gemeente Rheden

Antwoord op schriftelijke vragen fractie VVD over de servicebalie

Datum vraag: 2-8-2019
Indiener: Rob Koekkoek
Nummer: S19/140
Datum antwoord: 7 augustus 2019

Aanleiding:
In week 29 werd ik in gesprek met een der baliemedewerkers geattendeerd op het voornemen dat de servicebalie alleen nog op afspraak is te benaderen. Via Rheden Nieuws vernam ik daarna dat vanaf 2 september inwoners alleen nog op afspraak bij de gemeente terecht kunnen.

In de Collegeagenda hoofdstuk 3 (blz. 41) staat:

> " 2018-2022 We ontwikkelen een vernieuwde visie op dienstverlening met daarbij aandacht voor maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. In 2019 tot 2020 voeren we uit en in 2022 evalueren we."

Een en ander leidt dit tot de volgende vragen:

1. **Is er invulling gegeven aan het gestelde in de Collegeagenda c.q. is een (nieuwe) visie op dienstverlening opgesteld?**
    a. **Zo ja , op welke wijze is de raad geïnformeerd en of geconsulteerd?**

Antwoord:
Nee er is nog geen nieuwe visie op dienstverlening opgesteld (zie realisatiedocument Samen meer Service, raadvergadering 25-6-2019).

2. **Klopt het dat vanaf 2 september 2019 de servicebalie uitsluitend nog op afspraak is te benaderen?**

Zo ja, dan de volgende vragen:

Antwoord:
Nee dat is onjuist. De servicebalie /receptie werkt niet op afspraak en gaat ook niet op afspraak werken. De servicebalie medewerker is de gastvrouw voor alle binnenkomende bezoekers in De Steeg. Inwoners kunnen gewoon nog steeds terecht bij de receptie voor het afhalen van documenten en formulieren, het melden voor een afspraak in het gemeentehuis, beantwoording van algemene vragen..

In 2015 is de gemeente gestart met het volledig op afspraak werken. Een werkwijze die bij meerdere gemeenten naar tevredenheid wordt gehanteerd. De vakafdelingen Sociaal Meldpunt en Burgerzaken zijn de laatste die op deze werkwijze aansluiten. Vanaf 2 september 2019 werken alle vakspecialistische teams op afspraak.
Het College heeft in juli akkoord gegeven. Het stuk staat ter kennisname op de agenda van de raad (24 september 2019).

Betekent dat dan dat als een inwoner binnenloopt zonder afspraak voor een vraag, die inwoner niet zal worden geholpen?

Antwoord:

Algemene vragen beantwoordt de medewerker van de servicebalie /receptie direct. Is er een vakspecialist nodig voor de beantwoording of behandeling van een vraag, dan volgt een afspraak.

3. Betekent dat dan dat als een inwoner binnenloopt zonder afspraak voor het ophalen van een formulier, afvalzak voor plastic en of Green Bag, die inwoner niet zal worden geholpen?

Antwoord:
Nee dat is onjuist. Voor het ophalen van een formulier of afvalzak kan de inwoner nog steeds zonder afspraak terecht bij de servicebalie / receptie.

4. Op welke wijze zijn onze inwoners betrokken bij het besluit om tot een dergelijke openstelling over te gaan?

Antwoord:
Uit klanttevredenheidsonderzoek is gebleken dat inwoners de behoefte hebben om ook aan het einde van de middag en avond hun zaken vlot op afspraak te regelen.
Zowel de inwoner als de medewerker van de gemeente komen voorbereid (met de noodzakelijk documenten) naar een afspraak. We kunnen inwoners in één keer goed helpen. Dat scheelt veel tijd.

5. Op welke wijze draagt deze werkwijze bij aan de ambitie een inwoner vriendelijke gemeente te zijn?

Antwoord:
Met een afspraak is de wachttijd kort en de dienstverlening efficiënt, professioneler en klantgerichter. De receptie medewerker is de gastvrouw voor alle binnenkomende bezoekers in De Steeg.

6. Welk(e) Global Goal(s) wordt (worden) met deze maatregel bereikt en of ondersteund?

Antwoord:
Global Goal 16: vrede, veiligheid en sterke publieke diensten.
Deze en de andere maatregelen in het B en W-voorstel dragen bij aan onze klantgerichtheid. Daarnaast zijn het maatregelen om de bedrijfsvoering op orde te krijgen.

Inleiding:
De ervaring van een bezoek aan de servicebalie ter verkrijging van een formulier wil ik u niet onthouden:
Als gewoon liep ik naar de aanmeldzuil, en drukte op 'geen afspraak', kreeg een bonnetje en liep door naar de wachtruimte. Een medewerker die achter de balie zat, verwees mij echter uiterst vriendelijk terug naar de receptie bij de ingang. Daar kreeg ik te horen dat ik mij kon vervoegen bij de servicebalie, ik vermoed dat er daarbij een administratieve handeling is verricht. Daar weer aangekomen kon ik het gewenste formulier verkrijgen.
Ik kreeg bij deze handelswijze het gevoel in de wereld van Toonder te zijn terecht gekomen, een wereld in de orde van "Bommel, je bent gearresteerd! Wat is je naam?". Maar goed, in ieder geval leidt deze ervaring tot de volgende vraag:

7. Kunt u bevestigen dat deze handelswijze bijdraagt aan efficiënt werken?

Antwoord:
De servicebalie/receptie kan u inderdaad zonder afspraak helpen aan diverse formulieren.
Als u 'geen afspraak' aangeeft op de zuil, dan wordt u via het ontvangen bonnetje en de schermen in de hal automatisch verzocht om naar de receptie te komen. In uw voorbeeld was er ook nog een vriendelijke baliemedewerker van Burgerzaken die u erop wees dat de receptie u verder kon helpen. Met deze handelswijze proberen we u gastvrij en efficiënt te helpen.