



Onderwerp Dienstverlening in de wijk, toezegging inventarisatie decentrale dienstverlening	
Nummer	2021/44160
Portefeuillehouder	Botter, J.
Programma/beleidsveld	6.1 Dienstverlening
Afdeling	KCC
Auteur	M. van der Pijl
Telefoonnummer	023-5113727
Email	mvdpijl@haarlem.nl
Kernboodschap	In de raadsvergadering van 26 november 2020 is de Visie op Dienstverlening besproken en vastgesteld. Naar aanleiding van een (aangehouden) motie van Trots Haarlem heeft wethouder Botter toegezegd om te komen met een informatienota ter bespreking in de commissie Bestuur. Doel van deze nota is het weergeven van een inventarisatie van gemeentelijke dienstverlening in de wijken zodat in de commissie gesproken kan worden over een eventueel vervolgonderzoek naar nut, noodzaak, behoefte en haalbaarheid van een decentraal gemeentelijk loket.
Behandelvoorstel voor commissie	Na akkoord van het College wordt de informatienota geagendeerd voor de commissie Bestuur. De commissie Bestuur geeft de wethouder richting voor een eventueel vervolg.
Relevante eerdere besluiten	Motie "Gemeente Loket in Schalkwijk in raadsvergadering 4 juli 2019.
Besluit College d.d. 20 april 2021	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

Inleiding

In de Raadsvergadering van 26 november 2020 is de Visie op Dienstverlening besproken en vastgesteld. Tijdens deze vergadering is een motie ingediend door Trots Haarlem: “Dienstverlening met de menselijke maat en Tegen de tweedeling, een Plan voor een gemeente loket basisvoorzieningen”. Na bespreking van de motie en een toezegging van de wethouder is de motie door Trots Haarlem aangehouden. De toezegging van de wethouder bestaat uit het komen met een informatienota waarin is weergegeven welke dienstverlening er al in de wijken plaats vindt. De (nu voorliggende) informatienota wordt aangeboden aan de commissie Bestuur als basis voor een verkenning van nut, noodzaak, behoefte en haalbaarheid van een decentraal gemeentelijk loket. In deze informatienota vindt u ook een nadere verkenning van het onderwerp om het gesprek in de commissie Bestuur te voorzien van enige achtergrond.

Dienstverlening in de wijken

In onderstaande paragraaf vindt u de inventarisatie terug van dienstverlening in de wijken.

Sociaal domein

Vanuit het sociaal domein zijn er verschillende loketten in de wijk. Alle gebieden hebben één of meerdere Sociaal Wijkteam-locaties, waar inwoners langs kunnen gaan voor hulp bij verschillende vraagstukken, zoals schuldenproblematiek, uithuiszettingen en eenzaamheid. Het Centrum voor Jeugd en Gezin is tevens in de wijk aanwezig voor o.a. ondersteuning aan gezinnen op het gebied van opvoeding, gezinscoaching en ondersteuning van jongeren die een duwtje in de rug of een luisterend oor nodig hebben.

Bibliotheek Schalkwijk

Bibliotheek Schalkwijk biedt verschillende activiteiten en loketten om inwoners te ondersteunen bij vraagstukken. Tot aan het begin van de coronacrisis faciliteerde Bibliotheek Schalkwijk een gemeenteloket, waarbij de gebiedsverbinder wekelijks een spreekuur hield op het Meemaakpodium. Hier werd veelal gesproken over het aanvragen van subsidies, over de staat van onderhoud openbare ruimte en bijvoorbeeld over het door inwoners ervaren gebrek aan speeltoestellen.

Daarnaast biedt de bibliotheek een Digitaal Sterk!- centrum. Dit is een samenwerking van de Bibliotheek Zuid-Kennemerland, DOCK en Haarlem Effect in opdracht van de gemeente Haarlem en is bedoeld voor inwoners van Haarlem. De vrijwilligers van de Digitaal Sterk!-centrum helpen inwoners bij al hun vragen op digitaal gebied. Ook vragen over de digitale gemeentelijke dienstverlening komen hier aan bod.

De bibliotheek is ook Informatiepunt Digitale Overheid. Tijdens openingstijden kunnen inwoners terecht bij getrainde medewerkers met vragen over het regelen van digitale zaken met de overheid in brede zin (gemeente, provincie, Het Rijk). Medewerkers hebben, indien nodig, een doorverwijsfunctie.



Eerdere en verdere verkenning

Eerdere motie over een loket in Schalkwijk

Met de bespreking van de kadernota in de zomer van 2020 is er een motie ingediend door Trots Haarlem. Deze motie is toentertijd ontraden door het College en niet aangenomen door de Raad. In de reactie op de motie staan kosten vermeld. Hierbij is uitgegaan van kosten voor ICT-infrastructuur, facilitaire kosten, huisvestingkosten (inclusief aanpassingen zoals bijv. een kluis voor waarde documenten) en personele kosten voor beveiliging en dergelijke.

De toen opgenomen formulering:

KCC	41	M	“Gemeente Loket in Schalkwijk” Draagt het college Een gemeente loket voor (bijvoorbeeld de top 10 meeste voorkomende zaken) te starten in Schalkwijk	Trots Hlm	Botter	<i>De huidige dienstverlening in het centrum van de stad is voldoende toegankelijk voor alle burgers van Haarlem. Er zijn twee sociale wijkteams in Schalkwijk. Hiernaast is er dienstverlening op maat door burgerzaken, o.a. door het periodiek bezoeken van alle verzorgingstehuizen in Haarlem.</i> <i>Het openen van een gemeentelijk loket in Schalkwijk brengt kosten met zich mee voor huisvesting, facilitaire voorzieningen en personeel. De kosten worden geraamd op eenmalig €75.000,- en structureel jaarlijks op € 300.000,-.</i> <i>Er is voor de motie geen dekking opgenomen en daarom ontraadt het College de motie.</i>
-----	----	---	--	-----------	--------	---

Toptaken gemeentelijke dienstverlening

Tijdens de bespreking van de Visie op Dienstverlening op 26 november 2020 is gesproken over welke dienstverlening in een loket van de gemeente geboden zou moeten of kunnen worden. Hierin is voorgesteld te kijken naar de tien meest afgenomen producten en/of diensten.

De top tien producten en diensten van burgerzaken zijn:

- Paspoorten en ID kaarten
- Rijbewijzen
- Uittreksels
- Verhuizingen
- Huwelijkszaken
- Immigratie
- Naturalisatie
- Verklaringen (VOG's, garantieverklaringen, legalisatie handtekeningen etc.)
- Geboorte
- Overlijden

Het volume reisdocumenten, rijbewijzen en andere waarde documenten is veruit het grootste. Bij de aanvraag, productie en uitgifte van deze waardepapieren gelden diverse wettelijke regels en richtlijnen, waaronder maatregelen voor privacy en veiligheid. Dit vraagt vaak specifieke apparatuur en afgeschermd werkruimtes, die locatie gebonden zijn. Bij inrichting van één of meerdere decentrale locaties waar waarde documenten worden uitgegeven, werkt dit kostenverhogend. De producten en diensten waar het meeste vraag naar is (paspoorten en andere waarde documenten) zijn dan ook het meest kostenintensief om te decentraliseren.

Om minder plaats en tijd gebonden te zijn probeert de gemeentelijke organisatie digitale alternatieven aan te bieden zoals een digitale huwelijksplanner en een digitaal geboorteloket (verwacht eind 2021).

Kwetsbare groepen binnen Haarlem

Binnen de gemeente Haarlem zijn er kwetsbare groepen die niet in staat zijn naar het gemeentelijk kantoor te komen. Voor deze mensen passen we, waar mogelijk, maatwerk toe. Zo gaan er periodiek ambtenaren van de burgerlijke stand langs verzorgingstehuizen om inwoners te kunnen voorzien van een identiteitsbewijs. Door zoveel als mogelijk onderdelen van het proces van aanvraag en uitgifte ter plaatse te doen, ontzorgen we deze kwetsbare inwoners. Er zijn wel risico's aan dit maatwerk, bijv. omdat een ambtenaar met waarde documenten over straat gaat.



Mobiele dienstverlening bij andere gemeenten

De gemeente Hollands Kroon is in 2020 begonnen met een mobiel gemeentekantoor. Dit in navolging van de GO-bus uit Goerree-Overflakkee (sinds 2017) die volgens dezelfde principes werkt. In Hollands Kroon rijdt het mobiele stadskantoor wekelijks naar een andere kern van de gemeente. Hollands Kroon is een van de grootste gemeenten van Nederland met kernen die ver uit elkaar liggen. Men zet er in op digitale dienstverlening maar ziet ook in dat er altijd inwoners zijn die behoefte hebben aan persoonlijk contact. De dienstverlening van de mobiele stadskantoren is beperkt. Men kan er vragen stellen, meldingen doen (bijv. over de openbare ruimte) en men kan er een paspoort of rijbewijs aanvragen (maar niet afhalen, dat moet op het centrale kantoor of wordt tegen meerkosten opgestuurd). Ook kan men er een verhuizing regelen of een uittreksel krijgen.

De producten en diensten die worden aangeboden in de mobiele stadskantoren van de genoemde gemeenten kunnen in Haarlem vaak digitaal. Voor de meeste van de top-10 taken moet men (zowel in Haarlem als in andere gemeenten) tóch naar het stadskantoor komen. De mobiele gemeentekantoren worden ingezet in woonkernen van de betrokken gemeentes zonder andere infrastructuur zoals een bibliotheek, sociale wijkteams die nabij zijn etc. Er wordt in de mobiele stadskantoren een aantal diensten verleend die in Haarlem al decentraal zijn geregeld (zie ook de inventarisatie).

Metten van behoefte – wijkraden Schalkwijk

Onderzoek

De gemeente doet geen specifiek onderzoek naar de behoefte van inwoners naar extra gemeenteloketten in de wijk. Wel zijn er veel contacten in de wijken, wordt er doorlopend klanttevredenheid onderzoek gedaan etc. Hieruit komt vooralsnog niet naar voren dat er een grote behoefte leeft onder inwoners aan één of meerdere decentrale gemeenteloketten. Men is over het algemeen tevreden over de gemeentelijke dienstverlening.

Wijkraden Schalkwijk

De gebiedsmanager van Schalkwijk heeft voor het maken van deze nota de vier wijkraden benaderd, Molenwijk, Europawijk, Boerhaavewijk en Meerwijk. Gevraagd is of er een wens bij hen is voor een decentraal gemeentelijk loket en welke producten en diensten zij graag zouden zien in het loket. Uit de dialoog die volgde is het duidelijk dat er bij de wijkraden zelf wel een behoefte leeft aan een decentraal gemeentelijk loket.

De wijkraden geven aan vooral behoefte te hebben aan een loket voor eenvoudige zaken waar inwoners nu twee maal voor naar de publiekshal moeten komen; (aanvragen en verlengen van) paspoort, ID en rijbewijs. Het aanvragen en de uitgifte van deze zaken vraagt echter specifieke apparatuur. Daarbij is er een risico van het vervoeren van waarde documenten tussen een decentraal loket en de hoofdlocatie. Opslag van aanvraag documenten en de waarde documenten zelf vraagt een forse investering. Er is een kostenraming gemaakt bij de beantwoording van de motie van Trots uit 2020 die hierboven is weergegeven. Een meer specifieke kostenopgave is mogelijk, is afhankelijk van welk pakket aan producten en diensten worden aangeboden en vraagt nader onderzoek.

Hiernaast geven de wijkraden aan dat er veel digitaal geregeld kan worden met de gemeente. Voor inwoners die geen toegang hebben tot internet of niet digitaal vaardig zijn, is er behoefte aan een loket in de wijk. Het gaat hierbij dan om een breder scala aan producten en diensten:

- Uittreksel bevolkingsregister – kan digitaal
- Doorgeven verhuizing – kan digitaal
- Aangifte geboorte – nu nog persoonlijk, eind 2021 digitaal, aangifte binnen 3 dagen.
- Aangifte overlijden – gebeurt meestal door uitvaart ondernemers, niet door inwoners zelf
- Bewijs van ‘in leven zijn’ – niet digitaal, de inwoner moet zich persoonlijk melden (wettelijk)
- Bewijs van Nederlanderschap – kan digitaal
- Aktes van de burgerlijke stand (huwelijk, geboorte, echtscheiding etc.) – kan digitaal
- Toestemming buitenlandse reis minderjarige kinderen – moet persoonlijk i.v.m. stempels en wettelijke bepalingen
- Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag – kan digitaal

Juist om hierin begeleiding te bieden er in de bibliotheek een Digitaal Sterk!- centrum waar inwoners terecht kunnen voor hulp bij het digitaal aanvragen van producten en diensten bij de gemeente. Uit het gesprek met de wijkraden komt naar voren dat er veel laag-geletterdheid is in de Schalkwijk en dat informatievoorziening altijd aandacht zal behoeven.

De wijkraden geven aan dat samenwerking met andere loketten in de bibliotheek wenselijk is, al is het maar voor een paar dagdelen per week, zodat inwoners met hun vragen terecht kunnen en de drempel lager is om contact te hebben met de gemeente.

Samenvattend

Er gebeurt al veel in de wijk, vooral op sociaal vlak. Voor specifieke burgerzaken producten en diensten is dit minder het geval; men moet daar voor naar het centrale gemeentekantoor.

Het inrichten van een decentraal gemeentekantoor vraagt investeringen in zo'n locatie, zeker als men alle producten en diensten wil kunnen leveren.

Om de beschikbaarheid van producten en diensten voor inwoners te vergroten zet de ambtelijke organisatie in op digitale alternatieven (zodat inwoners een extra keuze mogelijkheid hebben). Voor kwetsbare groepen wordt op maat dienstverlening aangeboden.

In andere gemeenten wordt soms gewerkt met een mobiel gemeentekantoor. De dienstverlening is daarmee wel beperkt in het aantal producten en diensten, en vaak moeten inwoners toch ook langs bij het centrale gemeentekantoor. Een reden hiervoor is doorgaans dat andere infrastructuur zoals een bibliotheek in de verschillende woonkernen binnen zo'n gemeente ontbreken.



Als de gemeentelijk organisatie haar dienstverlening wil uitbreiden, dan lijkt het voor de hand te liggen dit te doen binnen de huidige infrastructuur in de wijken, ook vanwege de kosten. Een afweging is of de kosten opwegen tegen nut, noodzaak en behoefte van inwoners om de (burgerzaken) dienstverlening te decentraliseren. Hierbij is het van belang te bepalen welke dienstverlening wel wordt aangeboden (en welke niet) omdat dit grote invloed heeft op de te maken kosten. Er is niet specifiek onderzocht of inwoners van Haarlem behoefte hebben aan een decentraal gemeentekantoor (en voor welke producten en diensten). Wel is informatie opgehaald bij de wijkraden in Schalkwijk waaruit blijkt dat er behoefte is aan een gemeentelijk contactpunt in de wijk.