

<b>Raadsvraag (art. 39)</b>	<b>Gesteld door:</b> <b>VVD</b>
<b>Datum</b>	21 april 2021
<b>Onderwerp</b>	101-2021 Dienstverlening Saver
<b>Portefeuillehouder</b>	College B&W

De fractie heeft de volgende vragen:

Geachte voorzitter,

In december 2019 heeft onze fractie vragen gesteld over het verdwijnen van de papieren afvalkalender. Bij deze vragen is gewezen op de gevolgen hiervan voor laaggeletterden, anderstaligen, ouderen en anderen die geen gebruik (kunnen of willen) maken van de afvalwijzer-app van Saver.

Naast een vurig pleidooi over de voordelen van de afvalwijzer-app is geantwoord dat een papieren versie van de afvalkalender aangevraagd zou kunnen worden.

In theorie lijkt hiermee het probleem opgelost, maar de praktijk is weerbarstig.

Bij de dagmail van dinsdag 20 april 2021 stuitte wij op een ingekomen stuk (408891) inzake de Afvalkalender en alternatieven voor digitale diensten van de gemeente.

Wij werden geconfronteerd met het gegeven dat Saver pas “na aandringen” bereid is geweest een papieren afvalkalender te verstrekken. Tevens kwam ter sprake dat de Saverpas voortaan alleen digitaal kan worden aangevraagd.

Naar aanleiding hiervan heeft de VVD de volgende vragen:

1. Kunt u aangeven waarom blijkbaar niet ieder verzoek om een papieren afvalkalender automatisch wordt gehonoreerd terwijl dit toch is toegezegd?
2. Het aanvragen van een Saverpas kan voortaan alleen digitaal. Ook nu weer wordt een barricade opgeworpen voor verschillende bevolkingsgroepen aan wie het digitale tijdperk lijkt te zijn voorbijgegaan. Deelt u onze opvatting dat het mogelijk moet zijn om deze belangrijke pas telefonisch of schriftelijk aan te vragen? Graag een toelichting.
3. Bent u bereid met Saver in gesprek te gaan om de dienstverlening op de hierboven genoemde punten te verbeteren?

Namens de VVD-fractie,

Anneke Eijck

**Wij beantwoorden de vraag als volgt:**

1. Vanuit milieu oogpunt (verspilling van papier) is samen met de 3 andere Saver-gemeenten (Bergen op Zoom, Halderberge en Woensdrecht) besloten de papieren kalender met ingang van 2021 niet meer automatisch toe te sturen. Er is gekozen voor een digitale versie die gemakkelijk vanaf de Saver website is te downloaden. Ook wordt de informatie verstrekt met de afvalwijzer app. Uiteraard worden verzoeken om een papieren versie toe te sturen gehonoreerd in die gevallen waarbij bewoners aangeven zelf (om welke reden dan ook) niet in staat zijn om 1 van de digitale mogelijkheden te gebruiken. Ter informatie; in afgelopen maanden er zijn ruim 1000 papieren versies van de afvalkalender 2021 per post verzonden aan inwoners van de 4 Saver-gemeenten.
2. Steeds vaker kunnen dergelijke aanvragen/diensten (dus ook die van Saver) digitaal worden afgenomen. Omdat de Saverpas in de basis een Saver product is, is gezamenlijk besloten om het aanvragen van een Saverpas dan ook direct (digitaal) via Saver te laten verlopen. Inwoners hoeven hiervoor niet meer speciaal (zoals voorheen) naar het stadskantoor. Daarnaast wordt bij een digitale aanvraag de doorlooptijd van dergelijke aanvragen aanzienlijk verkort. Overigens is er voor inwoners, die niet over een computer beschikken of om andere redenen niet in staat zijn deze aanvraag digitaal te doen, de mogelijkheid om een bezoek te brengen aan het kantoor van Saver en daar een Saverpas aan te vragen.
3. Gezien de antwoorden op de eerste 2 vragen zien wij geen noodzaak om met Saver het gesprek aan te gaan betreffende de dienstverlening.

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,

