



Gemeente Utrecht

2 0 1 6

NOTULEN VRAGENUUR

Vragenuur – 1 december 2016

Vragenuur, gehouden op donderdag 1 december 2016 te 17.00 uur.

Voorzitter: de heer A. van Waveren.

Aanwezig zijn de leden: Bos, Işik, Koelmans, Rajkowski, Scholten, Tielen, De Vries en Van Waveren.

Voorts zijn aanwezig: de fractiemedewerkers Inkelaar en Koppelaar.

Tevens is aanwezig: wethouder Everhardt.

Griffier: de heer F. Lith.

Opening van de vergadering.

De **VOORZITTER**: Dames en heren! Welkom bij het vragenuur van 1 december 2016. Blijkbaar doet iedereen sinterklaasinkopen, want er zijn slechts twee sets vragen ingekomen. De spelregels zijn bekend: twee minuten spreektijd voor de indiener en drie minuten voor de leden van het college.

1. Vragen van mevrouw Inkelaar (ChristenUnie) over onnodige drempels voor burgers.

Mevrouw **INKELAAR** (ChristenUnie): Voorzitter! Halverwege november verschenen de resultaten van het onderzoek 'Bereikbaarheid Gemeenten', voor het tweede jaar op rij uitgevoerd door Wij Verdienen Beter. Deze belangenorganisatie test de toegankelijkheid van gemeenten door hen een eenvoudige vraag voor te leggen. Dit jaar ging de vraag over de regels voor het kappen van een boom.

Utrecht scoort in het onderzoek niet erg goed. Zo werd de gestelde vraag niet binnen twee werkdagen beantwoord (overeenkomstig de e-mailgedragslijn voor overheden), vroeg de gemeente in haar formulier onnodige informatie en werd in het antwoord geen correcte aanhef gebruikt. Bovendien is op de gemeentelijke website geen e-mailadres te vinden. Dat maakt het voor burgers lastiger om met hun lokale overheid in contact te komen, aldus Wij Verdienen Beter.

De fractie van de ChristenUnie heeft de volgende vragen aan het college:

1. Is het college bekend met het onderzoek 'Bereikbaarheid Gemeenten' van Wij Verdienen Beter?
2. Kan het college aangeven hoe vaak wordt afgeweken van de e-mailgedragslijn voor overheden door gestelde vragen niet binnen twee dagen te beantwoorden?
3. In het gemeentelijke formulier wordt nu gevraagd naar geslacht (verplicht), adresgegevens (verplicht) en telefoonnummer. Is het college bereid om deze vragen van het formulier te verwijderen, of in ieder geval een antwoord hierop niet te verplichten?
4. Is het college bereid een neutrale aanhef in antwoorden te hanteren, indien het geslacht van de vraagsteller niet duidelijk of niet bekend is?
5. Is het college bereid om een e-mailadres op de gemeentelijke website op te nemen en zo de drempel om de gemeente te benaderen te verlagen?

De heer **EVERHARDT** (wethouder): Voorzitter! Dank voor de vragen. De gemeente deelt de wens van de ChristenUnie-fractie om zo laagdrempelig mogelijk bereikbaar te zijn. Het college is bekend met het genoemde onderzoek.

De velden waarvan de vragensteller stelt dat ze verplicht zijn om in te vullen, zijn dat niet meer. Deze aanpassing is recent gebeurd. Het invullen van de velden op het reactieformulier voorzien van een sterretje blijft echter verplicht. Die betreffen voorletter, achternaam en e-mailadres. De overige velden zijn optioneel. Aan het verzoek van de vragensteller is in feite al voldaan. Hetzelfde geldt voor de vraag over de aanhef. De gemeente voert het beleid dat als geen helderheid bestaat over het geslacht, een



neutrale aanhef wordt gehanteerd. De reactietijd voor meldingen via het reactieformulier of per e-mail is vijf werkdagen. Dit wordt in de ontvangstbevestiging gecommuniceerd, maar tevens op de website bij "servicenormen". Deze termijn is conform de richtlijnen van het Kwaliteitsinstituut Informatie Nederlandse Gemeenten (KING). Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente netjes binnen een week heeft geantwoord.

De keuze om een formulier te gebruiken voor het beantwoorden van vragen is bewust gemaakt. Het voordeel van een reactieformulier boven een centraal e-mailadres is dat door gebruik te maken van een reactieformulier wij het e-mailbericht meer gestructureerd binnenkrijgen en direct registratie in het zaakstelsel plaatsvindt. Daarmee zijn melding of reactie volgbaar. Wij vinden dat wij de burger daarmee beter helpen. Het reactieformulier is via de homepage goed vindbaar. Wij zullen dat niet opnieuw aanpassen.

De heer **DE VRIES** (GroenLinks): Voorzitter! De GroenLinks-fractie is blij dat gemeente vragen over het kappen van bomen zorgvuldig beantwoordt. Wij delen de intentie om te streven naar een zo rimpelloos mogelijke communicatie. Op Twitter worden regelmatig de klacht geuit dat de gemeente Utrecht het gebruik van de app BuitenBeter niet ondersteunt. Daarom is het lastiger voor burgers om meldingen over de openbare ruimte aan de gemeente door te geven.

De heer **EVERHARDT** (wethouder): Voorzitter! Het is bekend dat deze wethouder niet deelneemt aan Twitter. De genoemde klachten heb ik niet gezien. Ik zal echter nagaan of de app BuitenBeter wordt ondersteund en hoe wij dat eventueel kunnen verbeteren. Ik kom daarop later terug.

Mevrouw **INKELAAR** (ChristenUnie): Voorzitter! Hartelijk dank voor het verwijderen van de adresgegevens en het geslacht.

2. Vragen van de heer Bos (Stadsbelang Utrecht) inzake de bieb in gevaar.

De heer **BOS** (Stadsbelang Utrecht): Voorzitter! RTV Utrecht berichtte vanochtend dat de voorgenomen reorganisatieplannen van Bibliotheek Utrecht zijn gestrand. Het ontslag van medewerkers om ze in te ruilen voor vrijwilligers heeft geleid tot een juridisch conflict die uiteindelijk in hoger beroep is geslecht. De uitspraak is klip-en-klaar; de bibliotheek mag geen vaste werknemers ontslaan en hiervoor vrijwilligers inzetten. Directeur Van Vlimmeren heeft aangegeven dat hierdoor wellicht minder nieuwe activiteiten kunnen worden ontwikkeld door de bibliotheek.

Dit alles leidt bij de fractie van Stadsbelang Utrecht tot de volgende vragen.

1. Wat betekent dit voor de ontslagen of af te vloeien medewerkers, heeft dit tot gevolg dat een deel van hen weer in dienst moeten worden genomen? Heeft dit tot gevolg dat voorgenomen afvloeiing moet worden gestaakt? Zo ja, om hoeveel werknemers gaat het?
2. Heeft dit verbod tot gevolg dat de bibliotheek de aangegeven structurele personeelskostenreductie – zoals vermeld in de nauw sluitende meerjarenexploitatiebegroting – ernstig wordt aangetast? Kan het college inzicht geven in het financiële beslag?
3. Kan dit verbod tot gevolg hebben dat de bibliotheek minder opbrengsten kan realiseren vanuit de nieuwe activiteiten die zij zich heeft voorgenomen en waarop is geanticipeerd in de nauwsluitende meerjaren exploitatiebegroting?
4. Is het college het met de Stadsbelang Utrecht-fractie eens dat het stadsbestuur voor de bibliotheek geen extra subsidie zal bijplussen en dat de bibliotheek de oplossing moet zoeken in de eigen exploitatie?
5. Is het college het met de Stadsbelang Utrecht-fractie eens dat extra retailruimte (boekhandel) in de bibliotheek de exploitatie kan versterken?

De heer **EVERHARDT** (wethouder): Voorzitter! Dank voor de vragen.

Het antwoord op vraag 1. De uitspraak van het gerechtshof gaat alleen over de inzet van vrijwilligers. De rechter heeft al in een eerder stadium aangegeven dat de reorganisatie van de bibliotheek mag doorgaan. Uiteindelijk vloeien in het kader van die reorganisatie nu drie medewerkers af.

Het antwoord op vraag 2. De reorganisatie en afvloeiing van mensen gaat door. Het kan zijn dat het niet mogen inzetten van vrijwilligers consequenties heeft voor specifieke begrotingskosten. De bibliotheek voert met de FNV en de ondernemingsraad gesprekken over de mogelijkheden. Ons uitgangspunt is dat de oplossingen binnen de bestaande begroting moeten worden gerealiseerd.

Het antwoord op vraag 3. Vooralsnog gaan wij hiervan niet uit.



Het antwoord op vraag 4. Vooralsnog gaan wij ervan uit dat de bibliotheek oplossingen zoekt als er problemen zijn, maar binnen de bestaande begroting.

Het antwoord op vraag 5. De bibliotheek heeft opdracht gegeven om binnen de beschikbare vierkante meters een bibliotheekfunctie te beginnen.

De heer **IŞIK** (PvdA): Voorzitter! Kan de wethouder toezeggen dat er toezicht komt, zodat normale werknemers niet worden vervangen door vrijwilligers?

De heer **EVERHARDT** (wethouder): Voorzitter! Er is een rechterlijke uitspraak gedaan waaraan de bibliotheek gevolg moet geven. Die opdracht is duidelijk. De bibliotheek moet dat doen.

Mevrouw **KOELMANS** (SP): Voorzitter! Het plan dat de bibliotheek de raad in het voorjaar heeft voorgelegd, was voor een deel gebaseerd op de inzet van 100 vrijwilligers. Ik verwacht van de bibliotheek een nieuw plan. Wanneer kunnen wij dat verwachten?

Mijn tweede vraag is hoeveel vrijwilligers ...

De **VOORZITTER**: U kunt slechts één aanvullende vraag stellen. Dat is de afspraak.

De heer **EVERHARDT** (wethouder): Voorzitter! Over dat plan wordt door de bibliotheek nagedacht, ook in overleg met de FNV en de ondernemingsraad. Wij gaan ervan uit dat de oplossing binnen de bestaande begroting wordt gevonden.

De heer **KOPPELAAR** (Student & Starter): Voorzitter! Hoeveel vrijwilligers worden nu al ingezet, en in welke functies?

De heer **EVERHARDT** (wethouder): Voorzitter! Ik moet de heer Koppelaar het antwoord op deze vraag schuldig blijven. Wij moeten dat opzoeken. Als ik de vrijheid krijg om dat bij de bibliotheek te vragen, kom ik daarmee bij de raad terug. Ik kan daaraan echter geen termijn koppelen.

De heer **DE VRIES** (GroenLinks): Voorzitter! Het is fijn dat de wethouder met deze informatie bij de raad terugkomt. De inzet van vrijwilligers is een belangrijke onderbouwing van de plannen voor de bibliotheek. Er zijn honderden vrijwilligers bij betrokken. Het is fijn als de wethouder kan ingaan op de dienstverlening van de bibliotheek.

Wij hebben een e-mailbericht ontvangen van een betrokken, maar bezorgd familielid van een ontslagen medewerker van de bibliotheek. Deze persoon geeft aan dat de bibliotheek nauwelijks bijdraagt aan het vinden van een nieuwe baan voor de ontslagen medewerker. Kan de wethouder, als hij de raad toch al informeert, de raad ook informeren over de wijze waarop ontslagen medewerkers van de bibliotheek aan werk worden geholpen?

De heer **EVERHARDT** (wethouder): Voorzitter! Wij zullen bij de bibliotheek navragen hoe ze daarmee omgaat. Het is aan de bibliotheek om dat goed te organiseren.

De heer **BOS** (Stadsbelang Utrecht): Voorzitter! Net als mijn collega's heb ook ik behoefte aan duidelijkheid over de inzet van vrijwilligers en over de activiteiten die niet zullen kunnen worden uitgevoerd nadat de meerjaren exploitatiebegroting opnieuw is uitgerekend. Het is een belangrijk dossier. Wij wachten allemaal op zekerheid daarover. Dat de exploitatiebegroting nauwsluitend is, is zeker. Wij moeten alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat de bibliotheek een goede basis heeft. Kan ik van de wethouder de toezegging krijgen dat hij hierop terugkomt?

De heer **EVERHARDT** (wethouder): Voorzitter! Eerst is de bibliotheek aan zet. Onze inzet is dat alles binnen de bestaande begroting plaatsvindt. Mochten vanuit de bibliotheek signalen komen, dan worden die de raad pro-actief meegedeeld.

De **VOORZITTER**: Dames en heren! Wij zijn gekomen aan het einde van de vergadering.

De voorzitter sluit hierna, aangezien niets meer aan de orde is, het vragenuur.