

Raadsinformatiebrief

Zaaknummer: 164078

Openbaar

Verzonden aan de raad op:

Onderwerp:

Dienstverlening servicebalie en burgerzaken

Kennisnemen van:

Dienstverlening Servicebalie en Burgerzaken.

Beste raadsleden,

Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de dienstverlening via de servicebalie en burgerzaken in het gemeentehuis. Wij lichten het proces van dienstverlening tijdens Corona en de opvang van de Oekraïense vluchtelingen toe. En vertellen u graag meer over de huidige dienstverlening.

Dienstverlening op afspraak

De afgelopen jaren hebben we ingezet op dienstverlening op afspraak. Dat betekent dat inwoners voor bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort of een vergunning een afspraak moeten maken.

Tijdens de corona-perioden was het werken op afspraak een voorwaarde. Uitzonderingen daar gelaten, hebben we binnen de beperkende kaders van Corona altijd gereageerd op acute vragen van inwoners. De voordeur van het gemeentehuis ging niet meer automatisch open. Voor toegang tot het gemeentehuis moesten bezoekers eerst aanbellen. We zijn steeds open geweest en gebleven.

Tijdelijk aanbellen bij de voordeur

Na het vervallen van de maatregelen rondom Corona is er bewust gekozen om het aanbellen bij de voordeur nog even te behouden. Ook voor bezoekers zonder afspraak. Dit in verband met het inschrijven van de Oekraïense vluchtelingen in de Basisregistratie Personen van de gemeente.

Het inschrijven was een complex en tijdrovend proces. Men kwam vaak in grote gezelschappen, veelal gezinnen, met extra aanwezigen zoals een tolk of begeleider van de opvang. Als gemeenten moesten we leren en ervaren hoeveel tijd er gemiddeld nodig was voor het afronden van de inschrijvingen. Daarnaast was een aantal van onze medewerkers getroffen door Corona waardoor we moesten werken met een beperkte bezetting.

Onze deur staat weer automatisch open

Nu Corona voorbij is en de Oekraïense vluchtelingen zijn ingeschreven, blijven we werken op afspraak. Dit heeft verschillende redenen.

- Door te werken op afspraak, weet de ambtenaar van te voren welke vraag hij kan verwachten. Door zich daar op voor te bereiden, verbetert de kwaliteit van onze dienstverlening.
- Inwoners ervaren het als persoonlijke dienstverlening op maat.
- Als kleine gemeente ligt sommige gespecialiseerde kennis soms maar bij één persoon van burgerzaken. Bij vakantie en/of ziekte kunnen wij nu gewoon blijven helpen, zonder dat de inwoner daarvan hinder ondervindt.
- We hebben een relatief kleine hal, door te werken op afspraak kunnen wij onze inwoners meer privacy bieden.
- Voor complexe vraagstukken kunnen we meer tijd reserveren. Dit is fijner voor de inwoners aan de balie, maar ook voor de inwoners die anders moeten wachten.

We zien dat het werken op afspraak positief bijdraagt aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom zetten we deze aanpak voort, net als de meeste gemeenten in Nederland. Sinds maandag 9 mei gaan de (klap)deuren van het gemeentehuis weer automatisch open. Inwoners kunnen dan zonder te bellen binnenlopen voor hun afspraak of desgewenst aan de balie een afspraak maken. De hoofdingang aan de Voorstraat 35 gebruiken we weer als in- en uitgang. Vanaf 12 mei zijn we op donderdagavond weer tot 19.00 uur geopend.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Harlingen,
de secretaris,

de burgemeester,



S.C. van Gent



C.M. Sierps