

RIS-nummer:

Schriftelijke vragen: dienstverlening stadsdeelkantoren
Indiener: Pieter Grinwis, ChristenUnie/SGP

Datum: 6 juni 2019

Aan de voorzitter van de gemeenteraad,

Het college is voornemens om met ingang van 1 juli de fysieke KlantContactCentrum (KCC)-dienstverlening te concentreren op de stadsdeelkantoren Centrum en Escamp, zoals valt te lezen in de commissiebrief 'Wijziging dienstverlening stadsdeelkantoren' (RIS301408).

Overeenkomstig art. 30 van het Reglement van orde stelt het raadslid Pieter Grinwis (ChristenUnie/SGP) de volgende vragen:

In de Raad van 14 februari 2019 diende mijn fractie naar aanleiding van bovenstaand plan van het college een motie (RIS301851) in om zo mogelijk tot digitalisering van de KCC-dienstverlening te komen. Dit omdat we voorzagen dat, ondanks de verlengde geldigheidsduur van documenten, de behoefte aan KCC-dienstverlening in het eigen stadsdeel zou blijven bestaan.

- 1) Wanneer kunnen we de afdoening van deze motie verwachten?
- 2) Hoe staat het verder met de concentratie van de dienstverlening? Welke dienstverlening is er per stadsdeelkantoor op dit moment nog beschikbaar?

Wie geboorteaangifte wil doen op een stadsdeelkantoor kan ofwel het stadsdeelkantoor bezoeken tijdens de vrije inloopuren, ofwel online een afspraak maken. Onze fractie bereikte een verhaal van een vader die meteen een dag na de geboorte van zijn kind online een afspraak voor de geboorteaangifte wilde maken. De eerst mogelijk optie was pas drie dagen later: de laatst mogelijke dag binnen de wettelijk toegestane termijn.

- 3) Klopt het dat de stadsdeelkantoren nu al met erg volle agenda's zitten? Zo ja, kan de gemeente garanderen dat vanaf 1 juli alle aangiftes op het gebied van geboorte en overlijden binnen de wettelijke termijn kunnen worden afgehandeld binnen de gemeente?
- 4) Kan de gemeente garanderen dat de twee stadsdeelkantoren die alle KCC-dienstverlening moeten overnemen bestand zijn tegen de bijkomende afspraken van andere deelkantoren?
- 5) In de commissiebrief stelt het college dat het voor de niet digitaal vaardige Hagenaar ook mogelijk is om telefonisch een afspraak te maken. Op de site waar afspraken kunnen worden gemaakt, staat deze optie echter nergens genoemd en lijkt het alsof alleen een digitale afspraak mogelijk is. Is het mogelijk dat het telefoonnummer meteen duidelijk aangegeven wordt als alternatieve methode?

Als er geen afspraak-mogelijkheid meer is, is men gedwongen tot het bezoeken van het stadsdeelkantoor tijdens de vrije inloopuren. Zo gebeurt het dat mensen ondanks hun tijdige poging tot het maken van een afspraak toch tijdens de vrije inloopuren moeten komen. De gemeente geeft online al aan dat men hierbij rekening moet houden met een langere wachttijd.

- 6) Deelt het college de mening dat het zeker tegenover mensen die komen voor de aangifte van een geboorte, of juist van een overlijden, zowel wenselijk als redelijk is als de wachttijd tijdens de vrije inloop beperkt blijft? Is het college bereid zich ervoor in te zetten dat kersverse vaders of juist nabestaanden niet urenlang op een stadsdeelkantoor moeten ronddwalen voor ze hun aangifte kunnen doen?
- 7) In de genoemde commissiebrief waarin de wijziging van de dienstverlening wordt aangekondigd, staat dat wordt onderzocht of het haalbaar is om geboorteaangifte in het ziekenhuis te laten plaatsvinden, zoals dit bijvoorbeeld in Groningen mogelijk is. Hoe staat het met dit onderzoek?

Voor het verlengen van een rijbewijs kunnen inwoners inmiddels alleen nog maar op de stadsdeelkantoren Centrum en Escamp terecht. Onze fractie werd benaderd door een inwoner die online een afspraak maakte voor deze verlenging op het stadsdeelkantoor Centrum. Daar op de afgesproken tijd en plaats aangekomen, bleek de verlenging niet mogelijk door een storing van het CBR.

- 8) Is er vaker sprake van dit soort storingen? Zo ja, hoe vaak?
- 9) Kan de gemeente zorgen dat inwoners bijvoorbeeld per WhatsApp of sms bericht krijgen van zo'n storing die de dienstverlening onmogelijk maakt, mits deze tijdig bekend is, zodat ze niet voor niets naar het stadsdeelkantoor afreizen?

Door de concentratie van de dienstverlening zullen de meeste inwoners een stuk verder moeten reizen voor de KCC-dienstverlening. Bovendien kost het ze vaak meer tijd en geld. Een heldere informatievoorziening richting burgers is wat onze fractie betreft hierdoor op zijn plaats.

- 10) In hoeverre worden burgers op stadsdeelkantoren waar de KCC-dienstverlening verdwijnt ingelicht over deze verandering en de bijbehorende gevolgen? Welke andere kanalen worden door het college benut om burgers hierover in te lichten?
- 11) Heeft de gemeente al klachten ontvangen over de veranderende dienstverlening? Zo ja, hoeveel en waarover? Is het college bereid dat bij te houden en daar inzicht in te geven?

“De gemeente Den Haag wil toegankelijk blijven voor al haar inwoners”, zo staat in de commissiebrief.

- 12) Is het college bereid de gewijzigde dienstverlening, nadat deze volledig is ingevoerd, voor volgend jaar zomer te evalueren en de resultaten daarvan naar de raad te sturen?

Pieter Grinwis
ChristenUnie/SGP