



gemeente  
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250  
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:  
Raadhuisplein 1  
Hoofddorp  
Telefoon 0900 1852  
Faxnummer 023 563 95 50

|                |                                                                                                                                     |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cluster        | Klantcontactcenter                                                                                                                  |
| Contactpersoon | de heer H. Zellenrath                                                                                                               |
| Telefoon       | 0900 1852                                                                                                                           |
| Uw brief       |                                                                                                                                     |
| Ons kenmerk    | 2019.0016116                                                                                                                        |
| Bijlage(n)     | Geen                                                                                                                                |
| Onderwerp      | Beantwoording schriftelijke vragen van de fractie van GEZOND<br>Haarlemmermeer over het heropenen van het servicecentrum in Halfweg |

Verzenddatum

26 MAART 2019

Geachte heer, mevrouw,

Op 26 februari 2019 ontvingen wij schriftelijke vragen van de fractie van GEZOND Haarlemmermeer over de voortgang van de heropening van het servicecentrum in het oude raadhuis in Halfweg. Hieronder treft u de beantwoording aan.

*Vraag 1*

*Is er al meer bekend over het tijdstip dat de servicebalies in het voormalige gemeentehuis H&S weer open kunnen?*

**Antwoord:**

De dienstverlening kan naar verwachting vanaf juli 2019 weer plaatsvinden vanuit het servicecentrum Halfweg.

*Vraag 2*

*Is het college het met ons eens, dat de inwoners van Haarlemmermeer altijd terecht moeten kunnen bij een servicebalie bij hen in de buurt? Zeker gezien de afstand van sommige kernen naar bestaande servicebalies in de nieuwe gemeente.*

Antwoord:

Daar zijn we het zeker mee eens. Wij zijn van mening dat met de servicecentra in Nieuw-Vennep, Halfweg en Hoofddorp is voorzien in voorzieningen binnen acceptabele reisafstanden voor alle inwoners.

*Vraag 3*

*Is het college het met ons eens, dat de inwoners van de voormalige gemeente H&S, nu een nadelig gevolg van de fusie ondervinden, terwijl dit niet de bedoeling kan zijn?*

Antwoord:

Het feit dat er op dit moment geen servicecentrum is in Halfweg is het gevolg van de verzakking van het raadhuis en de daardoor ontstane schade. Zou deze ongelukkige samenloop van omstandigheden zich niet hebben voorgedaan dan zou het servicecentrum in het raadhuis gewoon geopend zijn. Wij delen dus niet de mening dat dit een gevolg van de herindeling is.

Om de inwoners zoveel mogelijk van dienst te zijn, zijn de openingstijden van de servicecentra verruimd. Daarnaast kunnen reisdocumenten worden thuisbezorgd en is er een procedure voor het aanvragen van documenten voor bedlegerige mensen. Bovendien is er ruim aanbod van digitale producten.

*Vraag 4*

*Kan het college aangeven, hoeveel inwoners van Haarlemmermeer Noord gebruikmaken van de servicebalies in de gemeente (niet specifiek de speciale balie voor de voormalige gemeente H&S)?*

Antwoord:

Wij kunnen geen cijfers geven over de verdeling van het aantal inwoners van Haarlemmermeer Noord over de servicecentra, te weten locatie Hoofddorp en locatie Nieuw-Vennep. Uit het systeem valt niet te herleiden uit welke woonplaats de klanten afkomstig zijn geweest.

*Vraag 5*

*Indien de servicebalies niet snel heropend kunnen worden in het voormalige gemeentehuis van H&S, wat is dan de vervolgstap van het college om de inwoners van Haarlemmermeer Noord deze service dichterbij huis aan te kunnen bieden?*

Antwoord:

Zoals gezegd is het de bedoeling dat Halfweg zo spoedig mogelijk een volwaardig servicecentrum heeft. Tot die tijd adviseren wij onze inwoners telefonisch en per mail zo goed mogelijk over efficiënte afhandeling van hun vragen en producten, om zodoende onnodig reizen te voorkomen.

*Vraag 6*

*Is het college het met ons eens, dat 'enkele maanden' voor het aanleggen van een beveiligde glasvezelkabel wel heel erg lang is? Temeer omdat verwacht mag worden, dat zo'n kabel voor september 2018 ook nodig was en dus al aanwezig had moeten zijn.*

Antwoord:

Voor het realiseren van vervangende balies was meer nodig dan alleen een beveiligde glasvezelkabel. Het klopt dat er voor september 2018 al een glasvezelkabel aanwezig was. Deze kabel was aangesloten op de serverruimte die zich bevindt in het verzakte bouwdeel. Deze ruimte kunnen we niet meer benaderen. Elders in het gebouw hebben we een nieuwe

serverruimte gerealiseerd. We moesten de glasvezelkabel vanaf buiten opnieuw laten aanleggen. Dit heeft meer dan een maand geduurd.

Bij het opstellen van de planning zijn we uitgegaan van de doorlooptijden die leveranciers hebben afgegeven. Voor het verleggen van de glasvezelkabel en het leveren van de diensten heeft KPN een doorlooptijd van 16 weken tot 20 weken afgegeven. In de praktijk heeft KPN sneller geleverd vanwege een escalatieprocedure.

*Vraag 7*

*Hoe staat het met het onderzoek naar de oorzaak van de schade en de evt. schuldvraag i.v.m. schadeafwikkeling?*

**Antwoord:**

Het onderzoek naar de oorzaak van de schade en de eventuele schuldvraag is nog gaande. Tot nu toe heeft geen enkele partij aansprakelijkheid erkend. Wel is een contra-expertise uitgevoerd, maar de uitslagen daarvan zijn nog niet bekend. Geprobeerd wordt in overleg met de partijen die aansprakelijk zijn gesteld tot afspraken te komen. Lukt dat niet binnen afzienbare tijd, dan zal een gang naar de rechter noodzakelijk zijn.

*Vraag 8*

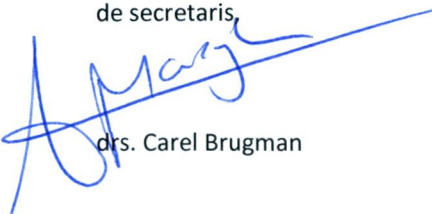
*Is er al meer zicht op een beslissing over renovatie of sloop van het rechter kantoordeel?*

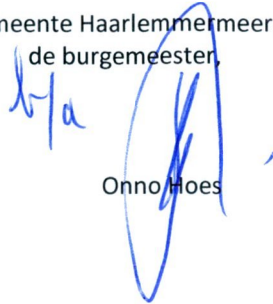
**Antwoord:**

Een beslissing over renovatie of sloop laat nog op zich wachten. Op dit moment is er nog geen aansprakelijkheid erkend door de partijen die de gemeente aansprakelijk heeft gesteld. Zolang de schade en de aansprakelijkheid niet vaststaan of daar afspraken over zijn gemaakt, kunnen wij geen nadere beslissingen nemen over renovatie/herbouw omdat we dan mogelijk bewijsmateriaal vernietigen.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,  
de secretaris,

bls  
  
drs. Carel Brugman

bls  
  
de burgemeester,

Onno Hoes