

## Raadvragen bereikbaarheid gemeente Dalfsen

Wij willen dat de gemeente Dalfsen er is voor onze inwoners, dan is goede bereikbaarheid en tijdige informatievoorziening een vereiste.

Vooraf nu!

Door de COVID-19 en de daarbij behorende maatregelen is die bereikbaarheid nog belangrijker om elkaar niet uit het oog te verliezen.

Het gemeentehuis is nu alleen op afspraak bereikbaar en de infopunten zijn dicht.

Ons bereiken berichten, dat vooral voor ouderen het nummer 14 0529 niet duidelijk is en niet door elk toestel gebeld kan worden. Ook zien we dat het nummer waarop het infopunt bereikbaar is niet op de gemeentesite en niet in Kernpunten (Marskramer) staat. Na wat speurwerk vonden wijzelf het nummer op de site van de bibliotheek.

Voor de raadsvergadering van aanstaande maandag heeft de CDA-fractie dan ook de volgende vragen aan het college:

- Is bekend dat vooral ouderen het telefoonnummer 14 0529 niet herkennen als het nummer van de gemeente Dalfsen?
- Op de site van de gemeente staat uitgelegd dat niet iedereen 14 0529 kan bellen, dit kan afhankelijk zijn van de provider, vinden we dit gewenst?
- Klopt het dat het telefoonnummer van het infopunt alleen op de site van de bibliotheek staat en niet op de site van de gemeente en in de Kernpunten?

### Antwoord:

De gemeente Dalfsen werkt al zo'n tien jaar met het zogeheten 14+ nummer. Het 14+ nummer is ontstaan vanuit het programma Antwoord© vanuit de Rijksoverheid en heeft als doel om dienstverlening vanuit de overheid te verbeteren. Het 14+ nummer voorkomt dat inwoners, bedrijven en instellingen lang moeten zoeken naar het telefoonnummer van de gemeente. Zij kiezen 14 en vervolgens het vaak voor hen bekende netnummer. Een enkele keer komt er een klacht over het gebruik van het 14+ nummer. Wij herkennen niet dat dit vooral ouderen betreft en wij herkennen ook niet dat dit regelmatig voorkomt.

Iedereen moet eenvoudig en snel telefonisch contact op kunnen nemen met de gemeente. Helaas zijn er zakelijke nummers en enkele providers die bellen naar een 14+ nummers blokkeren. Gelukkig betreft dit slechts een heel klein deel. Voor diegene is er een ander nummer, deze is te vinden op de website van de gemeente Dalfsen: 0529 - 48 83 88.

Het Infopunt is er om mensen te helpen met allerlei vragen. Inwoners kunnen er terecht voor betrouwbare informatie over wonen, werk, zorg en welzijn. Het infopunt is een samenwerking tussen diverse organisaties, waarvan de gemeente er één is. Op de website van de gemeente is het telefoonnummer van het infopunt te vinden: 0529 - 79 30 13. Voor aanvullende informatie kan er vanaf de website doorgelinkt worden naar de website van de bibliotheek. De gemeente kiest er voor om alle informatie niet dubbel aan te bieden, dit heeft namelijk het risico in zich dat er verouderde informatie op de website van de gemeente komt te staan.

Omdat het Infopunt niet van de gemeente is, maar de gemeente een van de samenwerkingspartners is hebben wij er voor gekozen om in de Kernpunten alleen het telefoonnummer van de gemeente te communiceren.

Ook de verspreiding van de Kernpunten via de Marskramer is een mooi, laagdrempelig medium om onze inwoners wekelijks te bereiken. Niet voor iedereen is het internet toegankelijk. Wij zijn van mening dat de Kernpunten zowel tot doel heeft om informatie bij alle inwoners te brengen als informatie op te halen. Binnen de Gemeente Dalfsen is afgesproken dat Kernpunten wordt verspreid via de Marskramer. Wij krijgen echter veelvuldig te horen dat de verspreiding van de Marskramer onder andere in het gebied Lemelerveld en Lemelerveld Zuid-Oost niet naar wens verloopt en dat de verspreider moeite heeft om bezorgers te vinden.

- Is het college met ons eens dat alle inwoners de mogelijkheid moeten hebben wekelijks de Kernpunten op papier te kunnen ontvangen?
- Is binnen de gemeente Dalfsen bekend waar de Marskramer niet wordt bezorgd?
- Zijn hier contacten met de verspreider over, in welke gebieden geen bezorger gevonden kan worden.
  - Zo ja, wat is de oorzaak dat er geen bezorger gevonden kan worden?
- Wat is de oplossing om de bezorging te verbeteren?

**Antwoord:**

Het college vindt het belangrijk dat gemeentelijke informatie voor inwoners op papier te ontvangen is. Om deze reden, plaatsen wij onze informatie (De Kernpunten) in een huis-aan-huis blad (de Marskramer) voor de hele gemeente. Helaas zijn de klachten over de bezorging van de Marskramer bij ons bekend. Hierover hebben wij veelvuldig contact met de verspreider. Elke individuele klacht die bij ons binnenkomt wordt doorgezet naar de verspreider. Met name in het buitengebied gaat het nog al eens mis met de bezorging omdat het moeilijk is voor deze gebieden bezorgers te vinden. De laatste tijd kwamen er veel klachten vanuit het buitengebied Lemelerveld. Twee weken geleden kregen wij bericht van de verspreider, dat zij ook een bezorger voor het buitengebied van Lemelerveld hebben gevonden. Zij en wij gaan er dan ook vanuit dat de bezorging ook in dit gebied goed zal zijn.

De kwaliteit van de bezorging ligt bij de verspreider. Willen wij 100% garantie dat Kernpunten bij alle huishoudens op de mat valt, dan moeten wij zelf een bezorgservice organiseren. Vanzelfsprekend is dit veel te kostbaar. Inwoners die de Marskramer niet hebben ontvangen, kunnen deze ophalen bij de Mozaïek in Lemelerveld, Het Kulturhus de Spil in Nieuwleusen en het gemeentehuis in Dalfsen.