

Gemeenteraad Borger-Odoorn

Ons kenmerk  
**63743-2025**  
Behandeld door  
**E. Kloese**  
Doorkiesnummer  
**14 0591**  
Bijlage

Datum

03 september 2025

Onderwerp

Beantwoording schriftelijke vragen inzake beperkte beschikbaarheid bij online afspraken

Geachte leden van de raad,

Op 13 mei 2025 hebben wij, conform artikel 32 van het Reglement van orde een aantal schriftelijke vragen ontvangen van de raadsleden mevrouw Wegman en de heer Krans (CDA) inzake beperkte beschikbaarheid bij online afspraken. Onze excuses voor de verlate reactie.

Hieronder vindt u per vraag onze beantwoording.

*1. Is het college bekend met het signaal dat inwoners die online een afspraak willen maken vaak pas na meerdere weken geholpen kunnen worden, terwijl telefonisch gemaakte afspraken doorgaans sneller ingepland worden? Wat is hiervoor de reden? Wat is de gemiddelde wachttijd? En zijn er normen voor de maximale wachttijd?*

Het is bekend dat de afspraken oplopen. We streven naar een gemiddelde wachttijd van twee weken. Omdat wij constateerden dat de wachttijden opliepen, hebben wij hierin actie ondernomen.

Op dit moment hebben wij één balie extra open, om de wachttijd te kunnen verkorten.

*2. Acht het college het wenselijk dat de snelheid waarmee inwoners geholpen worden afhangt van het gekozen kanaal (online vs. telefonisch)?*

In principe mag hier geen verschil in zijn. Bij het maken van online afspraken ziet het systeem op welke dag en tijdstip een plek vrij is voor het maken van een afspraak. De tijd die nodig is voor een bepaalde vraag geldt dan als uitgangspunt. Bij telefonisch contact met de gemeente overlegt de medewerker van telefonie met burgerzaken of er sprake is van spoed, zodat in dat geval een afspraak eerder ingepland kan worden.

*3. Overweegt het college om de wachttijd tussen het maken van een online afspraak en het bezoekmoment te verkorten? Ziet het college hierbij ook mogelijkheden voor inloop, bijvoorbeeld bij het ophalen van een rijbewijs of paspoort, vanuit klantvriendelijkheid en klantgerichtheid? Of heeft het college andere maatregelen voor ogen?*

Vorig jaar was er extra inzet van personeel. Ook dit jaar is er extra personeel ingezet. Hierdoor is de wachttijd verkort.

Wij werken op afspraak voor de aanvraag van een paspoort, identiteitskaart of een rijbewijs. Voor het ophalen is geen afspraak nodig.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Borger-Odoorn,

de secretaris,

de burgemeester,

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'B' followed by a horizontal line and a small flourish.

E.W. Bennema

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, loopy initial 'J' followed by a horizontal line and a small flourish.

mr. J. Seton