



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Werkwijze GemeenteLoket

DATUM
21 april 2020
Verzonden: 21-04-2020

BIJLAGEN
--

BEHANDELD DOOR
IMM (Iris) Schols

TELEFOONNUMMER
043 350 4354

ONZE REFERENTIE
2020-11015

E-MAILADRES
Iris.Schols@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4230

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

De geldigheidsduur van reisdocumenten is per 1 januari 2014 wettelijk gewijzigd van vijf naar tien jaar. Hierdoor daalde het aantal bezoekers van het GemeenteLoket van 139.000 in 2018 naar 87.000 jaarlijks per 2019. Minder klanten betekende minder werk. Besloten is daarom de bezetting van het GemeenteLoket per 2019 te verminderen in combinatie met het meer op afspraak werken bij het GemeenteLoket.

Klanten konden bij wijze van pilot in 2019 voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parken alleen op afspraak bij het GemeenteLoket terecht. Deze Raadsinformatiebrief informeert u over de evaluatie van de pilot en wat dit betekent voor de werkwijze van het GemeenteLoket vanaf 1 juli 2020.

Evaluatie pilot meer op afspraak bij het GemeenteLoket

Vraag tijdens de evaluatie was: Heeft het op afspraak werken wel of geen invloed op de dienstverlening vanuit het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren?

Uit de evaluatie komt naar voren dat er qua tevredenheid geen significant verschil is tussen klanten die in 2018 zonder afspraak en klanten die in 2019 met afspraak naar het GemeenteLoket kwamen voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren. Of klanten nu wel of niet op afspraak kwamen, steeds gaf men met een score van bijna een 9 aan, dat ze zeer tevreden waren over de dienstverlening van het GemeenteLoket.

Ook laat de evaluatie zien dat de mate waarin voldaan wordt aan de servicenorm hetzelfde is. Er is geen verschil tussen klanten die in 2018 zonder afspraak en klanten die in 2019 met afspraak naar het GemeenteLoket kwamen voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren. Of klanten nu wel of niet op afspraak kwamen, ruim 90% van alle klanten werd door het GemeenteLoket geholpen binnen de servicenorm.



Conclusie:

het werken op afspraak door het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren heeft geen (negatieve) invloed op de dienstverlening.

Op afspraak bij het GemeenteLoket definitief vanaf 1 juli 2020

Het college heeft daarom besloten dat het GemeenteLoket de manier van werken zoals uitgevoerd tijdens de pilot definitief invoert per 1 juli 2020. Het definitief werken op afspraak bij het GemeenteLoket is met de huidige bezetting te realiseren en heeft daarom geen financiële consequenties.

Wat betekent dit vanaf 1 juli 2020?

Net als nu kunnen klanten bij het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren alleen terecht op afspraak.

Voor het afhalen van documenten, informatie, hulp, advies en spoedeisende zaken kunnen burgers nu en in de toekomst altijd zonder afspraak terecht.

Ook onze op maat dienstverlening blijft. Zo gaan medewerkers van het GemeenteLoket op huisbezoek bij mensen die niet in staat zijn, meestal wegens ziekte, het GemeenteLoket te bezoeken. Bijvoorbeeld voor een huwelijk of aanvraag reisdocument.

Onze speciale afspraken met het Maastricht UMC+ blijven. In geval van levenloos geboren, ernstig zieke kinderen of een huwelijk van iemand die op sterven ligt gaat de ambtenaar van de burgerlijke stand naar het ziekenhuis.

De jaarlijkse intake van de 3.000 buitenlandse studenten blijven wij op locatie Student Services Centre Maastricht University en United World College Maastricht doen, net als de inschrijving van expats op locatie Maastricht International Centre.

Hoogachtend,

Jim M. Janssen,
Wethouder Organisatie, Sociale Zaken, Ouderenbeleid en Cultuur.