

Aan de leden van de raad

Raamsdonksveer, 25 maart 2025

Ons kenmerk : 20240717121681/Gemeentewinkel
Onderwerp : Raadsinformatiebrief Verbeterde dienstverlening vanwege verbouwde ontvangsthal en vanwege gewijzigde openingstijd vanaf 25 april 2025

Geachte leden van de raad,

Wij brengen u ervan op de hoogte dat de verbouwing van de ontvangsthal en omliggende werkruimten waarover wij u op 17 juli vorig jaar hebben geïnformeerd nagenoeg gereed is. Hiermee verbeteren wij onze dienstverlening. Daarnaast verbeteren wij de dienstverlening met aangepaste openingstijden. Wij lichten dit hieronder verder toe.

Waarom verbouwen en aanpassing openingstijd ?

In het programma Bestuur en Dienstverlening is vermeld dat we:

- *een open en bereikbare gemeente zijn* en we willen daarbij het maatschappelijk effect bereiken *dat het gemeentehuis het 'huis' is van de gemeente; iedereen voelt zich welkom*. Daarvoor is het nodig dat de ontvangst- en vergaderruimten daarop zijn aangepast.
- *de kwaliteit, professionaliteit en continuïteit van onze dienstverlening verbeteren*. Om de bereikbaarheid en beschikbaarheid te kunnen verbeteren is het van belang medewerkers in te zetten op momenten dat de behoeftevraag vanuit inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners het grootst is.

Verbouwing

In augustus zijn we begonnen aan de verbouwing van de ontvangstruimte en omliggende werkruimten van ons gemeentehuis. Deze verbouwing had als doel om de privacy, veiligheid en dienstverlening voor zowel inwoners als werknemers te verbeteren. Daarnaast wilden we zorgen voor meer (flexibele) werkplaatsen en een moderne uitstraling van de ontvangsthal.

Inmiddels is er al veel gebeurd en ziet de hal er heel anders uit. We vervingen de vloer en vouwwand van de ontvangsthal en raadzaal en brachten een nieuw systeemplafond aan in de ontvangsthal. Daarnaast werden muren gesloopt en opgebouwd en bekabeling aangepast. Tenslotte plaatsten we verschillende vergaderboxen, creëerden we MS-Teamswerkplekken en zorgden we voor nieuwe meubels in de ontvangsthal.

Komende maand komt er meer sfeer in de ontvangsthal door kleur toe te voegen aan de bestaande wanden. Ook het uiterlijk van de receptiebalie wordt veranderd. In maart/april worden de laatste bureaus voor in de vergaderboxen geleverd, wordt de klimaatinstallatie in de vergaderboxen aangesloten en is de verbouwing volledig afgerond.

Aanpassing openingstijd

We willen medewerkers inzetten op momenten dat de behoeftevraag vanuit inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners het grootst is. Om dit binnen de beschikbare capaciteit mogelijk te maken, wordt vanaf 25 april aanstaande de ureninzet van de ontvangstbalie verminderd op het moment dat de behoeftevraag het geringst is. Dit is op de vrijdagmiddag. Daarmee sluiten we ook aan bij de omliggende gemeenten waarvan de meeste ook op vrijdagmiddag zijn gesloten.

Het bezoekersaantal op vrijdagmiddag is zeer beperkt, ca 15 en daarnaast ongeveer 25 telefoontjes terwijl er op andere dagdelen gemiddeld ca 65 telefoontjes binnenkomen. Gemiddeld worden er 11 reisdocumenten opgehaald en zijn het aantal afspraken op het gemeentehuis met externe partners nagenoeg nihil.

De openstelling op vrijdagmiddag wekt de verwachting dat medewerkers aanwezig zijn. Echter voor de vrijdagmiddag geldt dat voor bijna alle telefonische contacten met het gemeentehuis, met een terugbelnotitie moet worden gewerkt, omdat het overgrote deel van de medewerkers niet aanwezig is. Dit draagt niet bij aan onze dienstverlening

Met het sluiten van het gemeentehuis op vrijdagmiddag om 12.30 uur verbeteren we, gelet op het beperkte bezoekersaantal en het beperkte aantal telefonische contacten, ons niveau van dienstverlening door medewerkers van de ontvangstbalie in te zetten op het piekmoment, de maandagochtend. De wachttijden lopen hierdoor aan de balie en aan de telefoon minder op, zeker als vanuit de organisatie bepaalde projecten in gang zijn gezet.

Hoewel het gemeentehuis voor het publiek op vrijdagmiddag gesloten is, kunnen medewerkers nog wel op het gemeentehuis hun werkzaamheden verrichten. Het gaat hierbij overigens om een zeer gering aantal medewerkers die hiervan gebruik maakt.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,

de secretaris a.i.

de burgemeester

R. Brekelmans

M. Witte