



Aan het bestuur van de Deelgemeente Rotterdam Noord
Eudokiaplein 35
3037 BT Rotterdam

Rotterdam, 15 juni 2006

Ons kenmerk: LRNSV060615-1

Betreft: stadswinkel deelgemeente Noord

Geacht Bestuur,

Ten aanzien van de stadswinkel in onze deelgemeente hebben wij voor u de volgende vragen.

1. Onze stadswinkel/burgerzaken/servicebalie is, in tegenstelling tot de stadswinkel/burgerzaken/publiekscentrum in bijvoorbeeld Hillegersberg, Kralingen-Crooswijk en Prins Alexander, op donderdag tot 12.00 uur gesloten. Zijn er bijzondere omstandigheden waardoor onze stadswinkel op dit punt niet dezelfde service kan leveren? Zo nee, wanneer gaan wij dit wél doen?
2. In bijvoorbeeld Kralingen-Crooswijk en Prins Alexander zijn de stadswinkel/afdeling burgerzaken/publiekscentrum een uur langer open dan onze stadswinkel/burgerzaken/servicebalie. Zijn er bijzondere omstandigheden waardoor onze stadswinkel op dit punt niet dezelfde service kan leveren? Zo nee, wanneer gaan wij dit wél doen?
3. In verband met de drukte tijdens de avondopenstelling van de stadswinkel/burgerzaken/servicebalie op donderdag, kunnen burgers tijdens de avondopenstelling niet terecht voor aangifte van geboorte, erkenning, overlijden of huwelijk. Wij maken graag een compliment voor het feit dat Noord de enige deelgemeente is die deze beperking in de dienstverlening toelicht. Het lijkt ons echter geen goede reden om de dienstverlening te beperken, maar eerder een goede reden om de avondopenstelling uit te breiden naar meerdere dagen en/of ook op zaterdag open te zijn. Waarom is dit nog niet gebeurd? Graag ontvangen wij in dit verband een kosten-baten analyse waaruit de eventuele meerkosten of meeropbrengsten van een uitgebreide avond- en/of weekendopenstelling inzichtelijk worden.

Pagina 1 van 2

4. Het idee achter de stadswinkel is dat de burger bij één loket voor alles terecht kan. Waarom maakt u nog steeds een onderscheid tussen servicebalie en burgerzaken? Het mooie van de stadswinkel is toch juist dat die loketten kunnen vervallen? De openingstijden van burgerzaken en de servicebalie zijn al hetzelfde, dus daarvoor is het onderscheid niet nodig. Wilt u de termen ‘afdeling burgerzaken’ en ‘servicebalie’ daarom zo snel mogelijk schrappen uit de deelgemeentevocabulaire?
5. Voor welke producten/diensten kan de burger nog steeds uitsluitend bij ‘Publiekszaken’ op de Coolsingel terecht? Waarom is dat zo en wanneer komt daar verandering in? Of kunt u een technische reden aangeven waarom deze dienstverlening door onze stadswinkel niet mogelijk is?
6. Doen de deelgemeenten een periodieke ‘benchmark’ ten aanzien van de dienstverlening van hun ‘loket’, dat wil zeggen dat een vergelijking wordt gemaakt tussen diversiteit van het aanbod, openingstijden, service, duidelijkheid van de informatie, wachttijden, snelheid van leveren, kosten/baten ratio, etc.? Zo nee, wil onze deelgemeente dit dan gaan initiëren? Zo ja, hoe/wanneer. Zo nee, waarom niet?
7. Vanaf wanneer kunnen burgers ook bij de stadswinkel terecht voor a) al hun zaken met Stadstoezicht (parkeerwinkel), b) de Roteb, c) de WMO (het zorgloket voor de gebruikers van de toekomstige WMO), d) de taalwinkel, e) het JIP (jongerenloket), f) al hun zaken met de gemeentebelastingen en g) de rechtswinkel?
8. Bij de parkeerwinkel is de koffie/thee/chocolade gratis. Zijn er bijzondere omstandigheden waardoor onze stadswinkel op dit punt niet dezelfde service kan leveren? Zo nee, wanneer gaan wij dit wél doen? Wilt u ook de aanwezigheid van een kopieerapparaat en een pasfotocabine overwegen?
9. Graag ontvangen wij een jaarverslag en bedrijfseconomische doorrekening van de stadswinkel, waarin kosten/baten en het aandeel hierin van de verschillende factoren (zoals omzet en doelsubsidie) inzichtelijk worden gemaakt.
10. Welk wachttijdenbeleid voert u met betrekking tot onze stadswinkel?
 - Wat zijn de gemiddelde wachttijden op de verschillende tijden;
 - Welk streefcijfer is geformuleerd met betrekking tot de maximale en gemiddelde wachttijd;
 - Hoe lang zijn de wachttijden in vergelijking tot stadswinkels, burgerzaken en publiekscentra in de andere deelgemeenten en op de Coolsingel;
 - Is er vooruitgang geboekt bij het verkorten van de wachttijden in vergelijking tot voorgaande jaren.

Graag zien wij uw antwoord op onze vragen tegemoet.

Hoogachtend,

M.P.C. Sandmann
Fractievoorzitter

Pagina 2 van 2