Gemeente Hilversum Bereikbaar!!

Artikel 41 vragen Leefbaar Hilversum

Overwegende dat de gemeente er voor de bewoners moet zijn en overwegende dat we vinden dat dit op een laagdrempelige en klantvriendelijke manier zou moeten worden uitgevoerd hebben we toch de volgende vragen.

Leefbaar Hilversum gelooft in een toegankelijke gemeente die laagdrempelig te bereiken is. Ook geloven wij in een gemeente die inzichtelijk is voor de bewoners en ondernemers zodat men weet bij wie zij moeten zijn, transparantie, overzicht en inzicht is hiervoor cruciaal.

Vraag 1 Bereikbaarheid

1A: Waarom heeft u de telefonische bereikbaarheid verkleind? Op de site staat het volgende te lezen.

"We zijn tijdelijk telefonisch bereikbaar van 8.30-13.00 uur. Heeft u een vraag die niet kan wachten? Op werkdagen zijn we tot 17 uur bereikbaar via onze social media kanalen. We hopen op uw begrip"

1B: Moet bereikbaarheid via social media niet aanvullend zijn dan in plaats van? En hoe kan het dat je wel op de andere tijdstippen via social media bereikbaar bent maar niet telefonisch?

1C Wat is de reden van deze ingekorte bereikbaarheid?

1D Zou het handig zijn als er toch een 24uurs telefonische bereikbaarheid zou zijn van de gemeente? Gelet op meldingen, calamiteiten, wisselende diensten van bewoners? Veel mensen zijn ook overdag gewoon aan het werk en kunnen dan ook niet altijd bellen?

1E De beltijden komen ook niet overeen bij de verschillende afdelingen. Sociaal Plein 9.00-13.00 uur en Stadskantoor 8.30-13.30 uur.

1F Waarom staat er bij het raadhuis alleen een adres en geen telefoonnummer? Waarom is het raadhuis zelf niet telefonisch bereikbaar. Als hier alleen het bestuur zit, waarom is het bestuur dan niet telefonisch bereikbaar?

1G Waarom is er geen 24/7 bereikbaarheid van het sociaal plein. We weten allemaal dat de meeste crisis situaties zich in de middag, avond, weekenden en vakanties afspelen, maar dan is er geen ondersteuning vanuit het sociaal plein?

Vraag 2 Wachttijden telefonisch en afdeling burgerzaken om een afspraak te krijgen

2A Vind u het wenselijk dat een beller naar de gemeente Hilversum burgerzaken minimaal 10 minuten moet wachten totdat een medewerker een burger te woord staat?

2B Vind u het wenselijk dat mensen geregeld 1 tot 1,5 maand moeten wachten voor ze een afspraak kunnen maken?

2C Bent u hiervan op de hoogte?

2D Ben u het met ons eens dat hierin verandering moet komen? Zo ja, wat gaat u hieraan doen?

Vraag 3 Klantvriendelijkheid en inzichtelijkheid

3A Vind u het belangrijk dat de bewoners klantvriendelijk worden geholpen?

3B Wat verstaat u onder klantvriendelijk?

3C Wordt het personeel die als eerste de klant spreekt hier ook op aangenomen?

3D Zou het van transparantie getuigen om de verschillende afdelingen en taken inzichtelijk te maken? Op deze wijze kunnen ook bewoners kijken bij wie ze waarvoor moeten wezen en zijn ze niet alleen afhankelijk van de bereidheid van de telefoniste of ze wel of niet bij de juiste afdeling en personen uit komen.

3E Bent u bereidt een pagina toe te voegen op de site waarin overzichtelijk alle afdelingen staan en wat in het kort de taken zijn van die afdeling met eventueel aparte telefoonnummers waar dit kan. Een soort mind map met een helder overzicht waarin staat wat men precies van de gemeente kan verwachten.

3F Op de hoofdpagina staan 3 categorieën benoemd van Inwoner, Ondernemer en Bestuur. Op de contact pagina zijn de categorieën genoemd van Stadskantoor publiekszaken, Sociaal plein en het Raadhuis. Deze stroken dus niet echt met elkaar.

Vraag 4 Wie krijgt de burger aan de lijn?

4A Hoe werkt het praktisch maakt de gemeente gebruik van een call center, is dit regionaal of landelijk? Wie krijgt de bewoner aan de lijn?

4B Wat is de meerwaarde van het bellen via 14035? En hoe wordt dit ervaren door de mensen die bellen?

4C Wat is het niveau van de medewerkers van de gemeente en over welke kennis en expertise beschikken zij om op de juiste manier door te verwijzen naar de juiste betreffende adeling?

4D Kunnen bepaalde afdelingen afzonderlijk worden gebeld? Zo nee waarom niet?

Vraag 5 Bezetting

5A Is er genoeg personeel bij de afdeling bereikbaarheid?

5B Zo nee, hoe komt dit en welke stappen worden hiervoor ondernomen?

We zien uw antwoorden graag binnenkort tegemoet,

Met vriendelijke groeten,

Mirjam Kooloos

Fractievoorzitter **Leefbaar Hilversum**

Voor vragen kunt u contact opnemen met commissielid **mevrouw van Oostveen 06-30266520**