



Geacht College,

Naar aanleiding van uw raadsmemo onder agendapunt 10 betreffende de Dienstverlening hebben we de volgende rondvraag voor u als College;

In de raadsmemo lezen we als Gemeentebelangen dat het Gemeentehuis in Dalfsen en haar service punten in Nieuwleusen en Lemelerveld voortaan op afspraak te boeken zijn. Er staat letterlijk; **De dienstverlening op afspraak aan te bieden.**

Dit is volgens deze memo behandeld in uw College van B&W op 2 februari 2021 en het besluit wordt vanavond op deze 15e februari aan ons ter kennisname voorgelegd. Ook het onderliggende persbericht was als bijlage bijgevoegd en wordt al gepubliceerd.

Onze vragen zijn;

1. Hoe komt u zo abrupt tot het besluit om deze dienstverlening op afspraak aan te bieden?

In Dalfsen werkten wij tot het moment dat de Corona maatregelen gingen gelden in het gemeentehuis al deels op afspraak. Dit beviel op dat moment al erg goed. Er is voor inwoners geen wachttijd, omdat bekend is waarvoor inwoners komen kan een medewerker met het juiste specialisme ingezet worden. Dit verhoogt de kwaliteit en een snelle afhandeling. Het voorkomt een onnodig bezoek, uit sommige afspraken blijkt dat inwoners bij een andere gemeente terecht moeten. Bijvoorbeeld de gemeente waar ze geboren of gehuwd zijn.

Tijdens de 'Corona periode' waren wij genoodzaakt om uitsluitend op afspraak te werken om de bezoekers stroom acceptabel te houden. Wij merkten dat dit zowel voor inwoners als medewerkers van de gemeente heel prettig werkt. Wij kregen veel positieve reacties. Door de coronacrisis zijn we er als samenleving ook steeds meer aan gewend geraakt om op afspraak diensten en producten af te nemen – of het nu gaat om de horeca of om het afhalen van bestellingen in een winkel.

2. Ligt hier een enquête o.i.d aan ten grondslag?

Uw raad heeft in 2018 het 'Beleidsplan Dienstverlening, Persoonlijk in een digitale wereld' behandeld. Uit onderzoek en peilingen onder de inwoners van Dalfsen kwam destijds o.a. naar voren, dat grote waarde gehecht wordt aan de deskundigheid en betrouwbaarheid van de medewerker. Deze uitkomst aangevuld met de feitelijke ervaring en positieve reacties van inwoners over bezoek op afspraak zijn gebruikt voor dit besluit.

3. Vindt u als college dit wel een wijs besluit? Was een langere gewenningsperiode niet beter geweest? Worden mensen die komen straks weggestuurd om eerst vanuit huis een afspraak te maken?

Er is al enkele jaren gewerkt met deels afspraak, deels vrije inloop. De combinatie van beide gaf nog wel eens verwarring omdat inwoners vrij binnen liepen op een moment dat zij eigenlijk een afspraak moesten maken en andersom. Wij hebben nu bijna een jaar gewerkt met uitsluitend bezoek op afspraak. Deze periode ervaren wij als voldoende. Inwoners die binnen komen zonder afspraak worden niet weggestuurd, dit



is de afgelopen periode ook niet gebeurd. Er wordt altijd gekeken of de inwoner op dat moment geholpen kan worden. Soms kan dit direct en soms geven wij de inwoner de keus om een periode te wachten tot er ruimte is of plannen wij direct een afspraak in voor een later moment.

De balies in het gemeentehuis en Servicepunten kennen jaarlijks een aantal drukke perioden, denk aan mei-juni-juli. Dan zijn er relatief veel aanvragen voor reisdocumenten. Tijdens drukke perioden kan er eenvoudig een extra balie geopend worden waardoor inwoners altijd binnen 2 dagen een afspraak bij de gemeente kunnen maken.

4. Wordt deze werkwijze geëvalueerd (bv na 1 jaar) of deze voldoet aan de verwachtingen (ook buiten coronatijd)

Wij blijven inwoners vragen naar hun ervaringen en gebruiken deze altijd bij het uitvoeren van onze dienstverlening. Daarnaast staat op uw LTA in mei de informerende behandeling van het plan van aanpak dienstverlening.

Wij zijn benieuwd naar uw reactie,

Hartelijke groet,

Jos Ramaker
Gemeentebelangen