

<b>Raadvraag (art. 39)</b>	<b>Gesteld door:</b> <b>VVD</b>
<b>Datum</b>	9 september 2020
<b>Onderwerp</b>	Wachtende inwoners bij Publiekszaken gemeente Roosendaal
<b>Portefeuillehouder</b>	College B&W

De fractie heeft de volgende vragen:

Geachte voorzitter,

Vanwege de coronacrisis is in het gebouw van Publiekszaken van de Gemeente Roosendaal maar plek voor een beperkt aantal mensen. Aan iedere balie mogen 1 of 2 personen zitten en alle andere inwoners moeten buiten wachten, in verband met de coronamaatregelen. In de zomer met lekker weer kan de VVD zich voorstellen dat het geen probleem is, maar als het straks regent, vriest of sneeuwt is het niet prettig.

Het idee dat mensen niet eerder moeten komen dan de afspraaktijd, zodat ze niet hoeven te wachten is in veel gevallen niet haalbaar. Een deel van de inwoners in de gemeente is afhankelijk van de deeltaxi en/of vervoer van derden. De doelgroepen die deze afhankelijkheid betreft zijn juist vaker diegenen die slecht ter been zijn.

*Een voorbeeld ter verbeelding: de deeltaxi West-Brabant kan 15 minuten te vroeg en te laat komen, dus men reserveert 30 minuten van tevoren de taxirit. De taxi rijdt in één streep naar Publiekszaken, waardoor de inzittende een half uur moet wachten.*

Om die reden stelt de VVD de volgende vragen:

Vraag 1

In hoeverre bent u bekend met dit probleem?

Vraag 2

Wat zijn de mogelijkheden dat de gemeente bij Publiekszaken kan faciliteren dat wachtende inwoners niet meer buiten hoeven te staan?

Vraag 3

Is het mogelijk dat er zitplekken met beschutting worden gerealiseerd? Zo ja, hoe?

Vraag 4

Op welke termijn denkt u bovenstaande punten te hebben gefaciliteerd voor onze inwoners?

Tijdens de coronacrisis is het verplicht om een afspraak in te plannen via de gemeentelijke website. Het is de VVD opgevallen dat een afspraak maken ver vooruit wordt gepland, omdat alle tijdslots (van 10 minuten) de eerste 1,5/2 weken al vol zitten. Echter, er zijn veel afspraken die worden gemaakt waar uiteindelijk de inwoner niet komt opdagen zonder dit te melden. Dit zorgt voor inactiviteit bij de werknemers van Publiekszaken. En dit zorgt ervoor dat er veel tijd verloren gaat en wachtenden ophoopt wat niet nodig is.

Vraag 5

In hoeverre bent u bereid om maatregelen te treffen tegen inwoners die niet komen opdagen en dit niet vooraf melden?

Vraag 6

Zo ja, wat voor maatregelen wilt/kunt u treffen?

Zo nee, hoe wilt u de inactiviteit van werknemers binnen Publiekszaken tegengaan alsmede het gevolg van ophoping van wachtenden?

Alvast dank voor uw antwoorden.

Namens de VVD-fractie,

Sanneke Vermeulen

**Wij beantwoorden de vraag als volgt:**

1: Wij zijn bekend met dit probleem.

2: Gezien de corona regels zijn er geen mogelijkheden om alle wachtenden een zitplaats binnen te bieden. Er zijn structureel 2 zitplaatsen beschikbaar en indien de spreekkamers niet in gebruik zijn, kunnen daar ook 2 mensen wachten. Ouderen en bezoekers met een deeltaxi kunnen normaal gesproken wel binnen wachten.

3: Wij onderzoeken of er mogelijkheden zijn om tijdelijke overkappingen toe te staan en onder welke voorwaarden. Dit geldt niet alleen voor wachtenden bij Publiekszaken, maar ook voor wachtenden bij kleine winkels, zoals bakkers en slaggers.

4: Indien er mogelijkheden zijn om een tijdelijke permanente overkapping te plaatsen zal deze worden gerealiseerd.

5: Via de website kunnen burgers zelf een afspraak maken bij 2 loketten. De wachttijd bedraagt momenteel ca. 1 week. Daarnaast is er een derde loket voor spoedgevallen. Er is geen wachttijd voor urgente afspraken.

Het aantal mensen dat een afspraak maakt en niet op het afgesproken tijdstip aanwezig is, is gering, gemiddeld 7 no shows op gemiddeld 100 afspraken per dag. Zij komen niet meer in aanmerking voor een spoedafspraak. Wel kunnen zij via de website zelf een nieuwe afspraak inplannen.

6: Binnenkort wordt een nieuwe versie van het afsprakensysteem geïmplementeerd. Er worden dan automatisch e-mails verstuurd waarin burgers herinnerd worden aan hun afspraak. De boodschap "niet te vroeg komen" zal daarin worden herhaald.

De inactiviteit die ontstaat doordat een burger niet op de afspraak komt duurt ongeveer 10 minuten. Medewerkers benutten de tijd om hun e-mail te lezen of SharePoint. Bezigheden waaraan ze in normale tijden niet of nauwelijks toe komen.

Wij accepteren een stukje ineffectiviteit als wij onze burgers daardoor beter van dienst kunnen zijn.

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Rosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,



