

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	: Definitief besluit deelname Drechtstedelijk Klantcontactcentrum	
Aanleiding	: Collegebesluit van 23 juni 2015	
Datum	: 23 juni 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

1. Te verstrekken informatie

Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over het collegebesluit tot definitieve deelname aan het Drechtstedelijk Klantcontactcentrum (DKCC).

2. Wat is de aanleiding?

De vorming van een DKCC maakt het mogelijk om de dienstverlening nu en in de toekomst op een kwalitatief goede en efficiënte manier vorm te geven voor alle inwoners uit de Drechtsteden. Door deze samenwerking kunnen de gemeenten meer bereiken voor de inwoners en de gemeentebesturen dan wanneer zij apart werken. Dit geldt voor de omvangrijke ontwikkelopgaven op het gebied van online dienstverlening. De gevraagde ontwikkelingen zijn nodig om toekomstbestendig en geloofwaardig te blijven, maar zijn te omvangrijk of kostbaar voor individuele gemeenten.

Daarnaast zullen de huidige baliecontacten fors afnemen (>65%) als gevolg van de toename van de digitale dienstverlening, de langere termijnen voor paspoorten en rijbewijzen (van 5 naar 10 jaar) en het werken met maatwerkafspraken met inwoners (op het gemeentehuis of bij hen thuis). Door deze samenwerking in het DKCC kan deze forse terugloop worden opgevangen zonder dat dit een verminderde dienstverlening betekent.

Het DKCC zal deel uit maken van de gemeente Dordrecht en zal de taken op het gebied van Publieksdiensten gaan verzorgen voor de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht

Voorgenomen besluit

In september 2014 hebben wij uw raad geïnformeerd over ons voornemen om deel te nemen aan het DKCC.

Van zes naar vier

In januari 2015 hebben we uw raad geïnformeerd over het feit dat we niet met zes, maar met vier gemeenten van start zouden gaan in het DKCC. We hebben daarbij toen ook de financiële consequenties in beeld gebracht.

3. Wat willen we bereiken?

Op 23 juni 2015 hebben wij het definitieve besluit genomen om deel te nemen aan het Drechtstedelijk Klant Contact Center (DKCC). Tevens hebben wij in diezelfde vergadering ingestemd met de samenwerkingsovereenkomst tussen het DKCC en de gemeente Alblasserdam. In deze samenwerkingsovereenkomst zijn o.a. de afspraken vastgelegd aan welke kwaliteitscriteria de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers moet voldoen en tegen welke kosten dit gaat plaatsvinden.

4. Wat gaan we daarvoor doen?

In de samenwerkingsovereenkomst zijn, indien van toepassing, ook maatwerkafspraken opgenomen. Voor Alblasserdam is dat de optie om het thuisbezorgen van documenten mogelijk te maken. Hiervoor zal dan wel toestemming van het ministerie moeten worden verkregen.

Onderdeel van de vorming van het DKCC is een openstelling van de gemeentelijke balies gedurende 20 uur per week voor 'inloop-producten'. Dit naast de openstelling van een dagdeel per week voor specialistische 'op afspraak' producten.

Er is gekozen voor een extra wekelijkse koopavond, zodat de inwoners op twee avonden terecht kunnen in de gemeentewinkel. Daarnaast is de gemeentewinkel in de aanloop naar de zomervakantie (tijdens de piek) extra geopend op zaterdagochtenden.

Voor de gemeente Alblasserdam houdt dit in dat de gemeentewinkel hetzelfde aantal uur open blijft, maar met gewijzigde tijden die meer aansluiten op de behoefte van de inwoners.

Openingstijden gemeentewinkel Alblasserdam

		09:00	10:00	11:00	12:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	19:30
MAANDAG	14:00 - 19:30											
DINSdag	09:00 - 12:00											
WOENSdag	14:00 - 19:30											
DONDERdag	09:00 - 12:00											
VRIJDag	09:00 - 12:00											

Financiële consequenties

In de raadsinformatiebrief van 20 januari 2015 bent u geïnformeerd over de financiële effecten van de vorming van het DKCC.

Personele consequenties

Om te komen tot de geschetste organisatie voor het DKCC, moeten vier lokale organisaties Publieksdiensten worden samengevoegd tot één nieuwe organisatie. Alle medewerkers van het DKCC komen in dienst van de hostende gemeente Dordrecht.

In de afgelopen periode zijn de direct betrokken medewerkers met regelmaat geïnformeerd en bijgepraat over de stand van zaken rondom de vorming van het DKCC. Zij staan positief tegenover de ontwikkeling.

Advies Bijzondere Ondernemingsraad

In het kader van het reorganisatietraject dat als vanzelf uit het samengaan in een DKCC voortvloeit, is er een Bijzondere Ondernemingsraad (BOR) samengesteld. De BOR heeft begin mei 2015 het reorganisatieplan ter advisering aangeboden gekregen. De BOR heeft op 10 juni 2015 haar advies uitgebracht aan de WOR-bestuurder namens de Drechtsteden. Dit was een positief advies waaruit bleek dat er met zorg met de betreffende medewerkers is en wordt omgegaan.

Uitvoering (inclusief planning)

Met de definitieve besluitvorming in de colleges zal gestart worden met het formele plaatsingsproces voor de medewerkers van het DKCC en de verdere inrichting van het DKCC. We werken daarmee toe naar een start van het DKCC op 1 januari 2016.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders

secretaris



burgemeester

