

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	: Vorming van een Drechtstedelijk Klantcontactcentrum		
Aanleiding	: Ingekomen vragen van D66 d.d. 5 februari 2015		
Datum	: 6 februari 2015		
Doel	: het ter kennisname vertrekken van informatie		
Portefeuillehouder	: Arjan Kraijo (078) 770 6004	a.kraijo@alblasserdam.nl	
Primaathouder	: Astrid de Jong (078) 770 6069	a.de.jong@alblasserdam.nl	

Te verstrekken informatie

Op 5 februari 2015 heeft de fractie van D66 vragen gesteld aan het college over deelname van de gemeente Alblasserdam aan het regionaal Klant ContactCentrum (DKCC). Op uitdrukkelijk verzoek van de fractie van D66 is de beantwoording kort van tevoren toegevoegd aan de vergaderstukken van de raadscommissie Bestuur van 10 februari 2015. Op de agenda van de raadscommissie staat onder meer de raadsinformatiebrief over de vorming van een DKCC naar aanleiding van het collegebesluit van 19 januari 2015. Hieronder treft u de beantwoording van de gestelde vragen aan.

Beantwoording raadsvragen

1) Heeft u gesprekken gevoerd met de colleges van deze gemeenten over samenwerking in andere modellen en welke modellen stonden de gemeente Papendrecht en Zwijndrecht voor?

Op het gebied van dienstverlening is al langere tijd sprake van afstemming en samenwerking tussen gemeenten. Vanuit de visie op het werken in de Drechtsteden is begin 2013, en met een positieve reactie van het toenmalige college en de overige colleges op die visie, gestart met de uitwerking van een businesscase voor verdergaande samenwerking op het gebied van dienstverlening: burgerzaken, receptie en telefonie tussen gemeenten. Op basis van alle beschikbare informatie (over sturingsmodellen, soorten van dienstverlening, nabijheid & eigen identiteit, kwaliteit) hebben de colleges van de zes gemeenten in september 2014 de intentie uitgesproken, op basis van de voorliggende businesscase, deel te nemen aan een regionaal DKCC.

In december 2014 hebben de gemeenten Papendrecht en Zwijndrecht, ieder vanuit hen moverende argumentatie, besloten om niet verder te gaan met de vorming van een DKCC. Daarbij heeft Zwijndrecht aangegeven wel binnen een DKCC te willen (blijven) deelnemen aan het callcenter. (Zwijndrecht en Dordrecht werken al een aantal jaren samen op het gebied van telefonie in een callcenter). Papendrecht heeft aangegeven de samenwerking met het DKCC van 4 gemeenten nader te willen onderzoeken.

Vanuit de gemeente Zwijndrecht is de suggestie gedaan om de regionale samenwerking op het gebied van de dienstverlening onder te brengen bij de GRD. De gemeente Papendrecht heeft de voorkeur voor samenwerking via een netwerkvariant. Dit alles heeft via een openbaar debat in de gemeenteraden van Papendrecht en Zwijndrecht plaatsgevonden. Informatie daarover is via de raadsinformatiesystemen van de betreffende gemeenten openbaar beschikbaar.

De beide varianten hebben geen draagvlak bij de overige vijf gemeenten en zijn hiermee dus van tafel. Met GRD is er minder mogelijkheid voor directe invloed door lokaal bestuur. Met een netwerkvariant is nauwelijks sturing op kwaliteitsverbetering en kostenbesparing mogelijk.

2) Wat brengt u er alles afwegende toe dat u het noodzakelijk acht om onze ambtenaren weldegelijk onder te brengen bij de gemeente Dordrecht en de aansturing vorm te geven in een 'GR Light', i.t.t. Papendrecht en Zwijndrecht?

Het college van Alblasserdam heeft de afweging gemaakt over de beste manier en schaalgrootte om de uitvoering van taken op het gebied van dienstverlening op langere termijn duurzaam te organiseren. Dit doen we door de krachten te bundelen bij de realisatie van forse ontwikkel- en bezuinigingsopgaven waar we als gemeente voor staan en tegelijkertijd ook in de toekomst de lokale nabijheid van de gemeente als eerste ingang borgen voor inwoners, ondernemers en instellingen. De voornaamste redenen hiervoor zijn de borging van de toekomstbestendigheid van de dienstverlening in de vier gemeenten, de realisatie van uitstekende en hedendaagse dienstverlening voor inwoners, ondernemers en instellingen, de vorming van een efficiënte en professionele dienstverleningsorganisatie en de realisatie van een regionale besparing. (Een uitgebreidere toelichting kunt u teruglezen in de raadsinformatiebrief d.d. 9 september 2014 onder punt 3).

Gezien de landelijke ontwikkelingen die op de gemeenten afkomen en in een afgewogen balans van efficiency, kwaliteit, nabijheid en lokaal opdrachtgeverschap is het DKCC voor Alblasserdam een beweging die financieel voordeel biedt en past binnen de gestelde doelen in de Samenlevingsagenda 'Samen Doen'. Met het DKCC wordt de kwetsbaarheid van de individuele gemeentelijke organisaties ondervangen, wordt de kwaliteit vergroot en nemen de kosten af, ook nu tussen vier gemeenten wordt samengewerkt. De vier gemeenten Dordrecht, Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasserdam hebben daarom ingestemd met deelname in een DKCC tussen vier gemeenten.

Er is daarom niet zozeer sprake van een tegenstelling zoals u in uw vraagstelling stelt, maar van het maken van een andere keuze. De vier gemeenten, waaronder Alblasserdam, kiezen voor duurzame samenwerking met meerdere gemeenten in een DKCC. Papendrecht en Zwijndrecht kiezen er op dit moment voor om als individuele gemeente te blijven voorzien in de dienstverlening aan hun inwoners.

3) Hoe verklaart u een dergelijk verschil van mening op dit vlak tussen Papendrecht en Zwijndrecht enerzijds en de vier overige gemeenten anderzijds?

Het college doet geen uitspraken over de argumentatie van Papendrecht en Zwijndrecht om op dit moment niet deel te nemen aan de vorming van een DKCC. De gesprekken hierover en de besluitvorming van de vier gemeenten die hierop volgde, heeft plaatsgevonden in goed overleg en met wederzijds respect voor elkaars standpunten.

4) Zijn deze gemeenten in uw visie straks duurder af dan Alblasserdam of kunnen zij hetzelfde bedrag besparen als wij?

De afweging voor deelname aan een DKCC gaat niet alleen om kostenbesparing. De toekomstbestendigheid van de dienstverlening is voor ons een belangrijke reden voor deelname. Dat geldt voor de ontwikkelkracht die ontstaat in een grotere organisatie, maar ook voor het opvangen van het effect van de vermindering van het aantal fysieke bezoeken.

De besparing die Papendrecht en Zwijndrecht met een deelname aan het DKCC hadden kunnen bereiken halen ze nu niet. Of interne besparingen mogelijk zijn op hun lokale bedrijfsvoering is bij ons niet bekend.

5) Hoe verklaart u het dat de nettowinst voor de vier deelnemende gemeenten feitelijk toeneemt nu twee gemeenten zijn afgehaakt? Neemt deze nog verder af als maar drie gemeenten deelnemen?

De schaalgrootte van het DKCC is met deelname door vier gemeenten voldoende om vast te houden aan het bedoelde dienstverleningsconcept en de bijbehorende organisatie-inrichting. In de raadsinformatiebrief d.d. 20 januari 2015 is ingegaan op de financiële consequenties.

De uitkomst van de businesscase laat zien dat het voordeel voor de vier deelnemers licht toeneemt ten opzichte van de oorspronkelijke situatie met zes. Dit heeft deels te maken met het feit dat Zwijndrecht en Papendrecht in de oorspronkelijke businesscase relatief veel van de totale besparing toeviel. Dit is een effect van het feit dat zij in de huidige situatie relatief zwaardere (duurdere)

organisaties hebben en dus relatief veel voordeel hadden van een samenwerking in het DKCC. Daarnaast dragen de twee niet-deelnemers wel bij aan een deel van de ontwikkelkosten, terwijl de uitvoeringskosten voor deze gemeenten geen onderdeel van de businesscase zijn.

6) Kunt u nog een keer helder aangeven waarom juist deze ambtenaren per se onder moeten worden gebracht bij de gemeente Dordrecht, terwijl andere Alblasserdamse ambtenaren ook doen aan onderlinge samenwerking, maar niet bij Dordrecht in dienst hoeven te treden?

De besluit om te kiezen voor een hostingsmodel is gedaan op basis van het afwegingskader dat is opgesteld aan de hand van de door de gemeenteraad gestelde kaders. In de raadsinformatiebrief van 9 september 2014 is deze afweging beschreven. Inhoudelijke behandeling heeft plaatsgevonden in de raadsronde van oktober 2014. De inhoudelijke argumenten om te kiezen voor het hostingsmodel veranderen niet.

In het DKCC is mogelijk om met behoud van identiteit, nabijheid en bestuurlijke regie de (dienstverlenings)taak op een hoger schaalniveau onder te brengen. Wij hechten er waarde aan om nogmaals te bevestigen dat de fysieke loketten lokaal blijven en dus niet 'verplaatst' worden zoals in sommige media wordt gecommuniceerd. Daarbij biedt het hostingsmodel de mogelijkheid voor directe invloed door lokaal bestuur via contract/operationele afspraken tussen deelnemende gemeente en host.

7) Ziet u het als mogelijkheid om opnieuw met de zes gemeenten om tafel te gaan om zodoende te werken aan een alternatief waarin alle zes gemeenten hun ambtenaren in eigen dienst houden, maar zij tegelijk samenwerken op de door uw college voorgenomen onderdelen.

Het college kijkt met een brede blik naar de ontwikkelingen op het gebied van Burgerzaken en dienstverlening. In het voortraject, voorafgaand aan het opstellen van en de besluitvorming over de businesscase in juli 2014 en januari 2015, zijn alle alternatieven zorgvuldig afgewogen. De vorming van het DKCC is een weloverwogen stap, in samenwerking met Dordrecht, Sliedrecht en Hendrik-Ido-Ambacht, waarbij is gekozen voor een model dat de gemeenten in positie brengt om adequaat te kunnen sturen op de kwaliteit van de dienstverlening in de eigen gemeente én tegelijkertijd de kwetsbaarheid van het team Burgerzaken en Receptie aanzienlijk vermindert. Wij respecteren de gemaakte keuzes van Zwijndrecht en Papendrecht. Op het moment dat zij op een later moment interesse hebben om deel te nemen aan het DKCC, zal het DKCC in overleg gaan om de mogelijkheden van toetreding te onderzoeken.

Met vriendelijke groet.
Burgemeester en wethouders

secretaris

burgemeester