

PvdA  
T.a.v. de heer V. ten Voorde  
Postbus 18  
7550AA Hengelo

**Gemeente Hengelo**

Postbus 18  
7550 AA Hengelo

<b>Onderwerp</b>	<b>Zaaknummer</b>	<b>Uw kenmerk</b>	<b>Datum</b>
Beantwoording raadsvragen 'publieksbalie alleen nog op afspraak'	3423120		20 juni 2022

Geachte heer ten Voorde,

In uw brief van 12 mei 2022 stelt u een aantal vragen over het feit dat de publieksbalie van de gemeente Hengelo alleen nog op afspraak open is. Onze reactie vindt u hieronder.

**1. Hoe kijkt het college aan tegen deze berichtgeving en mogelijke impact voor onze inwoners?**

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.

Met u is het college van mening dat onze dienstverlening laagdrempelig moet zijn. In onze ogen is de Hengelose dienstverlening dat ook. 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.

De waardering voor de dienstverlening van de publieksbalie is hoog. Het meest recente klanttevredenheidsonderzoek dateert uit 2019. Op dat moment was bijna al onze publieksdienstverlening al op afspraak (met uitzondering van het afhalen van identiteitsdocumenten en rijbewijzen). Onze inwoners gaven de publieksbalie toen gemiddeld een 8,6 voor de dienstverlening. Het werken op afspraak werd zelfs gewaardeerd met een 8,7.

Voor de volledigheid: sinds maart 2020 moet ook voor het afhalen van identiteitsdocumenten en rijbewijzen eerst een afspraak worden gemaakt, maar die afspraak wordt in overleg met de inwoner al tijdens de aanvraag ingepland.

**2. Is het college van mening dat gemeentelijke dienstverlening ook zonder afspraak moet worden aangeboden?**

Het college is van mening dat het vaak in het voordeel van onze inwoners is om vooraf een afspraak te maken. Zij zijn dan beter voorbereid en hoeven in het stadhuis niet meer lang te wachten. Bovendien is de waardering voor onze dienstverlening hoog (zie antwoord vraag 1).

Verder is het werken op afspraak efficiënter. De gemeente kan de klantenstroom beter plannen en de medewerkers aan de balie kunnen worden ingezet op basis van het aantal afspraken

**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

en/of de expertise die nodig is. Zo nodig kunnen medewerkers zich voorbereiden op de aanvraag of het gesprek.

### **3. Hoe gaat het college ervoor zorgen dat alle inwoners van Hengelo op een laagdrempelige wijze gebruik kunnen maken van gemeentelijke dienstverlening?**

Wij zijn van mening dat onze dienstverlening al laagdrempelig is. Weliswaar kan een deel van onze producten en diensten digitaal worden aangevraagd, maar iemand die dat niet wil of kan heeft altijd de mogelijkheid om naar de balie te komen. Dat moet dan wel op afspraak, maar een telefoontje naar de gemeente is al genoeg om die afspraak te maken.

De wachttijden om een afspraak te kunnen maken zijn wat langer dan wij gewend zijn. Dat is het gevolg van een inhaaleffect van het afnemen van rijexamens na corona. Hetzelfde geldt voor de reisdocumenten, na twee jaar corona is hierin ook sprake van een inhaaleffect.

We zien nu 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.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Hengelo,  
de secretaris, de burgemeester,  
\$handtekening\$  
\$naam\$

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