

Motie

Enige kaders voor Dienstverlening

Deze motie hoort bij raadsvoorstel Verhuizen & krediet aankoop en verbouwing en wordt in de raadsvergadering van dinsdag 5 november 2024 voorgesteld door:

Alexander van Holstein
CDA

Joris van de Loo
VVD

Hennie de Leest
De Gewone Man

Wij zijn van deze partijen:



Wij stellen het volgende vast:

- De gemeente Oirschot is voor haar inwoners, bedrijven en instellingen een belangrijke ingang tot de overheid.
- Het kantoorpand wat de gemeente op het oog heeft dient nog geschikt gemaakt te worden voor de bestemming als gemeentehuis waaronder de realisatie van een publieksfunctie.
- In de concept begroting staat dat de tijdshorizon van de Oirschotse visie op dienstverlening 2020-2022 verlopen is.

We hebben nagedacht over en houden rekening met de volgende zaken:

- Er voor de dienstverlening aan onze inwoners en bedrijven geen actuele kaders beschikbaar zijn op basis waarvan het ontwerp en inrichting van de publieksfunctie eigentijds kan worden vormgegeven.
- Juist de komende maanden er een unieke kans is om een passend ontwerp te laten maken voor de publieksfunctie van het nieuwe gemeentehuis.
- Eigentijdse publieksdienstverlening uitgaat van een 'menselijke' bejegening van klanten, empathische, deskundige dienstverleners die het klantprobleem echt willen oplossen.
- Inwoners verschillen steeds meer in hun kanaalvoorkeuren en (digitale) vaardigheden. De keuze van de inwoner bepaald op welke wijze deze digitaal, telefonisch, of aan de balie de gemeente benaderd. Inwoners gebruiken steeds meer kanalen door en naast elkaar.
- Recent ingerichte gemeentehuizen werken met vrijstaande klanttafels met meerdere zitplaatsen. En tevens voorzien in voldoende spreekkamers direct grenzend aan de publieksruimte

We vinden:

- Dat de raad van de gemeente Oirschot voorafgaand aan de opdrachtverstrekking tot ontwerp van de te realiseren publieksfunctie kaders ten aanzien van de Dienstverlening moet afgeven.

Deze motie is:

Aangenomen | Verworpen | Stemmen staken | Ingetrokken | Aangehouden

Aantal stemmen voor:

Aantal stemmen tegen:

Handtekening griffier:

Oirschot

We verzoeken het college om vooruitlopend op de herziening van Oirschotse Visie op dienstverlening de volgende uitgangspunten mee te nemen bij de inrichting van het kantoorpand Rabobank voor de publieksfunctie van gemeentelijke organisatie:

-De gemeentelijke dienstverlening zodanig in te richten dat onze inwoners zich welkom voelen en gewaardeerd voelen.

-De dienstverleningskanalen zodanig in te richten dat onze inwoner bepaalt of hij digitaal, telefonisch of aan de balie geholpen kan worden. Dit kan door onze servicekanalen gelijkwaardig te positioneren en te laten aansluiten.

-Dienstverlening in te richten met oog voor de toegankelijkheid waardoor alle inwonersgroepen zich welkom en veilig voelen waarbij de publieksfunctie van het gemeentehuis een gastvrije omgeving is die openheid en transparantie uitstraalt.

Deze motie is:

Aangenomen | Verworpen | Stemmen staken | Ingetrokken | Aangehouden

Aantal stemmen voor:

Aantal stemmen tegen:

Handtekening griffier:

Oirschot