



gemeente  
**Het Hogeland**



# Memo

## Raad

Aan: Raad  
Van: College van Burgemeester en Wethouders  
Cc:  
Datum: 12 oktober 2021  
Onderwerp: Update bestuursopdracht dienstverlening  
Zaaknummer: Z.HHL.043759

Geachte leden van de raad,

Tijdens de themabijeenkomsten dienstverlening op 4 maart 2020 en 23 juni 2021 hebben wij u geïnformeerd over de bestuursopdracht dienstverlening en de voortgang daarvan. Conform de toezegging in het raadsoverleg van 26 mei 2021 informeren wij u in dit memo over de laatste ontwikkelingen.

### Aanleiding

#### *Bestuursopdracht dienstverlening*

Eind 2019 heeft de gemeente Het Hogeland opdracht gegeven voor de bestuursopdracht dienstverlening. Deze opdracht bestond er uit een effectieve en efficiënte dienstverlening te concretiseren en te implementeren. Vrij vertaald: Wij maken goedwerkende en slimme services voor de inwoners van Het Hogeland.

#### *Uitgangspunt dienstverleningsconcept*

Een belangrijk uitgangspunt van ons dienstverleningsconcept is: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. Dit betekent dat we sterk inzetten op de ontwikkeling van onze digitale dienstverlening. Maar we blijven ook persoonlijk en dichtbij wanneer dit nodig is.

#### *Inwonersonderzoek service en informatievoorziening*

We willen met onze dienstverlening goed aansluiten bij de behoefte van onze inwoners. Om een beeld te krijgen van deze behoefte en inzicht te krijgen in hoe de inwoners onze dienstverlening ervaren hebben wij in de periode van 26 april tot en met 24 mei 2021 een inwonersonderzoek naar onze service en informatievoorziening uitgevoerd.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn met u gedeeld tijdens de themabijeenkomst op 23 juni 2021.

### *Concentratie fysieke dienstverlening burgerzaken op twee locaties*

Uit het inwoneronderzoek blijkt dat 54% van de inwoners maximaal 1 keer per 5 jaar naar het gemeentehuis komt. 55% van de inwoners is bereid om meer dan 10 minuten te reizen met de auto of openbaar vervoer.

In juli 2021 hebben wij de beslissing genomen de dienstverlening van burgerzaken te concentreren in onze gemeentehuizen in Uithuizen en Winsum. Burgerzaken kan hierdoor meer kwaliteit leveren en ruimere openingstijden aanbieden. De burgerzakenlocaties Leens en Bedum bleven daarmee definitief gesloten voor publiek. Inwoners die fysiek niet in staat zijn om naar een gemeentelijke locatie te komen brengen we een huisbezoek. Paspoorten en rijbewijzen kunnen tegen vergoeding worden bezorgd op een locatie naar keuze.

In de regulieren media en sociale media heeft de communicatie over de sluiting weinig reuring opgeleverd. Wel is er aandacht gevraagd voor vervoer naar de andere twee gemeentehuizen.

Het besluit om de dienstverlening van burgerzaken te concentreren op twee locaties vraagt van ons dat we nadenken over wat dat betekent voor onze nabijheid voor de inwoners.

## **Werken aan nabijheid**

De nabijheid die de inwoner ervaart is niet afhankelijk van de aanwezigheid van en de afstand tot een gemeentelijke locatie(s). Nabijheid wordt mede bepaald door houding en gedrag van ambtenaren en bestuurders, de manier waarop wij met onze inwoners communiceren en het gemak waarmee een inwoner ons kan bereiken of kan meepraten over ontwikkelingen in de directe leefomgeving. Dit betekent dat we veel mogelijkheden hebben om aan nabijheid te werken.

### *Nabijheid in onze dienstverlening*

In onze dienstverlening is nabijheid een belangrijk thema. Hierin waren we en blijven we als gemeente dichtbij onze inwoners staan. Dit doen we als volgt:

- De gemeentehuizen Uithuizen en Winsum zijn op werkdagen geopend van 8.30 – 17.00 uur. Maar ook op één avond in de week kunnen inwoners op afspraak in Winsum terecht.
- Voor vragen en hulp kunnen inwoners elke werkdag tussen 9.00 - 17.00 uur bellen en appen. Ook kunnen ze de Gemeente via de sociale media vragen stellen of ergens op reageren. Het KCC helpt mensen ook graag verder met het online regelen van zaken. Uit het inwoneronderzoek komt naar voren dat 68% van de inwoners het afgelopen jaar contact heeft gehad met een gemeentelijke medewerker waarvan 51% telefonisch. Respondenten geven aan dat medewerkers van de gemeente over het algemeen vriendelijk, behulpzaam en duidelijk zijn. Ook hebben zij goed geluisterd en de respondent goed begrepen.
- Via de website én voor spoed zijn we 24/7 bereikbaar. Ook zijn veel diensten online aan te vragen of te verkrijgen.
- De dorpencoördinatoren zijn het eerste aanspreekpunt als het gaat om ideeën of initiatieven in hun dorp of wijk.
- De sociale teams bevinden zich in Leens, Bedum, Uithuizen en Winsum. Hier kan de inwoner op afspraak terecht met vragen over langer zelfstandig thuis blijven wonen of hulp bij opvoeden. Maar de sociale teams komen ook bij inwoners thuis wanneer dit nodig is.
- Inwoners die door een fysieke beperking niet naar het gemeentehuis kunnen komen, kunnen als dat nodig is gebruik maken van huisbezoek.

### *Wensen en behoeften inwoners in beeld*

Wij willen de nabijheid behouden en versterken waar nodig. Het inwoneronderzoek 2021 geeft hiervoor al de nodige inzichten en aanknopingspunten. Wanneer de behoefte bekend is en de oplossing duidelijk dan gaan we direct tot actie over. Zie hiervoor de alinea's: 'wat hebben we al gedaan' en 'wat gaan we op korte termijn nog doen? Zelf of met partners'.

### *Inwoners betrekken bij de oplossing via stemvanonshogeland*

Voor een aantal onderdelen is een verdere verdieping nodig. De behoefte is dan nog niet voldoende duidelijk. Of we hebben de inwoners nodig bij het vinden van een breed gedragen oplossing. Over deze onderwerpen gaan we via stemvanonshogeland.nl met inwoners in gesprek. Eén van de onderwerpen waarover we met inwoners in gesprek gaan is het servicepunt.

In november 2021 benaderen wij per mail de 100 inwoners die bij het inwoneronderzoek hebben aangegeven mee te willen doen aan een vervolgonderzoek. Maar uiteraard nodigen wij ook alle andere inwoners via het gemeentenieuws en de sociale media uit om meepraten en meedenken over het thema nabijheid.

## **Wat hebben we al ontwikkeld?**

We hebben de afgelopen maanden het volgende gedaan om onze nabijheid te vergroten.

- We weten dat een aanzienlijk deel van de inwoners die extra inkomensondersteuning nodig hebben woont in het voormalige Eemsmond gebied. Vanaf 1 juni 2021 kunnen inwoners voor inkomenszaken en minimaregelingen op afspraak terecht in de gemeentehuizen in Winsum en Uithuizen (voorheen was dat alleen mogelijk op één locatie: de voormalige Werkpleinlocatie aan de Ubbo J. Mansholtplein in Winsum).
- Uit het inwoneronderzoek 2021 komt naar voren dat 88% van de respondenten onze website al heeft bezocht. 74% van de respondenten heeft al zaken via de website geregeld of wil zaken regelen via de website. De gemeente ontwikkelt daarom continu de gemeentelijke website en de digitale dienstverlening. Zo kunnen inwoners sinds 1 augustus hun rijbewijs digitaal aanvragen. Ook is het straks mogelijk om de aanvraag voor een reisdocument vooraf digitaal te starten en online te betalen. De inwoner hoeft dan alleen nog naar een gemeentehuis om een handtekening te zetten, vingerafdruk te maken en een handtekening te zetten.
- Respondenten geven in het inwoneronderzoek aan dat bestuurders niet altijd weten wat er speelt in Het Hogeland. Het college is daarom in gesprek gegaan met inwoners. Dit heeft zij onder andere gedaan onder de noemer 'wandelen met de wethouder'. Het college krijgt hiermee meer zicht op wat er speelt in de dorpen. Binnenkort evalueren we dit initiatief.
- Respondenten geven aan dat de gemeente duidelijker en vollediger kan informeren. Ook moeten we meer laten zien waar we mee bezig zijn. Om dit te kunnen doen hebben we onder andere digitale nieuwsbrieven geïntroduceerd waarmee we inwoners informeren over een bepaald thema of gebied. Ook hebben wij, gedwongen door de corona maatregelen, online bijeenkomsten gehouden. Inwoners hadden de mogelijkheid om 'live' deel te nemen aan een programma en via de chat vragen te stellen aan het college en ambtenaren. Denk aan de YouTube live sessie over afval en de centrumplannen. Ook hebben we in het kader van het lokaal programmaplan digitale thematafels met stakeholders gehouden.
- Respondenten geven aan dat wij inwoners meer moeten betrekken en dat er te weinig inspraakmogelijkheden zijn. Op 17 september 2021 hebben wij het digitale participatieplatform stemvanonshogeland gelanceerd. Dit platform geeft inwoners de mogelijkheid om over relevante onderwerpen mee te denken en mee te beslissen. Op dit moment testen wij dit platform bij de pilot Wehe-den Hoorn.

### **Wat gaan we op korte termijn nog doen? Zelf of met partners**

- Uit het inwoneronderzoek komt naar voren dat circa 12% van onze inwoners nog geen diensten regelt via hethogeland.nl. Dit heeft te maken met dat de respondent niet digitaal vaardig is of niet de juiste apparatuur of verbinding heeft om dit digitaal te kunnen regelen. Op 1 november opent het Informatiepunt Digitale Ondersteuning (IDO) in de bibliotheek in Winsum. Het Informatiepunt Digitale Overheid helpt niet digitaal vaardige inwoners bij hun digitale vraagstukken en problemen.
- Respondenten geven aan dat we dichterbij kunnen staan. Vanaf november 2021 kunnen inwoners op werkdagen zonder afspraak binnenlopen op het vernieuwde werkplein op de locatie van Werkplein Ability in Uithuizen (Industrieweg, gedeelte entree Stichting Werk op Maat/Centrum Vrijwilligerswerk Het Hogeland). Men kan hier terecht voor het regelen van alle zaken informatie met betrekking tot (vrijwilligers)werk, scholing en meedoen. Er is ook een luisterend oor wanneer daar behoefte aan is.
- We gaan verkennen hoe wij bestaande ontmoetingsplekken kunnen benutten door daar als gemeente ook op gezette tijden aanwezig te zijn. We heten nieuwe inwoners welkom. Bijvoorbeeld met een welkomstpakket. Hoe dit welkom er verder concreet uit ziet moeten we nog vormgeven.
- De gebiedswethouder organiseert 1 keer per 2 jaar in elk dorp een ontmoeting samen met de dorpencoördinator. Inmiddels zijn de eerste afspraken al gemaakt.
- We bezoeken de grote zorginstellingen twee keer per jaar zodat bewoners op hun eigen locatie rij- en reisdocumenten kunnen aanvragen.

Zoals u ziet, willen wij steeds op basis van de behoefte van inwoners onze dienstverlening en nabijheid steeds beter organiseren. In het voorjaar van 2022 voeren wij daarom het inwonersonderzoek service & informatievoorziening opnieuw uit. We meten dan of en op welke onderdelen onze dienstverlening is verbeterd.

Al in januari 2022 zullen we u opnieuw informeren over de bestuursopdracht dienstverlening, onder andere over de uitkomsten van het vervolgonderzoek op [stemvanonshogeland.nl](https://stemvanonshogeland.nl) en de ontwikkelingen met betrekking tot het thema nabijheid.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
Het college van B&W,

H.J. Bolding  
burgemeester

P.P.M. van Vilsteren  
secretaris