



AAN
College van B&W

Betreft: art.43 vragen dienstverlening aan burgers

Roermond, 8 mei 2018

Geacht college,

In de Begroting 2018 is de norm vastgelegd dat klanten die op afspraak producten en diensten afnemen een afspraak kunnen maken binnen maximaal 3 werkdagen. De VVD-fractie bereiken signalen dat deze norm allesbehalve wordt gerealiseerd. Zo verstuurt de gemeente op 1 mei 2018 een brief aan een burger in Swalmen dat het paspoort verloopt op 27 mei 2018. De brief bevat een welgemeend, vetgedrukt advies: **“Denk eraan om op tijd een afspraak te maken”**. De burger logt op 3 mei 2018 direct in en de eerste gelegenheid voor het verlengen van het paspoort blijkt op 4 juni 2018 te zijn. Omdat dit tijdsverloop op praktische bezwaren stuit, er is namelijk voorzien in een zakenreis naar het buitenland, vindt telefonisch contact plaats met het Klant Contact Centrum. Geantwoord wordt dat het druk is en een afspraak niet eerder gaat. De enige oplossing is dat er een spoedaanvraag wordt gedaan. Maar van spoed is geen sprake.

Het Verkiezingsprogramma 2018-2022 van de VVD is over de gemeentelijke dienstverlening duidelijk. “De VVD verwacht van de gemeente Roermond dat ze dienstbaar en modern is. Het Kwaliteitshandvest dateert uit februari 2014 en dient te worden geactualiseerd. De tijdsduur tussen het plannen van de afspraak en het hebben van de afspraak bij het Klant Contact Centrum is soms enkele weken. De VVD vindt dit onaanvaardbaar en is van mening dat in Roermond een (eerste) afspraak binnen drie werkdagen mogelijk moet kunnen zijn.”

De praktijk is dus weerbarstig. Tegen deze achtergrond leg ik u graag op grond van artikel 43 van het Reglement van orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de gemeenteraad van Roermond de volgende vragen voor.

1. Heeft u voldoende oog voor de afhankelijke positie van burgers van een gedigitaliseerde overheidsbureaucratie?
2. Deelt u de mening van de VVD-fractie dat bij vraagstukken over overheidsdienstverlening de focus niet langer behoort te liggen op de interne organisatie maar juist en vooral op de veranderende maatschappij en de nieuwe behoeften van de burger, waarbij de overheid zich aanpast aan de tijd en aan de logica van de leefwereld van mensen?

3. Hoe verloopt de digitale klantreis van inwoners en ondernemers binnen onze gemeente en hoe krijgt u zicht op verbeteringen waarop zij écht zitten te wachten?
4. Hoe is het mogelijk dat u uw eigen norm van maximaal 3 werkdagen voor het kunnen maken van een afspraak voor het aanvragen van een nieuw paspoort zo fors laat overschrijden?
5. Kunt u aangeven hoeveel werkdagen van toepassing zijn voor het maken en hebben van een afspraak voor de overige op afspraak af te nemen producten en diensten?
6. Beschikt de gemeente Roermond over een flexibele schil aan medewerkers om te vermijden dat streefwaardes (werkdagen) voor haar dienstverlening aanzienlijk worden overschreden?
7. Bent u bereid beperkte ambtelijke capaciteit beschikbaar te houden voor onmiskenbare noodsituaties bij individuele burgers?
8. Bent u bereid de mogelijkheid te onderzoeken het stadskantoor ook buiten kantooruren op afspraak open te laten zijn voor zaken die je niet digitaal kunt regelen, ambtelijke medewerkers op afspraak voor het aanvragen van een balieproduct naar de burger toe te laten gaan of ambtelijke medewerkers op afspraak het balieproduct bij de burger, bijvoorbeeld op het werk, te laten bezorgen?
9. Wanneer heeft u voorzien in actualisering van het Kwaliteitshandvest?

Uw reactie zie ik met bijzondere interesse tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Vincent Zwijnenberg
fractievoorzitter

VVD-fractie | Gemeente Roermond
Stadhuis, Markt 31 | Postbus 900 | 6040 AX ROERMOND
Kapellerlaan 49 | 6041 JB ROERMOND
T +31 (0) 6 54 338 387 | E vincent.zwijnenberg@home.nl | www.roermond.vvd.nl