Motie: Klantgerichte dienstverlening: gemeente in gemeenschap

Een blik terug op de afgelopen twee jaar.
De veranderingen op gebied van Burgerzaken zijn ingrijpend. Het aantal complexe vragen (m.b.t. Huwelijken van mensen met vreemde nationaliteiten, het toepassen van Internationale Privaatrecht op namen, inschrijvingen en Naturalisaties. Dit zijn slechts een paar voorbeelden.) neemt toe waarbij onze vakspecialisten steeds meer in gesprek zijn met inwoners. Ook de digitalisering van onze producten neemt toe. Adreswijzigingen, voornemen huwelijk en vele andere zaken kunnen digitaal geregeld worden. De wereld en onze klanten veranderen en wij zijn aan de slag gegaan met de vraag: Wat betekent dit voor ons?
Dit vraagt om een andere aanpak met een verhoogde kennis, kunde, competenties en organisatie.

Wat hebben we gedaan met de ontwikkeling van het team Klantenbalie?
Het afgelopen anderhalf jaar zijn we intensief bezig geweest om de kennis kunde en vaardigheden van de medewerkers te verhogen. Er is ingezet op training en ontwikkeling van iedere medewerker van de Klantenbalie. Het volgen van opleidingen, deelnamen aan bijeenkomsten en workshops, en ontplooien van competenties zijn de rode draad in dit plan.
We benutten de talenten die we in huis hebben en behouden de al aanwezige kennis en ervaring. Dit proces werpt al vruchten op, echter hebben nog een weg om te gaan. Komend jaar zetten we in op het stroomlijnen van processen en het eigen maken van de nieuwe rollen.

Wat doen we al op gebied van dienstverlening?
We werken op afspraak zodat mensen persoonlijk en professioneel geholpen worden.
Voor minder valide personen is er de mogelijkheid om thuis een reisdocument aanvraag te doen. Wij gaan naar de mensen toe voor de aanvraag, en wij leveren ook het document thuis af.
Wij denken mee met onze klanten en handelen waar mogelijk zaken per telefoon, post of mail af zodat ze niet onnodig naar het gemeentehuis hoeven te komen.

Daarnaast zijn een klein aantal zaken waarvoor mensen naar het gemeentehuis komen en meestal is dit niet noodzakelijk. Denk aan het afgeven van stukken voor collega's, het ophalen van een brievenbus sticker of een GPK (gehandicaptenparkeerkaart).
Hier bieden wij zo veel mogelijk alternatieven aan zodat klanten wel geholpen worden zonder (overbodig) naar het gemeentehuis te komen. We zijn continu alert erop om het contact met ons als gemeente zo laagdrempelig mogelijk te houden en zelfs te verbeteren.

Dienstverlening op andere locaties (Beesel en Offenbeek)
Burgers zijn gevraagd over hun behoefte en beleving t.o.v. onze dienstverlening.
Onze stagiaire, Esmee (Facilitaire Management) heeft een onderzoek gedaan naar de beleving en behoefte van onze bezoekers. Haar onderzoek is vanaf maart deels beperkt door de Coronacrises maar het resultaat geeft wel een beeld van de beleving van mensen. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de burgers tevreden zijn over onze bereikbaarheid en dienstverlening.

Corona

- Vanwege de Corona is er nu geen mogelijkheid om te piloten op andere locaties. De fysieke druk op deze locaties en preventieve maatregelen is te groot om nu verantwoord op andere locaties te gaan zitten.
- Corona betekent iets voor onze huidige dienstverlening. We zien dat burgers al bewuster omgaan met hun bezoeken. Bovendien vergt het vanuit gezondheidsperspectief extra maatregelen van onze kant waardoor de dienstverlening gaat schuiven.

Wat betekent dit alles voor de oproep in de motie?
We onderstrepen de oproep om mogelijkheden van dienstverlening zo dicht mogelijk naar de burger te brengen en in te springen op kansen die zich hierin voordoen. Onze dienstverlening is hiermee flexibel en we voelen het als een verantwoordelijkheid hier continu naar op zoek te blijven. Bovendien blijkt ook uit het onderzoek van onze stagiair dat burgers tevreden zijn met de wijze waarop dit hebben ingevuld.
Gevoegd bij de gevolgen van Corona en de impact die dit heeft voor kwetsbare burgers en onze dienstverlening zien we nu geen mogelijkheden om de dienstverlening op locatie, anders dan middels huisbezoeken, verder uit te breiden. Zodra de gevolgen van Corona achterwege zijn gaan we hier uiteraard opnieuw naar op zoek en zullen wij u hierover informeren via de Beraps.