



RMDO-secretariaat: secretariaat.rmdo@gmail.com

Aan: Het College van Burgemeester en Wethouders gemeente Sluis
Portefeuillehouder, burgemeester mevr. M. Vermue.

CC: Richard Schriemer, beleids- en contactambtenaar Sociaal Domein en RMDO

Onderwerp: Klachten ontbreken communicatie m.b.t. subsidie aanvragen

Datum: 3 december 2020

Geachte burgemeester Vermue, geacht College,

Met deze brief wil de Raad voor Maatschappelijke en Demografische Ontwikkeling (RMDO) haar grote zorg uitspreken over de berichten die wij recent hebben ontvangen van een aantal aanvragers voor een subsidie van uw gemeente voor hun culturele activiteiten.

Met enige verbazing, maar ook irritatie is ons ter ore gekomen dat aanvragers van subsidie geen digitale of schriftelijke informatie ontvangen met een bevestiging van ontvangst van de aanvraag. Ook werd ons verteld dat er zelfs na zes weken, de termijn waarbinnen een gemeente normaliter dient te reageren tenzij overmacht dit niet mogelijk maakt, maar de aanvrager hierover dient te informeren, geen bericht wordt ontvangen.

Ambtelijk werd de RMDO zelfs verteld dat wanneer een aanvrager binnen zes weken geen bericht ontvangt, deze kan concluderen dat de aanvraag is afgewezen. In onze visie een vreemde gang van zaken en gezien vanuit klantvriendelijkheid onacceptabel.

De RMDO wil u dan ook dringend verzoeken extra aandacht te geven aan zorgvuldige en adequate communicatie richting aanvragers van subsidie en alle andere bewoners die digitaal of via de reguliere post een beroep doen op de diensten van de gemeente.

Zeker in deze tijd van de Coronacrisis waarin fysiek contact onmogelijk is of zeer moeizaam verloopt, is het van essentieel belang het service niveau van de gemeente in stand te houden en zelfs zoveel mogelijk te optimaliseren om de bewoners niet in de kou te laten staan of in het ongewisse te laten over ingediende verzoeken of aanvragen.

Met dit signaal van onvrede en frustratie onder bewoners hoopt de RMDO u van dienst te zijn geweest en wil u hiermee aansporen in de situatie verandering te brengen. Ook rekenen wij erop dat u de verantwoordelijke medewerkers zult aanspreken om meer en tijdig te communiceren en adequaat te reageren op verzoeken en aanvragen die de gemeente bereiken. Het spreekt voor zich dat de RMDO bereid is over deze brief met u in gesprek te treden om de nodige toelichting of uitleg te geven of te ontvangen.

Vertrouwende u voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd, kijken wij met belangstelling uit naar uw antwoord.

Namens de RMDO, hoogachtend en vriendelijke groeten,
Rien Puyenbroek, voorzitter.