Memo

0098193932

Aan:	Gemeenteraad
Van:	College van B&W
Team:	Schakelteam en gebiedsteams
Datum:	10 juli 2023
Onderwerp:	Beperking openstelling locatie Noordwolde
Bijlage memo:	
N.a.v. toezegging raad d.d.:	

Het college wil u met deze memo informeren over aanpassingen in de openstelling van onze locatie in Noordwolde. Deze locatie wordt in de zomervakantie (24 juli tot en met 1 september a.s.) gesloten. Na de vakantie worden de openingstijden in Noordwolde beperkt tot 3 ochtenden. De toegang voor de gebiedsteams in Wolvega blijft 5 ochtenden beschikbaar.

Achtergrond
We merken dat de locatie Noordwolde steeds minder door inwoners bezocht wordt. Ook is sinds de organisatieontwikkeling en de keuze voor 4 gebiedsteams de locatie Noordwolde (Mandehof 15) niet langer de standplaats voor (een van) de gebiedsteams. Alle gebiedsteammedewerkers hebben Griffioenpark 1 Wolvega als standplaats gekregen. Na de lange periode van noodgedwongen thuiswerken is flexwerken en hybride werken het nieuwe normaal geworden in de organisatie. Dit alles heeft tot gevolg dat er geen vaste bezetting meer is op locatie Noordwolde. Iedereen is welkom om daar te werken, maar er is geen vaste vertegenwoordiging meer op die locatie. Medewerkers doen hun werk op verschillende andere plekken (hybride werken) en gaan vaak op huisbezoek. Daarmee lukt het niet goed om genoeg medewerkers in het kantoor in Noordwolde te hebben. Dit zorgt voor onvoorspelbaarheid en lagere kwaliteit in de dienstverlening naar onze inwoners.

Terugloop in locatiebezoek
We zien in de afgelopen periode ook (mogelijk ook veroorzaakt door de beperkte dienstverlening tijdens corona waarbij andere wegen zijn gevonden) een terugloop in het aantal bezoeken en vragen op de locatie Noordwolde. Enkelvoudige vragen worden nog wel ter plekke afgedaan, of bijv. het inleveren van stukken. Voor een uitgebreidere toegangsvraag en goede vraagverheldering worden inwoners doorverwezen naar de toegang in Wolvega (kan ook telefonisch) of ze maken een afspraak met het gebiedsteam voor een huisbezoek. De noodzaak/behoefte om ter plekke in Noordwolde zaken te kunnen regelen is afgenomen.

Gedeeltelijke openstelling
Om de dienstverlening in Noordwolde te kunnen blijven leveren gaan we vanaf 4 september 2023 over tot gedeeltelijke openstelling. Dit wordt op de maandag-, woensdag en vrijdagochtend van 9.00 tot 13.00 uur. Op deze momenten is een gastvrouw aanwezig, met ondersteuning van andere gebiedsteammedewerkers, om de vragen op locatie zo goed mogelijk op te vangen. Door deze openstelling met twee dagen te verminderen verwachten we de bezetting beter en betrouwbaar rond te krijgen, waarbij we ook oog houden voor de ervaren werkdruk van medewerkers. De gebiedsteams willen zich inzetten voor een goede en betrouwbare dienstverlening op onze locaties. We willen dat onze inwoners met hun vragen op de gecommuniceerde tijden bij ons terecht kunnen. Het aantal bezoekers en de aard van het bezoek wordt de komende periode gemonitord om de ontwikkeling daarin in relatie tot onze dienstverlening te kunnen volgen.

Focus op de toegang
We verwachten dat de gevolgen van deze beperkte openstelling niet zo groot zijn. De locatie Noordwolde wordt beperkt bezocht, met deze 3 dagen bieden we nog een spreiding van bezoekmomenten. In de afgelopen maand zijn er 17 bezoekers geweest, waarvan er 6 kwamen om stukken in te leveren. Daarnaast is geïnvesteerd in de deskundigheid van de toegang in Wolvega, waar mensen ook telefonisch terecht kunnen met hun vragen. Deze toegang blijft 5 ochtenden per week beschikbaar om binnen te lopen, te bellen of te mailen.

Vakantiesluiting in Noordwolde
Naast de aanpassing van het aantal dagdelen openstelling gaan we over tot vakantiesluiting van de locatie Noordwolde gedurende de schoolvakanties (voorjaarsvakantie, meivakantie, zomervakantie, herfstvakantie, kerstvakantie). Dit betekent dat de zomervakantie, van 24 juli tot en met 1 september, het gebiedsteam via de toegang in Wolvega benaderd kan worden.

Communicatie
De aanpassing van de openingstijden in Noordwolde wordt, in combinatie met de bereikbaarheid van de toegang in Wolvega, goed en tijdig gecommuniceerd. De informatievoorziening start vanaf 11 juli. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van o.a. de Westwijzer, de nieuwsbrief, gemeentelijke website, sociale media. Daarnaast wordt hier ook op de locatie zelf aandacht aan besteed. Ook wordt in de communicatie later deze zomer aandacht besteed aan de overgang van Griffioenpark 3 naar de publiekshal, de gedeeltelijke openstelling in Noordwolde en de toegang van het gebiedsteam in brede zin.