

de raad van de gemeente Westerkwartier
per mail via griffie@westerkwartier.nl

Contactpersoon

J. van Delden

Kenmerk

1969205941

Zuidhorn

22 januari 2025

Onderwerp

Schriftelijke vragen Sterk Westerkwartier 6 dec 2024

Geachte leden van de raad,

Met deze brief geven wij antwoord op vragen die door de fractie Sterk Westerkwartier zijn gesteld op 6 december 2024. De vragen hebben betrekking op de dienstverlening aan inwoners en de financiële en praktische consequenties voor het openstellen van "gemeentelijke servicepunten" in Leek, Marum en/of Visvliet. In het vervolg van deze brief leggen wij gemeentelijke servicepunten uit als gemeentelijke locaties waar inwoners op verzoek een afspraak kunnen maken.

Vragen servicepunten

Vragen over extra inzet van servicepunten komen in het kader van het programma huisvesting in de raad regelmatig terug. Op 30 oktober 2024 stelde de raadsfractie van VZ Westerkwartier een vergelijkbare vraag in het kader van de programmabegroting 2025. Daarom geven we in deze brief graag een beschrijving van het huidige dienstverleningsconcept en de uitvoering hiervan. Ook lichten we toe hoe het al dan niet openstellen van gemeentelijke locaties zich tot dit concept verhoudt. De gemeentelijke dienstverlening is nu al gebaseerd op standaard- en maatwerkdienstverlening. Na die uiteenzetting gaan we over tot de beantwoording van de door Sterk Westerkwartier gestelde vragen.

Postadres

Postbus 100
9350 AC Leek

Contact

Telefoon 14 0594
info@westerkwartier.nl

www.westerkwartier.nl

Pagina

1 van 5

Beleid en eerdere besluitvorming dienstverlening en huisvesting

DWDD

In maart 2021 is ons Dienstverlenings- en Werkconcept Dichtbij en Duurzaam (DWDD; zie bijlage 1) door de directie vastgesteld. Hierin is de visie op dienstverlening beschreven en uitgewerkt naar de huidige praktijk.

Er is sprake van twee soorten dienstverlening in het DWDD:

1. Standaard dienstverlening
 - a) We bieden zoveel mogelijk digitale mogelijkheden aan: online verhuizing doorgeven, afspraak voor aanvraag reisdocumenten, thuisbezorging reisdocumenten, online aanvraag rijbewijs, uittreksel uit de burgerlijke stand en basisregistratie personen. Daarnaast werken we vanuit een centrale locatie met maximale bereikbaarheid (ruime openingstijden) voor inwoners, zo effectief en efficiënt mogelijk. Alle deskundigheid is hier op afroep aanwezig, zeker als er een afspraak wordt gemaakt.
 - b) We richten hulplijnen in, zowel telefonisch, online als fysiek voor situaties die meer ondersteuning vragen. Als inwoners er niet uitkomen, helpen we ze op weg. Bijvoorbeeld; medewerkers van sociaal werk de Schans en vrijwilligers van de bibliotheek bij het Informatiepunt Digitale Overheid helpen inwoners op weg met digitale aanvragen.
2. Maatwerk dienstverlening:

We organiseren onze dienstverlening zo dichtbij mogelijk en hebben het gesprek daar waar de inwoner dat wil. Dat betekent in de praktijk dat we thuis bij de inwoner of op een andere plek, bijvoorbeeld een gemeentelocatie of een dorps huis afspreken. We bezorgen desgewenst reisdocumenten aan huis of nemen aanvragen met de inwoner door. Het maatwerk is, waar dat kan, er voor alle inwoners of ondernemers die dat wensen.

Van alle klantencontacten heeft twee derde (66%) betrekking op het sociaal domein. Dit is een belangrijk gegeven, omdat op dit moment de gemeentelijke locaties vooral daarvoor gebruikt worden. Deze vragen worden door het Klant Contact Centrum (KCC) doorgeleid naar een consulent of inhoudelijk deskundige. Inwoners kunnen op verzoek een afspraak maken op één van de gemeentelijke locaties.

Raadsbesluit huisvesting 2022

In het raadsbesluit van 13 juli 2022 over het programma huisvesting is uitgebreid aandacht besteed aan dienstverlening met een "notitie servicepunten". Dit stuk is als bijlage 2 aan deze brief toegevoegd. Gezien het aantal daadwerkelijke bezoeken, de hoge kosten (in 2022 al €100.000 per jaar per locatie), de extra druk op personele inzet, strenge beveiligingseisen voor reisdocumenten en rijbewijzen op de extra gemeentelijke locaties en alle vanuit ons DWDD beschikbare maatwerkhulp, hebben wij destijds hier niet op ingezet.

Centrale dienstverlening gemeentehuis Zuidhorn

In verband met strenge wettelijke beveiligingseisen, zoals de geldende landelijke paspoortwetgeving, kunnen inwoners alleen in het gemeentehuis in Zuidhorn terecht voor het aanvragen en uitreiken van reisdocumenten en rijbewijzen. Deze aanvraag en uitreiking vindt doorgaans eens in de 10 jaar plaats. Ook kunnen inwoners ervoor kiezen hun reisdocument gratis te laten bezorgen door een gecertificeerde koeriersdienst. De andere locaties voldoen niet aan de strenge en wettelijke beveiligingseisen.

Informatiepunt digitale overheid (IDO)

Als gemeente ontvangen we van het Rijk financiële middelen om een Informatiepunt Digitale Overheid in te richten. Door de samenwerking met Stichting Biblionet kunnen inwoners kosteloos hulp vragen bij zaken die digitaal geregeld kunnen worden. Dit kan in de bibliotheken van Grootegast, Leek, Marum, en Zuidhorn. Medewerkers van het IDO kunnen informatie verstrekken over het maken van een afspraak bij de gemeente voor de aanvraag van reisdocumenten of het online doorgeven van een verhuizing of digitaal inleveren van documenten voor de WMO of werk en inkomen. Naast gemeentelijke zaken is er hulp voor het regelen van zorg en andere overheidszaken zoals toeslagen, arbeidszaken en AOW.

Werkwijze sociaal domein

Uitgangspunt voor onze dienstverlening vanuit het sociaal domein is dat consultants of medewerkers op huisbezoek gaan bij cliënten. Als dat niet lukt, spreekt men af op een geschikte locatie dicht bij de inwoner. In de praktijk wordt gebruik gemaakt van de spreekruimte van Novatec in Tolbert en in de gemeentehuizen van Grootegast, Marum en Zuidhorn. Daarnaast vindt het contact ook regelmatig telefonisch of digitaal plaats.

Sociaal werk De Schans

In Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn kunnen inwoners fysiek op een locatie van De Schans terecht op spreekuur voor diverse zaken zoals maatschappelijk werk, onafhankelijke clientondersteuning, sport en bewegen, mantelzorg en vrijwilligerswerk. Statushouders met een vaste verblijfsvergunning worden door medewerkers van de Schans in samenwerking met vluchtelingenwerk begeleid.

Standpunt college

In eerste aanleg onderschrijven wij de werkwijze zoals die op 13 juli 2022 aan u is gepresenteerd. Wij begrijpen uw vraag echter ook goed. Het is van belang als gemeente dichtbij inwoners te staan. Locaties waar inwoners op afspraak terecht kunnen, dragen hieraan bij. Op dit moment is het, zoals hierboven beschreven, al zo dat inwoners op gemeentelijke locaties zoals in Grootegast, Marum, Zuidhorn en Novatec Tolbert terecht kunnen voor een afspraak met een consultant of medewerker. Dit gebeurt nu met name binnen het sociaal domein. Het college wil benadrukken dat deze locaties nu al beschikbaar zijn voor afspraken met medewerkers voor alle gemeentelijke producten en -dienstverlening. Deze locaties zijn al voorzien van spreekruimtes

om ontmoeting te faciliteren. Om de toekomst van gemeentelijke locaties waar inwoners op afspraak terecht kunnen goed te kunnen betrekken in het huisvestingsvraagstuk, zullen wij jaarlijks monitoren of er veel van deze locaties gebruik wordt gemaakt.

Deze locaties, met uitzondering van gemeentehuis Zuidhorn, voldoen zoals gezegd niet aan de strenge, wettelijke veiligheidseisen die voor het aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen nodig zijn. Vanwege de investering die dit vraagt (zoals een beveiligde ruimte en het in brede zin waarborgen van de veiligheid door bijvoorbeeld inzet van een beveiliging), kiezen wij er niet voor om deze plekken voor het aanvragen en/of uitreiken van reisdocumenten en rijbewijzen beschikbaar te maken.

Beantwoording van de vragen van de fractie Sterk Westerkwartier

Vraag 1: Wat zijn de –incidentele en structurele- kosten om in de Hazelaar te Marum een gemeenteloket in te richten en deze 2 dagen in de week en –voor werkenden- 1 avond te openen?

Vraag 2: idem voor de Schans te Leek

Vraag 3: idem voor de Huiskamer te Visvliet

Antwoord op vraag 1 tot en met 3

Afhankelijk van de huurprijs van de locatie variëren de structurele kosten per locatie op dit moment globaal tussen € 109.000 en € 125.000 per jaar, uitgaande van minimaal 100 m² gebruiksoppervlakte. De kosten bestaan uit de huur, inclusief servicekosten à € 17.500, kapitaallasten van inrichtingskosten (verbouwing, meubilair, ICT, alarm) (€ 6.000) en personele inzet voor 5 dagdelen (€ 85.000), waarbij om veiligheidsredenen is uitgegaan van 2 personen. De locatie De Hazelaar in Marum is daarbij het duurst doordat daar structurele verhuur moet worden opgezegd om ruimte te maken waardoor er dan sprake is van huurinkomstenderving. Dit pand wordt intensief gebruikt. Voor de locatie Akkerswaert in Leek (Lindensteinlaan 44 Leek) waar sociaal werk De Schans is gehuisvest en de genoemde Huiskamer van Visvliet (Heirweg Visvliet) kunnen wij niet beoordelen of er (voldoende) geschikte ruimte beschikbaar is. De incidentele kosten voor de verbouwinvesteringen zijn omgezet naar jaarlijkse kapitaallasten.

Vraag 4:

Bent u het met ons eens dat een mogelijk besluit hiertoe het beste bij de perspectiefnota –juni 2025- genomen kan worden?

Antwoord vraag 4:

Alvorens onderwerpen in de perspectiefnota worden verwerkt, dient er tijdig besluitvorming over het onderwerp plaats te vinden. Vervolgens wordt een O & O prioriteitsafweging tussen investeringen (Onuitstelbaar & Onvermijdbaar) gemaakt. Mocht besloten worden hierin te investeren, dan is de perspectiefnota hiervoor een goede gelegenheid.

De centrale huisvestingsvarianten maar (in mindere mate) ook de verspreide variant Leek-Zuidhorn die destijds zijn onderzocht, leveren besparingen op personele lasten op. Die waren al ingerekend in de financiële effecten per variant van waaruit in juli 2022 voor de variant in

Zuidhorn is gekozen. De destijds geraamde kosten a €100.000 , waren in de financiële effecten niet meegenomen. De financiële effecten van de recent als voorkeursvariant vastgestelde dependancevariant zijn ook nog niet verwerkt, maar pakken naar alle waarschijnlijkheid negatief uit ten opzichte van het initiële budget van 13 juli 2022.

Vraag 5:

Hoeveel tijd vergt het als een besluit tot het inrichten van een gemeenteloket in Marum, Leek en/of Visvliet genomen is om hier invulling aan te geven?

Antwoord vraag 5:

Dit is afhankelijk van de beschikbaarheid van ruimte in benodigde locaties en huuropzegtermijnen. Een doorlooptijd van maximaal 1 jaar is hiervoor realistisch.

Tot slot

Op dit moment wordt het huisvestingsvraagstuk van de gemeente verder uitgewerkt. De gemeentelijke locaties waar inwoners op afspraak terecht kunnen, zijn geen nieuw fenomeen maar worden veelal gebruikt in het sociaal domein. Het college wil benadrukken dat deze locaties nu al beschikbaar zijn voor afspraken met inwoners voor alle gemeentelijke producten en -dienstverlening, behalve het aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen. Het monitoren van het gebruik van deze locaties is waardevolle informatie die wij in het huisvestingsvraagstuk zullen betrekken.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier,

A. van der Tuuk, burgemeester

R. Kleijnen, secretaris

Bijlagen:

Bijlage 1: Dienstverlenings- en werkconcept Dichtbij en Duurzaam

Bijlage 2: Notitie dienstverlening servicepunten 15 april 2022