

Schriftelijke vraag:

Vraagnummer: S- 576 (2021-009440)
Datum indiening: 11 oktober 2021
Onderwerp: Wijzigingen in gemeentelijke dienstverlening ivm corona
Naam indiener: Ard op de Weegh (Burgerbelangen OverBetuwe)

Aan de leden van het college van Burgemeester en Wethouders,

Inleiding/Aanleiding

Op 15 september jl. werden wij verrast door de mededeling op de gemeentepagina in het gemeentenieuws dat de spreekuren van het Sociaal Team Overbetuwe tot nader bericht kwamen te vervallen.

Wij weten namelijk dat door een groep mensen het binnen lopen op een spreekuur als laagdrempeliger wordt ervaren dan het alleen werken op afspraak. Juist in het sociaal domein is die laagdrempeligheid in onze ogen belangrijk. Vandaar dat wij ook blij zijn dat vanaf 19 augustus Forte Welzijn en de bibliotheek in Elst zijn gestart met een inloop/spreekuren in het kader van het informatiepunt digitale overheid¹.

Inmiddels zien we op overbetuwe.nl onder het kopje 'informatie over coronamaatregelen' het bericht over het vervallen van de spreekuren in het Sociaal Domein opnieuw is opgenomen en dit dus kennelijk nog steeds beleid is. Als motivering staat in het bericht "De overheid heeft maatregelen genomen om verspreiding van het corona-virus zoveel mogelijk te voorkomen. Ook wij houden ons aan deze richtlijnen. We zetten onze dienstverlening zo goed mogelijk door. Hieronder leest u wat dat betekent."

E.e.a. geeft ook aanleiding om enkele vragen te stellen over de wijzigingen in andere gemeentelijke dienstverlening op dit moment, in relatie tot de situatie voor corona.

Onze vragen

1. Kunt u aangeven op grond van welke richtlijn u tot het besluit bent gekomen om de spreekuren van het Sociaal Team Overbetuwe te laten vervallen?
2. Hoe verhoudt zich het afschaffen van de spreekuren 'wegens corona' zich tot het feit dat Forte Welzijn en de bibliotheek wel met inloop/spreekuren werken, ondanks corona?
3. In het bericht van 15 september op de gemeentepagina staat ook dat "alle geplande huisbezoeken worden omgezet naar een telefonische intake, dat de consultant niet meer bij inwoners thuiskomt voor 'het keukentafelgesprek'." Is dit nog steeds het geval en zo ja, waarom en tot wanneer?
4. Geldt voor de publieksbalies van de gemeente in Elst en in het Ambtshuis ook dat alleen op afspraak wordt gewerkt? Is hier ook sprake van een wijziging in de dienstverlening?

¹ <https://www.hetinformatiepunt.nl/is/product/6623144/279880/informatiepunt-digitale-overheid>

5. Inwoners die vragen hadden voor bijv. het team belastingen over zaken als kwijtschelding of de toepassing van de vermindering afvalstoffenheffing bestond ook geruime tijd niet de mogelijkheid om fysiek een afspraak te maken. Wij begrijpen dat sommige inwoners het lastig vonden in die periode hun verhaal via de telefoon of online te doen. Hoe zijn mensen die in de afgelopen periode met het team belastingen contact hebben gezocht en te horen kregen dat een fysieke afspraak niet kon, geïnformeerd dat dit inmiddels wel weer kan?
6. Bent u bereid de dienstverlening zoveel mogelijk weer te normaliseren, zolang de maatregelen op het huidige niveau liggen²?
7. Als u om andere redenen de dienstverlening wilt wijzigen, wilt u dat dan niet onder de noemer 'coronamaatregelen' wijzigen, maar toelichten waarom u denkt dat een dergelijke wijziging ten voordele van de burger is?

Gelieve hierop zo spoedig mogelijk een antwoord te geven,

Ondertekening:

Ard op de Weegh (Burgerbelangen OverBetuwe)

² <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/algemene-coronaregels/kort-overzicht-coronamaatregelen>