

<b>Raadsvraag (art. 37)</b>	<b>Gesteld door:</b> <b>Roosendaalse Lijst</b>
<b>Datum</b>	21 maart 2023
<b>Onderwerp</b>	Gastvrije en laagdrempelig toegankelijke publieksbalie
<b>Portefeuillehouder</b>	College B&W

Geachte voorzitter,

In [Onze Dienstverlening Gemeente Roosendaal 2021](#) staat dat het stadskantoor wordt omgetoverd tot het Huis van Roosendaal, een HUIS voor iedereen. In de media werd geschreven dat inwoners konden rekenen op een warm en huiselijk ontvangst. Een espressobar bij de entree waarbij je geen bewaker ziet. Toch blijkt in de praktijk niet iedereen dit te ervaren. Zonder telefonische of digitale afspraak is het niet meer mogelijk een bewoner te helpen in het Huis van Roosendaal. In het verleden was dat wel mogelijk. Voor de raadsvergadering van 9 maart jl. heeft een inwoner op De Zeepkist hier aandacht voor gevraagd met als aandachtspunt: “Maak de toegang van de publieksbalie laagdrempelig en gastvrij”. Voor veel inwoners en instanties is digitalisering een positieve ontwikkeling, het brengt gemak en snelheid en daar is behoefte aan. De overheid moet in deze behoefte voorzien. De nadruk in de samenleving komt daarbij wel steeds meer te liggen op zelfredzaamheid. Onze menselijke vermogens hebben wel grenzen. Zo ontstaat er een verschil tussen wat de overheid verwacht van de burgers en wat zij daadwerkelijk kunnen. Er is een grote groep inwoners die niet digitaal vaardig is en uit onderzoek blijkt dat ouderen en laaggeletterden vaak digibeet zijn. Laagdrempeligheid en een gastvrije ontvangst is heel belangrijk voor deze groep.

In Roosendaal wonen ruim 8.000 laaggeletterden (tussen 8% en 11% van de 16 tot 65-jarigen, dit komt neer op circa 4.600 laaggeletterden. Daarnaast is meer dan een vijfde van de leeftijdsgroep 65-plussers laaggeletterd). Daarnaast zijn er inwoners met belemmeringen van fysieke en geestelijke aard.

De Roosendaalse Lijst heeft hierover de volgende vragen;

1. Hoe kijkt het college aan tegen inwoners die niet digitaal vaardig zijn en de mogelijke impact daarvan op de dienstverlening van de gemeente?
2. Is het college van mening dat in de gemeentelijke dienstverlening ook ruimte moet zijn om zonder afspraak te komen? Graag een toelichting.
3. Hoe gaat het college ervoor zorgen dat alle inwoners van Roosendaal op een laagdrempelige en gastvrije wijze gebruik kunnen maken van gemeentelijke dienstverlening?

Namens de fractie van Roosendaalse Lijst,

Sjef van Dorst en Marco Schillemans

**Wij beantwoorden de vraag als volgt:**

**1. Hoe kijkt het college aan tegen inwoners die niet digitaal vaardig zijn en de mogelijke impact daarvan op de dienstverlening van de gemeente?**

Zoals in de visie op Onze Dienstverlening is beschreven, zetten wij in op goede dienstverlening voor alle inwoners van Roosendaal en de dorpen. Dat betekent dat we maximaal digitaliseren, voor wie dat fijn vindt en persoonlijke dienstverlening bieden voor diegenen die daar de voorkeur aan geven. De inwoner en ondernemer bepalen zelf het kanaal.

Met de verhuizing naar de Kloosterstraat zijn we op afspraak gaan werken voor de publieksbalies. Afspraken kunnen online, telefonisch of in het HUIS gemaakt worden. We vernemen dat mensen met een afspraak erg tevreden zijn over onze stiptheid; ze worden snel en vriendelijk geholpen.

**2. Is het college van mening dat in de gemeentelijke dienstverlening ook ruimte moet zijn om zonder afspraak te komen? Graag een toelichting.**

Sinds kort werken we met vier organisaties in het HUIS om het zo makkelijk mogelijk te maken voor de inwoners en ondernemers. We zien dat een aantal mensen behoefte heeft aan het binnen lopen zonder afspraak.

Inwoners en ondernemers zijn in ons HUIS welkom zonder afspraak voor al onze dienstverlening. We draaien momenteel een pilot met vraagadviseurs. De vraagadviseur werkt in de publieksplaza en helpt mensen die op dat moment zonder afspraak binnen komen lopen of een vraag hebben die organisatie overstijgend is. Vraagadviseurs hebben net even meer tijd dan de gastheren / -vrouwen om de inwoner of ondernemer te woord te staan en goed uit te vragen waarmee zij geholpen zijn.

Voor de publieksbalies werken we momenteel nog op afspraak. Mensen zonder afspraak worden direct geholpen als er ruimte vrij is bij de publieksbalie. Mocht dat niet het geval zijn, maken we ter plaatse een afspraak. We hebben begrepen dat deze werkwijze niet goed liep in de praktijk bij een aantal inwoners, waaronder bij de inwoner op De Zeepkist. We hebben verbeteringen doorgevoerd, zodat nu niemand zonder afspraak het HUIS hoeft te verlaten. Verder gaan we kijken op welke manier we vrije inloop van de publieksbalies mogelijk kunnen maken. We komen indien nodig met een voorstel terug naar uw raad.

**3. Hoe gaat het college ervoor zorgen dat alle inwoners van Roosendaal op een laagdrempelige en gastvrije wijze gebruik kunnen maken van gemeentelijke dienstverlening?**

Zie antwoorden hierboven.

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,

