

College van Burgemeester en Wethouders

Art. 44 RvO vragen

Onderwerp: Dienstverlening Gemeente, betreffende Energietoeslag

Venlo, 19 augustus 2022

Geacht college,

Op 1 augustus om 18.11 uur stelde ik, via mijn privé email, voor een inwoner een vraag over de mogelijkheden mbt het aanvragen van energietoeslag met navolgende tekst:

*Hallo,*

*In tegenstelling tot de site van rijksoverheid, zie ik dat de site van de gemeente Venlo schrijft dat het verzoek voor energietoeslag voor 1 juli plaats had moeten vinden! Rijksoverheid spreekt in de regeling tot 1 november. Graag verneem ik wat ik nu kan doen om deze toeslag alsnog aan te vragen.*

Per direct kreeg ik een automatisch bericht dat de mail ontvangen was en getracht werd deze binnen 2 dagen te beantwoorden. Op 15 augustus heb ik nog geen antwoord mogen ontvangen. Inmiddels heeft de VSP ook al schriftelijke vragen gesteld over dit onderwerp, waarbij wij zeer benieuwd zijn naar uw antwoorden. De VVD-fractie neemt waar dat de alsmaar stijgende energieprijzen en de duur daarvan, een groot probleem is en/of word voor een steeds grotere groep burgers die wellicht recht hebben op Energietoeslag. Daarom wil de VVD-fractie u verzoeken de aanvraagtermijn gelijk te laten lopen, met die van de landelijke overheid, namelijk 1 november 2022.

Verder willen wij u ter overweging meegeven, om deze groep maximaal ten dienste te zijn, een 'Energietoeslag-loket' in te stellen. Hier kunnen vragen omtrent deze specifieke toeslag direct en adequaat beantwoord en afgehandeld worden. In de overtuiging dat alles eindigend op 'toeslag' al in de beleving bij burgers geen vertrouwd beeld oproept, kan Venlo zich met dit Energietoeslag-loket onderscheiden.

Echter ook zijn wij benieuwd naar de reden van het uitblijven van een beloofd antwoord op de mail van ondergetekende en wil de VVD-fractie graag weten of dit vaker voorkomt. Vandaar de navolgende vragen:

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

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

Uw antwoord zien wij graag tegemoet binnen de daarvoor gestelde termijn.

VVD fractie  
Leon Bastiaans