

2015
65

SCHRIFTELIJKE VRAGEN

Vragen van mevrouw Q. Rajkows
(ingekomen op 14 april 2015 en
antwoorden door het college verzonden op 21 april 2015)

Schriftelijke vragen over gemeentelijke dienstverlening

De VVD vindt het belangrijk dat de gemeente bereikbaar is voor haar inwoners en ondernemers. Deze bereikbaarheid uit zich in de mogelijkheid tot het maken van afspraken aan de balie, toegankelijkheid van de website en telefonische bereikbaarheid.

Telefonische bereikbaarheid

De afgelopen dagen is de gemeente slecht tot niet telefonisch bereikbaar geweest. Wanneer gisteren de gemeente Utrecht werd gebeld, kreeg men te horen dat 'de gemeente op dit moment telefonisch niet bereikbaar is'. De VVD vindt het belangrijk dat er op momenten van storing duidelijk gecommuniceerd wordt naar de bellers over andere mogelijkheden van informatievoorziening of het maken van afspraken. Zo kunnen inwoners online veel regelen of te weten komen.

1. Herkent het college zich in het beeld dat de gemeente gisteren en vandaag slecht tot niet telefonisch bereikbaar is? Zo nee, waarom niet?

Ja, op 14/4 was het algemene nummer van de gemeente, het Klant Contact Center vanaf 10 uur tot 17.30 niet bereikbaar vanwege netwerkproblemen. Inkomende gesprekken/oproepen kregen een meldtekst te horen dat de gemeente om technische reden niet bereikbaar was. Overige nummers en andere dienstverlenende nummer zoals W&I, Gezondheidszorg, waren wel bereikbaar.

2. Is het college bereid om te zorgen dat bij een telefonische storing bij het KCC er niet alleen wordt aangegeven dat er storing is, maar ook dat er wordt doorverwezen naar de mogelijkheden van de website?

Ja, dit is al gebruikelijk, zodra het automatische antwoordapparaat aangaat bij storingen verwijzen wij door naar de mogelijkheden van de website.

Is het college bereid om op de gemeentelijke website (bijvoorbeeld op de homepage) aan te geven als er een (langdurige) telefonische storing gaande is en daarbij te wijzen op andere mogelijkheden zoals het online stellen van vragen of het maken van afspraken?

Ja, dit is al gebruikelijk. Op 14/4 is er geen aankondigingsbericht op de website geplaatst aangezien er al veel getwitterd werd over de storing. De gemeente Utrecht heeft wel actief terug getwitterd op reacties en klachten.

Afspraken maken in piekperiodes

Sinds de verhuizing naar het Stadskantoor werkt de gemeente Utrecht volledig op afspraak voor de aanvraag van reisdocumenten en dergelijke. Het college heeft aangegeven dat afspraken binnen vijf werkdagen gemaakt moeten kunnen worden (servicenorm).

Ieder jaar is er in het voorjaar een piekperiode. Belangrijk is dat dit zo min mogelijk ten koste gaat van het serviceniveau. Toch zijn de wachttijden nu lang. Een paspoortaanvraag kan vandaag, 14 april, bijvoorbeeld pas op zijn vroegst ingepland worden op 11 mei (!). Aan de servicenorm van vijf werkdagen wordt op dit moment duidelijk niet voldaan. Dat terwijl het college in de commissiebrief van 3 april jl. (kenmerk 15.503873) aangeeft: "Wij verwachten dat we vanaf de eerste week april voor alle producten weer kunnen voldoen aan de gestelde normtijd."

De VVD vindt het van groot belang dat de afdeling Burgerzaken te allen tijde een uitstekende dienstverlening heeft. Om die reden heeft de VVD de volgende schriftelijke vragen.

3. Herkent het college het probleem van lange wachttijden voor (het maken van afspraken voor) het aanvragen van reisdocumenten en dergelijke? Zo ja, wat is hier de oorzaak van? Zo nee, waarom niet?

Ja, In de maand februari en maart zagen we een toename van momenten waarop we de norm tijd om binnen vijf dagen een afspraak te maken niet behaalden. Oorzaak hiervan is een onverwachte vroege start van het zogenoemde hoogseizoen t.a.v. het aanvragen en afhalen van reis,- en identiteitsbewijzen. In de voorgaande jaren startte dit hoogseizoen pas medio april. Hierover hebben wij de commissie eind maart in een brief over geïnformeerd. In april zien we dat, met uitzondering van enkele incidenten, dat door het inzetten van extra maatregelen we binnen de norm blijven.

4. Heeft het college al maatregelen genomen om de piekperiode dit voorjaar op te vangen? Zo ja, welke en waarom wordt er op dit moment niet voldaan aan de servicenorm?

Sinds medio maart zijn er verschillende acties ingezet om weer te komen tot het behalen van de normtijden.

- Planning en Roostering

Om altijd een goede balans te houden tussen het aantal afspraken, beschikbaar personeel, maar ook om bezoekersstromen zo optimaal mogelijk te spreiden, worden de agendamogelijkheden voor het maken van afspraken dagelijks bijgewerkt. Op deze manier proberen we als gemeente zo efficiënt mogelijk binnen de gestelde servicenormen te werken. Continu aandacht op planning is hiervoor essentieel. Het huidige planningsteam in Utrecht is nieuw en heeft m.n. te maken met nieuwe factoren w.o. een tekort aan ervaringscijfers en het vervroegde hoogseizoen. Om nog sneller op sterkte te komen wordt er momenteel extra capaciteit, kennis en kunde aan het planningsteam toegevoegd om zorg te dragen dat onze plannings dusdanig flexibel worden dat we in staat zijn te voldoen aan de servicenorm.

Het uitlopen van de servicenorm op 14/4 is daarmee een incident: Door ziekte van planners is er te langzaam geschakeld met plannings waardoor het pas mogelijk werd om op 11 mei een afspraak in te plannen. De dag erna is dit door actieve inzet van de planner hersteld en zaten we weer binnen de normtijden.

- Inzet flexibele schil

Op dit moment hebben we versneld gebruik gemaakt van onze flexibele schil om het aantal aanvragen binnen de norm te kunnen afhandelen. We zijn op sterkte maar inwerken kost tijd. Daarbij is de afhandelingstijd van een flexibele medewerker vooral aan het begin lager dan een vaste medewerker. We zien wekelijks verbeteringen in snelheid waardoor we gedurende de tijd in staat zijn om meer mensen te kunnen helpen.

- Extra baliecapaciteit.

Op dit moment is er al extra baliecapaciteit gecreëerd. Het extra inzetten van balies heeft echter wel extra tijd gevraagd aangezien er extra inrichting van apparatuur en passende veiligheid/privacy maatregelen nodig waren. De huidige uitbreiding van balies heeft al zichtbaar effect. Dit zien we ook terug in het weer steeds vaker behalen van de normtijden. We onderzoeken op dit moment of het mogelijk is om nog meer balies in te kunnen zetten.

Extra Communicatie

Op dit moment zijn er veel aanvragen voor m.n. paspoorten en rijbewijzen. Om de spreiding te optimaliseren en inwoners bewust te maken van de huidige drukte zetten we in op extra gerichte communicatie.

5. Welke aanvullende maatregelen heeft het college voor ogen om de wachttijden voor het maken van afspraken spoedig te verkorten (zoals de capaciteit qua balies of afspraaktijdenvensters verder vergroten en het flexibel inzetten van personeel? Welke van deze maatregelen gaat het college inzetten?

Bovenstaande maatregelen worden verder geëffectueerd. Wij zijn van mening dat extra maatregelen zoals flexibilisering van openingstijden en personeel nu nog niet aan de orde zijn.

6. Is het College bereid om de schriftelijke vragen vlak na de collegevergadering van 21 april te beantwoorden?

Ja