

Vragen van de SP aan over de dienstverlening van de gemeente Hilversum

Afgelopen weken is de gemeente Hilversum stevig getroffen door systeem en telefoonstoringen. Dit heeft grote gevolgen gehad voor de bereikbaarheid en dienstverlening van de gemeente Hilversum. Alles lag stil. Regelmatig lag het netwerk eruit (zie de bijgevoegde tweets van de gemeente)

Daarnaast komen er veel klachten binnen over de slechte bereikbaarheid, los van deze storingen. Wachttijden van 20 minuten en langer komen vaak voor. Met enige regelmaat is het Sociaal Plein of de gemeente nauwelijks bereikbaar.

De dienstverlening is door de crisis sowieso al ernstig beperkt:

- Sociaal Plein: gesloten
- Raadhuis: gesloten
- Stadskantoor: open met beperkte dienstverlening, aanvraag producten alleen op afspraak
- Schulddienstverlening: alleen per email of telefoon, minimale personele bezetting

De SP vindt dat juist nu het belangrijk dat de gemeente digitaal en telefonisch uitmuntend bereikbaar is. Voor inwoners, voor ondernemers en maatschappelijke organisaties, voor derden en niet in de laatste plaats ook omdat ambtenaren hun werk moeten kunnen doen. Nu niet uitmuntend bereikbaar zijn is onacceptabel.

Nu duidelijk is dat het systeem vastloopt en de gemeente regelmatig zeer slecht te bereiken is rijst de vraag: Wat is er aan de hand?

1. Erkent het college dat er een problematische situatie is?
2. Heeft het college een probleemanalyse gemaakt? Zo ja wat kwam daaruit? Zo nee, waarom niet?
3. Wat is de oorzaak van de vele technische storingen, waardoor het netwerk eruit lag?
4. Is de personele bezetting voldoende?
5. Welke maatregelen heeft het college genomen om deze onwenselijke situatie op te lossen? Hoe garandeert het college dat de bereikbaarheid van de gemeente voortaan op peil is?

Pierre van Rooden,

SP Hilversum

