



GEMEENTEBESTUUR

VVD-fractie
De heer Leon Bastiaans
Leon.bastiaans@vvdvenlo.nl

uw kenmerk
uw brief d.d. 19 augustus 2022

ons kenmerk 1893124
behandelaar R.B.M. Gelissen
doorkiesnummer +31 638675001
e-mail ro.gelissen@venlo.nl
collegebesluit d.d. 4 oktober 2022
bijlage(n) 1
datum

onderwerp Beantwoording art. 44 RvO vragen VVD-fractie, de heer L. Bastiaans, inzake
Dienstverlening gemeente, betreffende energietoeslag

Geachte heer Bastiaans,

Naar aanleiding van uw bovenvermelde brief delen wij u het volgende mede.

Vraag 1

Waarom is bovenstaande vraag van 1 augustus nog niet beantwoord op 15 augustus en wanneer mag de vragensteller alsnog antwoord verwachten?

Antwoord vraag 1

Het betreffende e-mail bericht is intern tijdig en conform procedure doorgestuurd. Op dat moment speelde echter de discussie om de indieningstermijn voor aanvragen van energietoeslagen te verlengen. In de beantwoording van de vraag kon daarop vanzelfsprekend niet vooruit worden gelopen. Op dat moment was het beter geweest als er een tussenbericht was verzonden.

Op 23 augustus hebben we besloten de indieningstermijn te verlengen tot 1 januari 2023. Op 8 september is de vraag alsnog beantwoord.

Vraag 2

Is het college het met de VVD eens dat mensen die in de problemen dreigen te komen, zoals diegene waarvoor ik de mail heb verstuurd, op een adequatere afhandeling mogen rekenen en zo ja, wat gaat het college doen om dit proces te verbeteren?

Antwoord vraag 2

Op het moment dat de vraag werd gesteld was de termijn voor indiening van de aanvraag voor de energietoeslag verstreken. Beantwoording van de vraag zou op dat moment feitelijk alleen een afwijzing kunnen bevatten. Sinds het genoemde collegebesluit op 23 augustus 2022 kunnen aanvragen weer in behandeling worden genomen. De inwoner namens wie de

postadres Postbus 3434
postcode 5902 RK Venlo
bezoekadres Hanzeplaats 1 Venlo
telefoon 14 077
telefax +31 77 3596766
internet www.venlo.nl
bank NL33BNGH0285008749

vraag is ingediend, heeft dus geen materieel nadeel ondervonden van de latere beantwoording. Deze casus is bijzonder van aard en niet typerend voor het proces van vraagbeantwoording per e-mail in het algemeen, over de energietoeslag of anderszins.

Vraag 3

Is het college het met de VVD eens dat als dergelijke situaties aan de orde zijn en niet adequaat worden opgepakt, dit kan leiden gezondheidsproblemen en zo ja, kan het college begrijpen dat wij als VVD Venlo dit niet wenselijk achten en hierin verbetering verwachten. Mocht u gelijkstemmend hierover denken, kan het college ons dan aangeven welke verbeteringsmaatregel onze inwoners hierop kunnen verwachten?

Antwoord vraag 3

Wij streven naar betrouwbare en klantgerichte levering van gemeentelijke diensten en producten. Daarbij hoort een tijdige beantwoording van vragen die past bij het door de inwoner gekozen dienstverleningskanaal en de aard van de vraag. Wij zien als college geen aanleiding het hier betreffende voorval te beschouwen als illustratief of symptomatisch voor de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening als geheel of op onderdelen. Wij zien dus op basis van deze kwestie geen aanleiding extra maatregelen te treffen.

Vraag 4

Wat kan een "niet" raadslid doen als deze geen antwoord krijgt binnen gestelde termijn om alsnog antwoord te krijgen? Is die mogelijkheid c.q. optie, te publiceren op de site van de gemeente Venlo en is het college daartoe bereid?

Antwoord vraag 4

Op telefoonnummer 14 077 is de gemeente Venlo op elke werkdag van 9:00-17:00 uur voor iedereen bereikbaar voor vragen. Een overzicht van alle mogelijke kanalen waarlangs de gemeente is te bereiken, treft u aan op de website www.venlo.nl.

Vraag 5

Graag ontvangen wij een overzicht met het aantal ontvangen mails vanaf 1 augustus 2021 tot en met 31 juli 2022 op het mailadres info@venlo.nl met daarbij het aantal automatisch teruggestuurde antwoorden en daarbij het aantal antwoorden, welk binnen de gestelde termijn van 2 dagen werkelijk is beantwoord en het aantal welk niet binnen de 2 dagen zijn beantwoord.

Antwoord vraag 5

De meta-gegevens die benodigd zijn voor dergelijke overzichten worden niet opgeslagen. Afzenders van e-mailberichten naar info@venlo.nl ontvangen als automatisch antwoordbericht:

*Hartelijk dank voor uw e-mail. Wij sturen deze door naar een van onze medewerkers.
Bij onduidelijkheden opmerkingen of vragen over uw bericht, nemen wij contact met u op.*

Er is geen standaardtermijn voor de inhoudelijke beantwoording van vragen via e-mail, omdat de aard en complexiteit van vragen sterk uiteen kunnen lopen.

Vraag 6

Wat is of zijn de reden(-en) van deze niet tijdig beantwoorde mails?

Antwoord vraag 6

Zie antwoord op vraag 5.

Vraag 7

Zijn de indieners van deze niet tijdig beantwoorde vragen ook actief op de hoogte gesteld van het langer uitblijven van het antwoord en zo ja, in hoeveel gevallen is dat dan gebeurd?

Antwoord vraag 7

Zie antwoord op vraag 5.

Vraag 8

Zijn er klachten ontvangen over de niet tijdig beantwoorde mails en zo ja, mogen wij deze klachten dan geanonimiseerd ontvangen? Dit laatste graag met toelichting hoe deze zijn behandeld en/of afgehandeld.

Antwoord vraag 8

Rond de aanvraag van de energietoeslag hebben wij als gemeente drie klachten ontvangen over niet of niet tijdig beantwoorde e-mails op een totaal van 6.560 aanvragen. U treft deze klachten in geanonimiseerde vorm als bijlage. Voor de klacht dd. 13-6-2022 geldt dat de aanvullende informatie in de klachtomschrijving ertoe heeft geleid dat de aanvraag alsnog kon worden afgehandeld. Voor de klachten ontvangen op 19-7-2022 en 22-8-2022 geldt dat deze op het moment van schrijven (15-9-2022) nog in behandeling zijn.

Vraag 9

Mocht blijken dat er toch een relatief hoog aantal mails niet tijdig beantwoord zijn, hoe verhoudt zich dat dan met het tevredenheidscijfer voor de gemeentelijke dienstverlening (7,2) welk word genoemd in "de Stadspeiling van Venlo 2021"?

Antwoord vraag 9

Zoals bij elke dienstverlenende organisatie met vele tienduizenden klantcontacten per jaar, is het vrijwel onvermijdelijk dat er wel eens iets mis gaat. Het streven is altijd om dit zoveel mogelijk te beperken. De uitkomsten van de stadspeiling laten zien dat het algehele oordeel over de dienstverlening van de gemeente Venlo positief is en bovendien al meerdere metingen vrijwel constant. Dit bevestigt dat eventuele negatieve uitzonderingen geen substantieel effect hebben op de algemene tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening.

Vraag 10

Om beter te begrijpen hoe dergelijke (onder punt 9 genoemde cijfers ontstaan, ontvangen wij graag alle meetgegevens over het onderwerp "dienstverlening". Kan het college ons die verstrekken?

Antwoord vraag 10

De gegevens uit de stadspeling zijn openbaar en te vinden op www.venlo.nl/venlo-cijfers. De resultaten van het onderdeel dienstverlening treft u in de deelrapportage Leefbaar Venlo.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

Twan Beurskens

de burgemeester

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Antoin Scholten', written over a horizontal line.

Antoin Scholten

Verzonden: 26-08-2022 11:01 Case number: 1893525

Naam medewerker [REDACTED]

Team WMO

Wat is uw klacht?

Op 13 mei hebben we geprobeerd de Energietoeslag voor [REDACTED] [REDACTED] aan te vragen. We hebben geen DigID van haar; we zijn namelijk haar bewindvoerder. We kunnen daarom de energietoeslag niet aanvragen via de website. Daarop gebeld hoe we dit kunnen aanvragen. We zijn doorverwezen naar het emailadres sociaalwijkteam@venlo.nl. Geen reactie op onze mail ontvangen. Op 24 juni wederom gemaïld. Weer geen reactie. 5 augustus gebeld, wordt teruggebeld door [REDACTED] [REDACTED]. Hij geeft aan dat we te laat zijn, dat er na 1 juli geen energie toeslag meer aangevraagd kan worden. Dat is niet terecht gezien we al vanaf 13 mei bezig zijn. We moeten contact opnemen met afdeling WMO. WMO geeft aan dat we contact op moeten nemen met de [REDACTED] [REDACTED]; ook heeft de afdeling WMO onze mail doorgestuurd naar de [REDACTED] [REDACTED]. We zouden teruggebeld worden, is niet gebeurd. 12 augustus wederom gebeld, zouden teruggebeld worden door vervanging van dhr [REDACTED] want de [REDACTED] [REDACTED] is dan met vakantie. Wederom gebeurt er niets. 19 augustus weer gebeld, zouden teruggebeld worden. Toen zijn we teruggebeld door WMO en geeft aan dat de [REDACTED] [REDACTED] ons zou bellen. Op maandag 22 augustus zijn we teruggebeld door de [REDACTED] [REDACTED]. Na 3 maanden is het formulier toegestuurd en kunnen we energietoeslag aanvragen. We gaan er vanuit dat deze in behandeling wordt genomen. In het kort willen we benadrukken dat de communicatie niet soepel is verlopen en dat we de indruk kregen dat we van kastje naar de muur werden gestuurd. Dat we hebben ervaren dat het bij de gemeente Venlo heel moeilijk is om energietoeslag aan te vragen zonder een DigID.

Datum 13-06-2022

Tijdstip

Stuur bijlagen mee (niet verplicht)

Uw gegevens

Vul uw gegevens in

Aanhef [REDACTED]

Voorletters [REDACTED]

Tussenvoegsel (niet verplicht)

Achternaam [REDACTED]

Bedrijfsnaam (niet verplicht) [REDACTED]

Straatnaam [REDACTED]

Huisnummer [REDACTED]

Toevoeging (niet verplicht)

Postcode [REDACTED]

Plaats [REDACTED]

E-mailadres [REDACTED]

Telefoonnummer [REDACTED]

Akkoord

Van: [REDACTED]@hotmail.com
Ontvangen: 19-7-2022 20:20
Aan: info@venlo.nl
CC:
Onderwerp: Compensatie gas bedrag

Geachte gemeente Venlo..

Eerst wil ik beginnen om toch mijn klacht via deze weg kenbaar te maken. Het is als volg dat ik zeker 5 maanden aanvraag ingediend heb voor aanmerking komen gas compensatie ... na weken wachten kreeg ik n reactie van [REDACTED] eerst van u staat niet als hoofd bewoner op [REDACTED] Na dit onprofessioneel gedrag heb ik weer alle benodigde documenten huur aan woonwenz van mijn rekening nummer ... eneco gas rekening van mijn rekening ook duidelijk bij afschriften met mijn huisadres waar de stroom en gas betaald wordt.

Daar kon zij ook niets op vinden kwam nu de vraag nog n [REDACTED] op adres woont ik zei klopt heb ook gegevens daarvan verzonden. Ook met haar en mijn uitkering komen wij nog altijd in aanmerking. Ik zei tegen [REDACTED] dat mij onduidelijk was omdat landelijk gemeentes elk individu persoon die van sociale dienst geld ontvangen betalingen over geboekt zou zijn. En omdat ik huur en alle vasten lasten op me heb zo mij uitgelegd was. Oké daar zeg ik ook nog oké... na sturen alle documenten naar [REDACTED] [REDACTED] Radio stilte. Zeker 3 keer reminders verzonden. Wilt zeggen niet elke dag n reminder zeker met n week tussen. Nog niets, geen gehoor. Men kan wel zeggen zoveel aanvragen etc. Wat moeten wij dan wel niet zeggen over de nalatigheid en dat de water al voorbij ons mond loopt.

Hoop dat dit snel wordt opgepakt. Of snel n reactie want we wachten geen weken maar MAANDEN...

Gr.

[REDACTED]

[Outlook voor iOS downloaden](#)

Venlo, 19 augustus 2022

Betreft : Klacht afhandelingstermijn

En niet beantwoorden mail/telefoon

Geachte Gemeente,

Nr.
22 AUG 2022
Gemeente Venlo

Op 2 mei heb ik een aanvraag tegemoetkoming energiesubsidie aangevraagd bij de Gemeente Venlo.

Ik heb hiervan een bevestiging per mail ontvangen en ook dat indien er nog vragen of ontbrekende informatie was, de Gemeente contact met mij zou opnemen.

Vervolgens heb ik 10 weken afgewacht.

Omdat ik maar steeds niets hoorde, wel of niet toegekend, heb ik op 17 juli 2021 een e-mail gestuurd naar de door u opgegeven [REDACTED] met het verzoek mij te antwoorden over de aanvraag.

Echter een reactie bleef uit.

Op 25 juli 2021 heb ik wederom een e-mail gestuurd met dezelfde strekking naar info@venlo.nl

In de mail bevestiging stond dat mijn bericht naar de betreffende afdeling gestuurd zou worden.

Helaas weer geen antwoord.

Op 11 augustus j.l. heb ik een chatgesprek gehad met [REDACTED] van de Gemeente en mijn frustratie uitgelegd. Zij zou [REDACTED] verzoeken terug te bellen.

Ik had gehoopt dat dit binnen 24u zou gebeuren en heb 4 dagen met mijn telefoon in mijn zak rondgelopen, echter wordt er weer niet gereageerd.

[REDACTED]

[REDACTED]

Het zou fijn zijn als iemand zich de moeite zou nemen om gewoon fatsoenlijk antwoord te geven op een gestelde vraag. Komen wij in aanmerking voor de energiesubsidie en zo niet, waarom niet.

Dan weet ik ook eindelijk waar ik aan toe ben, want op uw site staat verder ook niet veel informatie.

Wel wil ik een klacht indienen tegen de Gemeente en de betreffende ambtenaar [REDACTED], aangaande het niet beantwoorden van de mail, niet terugbellen en de afhandelingstermijn die wel heel lang duurt.

Ik voel mij als zodanig volkomen genegeerd door de Gemeente Venlo

Graag zou ik een reactie van u vernemen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]