



College van B&W  
Postbus 10101  
550 GA Veldhoven

Veldhoven, 4 april 2024.

Betreft: art 42 vragen m.b.t. de vrije inloopochtend gemeentehuis.

Geacht College,

Graag vraag ik namens de GBV-fractie uw welwillende aandacht voor de volgende kwestie:

Enige tijd geleden is er voor gekozen om mensen in Veldhoven de gelegenheid te bieden tot vrije inloop op het gemeentehuis. Op donderdagochtend werd het weer mogelijk om zonder afspraak voor diverse diensten naar het gemeentehuis te komen tussen 9.00 en 11.00 u. Er wordt op de gemeentelijk website vanaf medio maart inmiddels wel gewaarschuwd dat het dan druk kan zijn met wachttijden tussen 30 en 90 minuten.

Een recente bezoeker informeerde ons na een bezoek over haar ervaringen met deze goedbedoelde vorm van dienstverlening. Een vorm, die nl. aan een enorme behoefte lijkt te voldoen voor veel inwoners en door hen ook wordt ervaren als wenselijk. Zij maakte onlangs gebruik van de geboden mogelijkheid en stelde het volgende vast:

1. Ze meldde zich rond 9.15 u en verliet het gemeentehuis weer om 11.30 u. Wachttijd van ruim 2 uur is inmiddels al niet meer ongebruikelijk!
2. Verschillende aanwezigen toonden zich enorm ontevreden over de in hun ogen veel te lange wachttijd. Ook al is daarover iets opgenomen op de website.
3. Een andere door haar gehoorde klacht was, dat verschillende mensen na een wachttijd van 1 uur of meer vervolgens aan de balie te horen kregen, dat ze niet geholpen konden worden. Mogelijk omdat ze met vragen kwamen over zaken, die niet behoren tot de lijst van de in aanmerking komende diensten. Maar dat betekent toch de nodige onvrede en frustratie bij onze inwoners.
4. Ze vernam bovendien dat het grote aantal bezoekers dat zich steevast aandient een normale gang van zaken is geworden.

Veel mensen die gebruik maken van de vrije inloop hebben waarschijnlijk niet zoveel met internet en website en hebben dan ook vaak geen weet van de daar vermelde lange wachttijden en aangeboden diensten. Het gevolg is echter wel, dat hierdoor veel bezoekers de vanuit een positieve insteek geboden vorm van dienstverlening negatief gaan waarderen. Dat kan toch niet de bedoeling zijn.

GBV denkt dat de oplossing in feite maar 2 kanten op kan:

- a. We gaan op meer momenten een vrije inloop aanbieden, zodat degenen, die daarvan gebruik willen maken meer verspreid zullen komen.
- b. We stoppen met de vrije inloop en keren terug naar het altijd maken van een afspraak. Gezien het feit dat een afspraak inplannen op dit moment al vaak pas kan na 30 dagen, lijkt GBV dit ook niet echt wenselijk. Soms moeten zaken sneller geregeld worden (denk bijv. aan een identiteitsbewijs of rijbewijs) en nemen de mensen de wachttijd dan maar voor lief. Met alle ongemakken van dien.

Misschien ziet het College nog andere oplossingsrichtingen. Dat horen we dan graag. Het lijkt GBV echter niet wenselijk dat we de huidige werkwijze blijven hanteren, die door absurd hoge wachttijden tot veel gemopper leidt bij het publiek. In het coalitieakkoord staat vermeld op blz. 8: 'Inwoners moeten gemakkelijk de weg naar de gemeente blijven vinden, zowel digitaal als fysiek.' De weg vinden blijkt niet zo moeilijk, maar als je er dan bent....

Daarom hierover de volgende vragen op grond van art 42 van het RvO:

1. Hoe duidt het college de aangegeven problematiek?
2. Is het College bereid tot aanpassingen van de huidige manier van werken, nl. de vrije inloop voor bepaalde diensten op donderdagochtend tussen 9.00 en 11.00 u. en zo ja, welke dan?
3. Op welke termijn zouden die aanpassingen dan geëffectueerd kunnen worden? Waarbij in acht genomen moet worden dat enige voortvarendheid hierin wat GBV betreft geboden is.

In afwachting van uw reactie verblijf ik

Met vriendelijke groet

H. van de Looij  
Raadslid GBV

Kopie diverse media