

Geachte leden van het college,

Op 11 september 2014 heeft de gemeenteraad, via wethouder Henk Mirck, zich laten informeren over uw voorgenomen ideeën over de bouw van een Regionaal Drechtstedelijk KlantenContactCentrum (DKCC). Verder hebben wij als gemeenteraad op 14 oktober 2014 tijdens onze politieke markt opnieuw met elkaar en het college over dit onderwerp gesproken.

Op basis van beide bijeenkomsten en onderliggende informatie en businesscase geven wij u de volgende overwegingen mee:

1) aanhechting bij de lokale samenleving

De gemeenteraad ziet nog onvoldoende borging dat, burgercontact via het DKCC goed afgestemd is en aanhechting houdt bij de Zwijndrechtse burger. Hierbij kunt u denken aan fysieke loketten in Zwijndrecht, ruime openingstijden etc, klantencontact zo nodig op locatie.

2) behoud kwaliteit en herkenbaarheid en personeel

De gemeenteraad geeft het college in overweging dat met het vertrek van onze eigen mensen kennis en knowhow (voorgoed) en de vertrouwde gezichten aan onze balies uit onze organisatie verdwijnen. Ook uit de bewonersavond is gebleken dat communicatie, fysieke nabijheid en inleving van ambtenaren belangrijk is.

3) noodzaak en financiële consequenties

De gemeenteraad geeft het college mee dat op dit moment de dienstverlening door ons aan het klantcontactcentrum prima is. De ontwikkelingen die op ons afkomen rondom digitalisering moeten worden opgepakt maar kunnen mogelijk tezamen met ICT van het SCD ook worden gerealiseerd.

De gemeenteraad ziet graag dat besparingen op het regionaliseren van het klantcontactcentrum ten gunste blijven komen van de gemeente Zwijndrecht. Niet alleen nu maar ook in de toekomst.

4) sturing, beheersing en verantwoording

De gemeenteraad heeft nog onvoldoende zicht op de wijze waarop het college en de raad controle en sturing kan geven aan een regionaal dienstencentrum. De verantwoordingslijn aan college en raad vraagt om nadere bepalingen.

Op basis van de bovengenoemde punten adviseert de gemeenteraad opnieuw met hen in gesprek te gaan over de toekomst van het klantcontactcentrum en daarvoor voor te bereiden een uitgebreide vergelijking (business cases) van de twee besproken scenario's:

- * Het klantcontactcentrum in eigen beheer houden.
- * Het klantcontactcentrum onderbrengen binnen de GRD.

De gemeenteraad verwacht dat het college geen verder besluiten neemt over de uitplaatsing van het DKCC, alvorens de raad opnieuw geconsulteerd is.

De gemeenteraad zal verder een gemotiveerd verzoek indienen bij de agendacommissie van de Drechtstraad, om het te vormen DKCC onder te brengen bij de Drechtsteden. Verder wil de gemeenteraad met de Drechtstraad een discussie voeren over toekomstige regionale samenwerking.

De plv. voorzitter,

De burgemeester,

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van 14 oktober 2014

De griffier,

De voorzitter,

