

Raadsvergadering: 19 september 2023**Onderwerp: Evaluatie pilot servicepunten****Datum: 20 juni 2023**

Korte samenvatting

De raad wordt voorgesteld om kennis te nemen van het besluit van het college dat uit het onderzoek van de pilot servicepunten blijkt dat er onvoldoende aanleiding is om separate servicepunten in de kernen te faciliteren.

Voorgesteld besluit

De raad wordt voorgesteld om:

1. Kennis te nemen van het besluit van het college dat uit het onderzoek van de pilot servicepunten blijkt dat er onvoldoende aanleiding is om separate servicepunten in de kernen te faciliteren.
2. Kennis te nemen van het besluit van het college dat voor de behoefte die er wel leeft, de bestaande contactmogelijkheden - zoals het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) - meer onder de aandacht worden gebracht en onderzocht moet worden of deze kunnen worden uitgebreid.

Inleiding

In het collegeprogramma 2022-2026 is de inspanning opgenomen dat de gemeente Krimpenerwaard samen met maatschappelijke organisaties zou gaan onderzoeken of servicepunten in de grotere kernen wenselijk en haalbaar zijn.

Daarnaast heeft de gemeenteraad op 21 december 2021 een motie (M21 -107) aangenomen waarin het college wordt opgeroepen tijdens de besluitvorming rond een nieuw gemeentehuis de bedoelde dienstverlening (het creëren van servicepunten in de grotere kernen) nader uit te werken en de raad daarover te informeren. Van 1 februari tot 1 mei 2023 is de pilot Servicepunten in de bibliotheken gehouden.

Beoogd resultaat

Servicepunten zouden een bijdrage kunnen leveren aan meer nabijheid en zichtbaarheid van de gemeente.

Argumenten**1.1 Er is onvoldoende behoefte aan servicepunten in de kernen**

Uit de pilot blijkt dat er onvoldoende behoefte is aan servicepunten in de grotere kernen. In drie maanden tijd hebben 39 bezoekers de servicepunten bezocht. Dit is gemiddeld ongeveer 1,5 bezoeker per middag. Op basis van het kwalitatieve contact met inwoners, is het servicepunt wel van meerwaarde geweest. Je ziet dat terug in de tevredenheid van de bezoekers. De servicepunten worden echter te weinig bezocht, omdat er al veel andere kanalen zijn waar inwoners vragen kunnen stellen (receptie in Stolwijk, e-mail, telefoon, Whatsapp, social media, website, het IDO, Welzijnsstichting).

1.2 De servicepunten dragen niet bij aan meer nabijheid en zichtbaarheid van de gemeente

Uit de pilot blijkt niet dat de servicepunten bijdragen aan meer nabijheid en zichtbaarheid van de gemeente. Ten opzichte van het aantal telefoontjes (ongeveer 5250 per maand), e-mails (ongeveer 1750 per maand) en Whatsapp berichten (ongeveer 360 per maand) die bij de gemeente binnenkomen, maakt maar een heel klein deel van de inwoners gebruik van de servicepunten.



1.3 Een groot deel van de vragen kan ook door het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) beantwoord worden

Na analyse blijkt dat een groot deel van deze vragen ook door de medewerkers van het IDO in de bibliotheken beantwoord had kunnen worden. Meer inhoudelijke vragen kunnen bij het servicepunt vrijwel nooit direct beantwoord worden. Hiervoor moet altijd een terugbelafspraak gemaakt worden.

1.4 De bestaande voorzieningen zijn onvoldoende bekend

Op dit moment is het alleen mogelijk om op afspraak naar het gemeentekantoor te komen. Dit werkt drempelverhogend. Het is wel mogelijk om bij het gemeentekantoor binnen te lopen om bij de receptie een vraag te stellen. Wij gaan daar – door middel van communicatie - meer bekendheid aan geven. Daarnaast gaan we de mogelijkheid onderzoeken om ook via de website voor een persoonlijk (advies)gesprek een afspraak te kunnen maken.

Uit de pilot blijkt dat een groot deel van de gestelde vragen ook door de medewerkers van het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheken beantwoord kan worden. Daarom gaan we meer bekendheid geven aan het IDO. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat het IDO over de juiste informatie beschikt, zodat zij inwoners goed op weg kunnen helpen. Korte lijnen met de gemeentelijke organisatie zijn daarbij belangrijk.

Er zijn relatief veel vragen gesteld over het doen van een melding Openbare Ruimte. Deze meldingen kunnen ook telefonisch, via Whatsapp, de website en de speciale app doorgegeven worden. Wij gaan hier meer bekendheid aan geven.

Ook op andere manieren organiseren wij nabijheid bij onze inwoners. Als mensen zelf niet in staat zijn om naar het gemeentekantoor te komen om een paspoort/identiteitskaart of rijbewijs aan te vragen, dan gaan wij naar ze toe. Ook kunnen reisdocumenten op afspraak thuisbezorgd worden. Inwoners die minder digitaal vaardig zijn, kunnen voor hulp terecht bij het IDO of bij de formulierenbrigade van de Welzijnsstichting.

Tenslotte zijn wij alert op nieuwe ontwikkelingen die er spelen, zoals bij het Sociaal Domein (Welzijnspunten, richting IDO+).

Kanttekeningen

1.1 Een servicepunt wordt gewaardeerd met een hoge tevredenheid

Op basis van het kwalitatieve contact met inwoners, is het servicepunt van meerwaarde. Je ziet dat terug in de hoge tevredenheid van de bezoekers. Door het meer onder de aandacht brengen van de bestaande voorzieningen hiervoor, verwachten we dit voldoende te ondervangen.

Bijlagen

- Evaluatierapport pilot servicepunten

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van gemeente Krimpenerwaard,

de secretaris,

de burgemeester,

J. Hennip

P.J. Bouvy-Koene



RAADSBESLUIT

De raad van de gemeente Krimpenerwaard,

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 20 juni 2023 inzake Evaluatie pilot servicepunten
gelet op

Besluit:

1. Vast te stellen dat uit het onderzoek van de pilot servicepunten blijkt dat er onvoldoende aanleiding is om separate servicepunten in de kernen te faciliteren.
2. Dat voor de behoefte die er wel leeft, de bestaande contactmogelijkheden - zoals het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) - meer onder de aandacht worden gebracht en onderzocht moet worden of deze kunnen worden uitgebreid.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 19 september 2023,

de griffier,

de voorzitter,

dr. M-L van Muijen

P.J. Bouvy-Koene