

Gemeente Den Haag

BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN
van het raadslid mevrouw M.D. de Jong

sv 2009.376

RIS 168810

Regnr. BOW/2009.1167

Den Haag, 19 januari 2010

Inzake: Klantvriendelijkheid Wmo-loket

De gemeenteraad

Het raadslid mevrouw M.D. de Jong heeft op 3 december 2009 een brief met daarin zeven vragen aan de voorzitter van de gemeenteraad gericht. De vragen hebben betrekking op de klantvriendelijkheid van de loketten maatschappelijke ondersteuning. Aanleiding daarvoor zijn de scores daaromtrent in de Wmo-monitor 2008 en de toezegging van de wethouder met betrekking tot professionalisering van de baliemedewerkers.

Ingevolge het bepaalde in artikel 38, van het reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, antwoorden wij als volgt.

- 1. Kan het college aangeven welke maatregelen er sinds september genomen zijn om de baliemedewerker beter in staat te stellen een goed antwoord op de gestelde vraag te geven?*

Den Haag OpMaat (DHOM) en I-shops werken samen om de burger beter van dienst te zijn.

De I-shopmedewerkers worden opgeleid door medewerkers van Den Haag Op Maat. Ook hebben de I-shop medewerkers digitale faciliteiten waarmee ze de burger zelf kunnen bedienen met eenvoudige vragen. Voor ingewikkelde vragen, wordt de burger warm overgedragen aan de DHOM medewerker of doorverwezen naar een ander organisatie. Binnen DHOM zijn we momenteel gericht bezig om de kennis en kunde verder te verbeteren.

- 2. Welke struikelblokken liggen er op de route naar de beoogde excellente dienstverlening?*

Het College ziet geen struikelblokken maar wil wel steeds de dienstverlening gericht op de burgers verbeteren. Door middel van excellente dienstverlening worden de interne en externe samenwerkingsstructuren steeds efficiënter en effectiever ingericht waardoor de kwaliteit van de dienstverlening voor de burger wordt verbeterd. Zo weten de I-shop medewerkers tegenwoordig sneller een DHOM medewerker te bereiken om de hulpvraag van de burger te bespreken.

