

Vragenuurtje raadsvergadering 19 december 2018

Betreft: Privacy aan de balie van het gemeentehuis



Voorzitter,

De laatste tijd en afgelopen week wederom krijgen we klachten van inwoners over de infobalie van het gemeentehuis. Graag vragen we uw aandacht voor de situatie die is ontstaan nadat het sociaal loket haar deuren aan de zijvleugel heeft gesloten. Eenieder dient nu zich te melden aan de infobalie of een nummertje te trekken voor een balie met een specifieke baliemedewerker. Op het scherm verschijnt dan een heel overzicht van zaken waarvoor men terecht kan. Kom je voor het Sociaal Loket, bijvoorbeeld om een uitkering aan te vragen dan kun je het keuzemenu niet gebruiken en moet je je melden bij de infobalie.

Helaas is de balie een open gebied waar door iedereen gesprekken gehoord kunnen worden. Het kan dan ook nogal vervelend voelen als je bij de infobalie komt melden dat je een uitkering komt aanvragen. Het vervolg is des te vervelender, want een gesprek wordt niet gevoerd in een kamer met gesloten deur maar in de hal. Dit wordt door inwoners als zeer onprettig ervaren.

Alleen als men vooraf een afspraak maakt met het Sociaal Loket en daarbij EXPLICIET aangeeft dat men in een afgesloten ruimte wil zitten is dit wel mogelijk. Maar bijna niemand is zo assertief om daar zelf op voorhand naar te vragen. Ook op de website wordt de mogelijkheid niet geboden en we horen van inwoners dat ook de baliemedewerker het niet aanbiedt.

Graag horen wij van het college of dit probleem bekend is. Wilt u hier op zeer korte termijn iets aan doen om de privacy van mensen te waarborgen? Zo ja wanneer en wat kunt u doen? Zo nee, waarom niet?

Namens de fractie: Annemiek Nijeboer

Uit de besluitenlijst van de raad van 19 december 2018 pagina 2 en 3 / zie de website van de gemeente Renkum.

Burgemeester Schaap antwoordt dat onderzocht wordt hoe we de klantstromen beter kunnen laten verlopen met in acht neming van de privacy. Uitbreiding van de mogelijkheden van de zuil wordt hierin meegenomen. De consultants van het sociaalteam zullen vanaf heden, voorafgaand aan het gesprek, vragen of de inwoner al dan niet in een afgesloten ruimte het gesprek wil voeren. Na afloop wordt gevraagd hoe de inwoner het gesprek in desbetreffende ruimte heeft ervaren.