



Gemeente Heerhugowaard

Schriftelijke vragen ex artikel 37 Reglement van orde voor de raadsvergaderingen (RvO)

Datum indiening **22 april 2014**
Volgnummer
Registratienummer **Bij14-265**

Onderwerp

Hulpvaardigheid balie personeel en ouderen

Aan het College,

Inleiding:

Er bereiken ons vragen/opmerkingen van ouderen die zich zorgen maken over willekeur aan de balie en onduidelijkheid van antwoorden. Een paar voorbeelden:

- 1) Een foto voor een identiteitskaart wordt afgekeurd aan de balie en veertien dagen later wordt dezelfde foto door een andere medewerker goedgekeurd. Dit lijkt op willekeur. En geeft onrust.
- 2) Iemand vraagt voor een mevrouw van 92 een afvalkalender voor een adres aan de Middenweg, hij weet wel het huisnummer, maar niet de postcode. Deze meneer op leeftijd verzoekt om dit voor hem op te zoeken. Maar wordt zonder kalender naar huis gestuurd, het staat ook op de website zo wordt vermeld en zonder postcode kunnen ze hem niet helpen. Dit had als service zo opgezocht kunnen worden op de computer.
- 3) Er moet een rijbewijs worden verlengd van iemand die 73 is. Mevrouw komt een formulier halen voor de medische verklaring. De baliemedewerker zegt dat is niet nodig is. Bij navraag bij het CBR blijkt het formulier wel nodig te zijn. Dit scheidt verwarring.

Vragen

1. Zijn deze bovenstaande geluiden bekend bij de wethouder en hoe worden deze opgelost?
2. Is er een protocol hoe om te gaan met mensen op leeftijd aangaande service en begeleiden?
3. Kan het aantal formulieren geminiseerd worden voor het aanvragen van simpele dingen? Zoals een nieuw bordje met het kenteken bij een gehandicaptenparkeerplaats?
4. Er is door deze "kleine" incidenten onrust ontstaan over hoe straks de zorgvragen worden afgehandeld. Wat gaat U ondernemen om deze bezorgdheid weg te nemen?
5. Het is van belang dat de juiste informatie wordt verstrekt om verwarring te voorkomen. Wordt hierop actie ondernomen?

ondergetekende geeft hierbij te kennen dat zij een antwoord op bovenstaande vragen verlangt binnen dertig dagen na dagtekening.

Lid van de Gemeenteraad Heerhugowaard

Jolanda van Ling
Fractie CDA

Antwoord van het College

Inleiding

Het college heeft kennis genomen van de vragen en dezen uitgezet onder de vakafdeling(en). De vragen/opmerkingen zullen door de afdelingen ter harte worden genomen en er zal worden onderzocht hoe de dienstverlening in dezen in de toekomst verbeterd kan worden.

Antwoorden

- 1. Hoewel de voorwaarden waaraan pasfoto's voor reisdocumenten expliciet zijn voorgeschreven, leiden dezen soms toch tot interpretatie verschillen. Wij zullen in het vervolg, wanneer een ambtenaar twijfelt over de geldigheid van een pasfoto, hier een tweede ambtenaar naar laten kijken.**
- 2.**
- 3. Sinds 1 januari 2014 is de keuringsleeftijd verhoogd van 65 naar 75 jaar. Indien de houder van het rijbewijs nog geen 75 jaar is en het rijbewijs verloopt, dan is er geen medische keuring noodzakelijk. Echter kan het voorkomen dat iemand die nog geen 75 jaar oud is reeds medisch bekend is bij het CBR. In dat geval moet er wel een medische keuring worden ondergaan. Het kan zijn dat het bij ons niet bekend was dat betrokkene al medisch bekend was bij het CBR en dat er alsnog een medische keuring ondergaan moest worden. Stelregel is echter dat personen die de leeftijd van 75 jaar nog niet hebben bereikt, geen medische verklaring nodig hebben.**

[Geef tekst op]