

Heerlen

Mevrouw P.S.G.M. Vaessen - Stollman,
Alhier

Heerlen, 6 juni 2023

Registratienummer:
BWV-23002550

Onderwerp
Beantwoording vragen ex. art. 33 RvO.

Geachte mevrouw Vaessen – Stollman,

Naar aanleiding van uw vragen d.d. 8 mei 2023 inzake Beantwoording vragen van P.S.G.M. Vaessen- Stollman (CDA) inzake zaterdagopen-stelling publieksbalies gemeentehuis delen wij u het volgende mede.

Vraag 1

Is het college het met de fractie van het CDA eens om in de huidige tijd van digitalisering dat onpersoonlijk en afstand schept juist toenadering tot de inwoners van Heerlen te creëren en uit coulance, serviceverlening en bereikbaarheid de openstelling van de publieksbalies uit te breiden naar de zaterdagochtend?

Antwoord

Jaarlijks bezoeken ongeveer 80.000 personen onze publiekshal. De digitale dienstverlening gaat echter een steeds grotere rol spelen. We streven ernaar om waar mogelijk digitale diensten aan te bieden. Echter, we erkennen ook dat er situaties zijn waarin persoonlijk contact en fysieke dienstverlening aan de balie noodzakelijk zijn. We streven ernaar om de menselijke maat te hanteren en iedere burger de mogelijkheid te geven om bijvoorbeeld persoonlijk een verhuizing door te geven, bijvoorbeeld wanneer digitale vaardigheden een belemmering vormen. In lijn met het coalitieakkoord zal er onderzoek worden gedaan naar de behoeften van de burger met betrekking tot de uitbreiding van de dienstverlening aan de balie. Dit onderzoek zal later dit jaar worden opgestart. Het doel van het onderzoek is om een zorgvuldige afweging te maken en niet alleen te kijken naar de openstelling op zaterdagochtend. We zullen ook specifiek kijken naar welke doelgroepen en welke dienstverlening behoefte hebben aan bijvoorbeeld een zaterdagopenstelling. Het onderzoek zal ook bepalen of er daadwerkelijk behoefte is aan een zaterdagopenstelling of dat er wellicht meer vraag is naar avondopenstellingen. Daarnaast moeten we rekening houden met derde partijen waarvan onze dienstverlening afhankelijk is, zoals de beschikbaarheid van computersystemen.

Wij zijn ons bewust van de waarde van een goede dienstverlening aan de inwoners van Heerlen en zullen de uitkomsten van het onderzoek zorgvuldig bestuderen. We streven ernaar om de dienstverlening continu te verbeteren en tegemoet te komen aan de behoeften van onze inwoners. We houden de raad op de hoogte van de voortgang en eventuele besluiten die genomen worden op basis van het onderzoek.

Vraag 2

Is het college bereid om bij de ingebruikname van het nieuwe gemeentehuis tevens te starten met het experiment 'openstelling van de publieksbalies' zoals in het coalitieakkoord staat vermeld? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Nee, dit is niet mogelijk. In 2025 is er ruimte vrijgemaakt in de begroting om het experiment financieel mogelijk te maken. Onder meer zal de personele bezetting hierop ingericht moeten worden.

Vraag 3

Indien het antwoord op vraag 2 nee is, hoe en wanneer gaat u dan uitvoering geven aan de betreffende afspraak zoals vermeld in het coalitieakkoord?

Antwoord

Gezien het feit dat het experiment pas in 2025 financiële ruimte heeft binnen de begroting, zullen wij op dat moment pas uitvoering kunnen geven aan de betreffende afspraak zoals vermeld in het coalitieakkoord. Er zal op een geschikt moment gestart worden met het experiment van de openstelling van de publieksbalies, waarbij de behoeften van de burgers en de beschikbare middelen zorgvuldig worden afgewogen.

De dienstverlening verbeteren is een continu proces en wij zullen tot aan het experiment met volgende zaken bezig zijn. Allereerst zullen we administratieve procedures vereenvoudigen en stroomlijnen, zodat burgers sneller en efficiënter geholpen worden. Daarnaast investeren we in een uitgebreid online dienstenaanbod, waardoor burgers verschillende zaken gemakkelijk online kunnen afhandelen. Om de klantenservice te verbeteren, zetten we in op trainingen voor het personeel van Burgerzaken, waarbij zij klantgerichte communicatievaardigheden kunnen ontwikkelen en een vriendelijke en behulpzame service aan de balie kunnen bieden.

In 2024 introduceren we ook beeldbellen als extra communicatiemiddel om burgers op afstand te ondersteunen. Daarnaast hebben we een samenwerking met studenten van Zuyd Hogeschool opgezet om te onderzoeken hoe we de zaterdagopenstelling kunnen realiseren en de dienstverlening kunnen uitbreiden naar die dag. We zijn ons ervan bewust dat het werven van nieuwe medewerkers een uitdaging kan zijn vanwege de krappe arbeidsmarkt, maar we zullen ons uiterste best doen om geschikte kandidaten aan te trekken.

Tijdens de paspoortpiek in 2024 nemen we ook maatregelen om wachttijden te verminderen en de klantbeleving tijdens het wachten te verbeteren, met als doel de tevredenheid van burgers te vergroten. Daarnaast streven we naar een cultuur van continue verbetering, waarbij we actief feedback van burgers gebruiken om processen en dienstverlening te optimaliseren, in nauwe samenwerking met studenten van Zuyd Hogeschool.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Heerlen,

de secretaris,
drs. V.N. Gosselink-Van Dijk

De burgemeester,
drs. R. Wever