

Raadsvoorstel

Aan de raad van de gemeente Sliedrecht

Zaaknummer: 1428536	Sliedrecht, 26 mei 2015
---------------------	-------------------------

Onderwerp:

Samenwerkingsovereenkomst Drechtstedelijk Klantcontactcentrum (DKCC)

Voorstel

1. Kennis te nemen van de concept-‘Samenwerkingsovereenkomst DKCC’ en eventuele zienswijzen daarop kenbaar te maken.

Samenvatting

De Samenwerkingsovereenkomst bevat de afspraken tussen de gemeenten Sliedrecht en Dordrecht over de uitvoering van de taken door het Drechtstedelijk Klantcontactcentrum (DKCC).

Inleiding

Bij de programmabegroting 2015 heeft uw raad ingestemd met deelname aan het DKCC en daar de kaders voor gesteld. De raad heeft daarbij, na amendering, besloten dat de te sluiten overeenkomst aan de gemeenteraad moet worden voorgelegd. Met dit raadsvoorstel geven we uitvoering aan die opdracht.

Beoogd effect

De overeenkomst zorgt dat er een sluitend juridisch kader is waarbinnen de werkzaamheden door de gemeente Dordrecht worden uitgevoerd.

Argumenten

1.1 De overeenkomst borgt de Sliedrechtse belangen op een goede wijze

Doordat de afspraken op deze wijze in een juridische overeenkomst zijn vastgelegd is voor beide partijen helder wat er verwacht mag worden. Het is een goede uitwerking van de businesscase en de eerdere besluitvorming en daarmee een wenselijke overeenkomst voor Sliedrecht.

1.2 De overeenkomst bevat heldere afspraken over het niveau van de dienstverlening

In de overeenkomst zijn concrete afspraken opgenomen over het aantal uren dat de verschillende kanalen (telefoon, balie) bereikbaar zijn. De servicenormen zijn gebaseerd op de businesscase en vormen daarmee een integraal onderdeel van de afspraken. Het vormt daarmee ook een heldere basis voor de personele en financiële uitwerking later dit jaar.

Kanttekeningen

1.1 De resultaten in kwaliteit en kosten zullen in de praktijk moeten blijken

De overeenkomst biedt een hele solide basis voor een succesvol DKCC, waarbij voor Sliedrecht goede afspraken zijn gemaakt. Het college zal regelmatig rapporteren over de uitwerking in de praktijk en zo nodig bijsturen.

Kaderstellende en controlerende aspecten t.b.v. de gemeenteraad, uitgesplitst in:

- **Financiële kaders**
De overeenkomst valt binnen de eerder, in de begroting en meerjarenraming, vastgelegde financiële kaders.
- **Wettelijke en Beleidskaders, eventueel inhoudelijke/ruimtelijke kaders**
Het voorstel vormt de (privaatrechtelijke) juridische basis voor de uitvoering van de publieksdienstverlening. Het voorstel is minutieus juridisch en inhoudelijk getoetst.
- **Tijdspad, monitoring en evaluatie mb.t. voorgesteld raadsbesluit**
Het DKCC gaat op 1 januari 2016 van start op basis van de afspraken die in deze overeenkomst worden vastgelegd. Conform de opdracht van de raad zal u 2 keer per jaar geïnformeerd worden over de resultaten en eventuele bijsturing.

Communicatie

nvt

Vervolg

Na bespreking in uw raad zal het college, met inachtneming van de zienswijzen van de raad, de overeenkomst met Dordrecht aangaan. Wij zullen daar ook het advies van de ondernemingsraad, dat op korte termijn verwacht wordt, nog in meewegen.

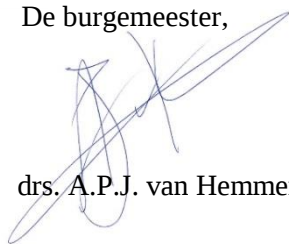
Eerdere besluiten/behandeling raad

Deelname in het DKCC was onderdeel van de besluitvorming over de begroting 2015, waar de raad mee heeft ingestemd. De raad heeft aan dat besluit een amendement toegevoegd (amendement G), dat opdracht gaf om deze samenwerkingsovereenkomst aan u voor te leggen.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Sliedrecht,
De loco-secretaris, De burgemeester,



drs. S.G.A.F. Karnebeek



drs. A.P.J. van Hemmen

Bijlagen:

conceptraadbesluit met de volgende bijlagen:

1. Samenwerkingsovereenkomst DKCC