

GEMEENTE SCHERPENZEEL

MEMO

2019-08

datum : 5 februari 2019

aan : de Raad

van : het college van burgemeester en wethouders

onderwerp : Beëindiging inloopspreekuren Het Foort

bijlage(n) : -

Inleiding

Sinds enkele jaren is er op werkdagen in de ochtend van 9:00-12:30 uur een klantmanager Wmo, Participatie of Jeugd aanwezig op Het Foort. Het gaat hier om een inloopspreekuur, in eerste instantie bedoeld voor laagdrempelig contact met nieuwe cliënten.

Beëindiging spreekuur Het Foort

Het inloopspreekuur met klantmanagers op Het Foort stopt per 1 maart 2019. Hiervoor zijn verschillende redenen.

- De veiligheid van de klantmanagers is in het geding

Uit een risico-inventarisatie onderzoek (RI&E) naar veiligheid en arbeidsomstandigheden (februari 2018), blijkt dat de veiligheid voor de medewerkers onvoldoende geborgd is in de ruimte op Het Foort. De medewerkers kunnen te maken krijgen met intimidatie en geweld en zijn onvoldoende afgeschermd door een fysieke barrière. Om dit op te lossen zou er een verbouwing moeten plaatsvinden van de ruimte. Een andere mogelijkheid zou kunnen zijn dat er met twee personen gewerkt wordt. Aan beide oplossingen zijn aanzienlijke extra kosten verbonden.

- Inwoners maken minimaal gebruik van de inloopspreekuren van klantmanagers

Er komen dagelijks zo'n 2 a 3 inwoners. Soms komt er ook niemand. Dit gebruik staat niet in verhouding met de tijdsinvestering van de klantmanagers. In eerste instantie is het inloopspreekuur opgezet voor nieuwe inloop van inwoners die contact zoeken met een klantmanager. In de praktijk is er weinig nieuwe inloop. Er komen met name bestaande klanten met vragen of klanten komen voor het afgeven van formulieren of bonnetjes.

- Inzet klantmanagers wordt efficiënter

Klantmanagers zijn in Het Foort minder in staat om hun werkzaamheden te verrichten. Hiervoor zijn diverse redenen. Het gaat om een eenvoudige werkplek waar verschillende voorzieningen missen waardoor niet al het werk naar behoren kan worden verricht. In het gemeentehuis is een receptie die laagdrempelige vragen kan afvangen voor klantmanagers. Deze eerste schifting in contact mist op Het Foort, waardoor inwoners met allerlei vragen bij klantmanagers komen. Zo kan een specialist Wmo geconfronteerd worden met vragen die bedoeld zijn voor de klantmanager jeugd. Daar is de inwoner niet bij gebaat. Maar het komt ook voor dat vragen worden gesteld over de gemeentelijke afvalregeling en komen sommige inwoners simpelweg voor een praatje. Met de stopzetting van het werken in Het Foort wordt bovendien tijdswinst gemaakt vanwege het wegvallen van reistijd en dubbele opstart van de werkzaamheden.

Contact blijft laagdrempelig

Om de dienstverlening naar de inwoners zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de keukentafelgesprekken. Dit betekent dat klantmanagers op huisbezoek gaan bij de inwoner. We willen als gemeentelijke organisatie meer inzetten op de keukentafelgesprekken om zo dicht bij de burger te staan. Door meer en duidelijker te communiceren over de inhoud en de bedoeling van de keukentafelgesprekken, kan dit de inloopsprekken ondervangen.

Bestaande klanten komen vaak hun bonnen en formulieren afgeven op Het Foort. Wanneer de inloopsprekken stopgezet worden, kunnen ze zaken afleveren op het gemeentehuis of in de brievenbus bij het gemeentehuis doen. Ook zal de brievenbus bij Het Foort sowieso tot medio 2020 in gebruik zijn. Inwoners kunnen ook te allen tijden telefonisch contact opnemen met de klantmanagers voor hun vragen.

Communicatie

Vanaf februari wordt met inwoners gecommuniceerd over het verdwijnen van het inloopsprek uur in Het Foort. Deze communicatie zal zowel breed worden ingezet richting alle inwoners van de gemeente, als specifiek richting regelmatige bezoekers van het inloopsprek uur.