

## **VERZOEK OM INLICHTINGEN**

**Datum** 13 januari 2018

**Namens fractie** VLP

**Indiener** Bert van den Beucken

**Vraag & antwoord** Door de recente feestdagen is de maandagavond openstelling van het gemeentehuis 2x komen te vervallen. Maandag 8 januari is er ivm een teamvergadering wederom voor gekozen de balie te sluiten.

De fractie van de VLP wil graag weten waarom juist voor deze (ongelukkige) dag/datum is gekozen en niet voor een andere avond? Wij vinden dit niet erg service gericht.

### Antwoord

Allereerst willen we opmerken dat we de vraag begrijpen en klantgerichtheid en dienstverlening hoog bij ons in het vaandel staat. We nemen het signaal dat is afgegeven serieus.

Onze teamoverleggen worden tijdens de werktijden van de Frontoffice ingepland. Dit doen we omdat de dames nooit allemaal gelijktijdig aanwezig zijn en omdat zij in een rooster werken. Werkoverleg buiten de werktijden organiseren kost dan onevenredig veel productieve uren en efficiency. Een keer per maand plannen we een overleg op maandagavond omdat het een dag is wanneer iedereen aanwezig kan en moet zijn. Ons teamoverleg is een belangrijk onderdeel van de werkprocessen aan de Frontoffice. Dit is het enig moment dat we kunnen sparren, bespreken en goed afstemmen.

Incidenteel is er noodzaak om een langer overleg te plannen. Maandag 8 januari was zo'n moment. Ook wij waren bewust ervan dat we twee maandagavonden niet open waren. Voor de planning van het overleg hebben we op 3 januari het aantal geplande afspraken gecontroleerd en op dat moment stond er slechts één afspraak voor de avondopenstelling van 8 januari gepland. Daarom is er voor gekozen om het overleg door te laten gaan. Die ene afspraak hebben we gewoon door laten gaan en de klant is ook gewoon op het moment dat hij het gepland had geholpen. Bovendien zijn we vanaf 18.00 uur bereikbaar geweest voor de klanten die gepland hadden op die avond hun reisdocumenten af te halen.

Mochten er nog vragen zijn over de wijze van plannen en organiseren aan de balie dan willen we dat graag toelichten.

**Portefeuillehouder\*** Petra Dassen

**Afhandeling\*** 19 januari 2018