

Aan: De gemeenteraad
Van: Het college van burgemeester en wethouders
Datum: 2 april 2024
Zaaknummer: 0000781931
Onderwerp: Telefonische bereikbaarheid sociaal domein

Aanleiding

Op 4 maart 2024 heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van raadsleden Ajouaau en Van Eijk van de fracties PvdA en GroenLinks inzake de telefonische bereikbaarheid van het sociaal domein. In dit collegebericht staan de antwoorden op deze vragen.

Toelichting van de vragensteller(s)

Wij hebben vernomen dat de afdeling Sociaal Domein, de essentiële schakel in de informatievoorziening voor inwoners van Dijk en Waard met betrekking tot wonen, zorg, welzijn, werk en financiën, momenteel niet meer telefonisch bereikbaar is. Dit roept enkele vragen op met betrekking tot de toegankelijkheid van deze belangrijke informatiebron.

Wij maken ons zorgen over de impact van deze wijzigingen op de toegankelijkheid en klantvriendelijkheid van de dienstverlening aan onze inwoners en hopen op verhelderende antwoorden om dit vraagstuk samen met u aan te pakken.

Beantwoording

Het college beantwoordt de gestelde vragen als volgt.

Antwoorden

1. Waarom is de afdeling Sociaal Domein niet langer telefonisch bereikbaar?

Het beperken van de telefonische bereikbaarheid van de uitvoering sociaal domein Wmo en Jeugd (gebiedsteams) is een tijdelijke noodmaatregel. Door een hoog aantal telefonische vragen en meldingen in combinatie met een onderbezetting kon de afdeling de dienstverlening via het telefonische kanaal niet waarmaken. Er is daarom tijdelijk gekozen voor het reguleren van binnenkomende vragen via een contactformulier om inwoners toch zo goed mogelijk te bedienen. Uitzondering hierop betreft de telefonische bereikbaarheid voor crisissituaties. Daarnaast is het Sociaalplein (Parelhof) als fysieke inloop altijd opengebleven voor vragen van inwoners en tevens verder uitgebreid naar De Binding. Het telefonische kanaal is vanaf 2 april weer opengesteld.

2. Is dit een officieel vastgesteld beleid geworden? Per wanneer?

Nee, dit is geen beleid, maar een tijdelijke maatregel. Zie de beantwoording van vraag 3.

3. Bent u op de hoogte van de praktische implicaties hiervan voor de burgers?

Ja, we zijn op de hoogte van de implicaties van deze tijdelijke maatregel voor de inwoners. Het college vindt dit een onwenselijke situatie en daarom kunnen inwoners vanaf 2 april weer telefonisch bij de gemeente terecht met vragen over het sociaal domein.

4. Heeft er voorafgaand aan het besluit de telefonische bereikbaarheid van de afdeling Sociaal Domein te beëindigen onderzoek plaatsgevonden naar het telefonische contact met de afdeling?
- Zijn daarbij de volgende aspecten afgewogen en beoordeeld: hoe vaak (per tijdsvak), spreiding over de dagen, wat en waarover stellen mensen vragen en hoe vaak heeft dit telefonisch contact bijgedragen aan de zelfredzaamheid en het eerder aanbieden van passende hulp dichtbij?

Nee, er heeft voorafgaand aan het besluit geen onderzoek plaatsgevonden, omdat het een tijdelijke maatregel betrof, die helaas nodig was vanwege onderbezetting.

5. Is dit beleid ook van toepassing in andere gemeenten?

Deze tijdelijke maatregel geldt niet als officieel beleid. Er is geen vergelijkend onderzoek gedaan naar het beleid van andere gemeenten.

Bijlagen

N.v.t.