

BOB fractie en overige leden gemeenteraad

<b>Uw brief van</b> 3 november 2021	<b>Uw kenmerk</b>	<b>Ons kenmerk</b> 2021-009479	<b>Datum</b> 9 november 2021	<b>Verzonden d.d.</b>
<b>Onderwerp:</b> S-576 Schriftelijke vragen BOB over wijzigingen in gemeentelijke dienstverlening ivm corona door Dorien van der Kamp		<b>Behandeld door</b> Simone Vehof	<b>Telefoonnummer</b> 0481-362300	<b>Bijlage(n)</b> 0

Beste BOB fractie en overige leden gemeenteraad,

U heeft op 11 oktober jl. vragen gesteld over de dienstverlening in relatie tot coronamaatregelen. Hieronder treft u onze antwoorden aan.

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?

*Antwoord: Er is nergens besloten om deze spreekuren te laten vervallen. Wel zijn ze stil komen te liggen vanwege de corona maatregelen. We zijn nu bezig om ze te herstarten.*

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?

*Antwoord: Iedere organisatie neemt zijn/haar eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de maatregelen. Wij volgen vanwege dat we een overheidsinstantie zijn de overheidsmaatregelen en adviezen.*

3. In het bericht van 15 september op de gemeentepagina staat ook dat "alle geplande huisbezoeken worden omgezet naar een telefonische intake, dat de consulent niet meer bij inwoners thuiskomt voor 'het keukentafelgesprek'." Is dit nog steeds het geval en zo ja, waarom en tot wanneer?

*Antwoord: Dit is bij het verruimen van de maatregelen ook weer aangepast. Wel kijken we goed naar de veiligheid van de medewerkers.*

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?

*Antwoord: Er is geen sprake van een wijziging van de dienstverlening. Het werken op afspraak, als coronamaatregel, geldt voor de aanvraag van producten en diensten van burgerzaken. Door het werken op afspraak voorkomen we dat het op momenten (te) druk wordt in de ontvangsthal. Alle dienstverlening aan de balie wordt vervolgens volledig aangeboden en uitgevoerd.*

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?

*Antwoord: Inwoners die nu een fysieke afspraak willen, wordt uiteraard deze mogelijkheid geboden. Daarnaast wordt bij degenen waarbij nog kwesties, vragen enz. spelen, aangegeven dat afspraken weer fysiek mogelijk zijn. Inwoners waarbij de zaak is afgerond, zijn niet opnieuw benaderd.*

6. Bent u bereid de dienstverlening zoveel mogelijk weer te normaliseren, zolang de maatregelen op het huidige niveau liggen?

*Antwoord: Ja, als de coronamaatregelen het toelaten wordt de dienstverlening zo veel mogelijk genormaliseerd.*

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?

*Antwoord: Hier is geen sprake van; we passen alleen wijzigingen toe in relatie tot de coronamaatregelen.*

Wij vertrouwen er op u hiermee van de gevraagde informatie te hebben voorzien.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders,  
de gemeentesecretaris,                      de burgemeester,

P.J.E. Breukers

R.P. Hoytink-Roubos