

VRAGEN

door de leden van de raad gesteld overeenkomstig artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raad van de gemeente Groningen.

2002/2003.- Nr. 74.

VRAGEN van de SP van mevrouw L.R. van Gijlswijk betreffende openingstijden sociale dienst.
(Binnengekomen: 7 februari 2003.)

Vandaag kopte het Dagblad van het Noorden dat er boosheid is over de sluiting van het loket van de sociale dienst. Met ingang van deze week is 's middags het inlooploket bij de dienst gesloten. Cliënten van de sociale dienst kunnen voortaan 's middags alleen nog maar bellen met een speciale informatielijn en de middagen worden voortaan gereserveerd voor klanten die een afspraak hebben.

Uit het artikel van het Dagblad blijkt dat medewerkers van de sociale dienst grote bezwaren hebben tegen de gewijzigde openingstijden. Zij vrezen een overvolle wachtkamer door de grote toeloop van klanten in de ochtenduren. De ondernemingsraad heeft bovendien als principieel bezwaar dat een openbaar gebouw van een openbare dienst gewoon toegankelijk moet zijn.

De SP-fractie is verbaasd dat de sociale dienst het loket 's middags sluit, vooral omdat de dienstverlening en de kwaliteit daarvan hoog in het vaandel van het college staat.

Naar aanleiding van bovenstaande, heb ik de volgende vragen aan u:

1. Kunt u aangeven welke argumenten er aan de beslissing om het loket 's middags te sluiten ten grondslag ligt? Zo nee, waarom niet?
2. Heeft de sluiting van het loket een relatie met de bezuinigingen die de sociale dienst de komende jaren moet realiseren? Zo ja, wat is die relatie? Zo nee, waarom niet?
3. Hoe valt volgens het college de sluiting van het loket te rijmen met de te verwachten toename van de (jeugd) werkloosheid?
4. Bent u van mening dat het management van de dienst zorgvuldig heeft overlegd en gecommuniceerd met het personeel en de Ondernemingsraad? Zo nee, waarom niet?
5. Bent u bereid het loket van de sociale dienst net zoals ieder ander loket van een gemeentelijke dienst 's ochtends en 's middags open te stellen? Zo nee, waarom niet?

Het college beantwoordt de vragen als volgt:

Groningen, 12 februari 2003.

1. Verbetering van de dienstverlening en van de telefonische bereikbaarheid zijn de doelen die ten grondslag liggen aan een pakket van maatregelen die zijn genomen.

In de eerste plaats betreft dat de verbetering van de telefonische bereikbaarheid. Besloten is twee nieuwe voorzieningen in het leven te roepen. De eerste is het inrichten van een call centre binnen de dienst Sociale Zaken en Werk. Die is bedoeld voor alle klanten van de stadsdeelunits, het Jongerenloket en de afdeling Statushouders. Alle vragen die klanten hebben over werk, uitkering of zorg komen binnen bij dit call centre en worden afgehandeld. Waar dit niet direct lukt wordt de klant doorverbonden of binnen 24 uur teruggebeld. Daarnaast is 24 uur per dag een telefoonnummer (367 5461) beschikbaar waar algemene informatie wordt verstrekt, bijvoorbeeld over openingstijden en uitbetaaldata. Het voordeel van deze benadering is dat de telefoon sneller wordt opgenomen en de klant in de meeste gevallen direct antwoord krijgt op de vraag (in de eerste 3 dagen van het systeem is meer dan 90% van de telefoontjes binnen 11 seconden beantwoord).

In de tweede plaats zijn maatregelen genomen in de sfeer van de fysieke bereikbaarheid, door middel van een aanpassing van de openingstijden. Bijstandsconsulenten werken op afspraak en zijn hierdoor voor directe vragen van klanten niet altijd beschikbaar. Om deze reden is een splitsing gemaakt in de dienstverlening in de ochtend en de middag. 's Ochtends is de dienst Sociale Zaken en Werk van 09.00 tot 13.00 uur onbeperkt open. 's Middags is de dienst toegankelijk op afspraak. Hiermee wordt 's middags voor rust in het werkproces gezorgd, met als oogmerk dat medewerkers daarmee sneller en kwalitatief betere diensten kunnen leveren aan hun klanten.

2. Nee.
3. Mocht er sprake zijn van een toename van het aantal aanvragen dan kan dit volgens de nieuwe werkwijze prima worden opgevangen.
4. Ja. In het voorbereidingstraject van de hiervoor beschreven nieuwe werkwijze is nauw samengewerkt met medewerkers en de Cliëntenraad. Hierbij is afgesproken het nieuwe systeem werkende weg in te voeren en de ervaringen uit de praktijk regelmatig met elkaar te bespreken. Kort voor de ingangsdatum, 5 februari, bleken bij de OR nog vragen te bestaan over de te volgen werkwijze. In goed overleg tussen de OR en het MT van de dienst is besloten tot enkele aanpassingen in de voorstellen. Zo zal de komende tijd de sluiting van de dienst in de middag niet al te strikt worden toegepast en zullen de medewerkers ook 's middags, zij het beperkt, direct telefonisch bereikbaar zijn.
5. Nee, niet op dezelfde wijze zoals de dienst 's ochtends open is. Wij verwijzen hierbij naar het antwoord op vraag 1.