



Onderwerp Decentrale dienstverlening: vervolg toezegging inventarisatie behoeftepeiling en mogelijkheden	
Nummer	2021/547821
Portefeuillehouder	Botter, J.
Programma/beleidsveld	6.1 Dienstverlening
Afdeling	KCC
Auteur	Plas, M. van der
Telefoonnummer	023-5113073
Email	mplas@haarlem.nl
Kernboodschap	Op 20 mei jongstleden is in de commissie Bestuur aan de hand van de informatienota 'Dienstverlening in de wijk, toezegging inventarisatie decentrale dienstverlening' gesproken over de mogelijkheden om dienstverlening in de wijken te organiseren. Dit kan op verschillende manieren ingericht worden met als meest verregaande vorm het creëren van fysieke loketten in de wijken. Om de discussie verder te kunnen voeren is op verzoek van de commissie gekeken wat er op basis van beschikbare data van de gemeente inzichtelijk te maken is over het gebruik van de fysieke loketten burgerzaken en mogelijke daarbij door de inwoners ervaren belemmeringen. Hiervoor is onderzoek gedaan naar beschikbare gegevensbronnen over doel- en klantgroepen van de gemeente. De verkregen gegevens geven een eerste beeld hoe die zich tot elkaar verhouden ten opzichte van de stadsdelen. Voor dieper inzicht in de behoefte aan toegankelijke en bereikbare fysieke loketten zijn enkele opties voor een vervolgonderzoek geformuleerd.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Bestuur.
Relevante eerdere besluiten	Informatienota 'Dienstverlening in de wijk, toezegging inventarisatie decentrale dienstverlening' (2021/44160) in commissie bestuur 20 mei 2021
Besluit College d.d. 12 oktober 2021	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

Inleiding

Op 20 mei jongstleden is in de commissie Bestuur aan de hand van de informatienota 'Dienstverlening in de wijk, toezegging inventarisatie decentrale dienstverlening' gesproken over de mogelijkheden om dienstverlening in de wijken te organiseren. Dit kan op verschillende manieren ingericht worden met als meest verregaande vorm het creëren van fysieke loketten in de wijken. Om de discussie verder te kunnen voeren is op verzoek van de commissie gekeken wat er op basis van beschikbare data van de gemeente inzichtelijk te maken is over het gebruik- en de ervaren obstakels ten opzicht van de fysieke loketten door burgers, met aandacht voor doelgroepen en specifieke wijken. Deze inventarisatie ligt ter bespreking voor (bijlage 1: onderzoek naar decentrale dienstverlening in de stad).

2. Kernboodschap

De gegevens van de gemeente geven in beperkte mate inzicht in het gebruik van het gemeentelijk loket door wijkbewoners. Wat vast staat is dat de dienstverlening in het algemeen goed beoordeeld wordt. Ook is berekend dat gemiddeld genomen Haarlemmers slechts een keer per drie jaar het fysieke loket van de gemeente aandoen voor topproducten van burgerzaken (paspoorten, rijbewijzen, uittreksels en verklaringen). Er staat nog een onderzoeksvraag uit over aantallen verstrekkingen van paspoorten en rijbewijzen naar herkomst per wijk en stadsdeel. Voor burgers die ondersteuning kunnen gebruiken bij het contact met de overheid is veel laagdrempelige ondersteuning in de wijken georganiseerd.

De percentages van verschillende klant- en doelgroepen per stadsdeel, die mogelijk belemmeringen tot de dienstverlening ervaren, geven aan hoe de stadsdelen zich onderling tot deze mogelijke problematiek verhouden. Er zijn groepen die vaker contact hebben met de gemeente (bijvoorbeeld uitkeringsgerechtigden) en die daar eventueel belemmeringen in ervaren. Om zicht te krijgen op deze groepen, welke wensen zij hebben, welke problemen zij ervaren en in welke mate een fysiek loket bijdraagt aan het oplossen hiervan, zou verder onderzoek nodig zijn. Hiervoor zijn een aantal opties beschreven in bijlage 1.

3. Consequenties

Op basis van de gemeentelijke gegevens is te weinig bekend om te zeggen of er een groot probleem bestaat in het contact met de gemeente voor bewoners van de stadsdelen Schalkwijk, Noord en Oost. Daarmee is onduidelijk of een fysiek loket, dat structureel ruim 400.000,- euro per jaar kost, gewenst is. Er zijn verschillende vervolgstappen mogelijk, waaronder het verzamelen van meer informatie uit externe onderzoeken, inkoop van extra onderzoekscapaciteit voor verdiepend vervolgonderzoek, meer maatwerk inrichten of de zichtbaarheid van het al bestaande aanbod in de wijken vergroten.



4. Vervolg

De commissie geeft richting aan het vervolg in dit traject.

5. Bijlagen

Bijlage 1: Onderzoek naar decentrale dienstverlening in de stad