

Schriftelijke vragen conform art 32 van het Reglement van Orde



BORGER-ODOORN

Datum: 13 mei 2025

Onderwerp: beperkte beschikbaarheid bij online afspraken

Toelichting

Van meerdere inwoners heeft de CDA-fractie Borger-Odoorn signalen ontvangen over de beperkte beschikbaarheid van afspraken bij de gemeentebalie, met name wanneer men online een afspraak wil maken. Inwoners geven aan dat ze via de website pas over meerdere weken terechtkunnen, bijvoorbeeld voor het inleveren van een pasfoto na het behalen van een rijbewijs. De ervaring is dat wie belt met de gemeente vaak sneller geholpen wordt dan wie digitaal een afspraak probeert te plannen. Dit roept bij onze fractie vragen op.

Vragen

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

Naam indiener

Margreet Wegman
Peter Krans
CDA Borger-Odoorn