

## raadsvoorstel

portefeuillehouder	E. Koster-van Leeuwen; Dienstverlening A.J. Schrama-van Wessel; Sociale en maatschappelijke zorg, Ouderen- en jongerenwerk, Gezondheidszorg Drs J.L.M. Tersteeg; Informatievoorziening
opgesteld door	Tanja Koekebakker / 125
kenmerk/datum	08.0013859 / 4 november 2008
vergaderdatum raad	18 december 2008
jaar/nummer	
onderwerp	Implementatieplan "Ontwikkeling dienstverlening 2009-2014"

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

in te stemmen met:

1. Het implementatieplan "Ontwikkeling dienstverlening Nieuwkoop 2009-2014", met de daarin gestelde ambities, proces en planning.
2. Het in 2008 verwachte overschot van circa € 59.000,= op de begroting van dit project (grootboeknummer 4040401) bij de jaarrekening met een resultaatbestemmingsvoorstel over te hevelen naar 2009 (grootboeknummer 4040701).
3. Bij de 1<sup>e</sup> tussenrapportage 2009 het te verwachten tekort van circa € 37.000,= bij te ramen en te dekken ten laste van het begrotingsresultaat.
4. Bij de begroting 2010-2013 in het meerjarenperspectief de benodigde geraamde extra kosten in 2010 (circa € 46.000,=) op te nemen, in 2011 (circa € 37.000,=) en 2012 (circa 58.000,=) af te ramen.

burgemeester en wethouders van Nieuwkoop

mr. G.G.G. Slooters  
secretaris

F. Buijserd  
burgemeester

## **Toelichting**

### Inleiding

In juli van dit jaar heeft uw raad een besluit genomen over de visie op de Ontwikkeling van de dienstverlening in de gemeente Nieuwkoop 2009-2014.

In het implementatieplan wordt geschetst hoe tot realisatie van deze visie kan worden overgegaan.

Het bevat een fasegewijs stappenplan waar wordt ingegaan op de te behalen resultaten en de acties en middelen die hiervoor nodig zijn.

Dit kan worden gezien als een vervolg op de reeds gezette stappen in de ontwikkeling van onze dienstverlening in 2007 en 2008 via het reeds lopende Programma Dienstverlening. Zo hebben we bijvoorbeeld begin 2008 het digitaal loket geopend, zijn wij klantgerichter gaan schrijven, is de telefonische bereikbaarheid verbeterd en is een nulmeting naar de klanttevredenheid gehouden. Daarnaast zijn projecten opgestart zoals deregulering en Klantgerichtheid.

Bijzondere aandacht vraagt de samenwerking met diverse partijen.

Trefpunt Welzijn Nieuwkoop: een partner met wie wij in principe graag willen samenwerken bij de realisatie van de servicepluspunten. Gesprekken daarover verlopen in positieve sfeer. Het is onze ambitie om op korte termijn (onderhandelings)gesprekken te gaan starten over de concrete invulling van deze samenwerking.

ISD De Rijnstreek: een organisatie die gemeentelijke taken uitvoert oftewel “de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Nieuwkoop”. Het is belangrijk dat de ISDR zich ook concreet kan aansluiten bij de uitwerking van de visie op onze dienstverlening. Zij hebben zich hiertoe ook in positieve zin uitgesproken. Vervolg is om de werkprocessen op elkaar te laten aansluiten.

Natuurlijk zijn ook al in verkennende sfeer gesprekken gevoerd en zullen verder gevoerd gaan worden met ook andere mogelijke partners voor de toekomst zoals bijvoorbeeld woningbouwverenigingen, maatschappelijke instellingen en zorginstellingen.

### Beoogd effect

Implementatie van het bijgestelde dienstverleningsconcept.

### Argumenten:

1. De planning en het gestelde proces zijn ambitieus doch realistisch.
2. Het proces borgt de gerealiseerde ontwikkelingen in de organisatie.

### Kanttekeningen:

Het moge duidelijk zijn dat het hier gaat om majeure projecten die over de jaren 2009-2014 een forse krachtsinspanning van de organisatie vergen. Dit vraagt commitment en het willen stellen van prioriteiten.

#### Financiën

De kosten voor de realisering van het project kunnen vooraf worden geraamd. Het gaat om indicaties die geen absoluut inzicht geven in de totale omvang. Inzichten zullen nog deels wijzigen en keuzes op onderdelen worden bijgesteld. Dat betekent dat tussentijdse bijstelling nodig zal zijn.

In het plan is een schema opgenomen met de financiële raming van het Programma Dienstverlening en het Programma Informatievoorziening.

De volgende conclusies kunnen worden getrokken.

#### Programma Dienstverlening:

- Zoals het er nu naar uit ziet zijn de begrote bedragen in meerjaren perspectief voldoende om de implementatie te kunnen realiseren.
- De verdeling van de budgetten over de jaren heen is niet goed. Het zwaartepunt van de inspanningen en de kosten ligt in de jaren 2009 en 2010. Daar komen we dus tekort. In de jaren 2011 en 2012 is er een te hoog bedrag in de begroting opgenomen.
- Over 2008 zal een gedeelte van het begrote budget niet worden gebruikt. Dit is komt door het feit dat (gedeelten van ) de uitvoering van enkele lopende projecten ( Telefonische bereikbaarheid, Klantgerichtheid en Klantgericht Schrijven) worden doorgeschoven naar 2009.

#### Realisatie Servicepluspunten:

De raad heeft reeds een besluit genomen over het proces en de benodigde middelen.

Om tot realisatie van de Servicepluspunten over te gaan zijn op dit moment voldoende incidentele middelen aanwezig. In de reserve Wmo zit nog een bedrag van € 287.727,=. De bevoegdheid om een bedrag aan de reserve te onttrekken berust bij de raad. Momenteel worden de incidentele kosten voor bijvoorbeeld de eerste inrichting van de Servicepluspunten en voor de kosten van het aantrekken en opleiden van vrijwilligers berekend.

Ook de aanwezige structurele middelen zijn thans toereikend om de kosten van de Servicepluspunten in aanvang te dekken. In de begroting zit vanaf 2008 tot en met 2011 een bedrag van € 50.000,= per jaar voor de Welzijnsloketten. Pas als bekend is op welke definitieve locaties de Servicepluspunten gerealiseerd worden, welke ketenpartners er participeren en die dienstverleningsovereenkomsten zijn uitgewerkt, kunnen de uiteindelijke structurele kosten in beeld worden gebracht.

#### Programma Informatievoorziening:

Voor het realiseren van de genoemde projecten in het programma Informatievoorziening zijn voor de jaren 2008 – 2012 diverse bedragen opgenomen. Gezien de verdeling van de projecten over deze jaren valt te voorzien dat de grootste impact in de jaren 2009 en 2010 valt. Dit kan ertoe leiden dat er geschoven moet worden met de bedragen. Zoals nu wordt ingeschat zullen de opgenomen bedragen bij elkaar opgeteld toereikend zijn; hierbij is uitgegaan van het referentiegegeven dat vanuit Egem beschikbaar is (€ 50,00 per inwoner) en dat ook eerder in de perspectiefnota is genoemd.

#### Communicatie

In het implementatieplan is een communicatieparagraaf opgenomen.

Achterliggende stukken die ter inzage liggen

- Implementatieplan Ontwikkeling Dienstverlening 2009-2014 versie 7 5-11-2008

Advies meningsvormende raad

Wordt ingevuld door de griffie