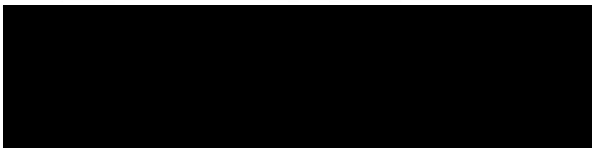


Mevrouw E.P.H.M. Frenken-Henderikx



Weert, 10 april 2024

Onderwerp: Beantwoording artikel 40 vragen "alleen op afspraak Stramproy"

Uw kenmerk:

Ons kenmerk: 2426109 / 2454144

Beste mevrouw Frenken-Henderikx,

In navolging op uw brief, ingekomen op 26 maart, proberen wij middels dit schrijven uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Vraag: Is hierover overleg geweest met de Dorpsraad Stramproy? Zo ja, wat was hun reactie hierop?

Antwoord: Nee, er is geen overleg geweest met de Dorpsraad in Stramproy. De beslissing is bedrijfsmatig van aard en tevens om onveilige situaties met personeel en bezoekers te waarborgen.

Vraag: In het artikel wordt aangehaald dat het noodzakelijk is om op afspraak te gaan werken vanwege de grote piek in de aanvragen van reisdocumenten. Kunt u motiveren wat voor verschil dit maakt.

Antwoord: Dit is reeds toegelicht in een raadsinformatiebrief, op 27 februari 2024, zie hieronder:

Werken op afspraak

Bij dependance Stramproy is het voor inwoners nu mogelijk om digitaal of op vrije inloop aanvragen te doen. Het werken op afspraak sinds de coronatijd leidt tot positieve resultaten in bezoekerstevredenheid, verminderde wachttijd, veilige werksituaties voor bezoekers en medewerkers.

De positieve effecten en resultaten van werken op afspraak zijn:

- Uniforme vorm en kwaliteit van dienstverlening Burgerzaken binnen de gehele gemeente Weert.
- Hogere bezoekerstevredenheid vanwege een efficiëntere bezetting van de balies; vooraf is duidelijk welke medewerker het beste van dienst kan zijn passend bij de behoefte van de inwoner. De medewerker, alsook de vooraf geïnformeerde inwoner, heeft zich kunnen voorbereiden op het bezoek.
- Kortere wachttijd, waardoor minder bezoekers tegelijkertijd in de kleine wachtruimte hoeven te wachten en er geen onveilige situaties ontstaat.

Vraag: Wat gebeurt er als na een jaar het aantal bezoekers beneden de 1000 komt?

Antwoord: Daar kunnen we nu geen antwoord op geven, uiteindelijk gaat de raad daarover.

Vraag: Is er ooit onderzocht om meerdere diensten onder te brengen bij de dependance? Zoals bv vragen i.v.m. de vraagwijzer.

Antwoord: Ja, in het kader van uniforme dienstverlening is hier onderzoek naar gedaan. Dit heeft echter direct een fors effect op de personeelslasten en inrichtingskosten, welke niet in verhouding staan met de opbrengsten.

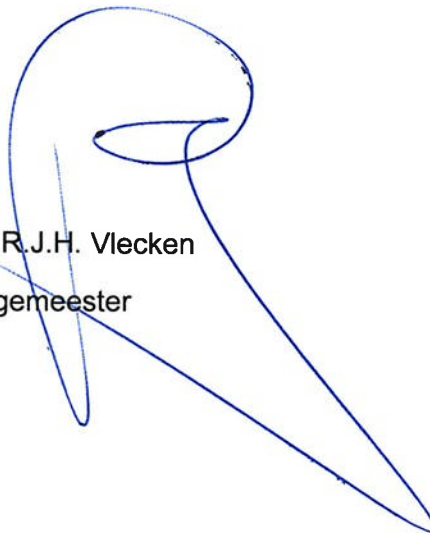
Met vriendelijke groet,

College van burgemeester en wethouders

bc



A.M.A Vrijenhoek
gemeentesecretaris



mr. R.J.H. Vlecken
burgemeester