.s. voor de gemeenteraden van Duiven en Westervoort een gezamenlijke raadsbijeenkomst plaats, waarin de raden worden meegenomen in de uitwerking van de Visie op dienstverlening. Dan is er ook ruimte om ideeën ter verbetering van de gemeentelijke dienstverlening naar voren te brengen.

Hoogachtend,
College burgemeester en wethouders Duiven,

mr.drs. R.J. (Rutger) den Haan
secretaris

mr. H.B. (Huub) Hieltjes
burgemeester

