



raadsvoorstel

portefeuillehouder Liesbeth van Leeuwen
opgesteld door Tanja Koekebakker
kenmerk/datum 08.0007649/ 17 juni 2008
vergaderdatum raad 17 juli 2008
jaar/nummer

onderwerp Ontwikkeling van de dienstverlening in de gemeente Nieuwoop 2009-2014

Het college van burgemeester & wethouders stelt de raad voor het volgende te besluiten:

1. de raad voor te stellen om als "principebesluit" het advies over te nemen om "variant 3" te kiezen als basis voor de dienstverlening van de Gemeente Nieuwoop 2009-2014.

Deze variant neemt als vertrekpunt de centrale brede gemeentewinkel met een Telefonisch Informatie Centrum voor allround producten en algemene informatieverstrekking over alle gemeentelijke en niet-gemeentelijke producten, incl. die van ketenpartners. Daarachter zijn vakbalies gesitueerd zodat er maatwerk kan worden geleverd. (op dit moment gesitueerd in Ter Aar). Deze dienstverlening sluit aan bij het nieuwe dienstverleningsconcept en bij de uitgangspunten voor landelijke dienstverlening zoals beschreven.

Daarnaast wordt maatwerk geboden enerzijds door het inrichten van service⁺punten voor de Wmo in Ter Aar, Nieuwoop en Nieuwveen, anderzijds door de Wmo-ambassadeurs.

Hierdoor wordt tegemoet gekomen aan de uitgangspunten van de Raad.

Verzorgingshuizen / De Bruggen worden door de gemeente voorzien van producten door jaarlijks een aantal keren op locatie spreekuur te houden.

Omdat bij deze variant de Gemeentewinkel in de kern Nieuwoop op termijn zal sluiten is het belangrijk om een alternatief te bieden dat tegemoet komt, met name aan de minder mobiele burger door middel van uitbreiding van dienstverlening in de verzorgingshuizen naar de kernen, beter vervoer naar de gemeente en hulp bij het digitaal zoeken naar informatie, het invullen van (digitale) formulieren en digitaal in dienen van aanvragen.

2. het college te verzoeken om deze variant verder uit te werken in een implementatieplan en dit in oktober 2008 voor te leggen aan de raad.

burgemeester en wethouders van Nieuwoop

mr. G.G.G. Slooters
secretaris

F. Buijserd
burgemeester

Toelichting

Inleiding

In 2006 is het Dienstverleningsconcept voor de gemeente Nieuwkoop vastgesteld. In dit dienstverleningsconcept wordt een visie op de (ontwikkeling van) de dienstverlening van de gemeente Nieuwkoop weergegeven. Het concept gaat ervan uit dat het fasegewijs verder wordt geïmplementeerd. Aangezien het Dienstverleningsconcept op hoofdlijnen is beschreven vergt de verdere implementatie nadere uitwerking.

Door middel van het rapport "Ontwikkeling van de dienstverlening in de gemeente Nieuwkoop 2009-2014" wordt een globaal inzicht gegeven in de benodigde acties en stappen om vanuit de huidige inrichting van de dienstverlening over te gaan naar een nieuw concept voor de komende 5 jaar. Volgens de principes van het Klant Contact Centrum¹ zou het Wmo-loket daarbij in het dienstverleningsconcept – en dus in de balie- worden geïntegreerd. Daarvoor worden 3 varianten uitgewerkt waarin ook de voorkeur/wensen van de raad zijn verwerkt.

In de volgende stap, nadat de keuze is bepaald, wordt die variant in een gedetailleerd groeimodel /implementatieplan, projectplan met actieplanningen uitgewerkt. Het doel van deze eerste rapportage is de mogelijkheid te geven een onderbouwde keuze te maken uit drie varianten voor de toekomstige inrichting van de publieke dienstverlening in Nieuwkoop met inbegrip van het Wmo- loket dit tegen de achtergrond van de landelijk uitgezette beleidslijnen en met als vertrekpunt het huidige dienstverleningsconcept en de kwaliteit van bestaande dienstverlening in de front office.

De drie varianten kunnen als volgt worden samengevat:

Variante 1 resulteert in een brede gemeentewinkel met een Telefonisch Informatie Centrum voor allround producten en algemene informatieverstrekking over alle gemeentelijke en niet-gemeentelijke producten, incl. ketenpartners. Daarachter zijn vakbalies gesitueerd zodat er maatwerk kan worden geleverd (in de huidige situatie is dit Ter Aar) . Deze dienstverlening sluit aan bij het nieuwe dienstverleningsconcept en bij de uitgangspunten voor landelijke dienstverlening.

¹ Commissie Jorritsma: "Binnen 10 jaar hebben alle gemeenten een Klant Contact Centrum (KCC) voor de publieke dienstverlening. Het KCC is het organisatieonderdeel dat de schriftelijke, telefonische, elektronische en persoonlijke contacten met de burger inneemt en waar mogelijk direct afhandelt."

Deze optie gaat uit van twee andere Gemeentewinkels daarbij in Nieuwkoop en Nieuwveen. Hier wordt basis dienstverlening geleverd, aangevuld met Wmo-producten. Bij een koppeling met het Trefpunt Welzijn kan de doelgroep van de Wmo voor een breed aanbod aan producten en diensten ook bij de Gemeentewinkels in Nieuwkoop en Nieuwveen terecht. Maar echt maatwerk in producten en diensten kan niet worden geleverd. Voor eenvoudige en enkelvoudige producten kunnen alle burgers in Nieuwkoop en Nieuwveen terecht, voor dienstverlening op maat zal de burger toch de centrale brede Gemeentewinkel (nu in Ter Aar) moeten bezoeken.

Variante 2 resulteert in een brede gemeentewinkel met een Telefonisch Informatie Centrum voor allround producten en algemene informatieverstrekking over alle gemeentelijke en niet-gemeentelijke producten, incl. ketenpartners. (In de huidige situatie is dit in Ter Aar) Daarachter zijn vakbalies gesitueerd zodat er maatwerk kan worden geleverd. Deze dienstverlening sluit aan bij het nieuwe dienstverlenings-concept en bij de uitgangspunten voor landelijke dienstverlening. Op één andere tweede locatie (in de kern Nieuwkoop) wordt basisdienstverlening geleverd, aangevuld met Wmo-producten. De doelgroep van de Wmo kan weliswaar bij de tweede Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop terecht voor Wmo-producten en diensten. Maatwerk op basis van de persoonlijke situatie kan echter niet worden geleverd. Ook eenvoudige en enkelvoudige producten kunnen voor alle burgers bij de tweede Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop worden verkregen, maar voor dienstverlening op maat moet toch centrale brede Gemeentewinkel (nu in Ter Aar) worden bezocht. In feite wordt de huidige dienstverlening in de Gemeentewinkel in Nieuwkoop op het Kennedyplein aangevuld met Wmo-producten.

Variante 3 neemt als vertrekpunt de centrale brede gemeentewinkel met een Telefonisch Informatie Centrum voor allround producten en algemene informatieverstrekking over alle gemeentelijke en niet-gemeentelijke producten, incl. die van ketenpartners (op dit moment gesitueerd in Ter Aar). Daarachter zijn vakbalies gesitueerd zodat er maatwerk kan worden geleverd. Deze dienstverlening sluit aan bij het nieuwe dienstverleningsconcept en bij de uitgangspunten voor landelijke dienstverlening zoals beschreven.

Daarnaast wordt ook maatwerk geboden enerzijds door het inrichten van service⁺punten in Ter Aar, Nieuwkoop en Nieuwveen, anderzijds door de Wmo- ambassadeurs. Hierdoor wordt tegemoet gekomen aan de uitgangspunten van de Raad. Verzorgingshuizen / De Bruggen worden door de gemeente voorzien van producten door jaarlijks een aantal keren op locatie spreekuur te houden (het betreft overigens voornamelijk identiteitsdocumenten).

Omdat bij deze variant de Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop op termijn zal sluiten is het belangrijk om een alternatief te bieden dat tegemoet komt, met name aan de minder mobiele burger door middel van uitbreiding van dienstverlening in de verzorgingshuizen naar de kernen, beter vervoer naar de gemeente en hulp bij het digitaal zoeken naar informatie, het invullen van (digitale) formulieren en digitaal in dienen van aanvragen.

Er wordt in alle drie de varianten voor wat betreft de uitvoering van de Wmo in ieder geval samengewerkt met het Trefpunt Welzijn Nieuwkoop (inzet vrijwilligers) en de ISDR.

De varianten 1 en 3 sluiten het beste aan bij de wensen/voorkeur van de raad.

Advies

Alles overwegende is **Variant 3** is in onze opinie de beste keuze. Zij beantwoordt aan de ultieme vorm van dienstverlening omdat er naast een centrale locatie met hoogwaardige dienstverlening ook maatwerk mogelijk blijft aan specifieke doelgroepen. Deze variant sluit het beste aan op het bijgestelde dienstverleningsconcept en de landelijke visie en ontwikkelingen t.a.v. dienstverlening. Het is daarnaast ook qua exploitatie en professionaliteit van de dienstverlening, voor wat betreft bemensing/formatie op lange termijn het meest efficiënt in te richten. De invoering van deze variant zou kunnen aansluiten bij de eventuele ontwikkelingen m.b.t. de bouw van een nieuw gemeentehuis.

Beoogd effect

1. Een kwaliteitsimpuls geven aan de dienstverlening van de Gemeente Nieuwkoop.
2. Een basis leggen voor de ontwikkeling van de dienstverlening voor de komende 5 jaar.
3. Invulling geven aan landelijk uitgezette beleidslijnen op het gebied van de ontwikkeling van de dienstverlening.
4. Sturing geven aan de verschillende, vaak versnipperde, al lopende projecten.
5. Realisatie van Wmo-loketten per 1 januari 2009.

Argumenten:

Voor de keuze van Variant 3:

1. Maakt hoogwaardige dienstverlening en maatwerk voor speciale doelgroepen mogelijk.
2. Sluit aan bij het dienstverleningsconcept en de landelijke beleidslijnen.
3. Past binnen de wensen van de raad.
4. Er wordt extra aandacht geschonken aan speciale doelgroepen (minder mobiele mensen). Daarvoor wordt dienstverlening op maat aan geboden.
5. De inrichting van servicepunten in Ter aar, Nieuwkoop en Nieuwveen, waar mensen terecht kunnen voor informatie, hulp en ook een praatje, zorgt voor sociale ontmoetingsplaatsen waarmee de leefbaarheid voor en betrokkenheid bij mensen die hulp nodig hebben, wordt vergroot.
6. Is voor wat betreft het kostenaspect de meest efficiënte variant.

Kanttekeningen:

Op termijn zal de Gemeentewinkel in de kern Nieuwkoop sluiten. Wij zijn er echter van overtuigd dat in Variant 3 door de extra te nemen maatregelen voor ouderen en minder mobiele mensen en de realisatie van de service⁺punten een meerwaarde wordt gecreëerd.

Financiële consequenties

In het rapport wordt een indicatie gegeven de raming van de incidentele en structurele kosten horend bij de drie verschillende varianten:

Variant 1:

Investeringskosten: minimaal € 75.000,=

Structurele kosten: minimaal € 180.000

Variant 2:

Investeringskosten: minimaal € 30.000,=

Structurele kosten: minimaal € 100.000,=

Variant 3:

De kosten van de servicepunten zijn sterk afhankelijk van de soort dienstverlening, de locatie en de hoeveelheid ondersteuning die door de gemeente of door de ketenpartners geboden moeten worden.

Ambassadeurs: € 4000,= jaarlijks per ambassadeur.

Servicepunt: Investeringskosten: € 25.000,= per punt.

Structureel: € 60.000,= per punt

In het uitwerkingsplan in stap 2 zullen de kosten specifiek in beeld worden gebracht.

Communicatie

- Extern: Via persbericht en website
- Betrokken samenwerkingspartners: deze zullen betrokken en geïnformeerd worden bij de verdere besluitvorming.

Achterliggende stukken die ter inzage liggen

- Rapport "Ontwikkeling van de dienstverlening in de gemeente Nieuwkoop 2009-2014".

Advies meningsvormende raad

Wordt ingevuld door de griffie