

PVV Hengelo
T.a.v. mevrouw P. Nijhuis en J. Nijhof
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Beantwoording raadsvragen 'toegankelijkheid publieksbalie'	3424538		20 juni 2022

Geachte mevrouw P. Nijhuis en mevrouw J. Nijhof,

In uw brief van 13 mei 2022 stelt u een aantal vragen over een bericht dat op 12 mei in de Tubantia stond over de toegankelijkheid van onze publieksbalie. Eerst treft u hieronder een algemene reactie aan, waarna wij uw specifieke vragen beantwoorden.

Dienstverlening en werken op afspraak

Om te beginnen onderzoeken wij als nieuw college de komende tijd mogelijke aanpassingen in de dienstverlening, in het licht van onze ambities op dit terrein. Daar waar dit uw rol als raad raakt, gaan wij uiteraard met u in gesprek. Dit traject kan eventueel ook gevolgen hebben voor openingstijden en de mogelijkheid tot inloop zonder afspraak.

Daarnaast zien we dat de wachttijd voor het aanvragen in de zomerperiode oploopt naar meer dan twee weken en dat vinden we onaanvaardbaar. We hebben met elkaar verschillende opties besproken en besloten dat we tijdelijk, tot aan de zomervakantie, 3 vrije inloopochtenden aanbieden voor het aanvragen van reisdocumenten zodat we de wachttijd inlopen.

In geval van nood zijn wij altijd bereid ruimte te maken, daarnaast krijgt iedere inwoner minstens twee maanden voordat een document verloopt een brief om hen daarop te attenderen.

Zoals u weet vraagt de inschrijving van vluchtelingen ook extra capaciteit van de collega's van het team publieksdienstverlening. Daarom verzorgen wij deze inschrijvingen op zaterdagen, vrijdagmiddagen en woensdagavonden, hiermee zorgen we ervoor dat het niet ten koste gaat van de dienstverlening aan onze inwoners.

Ten slotte: medewerkers van het team publieksdienstverlening bezoeken elke vrijdagmiddag inwoners die niet meer in staat zijn om zelf naar het stadhuis te komen. Ter plekke wordt dan, met behulp van mobiele vingerafdrukapparatuur, de aanvraag van een paspoort of identiteitskaart gedaan.

1. Niet iedereen beschikt over een device om digitaal een afspraak te kunnen maken, is het college het met de PVV eens, dat de deur van de gemeente altijd open zou moeten staan en dat deze wijziging erg ongestemd is?

De veronderstelling dat een afspraak met de publieksbalie digitaal moet worden gemaakt, is onjuist. Een afspraak kan digitaal, telefonisch of bij de receptie in het stadhuis worden gemaakt. Digitale vaardigheid is dus geen vereiste om een afspraak te kunnen maken.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

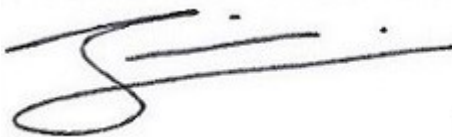
- 2. Vooral voor de ouderen in Hengelo is dit een zeer onwelkome verandering, daarnaast is niet iedereen digitaal vaardig en is het voor deze mensen lastig of zelfs een probleem om een afspraak via DigiD te maken. Is het college bereid deze beslissing nog te heroverwegen of bespreekbaar te maken, bijvoorbeeld in een politieke markt?**

Van een verandering is geen sprake. De publieksbalie werkt al enkele jaren op deze manier. Zie verder het antwoord op vraag 1.


- 3. Is het college het met de PVV eens, dat er voor de inwoners een keuze moet blijven of zij persoonlijk contact willen of dat zij alles digitaal willen regelen? Zo ja, hoe gaat het college de mensen die hun zaken niet digitaal willen of kunnen regelen tegemoetkomen? Zo nee, waarom niet?**

Die keuze is er. Waar mogelijk biedt de publieksbalie haar producten en diensten ook digitaal aan. Een deel van onze inwoners vindt dat gemakkelijk. Maar de inwoner die dat wil kan voor diezelfde producten en diensten ook altijd bij de balie terecht. Alleen is daar wel een afspraak voor nodig. Maar die is, zoals gezegd, simpel te maken.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris, de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G Schelberg

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.