

VERSLAG VERGADERING GEcombineERDE RAADSCOMMISSIES

GEMEENTEREKENING 2012 PROGRAMMA 11-13: STADHUIS EN STADJER, BEDRIJFVOERING, OVERIG

Datum: 22 mei 2013

Plaats: Oude raadzaal

Tijd: 17.40-18.20 uur

Aanwezig: dhr. P.S. de Rook (voorzitter), dhr. R.O. Martens (PvdA), dhr. W. Moes (PvdA), mw. S.A. Koebrugge (VVD), mw. L.R. van Gijlswijk (SP), dhr. R.P. Prummel (Stadspartij), dhr. W.B. Leemhuis (GroenLinks), dhr. B.N. Benjamins (D66), mw. A. Kuik (CDA), dhr. J.P.A. van Rooij (Student & Stad), mw. K. de Wrede (PvdD)

Wethouder: dhr. T. Schroor

Namens de griffie: dhr. W.T. Meijer (commissiegriffier)

Verslag: dhr. Z. Jeurig (Notuleerservice Nederland)

Opening

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Stadhuis: de wachttijd op afspraak binnen 5 minuten is niet gehaald. Ook het telefonisch beantwoorden bij het eerste contact is eveneens onder de maat. Worden de cijfers in 2014 gehaald? Welke mogelijkheden heeft het college om bij te sturen?

Dhr. Leemhuis (GroenLinks):

- Stadhuis en Stadjer: er wordt verouderde informatie gegeven. Op welke informatie moet de raad zich baseren?
- Invoering 14050: er zijn nog problemen, spreker hoopt dat dit aanloopproblemen zijn.
- Bedrijfsvoering: valt iets te zeggen over de opmerking van de accountant m.b.t. de rechtmatigheid van salarisprocessen?
- Al vaker zei de fractie zorgen te hebben over het Shared Service Center. Op welke manier besteedt het college aandacht aan de vele dingen die tegelijk worden ingevoerd en gevolgen hebben voor het personeel?

Dhr. Benjamins (D66):

- Stadhuis en Stadjer: waarom is nieuw briefpapier ontworpen terwijl wordt gewerkt aan een passende digitale communicatie-infrastructuur?
- Bedrijfsvoering: jammer dat het personeel niet met hetzelfde tabloid werkt.
- Personeelsontwikkeling, HRM-beleid: wat zijn de doelen?
- Externe inhuur: hoe kan het dat ROEZ de meeste inhuur heeft? Welke langlopende inhuurcontracten zijn nog actueel?

Dhr. Prummel (Stadspartij):

- Vindt het contact met de burger nog onvoldoende. Spreker twijfelt over het hanteren van terugbelnotities. Hoe kan het dat het beantwoorden van inhoudelijke vragen beneden de norm is? Kunnen de publieksbalies op zaterdag worden opengesteld?
- Groningen schiet tekort op het gebied van internet. De website van de gemeente Leeuwarden ziet er beter uit.
- Wat vindt het college van meerdere wijkwebsites in één wijk? Kunnen die worden ondersteund?
- Publieke dienstverlening: de fractie heeft problemen met de kwijtschelding. De verwachte verruiming van de vermogenstoets is niet doorgegaan.

Dhr. Martens (PvdA):

- Herkent het negatieve oordeel over de dienstverlening niet. De stad is geklommen in de landelijke benchmark.

- De beleidscommunicatie is verbeterd.
- De website is laagdrempelig geworden. De fractie houdt het in de gaten omdat nog niet aan alle landelijke normen is voldaan.
- Bij bedrijfsvoering valt terrein te winnen. Er zijn voldoende functioneringsgesprekken nodig.
- De fractie maakt zich zorgen over het gebrek aan nieuwe instroom. Zo wordt geen nieuw talent aangetrokken.

Mw. De Wrede (PvdD):

- Is benieuwd naar de reactie van inwoners op de beperking van de vrije inloop op publiekslocaties.
- Het faciliteren van burgerparticipatie: hoe ziet het college dit zelf?
- Er zijn meer dwangbevelen en aanmaningen: is het college voornemens beleid op te zetten voor een steeds groter wordende groep die in financiële problemen komt?
- De open informatiehuishouding betreffende ict: kan de wethouder iets meer vertellen?
- Het nieuwe werken: kan de raad een evaluatie tegemoet zien?
- Het ziekteverzuim ziet er redelijk goed uit.
- Kunnen meer zonnepanelen worden geplaatst?
- De fractie is tevreden over de social return.

Mw. Kuik (CDA):

- Dienstverlening: het geven van de juiste antwoorden op vragen van inwoners moet prioriteit hebben.
- Wat wordt volgende jaren gedaan om het ziekteverzuim onder het beoogde doel te krijgen?
- Externe inhuur is 2,9% geworden terwijl 13% was beoogd. Dat is een goed resultaat.

Mw. Koebrugge (VVD):

- Wachttijden en normen publieke dienstverlening: eens met de opmerking van de SP.
- Formatie en bezetting: kan de formatie worden teruggebracht tot de huidige bezetting om de omvang van het personeel te verkleinen?
- Meldpunt overlast: hoe goed is het meldpunt bereikbaar?

Dhr. Van Rooij (Student&Stad):

- Digitalisering: de gemeente is op de goede weg maar spreker deelt de kritische kanttekeningen.
- Shared Service Center: spreker deelt de vragen van dhr. Leemhuis.
- Eens met de opmerkingen van dhr. Martens over functioneringsgesprekken en het gebrek aan nieuwe instroom.

Wethouder Schroor:

- Afhandeling van contacten: de wethouder verwijst naar de tabel.
- 14050 is net gelanceerd.
- Telefonische contacten is met 10% gedaald. Dit alles wordt bij KCC geïntegreerd. Frontoffice services: alleen DIA en Stadsbeheer zijn op dit moment aangesloten, de rest volgt. Er zijn nog kinderziekten. 2013 is een overgangsjaar, in 2014 is het gerealiseerd. Tijdens de verbouwing gaan de verbeteringen door om de doelen te bereiken.
- De salarisprocessen zijn op orde. Bij onkostenvergoedingen zit nog een probleem. In overleg met de raad wordt het normenkader bekeken.
- Shared Service Center: het is een majeure en ingewikkelde operatie.
- Er komt nog een debat over "Bring your own device".
- De doelen van het HRM-beleid staan op blz. 242.
- Inhuur ROEZ: veel contracten worden eind van het jaar stopgezet. Bij externe inhuur zit veel jonge instroom. De wethouder vindt het spijtig dat onvoldoende jonge instroom plaatsvindt. Het college bekijkt hoe hier iets aan kan worden gedaan. Het is onderwerp van gesprek met de bonden.
- Vraag VVD, bezetting en formatie: deeltijdbanen en langdurige ziekte spelen hierbij een rol, evenals de flexibele schil. De wethouder komt erop terug.
- Websites in wijken: dit kan bij de ict-visie worden besproken.
- Functioneringsgesprekken: de wethouder is ook nog niet tevreden, het moet beter.

- De vrije inloop: de wachttijd bij afspraak is erg laag, 2 tot 3 minuten, en bij de vrije inloop maar liefst 15 tot 20 minuten. De klanttevredenheid is groot bij afspraken.
- Binnenkort komt een brief naar de raad over de pilot m.b.t. de vrije inloop.
- De onderwerpen informatievoorziening en de privacygevoeligheid komen in de ict-visie aan de orde. Het principe wordt dat informatie openbaar is, tenzij dit niet kan vanwege privacygevoeligheid.

De voorzitter sluit de vergadering om 18.20 uur.