

Dienstverlening

Dienstverlening, klantvriendelijkheid en service zijn uitgangspunten op basis waarvan gemeente Moerdijk haar inwoners, bedrijven en instellingen tegemoet treedt.

Om de dienstverlening naar burgers nog verder te kunnen verbeteren is een korte enquête gehouden onder het burgerpanel van deze gemeente. 261 panelleden hebben de enquête ingevuld.

Telefonische bereikbaarheid van vak-afdelingen

Een op de negen bewoners kan zich vinden in het voorstel dat vak-afdelingen alleen van 9.00 – 11.00 uur telefonisch bereikbaar zouden zijn voor burgers. Het overgrote deel is echter voorstander van een ruimere telefonische bereikbaarheid van deze afdelingen, waarbij een groot deel een voorkeur heeft voor de hele ochtend en de anderen van mening zijn dat vak-afdelingen gewoon de hele dag telefonisch bereikbaar moeten zijn.

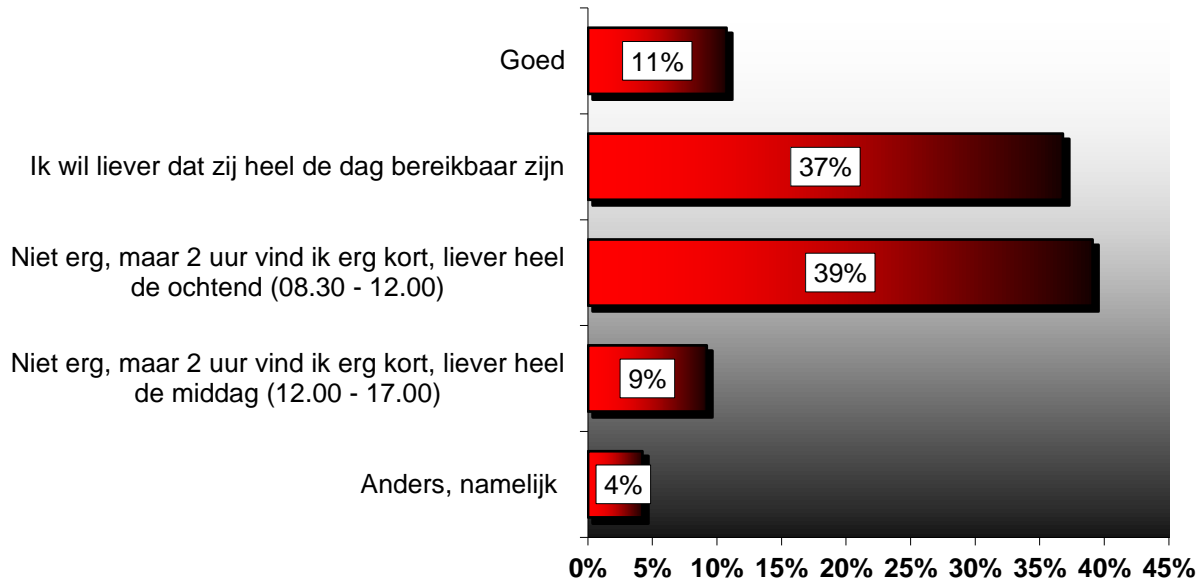
Op afspraak werken

De gemeente biedt burgers nu al de gelegenheid om een afspraak te maken voor een afspraak op het stadskantoor. Als de gemeente alleen maar op afspraak zou gaan werken, dan is een kleine meerderheid van de burgers daar niet voor. De anderen zijn daar wel voor, onder voorwaarde dat men altijd de mogelijkheid heeft om op dezelfde dag of binnen enkele dagen terecht te kunnen.

De antwoorden op deze twee vragen staan op de volgende bladzijden. De aanvullingen en goede raad die panelleden hebben gegeven, staan daar ook bij.

De komende maand wordt bekeken wat de gemeente gaat doen met de antwoorden en suggesties van bewoners.

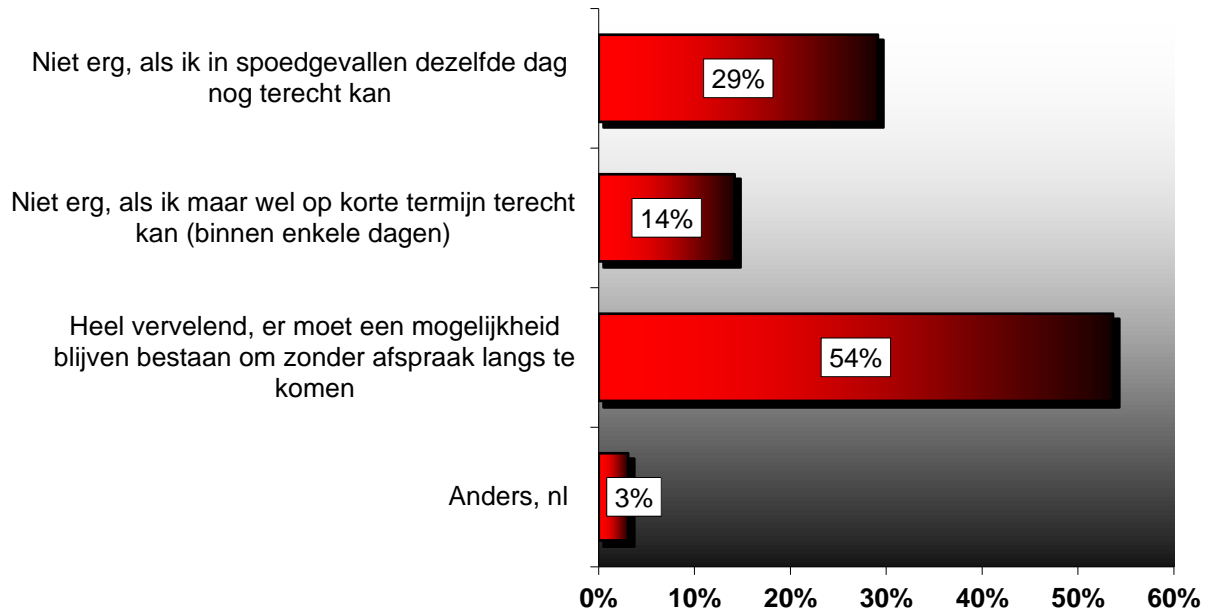
Vraag 1: Hoe zou u het vinden als de vak-afdelingen van de gemeente voortaan alleen nog tijdens het telefonisch spreekuur (van 9.00 tot 11.00 uur) te bereiken zijn?



Toelichting bij anders:

- 8.30 - 13.00 uur. Dan kunnen mensen op hun werk in de pauze bellen.
- Als er alleen maar een telefonisch spreekuur is vind ik dat niet goed. Ik wil ook de mogelijkheid houden om ook van mens tot mens in gesprek te gaan.
- Vragen via mail en of afspraak maken om terug te worden gebeld.
- Ik vind alleen telefonische bereikbaarheid niet juist. Bovendien is een tijd van 2 uur (als dit toch doorgaat) bepaald niet klantvriendelijk.
- Niet erg, maar misschien is s'avonds een uur of 2 ook een optie (bijvoorbeeld op donderdagavond). Dit in verband met de werkenden onder ons.
- Voor mensen die een vraag beantwoord willen hebben, lijkt het mij aannemelijker dat zij teruggebeld willen worden op een bepaalde dag c.q. tijdstip. Bij ING-bank heb ik dit regelmatig meegemaakt, werkt voor mij - als buitenshuis werkende - prima.
- De klant moet contact kunnen opnemen wanneer hem of haar dat uitkomt, veel mensen werken en kunnen dan niet bellen wellicht de optie wanneer der klant het wil vraag het hem (à la cart).
- Ik zou dat prima vinden, als ze dan ook inderdaad bereikbaar zijn. Het komt regelmatig voor dat ik iemand probeer te bereiken, die dan niet aanwezig is.
- Een melding via e-mail vind ik zeker zo efficiënt.
- Het zou prettig zijn dat je een telefonische afspraak kan inplannen, of dat nu in de ochtend of de middag is.
- Mijn voorkeur gaat uit naar een telefonische afspraak maken op tijd dat zowel medewerker als bewoner uitkomt. Dit kan via telefonisch informatiecentrum (die agenda beheert van de vakafdeling) of via e-mail.

Vraag 2: Hoe zou u het vinden als u voortaan alleen nog maar op afspraak terecht kan op het gemeentehuis?



Toelichting bij anders:

- Voor verlengingen van paspoort, id, rijbewijs en dat soort operationele dingen wil ik binnen kunnen lopen. Info over vergunningen en dergelijke op afspraak is prima.
- Voor mij zelf prima, maar ik schat in dat het voor veel medeburgers wel een groot voordeel is om zonder afspraak binnen te kunnen lopen.
- Overdag alleen op afspraak en inloopspreekuur op donderdagavond (liever nog een avond erbij).
- Misschien 2 dagen waarop je zonder afspraak kunt komen en de rest van de dagen met afspraak?
- Afspraak maken prima, maar als je een keer onverwacht langs komt en er staat niemand aan de balie en verder zijn er ook geen klanten, dan zou het fijn zijn toch geholpen te worden in plaats van teruggestuurd.
- Het lijkt me alleen werkbaar voor bepaalde vragen en afdelingen. Zelf heb ik uiteraard geen idee van de hoeveelheid en soort vragen die door burgers aan het gemeentehuis worden gesteld. Voor mijzelf werkt een afspraak vermoedelijk wel, omdat ik daar toch verlof voor moet opnemen.
- Ik vind het niet erg en zal er juist veel gebruik van maken. Toch vind ik dat de mogelijkheid om zomaar langs te komen er altijd moet zijn. Juist voor mensen die (nog) minder bedreven zijn met internet. Dat zullen er de komende jaren steeds minder worden zodat praktisch iedereen toch wel een afspraak zal maken. Maar het gemeentehuis is de enige echte verbinding die mensen hebben met de overheid. Daar moeten dus geen blokkades zijn of worden gevoeld qua toegang!
- Zelf zou ik het niet erg vinden. Het is voornamelijk voor ouderen lastig denk ik. Laatste keer dat ik in het gemeentehuis was, snapt men niet hoe de paal werkte om een bonnetje te krijgen.

Tot slot: Heeft u nog tips of suggesties om de dienstverlening van de gemeente Moerdijk te verbeteren?

	Total	
	Percentage	Aantal
Nee	86%	225
Ja, namelijk	14%	36
Total	100%	261

Tips en suggesties:

- De buurt goed onder handen nemen, vooral het gangpad in de Reigerstraat.
- Ik snap dat de gemeente steeds doelgerichter wilt gaan werken, is goedkoper en efficiënter maar besef wel dat voor het gevoel van de burger de dienstverlening van de gemeente en B&W steeds verder van hen af gaat staan.
- Doorgaan met het open en toegankelijk maken van informatie en diensten. Op dit moment wordt dat goed opgepakt en dat moet verder worden uitgebouwd. Als gemeente ben je de spreekbuis voor de mensen in je gemeente.
- Hou je niet te strak aan de regels, flexibel is klantvriendelijker.
- Alstublieft de "vrije inloop" behouden, het leven wordt al genoeg beheerst door agenda's en dergelijke.
- Niet alleen op afspraak. Of afspraken op korte termijn kunnen maken. 's Morgens een afspraak kunnen maken voor 's middags. Als werkende moeder weet ik nu nog niet hoe mijn dag er over 3 of 4 dagen uitziet. En als het wel op afspraak is, inderdaad de beloofde voordelen nakomen. Als je op afspraak komt en nog moeten wachten en dat de voorbereidingen niet klaar lagen. Eventuele pauzes, voorbereidende zaken of vergaderingen niet in het zicht van de wachtenden (niet met de 'luikjes' van de balie open). Dit ziet er niet productief uit. En maakt het wachten alleen maar frustrerender en voor je gevoel onnodig!
- De dienstverlening van de Sociale Dienst weer naar Zevenbergen of tenminste een afspraak in ons eigen gemeentehuis kunnen maken.
- De opties via internet ook aantrekkelijk maken/houden. Persoonlijk contact moet altijd blijven en kunnen, maar via internet en DigiD werkt het ook goed.
- Als we via de mail een klacht over iets indienen dan duurt het erg lang op antwoord. Als ze dan reageren en we laten iets terug horen aan de medewerker buitendienst krijg je geen antwoord terug. Dat is volgens mij niet gepast, succes.
- Meer flexibiliteit in bezoek, de maatschappij verandert, de gemeente niet, dus meer avondopenstellingen in overleg met de burger en ook op zaterdag. Banken zijn tegenwoordig ook op zaterdag open, dat kon 10 jaar geleden absoluut niet. Kijk naar het bedrijfsleven: de klant is het uitgangspunt, niet de organisatie.
- De praktijk is altijd anders dus dit soort vragen zijn eigenlijk onmogelijk in te vullen. Beter is mensen te vragen naar hun werkelijke ervaring.
- Graag zou ik willen zien dat de resultaten van het onderzoek leiden tot een nota waarin doelen SMART zijn geformuleerd. Vervolgens zou ik graag na het verstrijken van de vooraf gestelde tijd willen kunnen zien in hoeverre de gemeente daadwerkelijk de doelen heeft gerealiseerd in de vorm van zichtbaar resultaat. Dit laat aan de burgers zien dat daadwerkelijk naar hun input wordt geluisterd.
- Ga zo door, jullie zijn goed bezig.
- Een halve dag per week of 2 weken spreekuur in de omringende kernen. Dit voor ouderen die geen rijbewijs of auto hebben.
- De ingeslagen weg met betrekking tot bereikbaarheid verder uit te diepen. Nu is het mogelijk digitaal afspraken te maken wat de wachttijden verkort. Dit is praktisch, vooral gezien de huidige maatschappij en de beperkte tijd. Misschien is het nog mogelijk een app te ontwikkelen om nog makkelijker met de gemeente te communiceren en/ of afspraken te maken. Bijvoorbeeld een melding in de app waarbij de actuele wachttijd is te zien.

- Ik heb al een paar keer een afspraak gemaakt om zaken te regelen op het gemeentehuis. Ik moest toen veel langer wachten dan wanneer ik gewoon een nummertje zou trekken. Dat laatste heb ik dan ook gedaan. Dit is ronduit een belachelijke ontwikkeling.
- Nadenken over de toepasbaarheid van regelgeving. Voorbeeld 1 een actuele situatie van iemand uit de buurt: iemand heeft toestemming gekregen een tuinhuisje te plaatsen. Dit is 2 meter te ver van het huis geplaatst (voor de rooilijn). Nu moet het worden verplaatst. Degene die het betreft bedenkt dat een aanbouw van een pergola, vast aan tuinhuisje, die 2 meter ook overbrugt. En dit blijkt dan te kloppen, waarna toestemming. Waar gaat dit over? Voorbeeld 2: iemand uit de buurt wil een kasje plaatsen bij een moestuin. Een kasje, dat geheel geen ontsierende uitstraling heeft en geheel past in het totaal plaatje/beeld. Dit wordt al bij voorbaat afgewezen op ?? gronden. Hierbij wordt de opmerking geplaatst dat bezwaar maken kan, maar dat dit degene die het betreft wel veel geld gaat kosten (dit mag beschouwd worden als een goed bedoeld advies, maar kan ook worden opgevat als ontmoedigingsbeleid). Communicatie en gericht meekijken, in plaats van starre regelgeving, zou mijn inziens meer soelaas bieden. Aan zowel de gemeenteambtenaar (het werk wordt inhoudelijk leuker als je per aanvraag mag beoordelen) als ook voor de burger: er is ruimte, ook aan creativiteit mogelijk hierdoor.
- We moeten voorkomen dat er een situatie ontstaat zoals bij de banken. Afspraken hebben dikwijls te maken met de actualiteit. Alles op afspraak gaat ten koste van de noodzakelijke feedback vanaf de werkvloer.
- Afspraken beter nakomen.
- Zoals de hedendaagse werkwijze is, of waarnaar gestreefd wordt, werken met flexibele vrijwilligers. Dit bespaart immers veel kosten en dan weer in iedere kern een aanspreekpunt.
- Meer duidelijkheid in het gemeentehuis voor niet-Nederlands sprekende mensen.
- Wij hebben pas gebeld met de afdeling voor grof vuil aan te melden en zijn daar dus verkeerd voorgelicht. We konden alleen maar grof vuil aanbieden als het helemaal was gesorteerd. Hoe kan dit als je een heel huis moet leeghalen, je kunt toch niet iedere dingetje apart neerleggen op straat. Naar de stort mag alles wel bij elkaar en zo aan de weg niet. We hebben de mannen van de ophaaldienst nog langs zien komen en die zeiden ook dat er veel fout gaat aan de telefoon. Jammer, want zo ben je verplicht naar de stort te rijden en heb je dus een service aan huis waar je ook voor betaalt.
- Een digitaal informatiezuiltje in de hal van de gemeente.
- Ik zou willen vragen of er ook rekening kan worden gehouden met ouderen, die de nieuwe openingstijden en alleen telefonisch bereikbaar niet zo goed begrijpen.
- Werken op telefonische afspraak is prima en zal zeker effectief werken. Maar de burger heeft er recht op altijd gedurende de openingstijden terecht te kunnen op het gemeentehuis. Beperking hiervan zal steeds meer onvrede brengen.
- Dat er rekening gehouden wordt met burgers die overdag werken en die daardoor ook een beperking hebben om onder werktijd te bellen.
- E-mail adressen van afdelingen bekend maken op de ebsite.
- Ik heb u eens via de landelijke app een 'misstand' gemeld. Ik ontvang bevestiging van ontvangst door u van dat bericht. Daarna nooit meer iets vernomen. Dat is dan weer jammer. Ben er zelf ook niet meer achteraan gegaan, maar het moedigt niet aan voortaan weer een 'misstand' te melden. Verder eigenlijk prima!
- Alle diensten moeten hele dag bereikbaar zijn, ze zijn er namelijk voor om een gemeente leefbaar te houden en ze zijn toch ook 40 uur per week in dienst. Een gemeente moet geen commerciële sector worden, maar een dienstverlenend bedrijf voor haar inwoners.
- De telefonische bereikbaarheid van afdelingen tussen 9:00 en 11:00uur is in de praktijk zeer hinderlijk. Met mijn werk heb ik hier mee te maken dat het loket bouwzaken alleen tussen deze tijden bereikbaar is. Maar zelf ben ik niet alle dagen tussen deze tijd in de gelegenheid om mijn vragen te kunnen stellen. En voor vlotte afhandeling en uitwerking van bouwontwerpen is dit toch zeer wenselijk.
- Jullie zijn in onze dienst, dus service verlenen, altijd.
- De dienstverlening meer op de klant afstemmen, dus meer mogelijkheden bieden op zowel telefonisch als persoonlijk op het gemeentehuis op korte termijn overleg te hebben. Krijg je een brief en je wit er telefonisch op reageren tot het maken van een afspraak duurde het ruim een week om een gesprek aan te gaan. Je zou je graag klant willen voelen, heel verschillend hoe ambtenaren daar mee omgaan. Sommigen geven je dat gevoel wel, anderen niet.
- Ik zou het geen punt vinden als het gemeentehuis voor publiekszaken niet elke dag open is. Bijvoorbeeld dicht op de hele maandag. Ook zouden het ook best enkele dagdelen mogen zijn,

bijvoorbeeld maandag, dinsdag en woensdagochtend dicht. Daar zouden dan wel een of twee avondopenstellingen tegenover moeten staan. Telefonische bereikbaarheid beperken naar de vakafdelingen op venstertijden gaat het niet worden. Niet alle ambtenaren werken iedere dag, soms zijn ze gewoon vrij, soms ziek, etc. Dat gaat chaos worden, vooral op drukke afdelingen.

- Vrije inloop graag behouden. Jonge gezinnen zijn erg tijd gebonden en moeten heel veel moeite doen om überhaupt op het gemeentehuis te komen.
- Toezicht op de be- of afhandeling van meldingen en klachten binnen een redelijke termijn. Er wordt na melding wel (automatisch?) een termijn hiervoor aangegeven, maar weken of maanden later blijkt dat er nog niets aan gedaan is. Nogmaals, is het dan nodig om een (verontwaardigde) herinnering te moeten sturen, voordat er actie wordt ondernomen?
- Online diensten duidelijker profileren (toegankelijker en simpeler).