

Inspreekbijdrage Marijke 't Hart, commissie bestuur 20-05-2021 over Gemeenteloket

Hierbij vraag ik uw aandacht voor de wens van drie van de vier wijkraden in Schalkwijk om een loket Burgerzaken in Schalkwijk te realiseren.

In Schalkwijk wonen momenteel ruim 34.000 mensen en daar komen binnenkort nog eens 5.000 mensen bij. Op zich net zo groot als een kleine stad en het zou fijn zijn als de bewoners van deze wijk hier ook hun gemeentezaken kunnen regelen.

Maar het belangrijkste is: Schalkwijk is aan het vergrijzen. In Schalkwijk wonen veel oudere mensen. Het is een duidelijke wens van veel oudere bewoners, die slecht ter been zijn en voor wie het lastig is om naar het centrum te reizen, om de zaken met de gemeente dicht bij huis te kunnen regelen. Dit was ook een voorstel in het kader van Wijkdorp 3.0. De wens is een loket waar de meeste zaken die de burger met de gemeente moet regelen afgehandeld kunnen worden. Dit geldt met name voor het aanvragen of verlengen van een paspoort of een ID-bewijs. Hiervoor moeten burgers twee keer naar het loket: één keer om het aan te vragen en één keer om het op te halen.

De wijkraden Meerwijk, Molenwijk en Europawijk steunen deze vraag. Wij realiseren ons dat daar kosten aan verbonden zijn, maar wij weten ook dat bewoners in de wijk blij zouden zijn als zij laagdrempelig, zonder veel reistijd, de meeste zaken dicht bij huis met de gemeente kunnen regelen.

Als de gemeente overweegt om de service uit te breiden voor de burgers dan zouden wij willen pleiten om te onderzoeken of het mogelijk zou zijn om toch een loket te realiseren voor **alle** burgerzaken, en dan dus ook voor aanvragen en verlengen paspoort en ID-bewijs.

In de nota wordt het voorstel gedaan om digitale alternatieven te ontwikkelen en in te zetten. Ik hoop dat u begrijpt dat dit voor veel bewoners, en voor ook veel oudere bewoners, geen alternatief is. Als u weet dat in onze wijken grote groepen financieel niet rond kunnen komen, dan kunt u begrijpen dat veel mensen geen toegang hebben tot digitale mogelijkheden. Ik heb contacten met veel mensen die in onze buurt wonen, en ik weet dat veel mensen geen Wifi hebben en geen computer of laptop. U weet dat in Nederland 1,5 miljoen inwoners niet kunnen lezen en dat 5 miljoen mensen niet goed kunnen begrijpen wat zij lezen. Wij weten dat veel mensen in onze wijken bij deze groep horen en digitaal niet te bereiken zijn.

Wij pleiten voor een gemeenteloket dat bewoners helpt om digitale aanvragen te doen. Niet om hen te helpen om dat zelf digitaal aan te vragen, want dat kunnen zij niet. Zij kunnen het zelf niet aanvragen. Zij hebben hulp nodig van iemand die voor hen de formulieren kan invullen. Bij dit loket kan dan ook bekeken worden of specifieke dienstverlening geboden moet worden aan kwetsbare individuen.

Als de kosten van een volledig ingericht gemeenteloket te hoog zijn, dan zou een loket met beperkte functies al een stap op de goede weg zijn.

Wij pleiten dus voor het inrichten van een gemeenteloket voor een aantal dagdelen per week en om te onderzoeken of het toch mogelijk is om een volledig loket te realiseren, waar bewoners ook een paspoort of ID-bewijs kunnen aanvragen of verlengen.

Ik dank u voor uw aandacht.

Marijke 't Hart,  
voorzitter wijkraad Meerwijk