gemeente Berkelland

Agendavragen (vragen ter voorbereiding van een vergadering) art. 34

Indiener: Evelien Daalwijk BBB Berkelland
Datum indiening vraag: 03-11-2025
Datum verzending antwoord: 07-11-2025

Politieke Avond van: 11-11-2025 Oordeelsvormende sessie
Raadsvergadering van: Klik of tik om een datum in te voeren.

Onderwerp: Vervangingsinvestering en herinrichting publieksruimte.

Onze gemeente ziet vele ontwikkelingen op zich afkomen, ook uit de samenleving.

Vraag: Kunt u ons aangeven, welke samenlevingsontwikkelingen er op ons af komen, waardoor deze aanpassingen moeten plaats vinden?

Antwoord (in te vullen door college):
Dit zijn de volgende ontwikkelingen:

1. *Niet iedereen kan digitaal mee. Denk daarbij vooral aan ouderen en mensen die minder digitaal vaardig zijn. Sommige inwoners hebben hulp nodig bij online zaken. De ruimte moet daarom geschikt zijn voor persoonlijke ondersteuning.*
2. *Agressie neemt toe. De huidige publieksruimte is onvoldoende ingericht voor de-escalatie van agressie en emotie. Bezoekers moeten zich veilig voelen. En onze medewerkers moeten veilig hun werk kunnen doen. Dat zijn basisvoorwaarden en de publieksruimte moet die ondersteunen.*
3. *Toenemende (wettelijke) vraag naar privacy en informatiebeveiliging. Wij moeten blijven voldoen aan regels, zoals de Arbowet (veilig werken), de Privacywet (AVG) en regels voor betere toegankelijkheid voor mensen met een beperking.*

In het voorstel vraagt u om € 700.000 uitvoeringskrediet voor de herinrichting publieksruimte.
Dat is voor het plan, zoals ons op dit moment is aangeboden, dus een voorlopige ontwerp en kostenbegroting. Daarbij hebben we een scenario noodzakelijk en “wenselijk”.
Kanttekening: Dit helpt om niet alleen meer dynamiek en transparantie te krijgen maar versterkt ook het gevoel van veiligheid doordat er meer zicht en sociale controle is. Het niet doorvoeren van deze aanpassen leidt er toe dat de veiligheid in de huidige publieksruimte niet verbeterd wordt.

Vraag: Het scenario “wenselijk” draagt dus niet daadwerkelijk toe tot verbetering veiligheid maar zoals u hierboven beschrijft: het gevoel van veiligheid. Waar hebt u ervaring en expertise opgehaald dat bloembakken de privacy en veiligheid daadwerkelijk vergroten t.o.v. een balie?
Hebt u ook nog andere mogelijkheden onderzocht (technische en of elektronische) om de veiligheid daadwerkelijk te vergroten, zonder de hele herinrichting zoals voor ligt? Zo ja, waar zijn daar de kosten op geschat?

Toelichting:
1. Agenda vragen (art. 34) zijn alleen bedoeld voor vragen over punten die op de agenda staan.
2. Schriftelijke vragen (art. 33) zijn vragen die niet bedoeld zijn voor punten die op de agenda staan.
3. Voor de overzichtelijkheid uw vragen in de daarvoor bestemde vakken plaatsen.

Antwoord:
De veiligheid van onze medewerkers en bezoekers staat voorop. Voor dit plan is samengewerkt met een architect die veel ervaring heeft met veilige inrichting van openbare gebouwen. Ook de dagelijkse ervaringen van medewerkers van het team Klantcontact zijn in het plan meegenomen. Een natuurlijke afscherming, zoals bloembakken, kan slim worden geplaatst om zones af te bakenen of looproutes te sturen, zonder dat het streng of gesloten aanvoelt.

In het ontwerp zitten technische en elektronische oplossingen die de veiligheid verbeteren. Maar er is meer nodig dan alleen techniek, omdat deze oplossingen niet aansluiten bij de oorspronkelijke uitgangspunten (visie op dienstverlening), doelen en de opdracht van u als raad voor een veilige, toegankelijke en gastvrije ruimte voor inwoners en medewerkers.

Met deze impuls wordt gelijk het buizenpostsysteem “DocuDistri” grotendeels vervangen. Dit is een bestaand systeem waarbij op een geautomatiseerde en beveiligde wijze reisdocumenten getransporteerd worden. Dit systeem levert een mooie bijdrage aan eenvoudige dienstverlening. Zo krijgen inwoners geautomatiseerd een melding dat hun reisdocument klaar ligt. Bovendien komen er, behalve het fysiek uitreiken van het document, na aanvraag geen handmatige handelingen in de publieksruimte meer aan te pas en zorgt het voor een veilige werkwijze.

Vraag: Hoeveel fysieke bezoeken zijn er op dit moment per week, voor de publieksruimte? En hoeveel voor gesprekken/overleggen met ambtenaren en of college?

Antwoord:
Dit varieert per week en dag. Dit jaar ontvingen wij 22.000 tot 23.000 keer bezoek voor reisdocumenten (aanvraag/ophalen) en andersoortige producten en diensten binnen burgerzaken. Daarnaast krijgen we dit jaar ongeveer 7.000 bezoekers voor medewerkers, het college en externe partijen die in het gemeentehuis gevestigd zijn. Ook de gasten die bij huwelijksvoltrekkingen aanwezig zijn en bijeenkomsten (raadsbijeenkomsten, vergaderingen, informatiebijeenkomsten) die plaatsvinden in het gemeentehuis zijn daar onderdeel van.
Het totale aantal bezoekers is dit jaar dus zo’n 30.000, wat neerkomt op 550-600 bezoekers per week.

Vraag: Hoe lang zijn de wachttijden ongeveer, op dit moment, voor onze bezoekers?

Antwoord:
De wachttijd varieert tussen de 0 en 10 minuten. In de praktijk kan de receptie bezoekers bijna altijd binnen enkele minuten helpen. De nieuwe publieksruimte is technisch en procesmatig nog beter georganiseerd waardoor de wachttijden verkort worden.

Tevens geeft u hierboven aan dat er nog steeds meer gedigitaliseerd gaat worden. Inzet AI en “docu-distri”, enz.
Dat betekent ons inziens, minder persoonlijke contacten.

Toelichting:
1. Agenda vragen (art. 34) zijn alleen bedoeld voor vragen over punten die op de agenda staan.
2. Schriftelijke vragen (art. 33) zijn vragen die niet bedoeld zijn voor punten die op de agenda staan.
3. Voor de overzichtelijkheid uw vragen in de daarvoor bestemde vakken plaatsen.

gemeente Berkelland

Agendavragen (vragen ter voorbereiding van een vergadering) art. 34

Vraag: Hoe schat u het bezoekers aantal in, na invoering van al deze digitalisering, per week?

Antwoord:
Digitalisering betekent niet per se dat er minder mensen naar het gemeentehuis komen. Juist door nieuwe technologie (zoals AI) hebben sommige inwoners juist meer hulp nodig. De overheid verwacht dat mensen steeds meer zaken online regelen, maar dat lukt niet iedereen. Wij schatten in dat het aantal bezoekers de komende jaren min of meer gelijk blijft.

Ook is aangegeven dat alle inclusie toegankelijkheidseisen nog niet zijn uitgewerkt of zijn getoetst.

Vraag: Kunt u ons een kostenraming maken: wanneer we de inrichting dusdanig maken, dat we voldoen aan de wettelijke kaders van veiligheid en toegankelijkheid en het overige achterwege laten?

Antwoord:
Deze kostenraming sluit aan bij de kostenraming die wij schetsen in het scenario "noodzakelijk". Dit in de context van het door u als gemeenteraad genomen besluit. Dit betreft een bedrag van € 600.000.

Toelichting:
1. Agenda vragen (art. 34) zijn alleen bedoeld voor vragen over punten die op de agenda staan.
2. Schriftelijke vragen (art. 33) zijn vragen die niet bedoeld zijn voor punten die op de agenda staan.
3. Voor de overzichtelijkheid uw vragen in de daarvoor bestemde vakken plaatsen.