

Heerlen

Persbericht

Datum
22 februari 2022

Melissa Vijgen
Team communicatie en KCC

Telefoon
(045) 5604554

communicatie@heerlen.nl

Algemeen persnummer:
(045) 5604070

SCHUNCK en gemeente Heerlen blijven de gemeentelijke informatiepunten structureel doorontwikkelen

Inwoners vinden hun weg naar de gemeentelijke informatiepunten in Heerlen

Ruim 750 vragen werden in een halfjaar tijd gesteld bij de gemeentelijke informatiepunten (GIP) in SCHUNCK bibliotheken. Meer dan de helft van deze vragen gingen over de dienstverlening van gemeente Heerlen. De gemeentelijke informatiepunten wijzen mensen de weg en bieden inwoners een helpende hand dichtbij huis in ieder stadsdeel van Heerlen. In dit proefproject hebben we een goed beeld gekregen over wat er nodig is om onze dienstverlening zo goed mogelijk bij de behoefte van de inwoner aan te laten sluiten.

In ieder stadsdeel

Voor inwoners is er met de gemeentelijke informatiepunten een plek dichtbij huis gecreëerd, waar zij vragen kunnen stellen over gemeente Heerlen. In ieder stadsdeel van Heerlen is bij de SCHUNCK bibliotheek een gemeentelijk informatiepunt te vinden. De gemeentelijke informatiepunten zijn te vinden in Heerlerbaan, Heerlerheide, Heerlen-Centrum en Hoensbroek. Bekijk voor de openingstijden per locatie de [website van SCHUNCK](#).

Evaluatie

Tijdens het proefproject van 6 maanden is samen met SCHUNCK gekeken welke vragen bij de burgers spelen en hoe de gemeente haar dienstverlening hierop kan aanpassen. De gemeente paste bijvoorbeeld een websitetekst direct aan, wanneer naar voren kwam dat deze onduidelijk was voor een inwoner.

Waarom komen mensen naar het GIP?

Uit de evaluatie kwam naar voren dat inwoners met vragen vaak niet (digi)vaardig genoeg zijn, niet weten waar ze informatie kunnen vinden, hulp nodig hebben bij het aanvragen van gemeentelijke producten of niet beschikken over een laptop, tablet of printer.

De bezoekersaantallen zijn hoger dan vooraf verwacht. Daarnaast zijn 92% van deze bezoekers naar tevredenheid geholpen. De overige 8% hebben we in het GIP (nog) niet kunnen helpen. Deze vragen waren vaak complexer, bijvoorbeeld over schulden of juridische kwesties.

Doorontwikkeling

Adriane Keulen, wethouder publieke dienstverlening: "Met deze waardevolle informatie kan de gemeente haar publieke dienstverlening blijven doorontwikkelen. Door nauw samen te werken met SCHUNCK blijven we dichtbij onze inwoners staan. Bij de gemeente én bij de informatiepunten staan we altijd open voor uw ideeën en suggesties om onze dienstverlening te verbeteren. Samen zorgen we ervoor dat het goed aansluit op uw behoefte als inwoner."

Trainingen

Medewerkers van SCHUNCK blijven relevante trainingen volgen over onderwerpen die de gemeente belangrijk vindt, waaronder een training over het herkennen van mensen met een licht verstandelijke beperking. Daarnaast blijft gemeente Heerlen opleidingen faciliteren over gemeentelijke onderwerpen om de informatiepunten zo goed mogelijk in te richten.