

## College van burgemeester en wethouders

**GOEDGEKEURD**

Zitting van 10 december 2019  
Dienstverlening - Ontvangst

---

**11      2019\_B&W\_00591      Informatienota - Dienstverlening op locatie - informeren**

### **Samenstelling:**

---

#### **Aanwezig:**

de heer R. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder;  
de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl

#### **Zijn eveneens aanwezig:**

mevrouw Henriëtte de Jong, loco-gemeentesecretaris

#### **Afwezig:**

mevrouw J. Groot de, Secretaris

#### **Samenvatting**

Binnen het programma 'De inwoner op 1' is een van onze ambities 'het realiseren van een gemeenteloket op locatie waar inwoners terecht kunnen voor diensten en vragen'. We hebben ervoor gekozen deze ambitie uit te werken als 'dienstverlening op locatie'. Hierbij zijn integraliteit en maatwerk de sleutelwoorden. Samen met externe partijen als politie, woningcorporatie en Sociaal Werk De Kop willen we een gebundelde dienstverlening in de kern of wijk aanbieden. Om dit op een goede manier vorm en inhoud te geven, willen we in 2020 als pilot in drie kernen beginnen: Steenwijkerwold, Oldemarkt en Blankenham. Inmiddels hebben we deze nieuwe vorm van dienstverlening al met Plaatselijk Belang Blankenham besproken. De positieve en enthousiaste reacties waren voor ons reden om nu al in Blankenham een eerste start te maken. De uitkomsten van de pilot geven ons input voor een vervolg in de andere kernen en wijken.

### **Informatienota**

---

#### **Inleiding**

***'Inwoners en ondernemers moeten kunnen rekenen op een betrouwbare overheid die luistert naar hun zorgen en wensen en vervolgens daarop inspeelt in haar dienstverlening.'***

Niet meer dan logisch vinden we. En daar werken we dan ook aan. We doen dat binnen het programma 'De inwoner op 1'. Een van onze ambities binnen dat programma is het realiseren van een gemeenteloket op locatie waar inwoners terecht kunnen voor diensten en vragen. Hoe gaan we daar invulling aan geven? Daarover gaat deze informatienota.

#### **Kernboodschap**

##### **Dienstverlening op locatie**

De wijze waarop we onze dienstverlening vorm en inhoud geven moet aansluiten bij de wensen van onze inwoners en ondernemers. Daarom bevragen we regelmatig onze inwoners en ook ons inwonerspanel of we op de goede weg zitten en hoe het anders of beter kan. Uiteraard zijn er ook

externe factoren waarmee we rekening moeten houden. Dienstverlening is daarmee een thema dat continu in ontwikkeling is.

Wat moeten we meenemen als we invulling geven aan onze ambitie? In ieder geval het gegeven dat de geldigheidsduur van reisdocumenten aanzienlijk is verlengd. En ook dat het verlengen en mogelijk zelfs het uitgeven van rijbewijzen in de toekomst door de RDW gaat gebeuren. We voorzien daarom dat de komende jaren de vraag naar deze producten aanzienlijk zal afnemen. Waar we ook naar kijken zijn de uitkomsten van een recente peiling onder het inwonerspanel waarbij we specifiek gevraagd hebben naar onze dienstverlening aan de balies. Uit dat onderzoek blijkt dat reistijd naar het gemeentehuis niet als hinderlijk wordt ervaren. Overigens scoort onze dienstverlening in zijn algemeenheid een dikke voldoende.

Het bovenstaande heeft ons ertoe gebracht om het gemeenteloket op locatie uit te werken als dienstverlening op locatie. Want hoewel we al een groot deel van onze dienstverlening op maat én op locatie aanbieden (denk aan Wmo, jeugd, economische zaken, inwonersinitiatieven, toezicht en handhaving, gebiedsgerichte aanpak en bij burgerzaken oplossingen op maat voor inwoners die niet (meer) in staat zijn om naar het gemeentehuis te komen) zien we dat hier meerwaarde te behalen is.

### **Integrale aanpak**

Hoe gaan we invulling geven aan dienstverlening op locatie? Een van de belangrijkste sleutelwoorden daarbij is 'integraliteit'. Dat betekent dat we de krachten willen bundelen met partijen die zich – net als de gemeentelijke organisatie – bezighouden met dienstverlening naar inwoners en ondernemers. Hierbij denken we aan politie, woningcorporatie en Sociaal Werk De Kop. Met elkaar bezoeken we locaties in verschillende kernen en wijken en gaan we het gesprek aan. Deze vorm van dienstverlening op locatie moeten we goed in de steigers zetten. Daarom willen we in 2020 als pilot in drie kernen beginnen: Steenwijkerwold, Oldemarkt en Blankenham. Deze kernen zijn niet willekeurig gekozen. Zo geeft het uitvoeringsplan voor de openbare ruimte in Steenwijkerwold en Oldemarkt goede aanknopingspunten voor een bredere, gebundelde dienstverlening. In Blankenham, als een van onze kleinere kernen, geven de huidige nieuwe ontwikkelingen kansen om breder met elkaar het gesprek aan te gaan. Onlangs is hierover met Plaatselijk Belang Blankenham gesproken. Op basis van de positieve en enthousiaste reacties die we kregen staat er in Blankenham inmiddels een 'wensboom'. Inwoners kunnen hieraan hun wensen hangen als het gaat om het verbeteren van de leefbaarheid in hun kern. Begin 2020 gaan we hier met elkaar het gesprek over aan. Deze werkwijze sluit aan bij het beeld dat we voor ogen hebben: inwoners bepalen zelf de gespreksonderwerpen, de gemeente faciliteert, neemt het initiatief en brengt in- en externe partijen bij elkaar.

### **Op maat**

Natuurlijk hebben onze 32 kernen en wijken ieder hun eigen wensen en vraagstukken. Dat betekent dat maatwerk voorop staat bij deze aanpak. De ervaringen die we opdoen bij de pilotgemeenten nemen we mee bij het vervolg dat we hier de komende jaren aan willen geven in de andere kernen en wijken. Zo leveren we dienstverlening op locatie én op maat.

### **Consequenties voor de gemeente**

De kosten die gemoeid zijn met het organiseren van gebundelde dienstverlening op locatie kunnen uit bestaande budgetten worden betaald. Doordat inwoners zelf de gespreksonderwerpen bepalen en iedere kern of wijk zijn eigen wensen en vraagstukken kent, kunnen we vooraf geen uitspraken doen over de uitkomsten van de sessies. Het kan zijn dat voor een aantal zaken aanvullende middelen nodig zijn om deze te kunnen uitvoeren of uitwerken. Mocht dit het geval zijn, dan zullen we hiervoor de geëigende weg bewandelen.

### **Communicatie**

Bij het organiseren van de sessies in de drie kernen zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met de plaatselijk belangen en natuurlijk met onze inwoners. We nodigen hen uit om met ons het gesprek aan te gaan.

**Vervolg**

Uiteraard communiceren we ook de uitkomsten van de gesprekken. Deze uitkomsten én de evaluatie van de pilot zullen we ook met uw raad delen.

**Besluit**

---

**Beslispunt 1**

Het college besluit de informatienota 'Dienstverlening op locatie' vast te stellen.