

NOTULEN van de openbare vergadering van de commissie Samenleving & Bestuur gehouden op dinsdag 1 september 2015, aanvang 19:30 uur, in de raadszaal van het gemeentehuis, Raadhuisplein 1, Tubbergen.

Aanwezig: **Voorzitter:** Dhr. G.J. Ophof
Griffier: mw. G.M.M. Schreijer
Leden: mw. J. Aalderink-Büter, R.B.J. Heerts, L.W. Oosterik, mw. K.A.M. Reinerink-Hutten, H.J. Booijink, G.H.P. Koopman, H.H.W. Lentferink, mw. M.A. Hanste-Kamphuis, R.J. Paalhaar, L.P. Stamsnieder, mw. E.A.S. Veenhuis-Sonder, dhr. A.H.B. Plegt, mw. F.A. Oude Geerdink, J.M. Droste, mw. J.C. Detert Oude Weme-Oude Rengerink
Op uitnodiging van de commissie Wethouders: T. Vleerbos, R. de Witte
tevens aanwezig: Dhr. Van der Veer (Newcom), presentatie belevingsonderzoeken
Afwezig m.k.g.: Dhr. Oosterhuis (Noaberkracht), presentatie dienstverlening
Afwezig z.k.g.: mw. I.M.B. Franke-Schlepers
H.B.J. Oude Luttkhuis

1. Opening en vaststelling agenda

De voorzitter opent de vergadering om 19:29 uur en heet alle aanwezigen van harte welkom. De fractie PvdA en burgemeester Stegers zijn afwezig. De agenda wordt vastgesteld.

2. Vaststellen van:

- **verslag van de commissie Samenleving & Bestuur van 8 juni 2015.**

Geen opmerkingen. Het verslag wordt vastgesteld.

De commissie stelt het verslag van 8 juni 2015 ongewijzigd vast.

Waarbij punt 1 en 2 van de actielijst worden afgevoerd.

3. Mededelingen

Geen mededelingen.

4. Rondvraag

Hiervan wordt geen gebruik gemaakt.

Ter informatie:

Wethouder Vleerbos

In de raads werkgroep van afgelopen week is gevraagd om binnen drie weken inzicht te krijgen in de zorgconsumptie en de zorgfinanciën. De collegebehandeling m.b.t. dit onderwerp staat gepland op 15 september a.s. Dit betekent dat binnen drie weken de informatie bij de raads werkgroep wordt aangeleverd en bij de eerstvolgende commissievergadering wordt de informatie breder gedeeld.

5. **Presentatie: Belevingsonderzoeken; wat vindt de inwoner/de ondernemer/toerist van onze producten en/of dienstverlening**

presentatie door de heer Van der Veer van Newcom.

Wethouder Vleerbos: de gemeente Tubbergen heeft al enige tijd gebruik gemaakt van de diensten van Newcom met de bedoeling om de burgerparticipatie breder te laten landen. Newcom heeft een visie hierop en wil deze informatie met de raad delen.

Mevrouw Reinerink: blijft Newcom altijd in beeld voor Noaberkracht?

De heer Van der Veer: Newcom heeft de ambitie om op termijn onzichtbaar te worden.

Mevrouw Reinerink: hoe vindt terugkoppeling plaats aan de klant? In het verleden heb ik wel eens een enquête ingevuld voor het burgerpanel maar nooit enige terugkoppeling gehad.

De heer van der Veer: het middel om terug te koppelen is niet effectief gebruikt. Bij het huidige onderzoek naar de openbare ruimte wordt in fase 5 gekeken naar de mening van de respondenten. Vervolgens wordt bekeken hoe deze informatie verder gebruikt gaat worden.

Mevrouw Detert Oude Weme: de inwoners zijn de eerste doelgroepen die bevroegd worden, wat gebeurt er vervolgens met de verkregen informatie?

De heer Van der Veer: met die informatie gaan we naar de organisatie Noaberkracht: directie, programmamanagers en in overleg naar de gemeenteraad.

Mevrouw Detert Oude Weme: is er een resultaatdatum afgesproken?

De heer Van der Veer: in principe wordt het middel voor vier jaar ingezet. Per onderzoek wordt bekeken wat het heeft opgeleverd. Vanuit de verschillende programma's liggen er veel indicatoren die nog niet gevuld zijn, dat is onze ambitie om het samen te doen.

De heer Lentferink: nemen de mensen in de gemeente Tubbergen een andere positie in dan mensen in andere gemeenten

De heer Van der Veer: met dit onderzoek wordt gekeken naar wat er achter de cijfers zit. De bedoeling is om als een soort auditcommissie te bekijken wat te doen met deze cijfers en vervolgens te bepalen waar maakt de gemeente in de ogen van de inwoner het verschil.

De heer Droste: wat ontbreekt bij dit onderzoek is een soort "kapstok" waarmee je uiteindelijk de resultaten kunt meten. Wanneer is het traject geslaagd? Misschien moet Noaberkracht zowel naar Newcom als naar zichzelf en de inwoners een doelstelling/target afspreken. Als voorbeeld: het traject is geslaagd indien we over drie jaar zoveel procent tevredenheid meten. Dat maakt het concreter. Wethouder Vleerbos: ongeveer drie jaar geleden zijn we begonnen met het burgerpanel. Dat deden we met de overtuiging dat dit een meerwaarde zou zijn voor het bestuur. De 1^e vragenlijsten werden ingevuld en actief meegenomen in beleidsvorming of evaluatie. Gaandeweg het traject bleek dat we meer input nodig hadden. De vragen waren relatief gefocust op één ding zonder dat nagedacht was over het effect. De ervaring leert dat als we aan de voorkant beter over de vragen nadenken er veel meer informatie uit te halen valt. Dat is wat er nu gaat gebeuren. De gemeente Tubbergen loopt redelijk voorop in het middel burgerparticipatie. Dit maakt dat er geen roadmap beschikbaar is die tot 100% succes leidt. Dit is de onzekerheid in deze fase van het traject. Het zou eigenlijk in het proces van beleidsvorming meegenomen moeten worden. Dit zou betekenen dat zodra aan het college een voorstel voor nieuw beleid wordt voorgelegd daarbij is aangegeven welke beleidskeuzes zijn gemaakt gebaseerd op de mening van de representatieve groep. We moeten toe naar heldere afspraken hoe de verkregen informatie gebruikt gaat worden.

De heer Stamsnieder: lost dit ook de problemen op die mensen ervaren en de ontevredenheid onder burgers?

Wethouder Vleerbos: in het verleden werden vragen gesteld aan het burgerpanel. De vergaarde informatie werd betrokken bij het beleid en vervolgens stuurden we de leden van het burgerpanel een nieuwe vragenlijst toe. Het is veel logischer om het burgerpanel terug te koppelen wat de resultaten zijn uit het algemene beeld die zijn meegenomen in het te vormen beleid. Maar bijvoorbeeld ook waarom de resultaten niet zijn meegenomen in het nieuwe beleid. Op deze manier raakt de burger veel meer betrokken. De resultaten hiervan zult u in de uitkomst van het eerstvolgende onderzoek "openbare ruimte" terugzien.

Mevrouw Reinerink: hoe worden de mensen die de vragen beantwoorden benaderd?

De heer Van der Veer: vanuit het burgerpanel zijn er ongeveer 200 mensen actief. Zowel in Tubbergen als in Dinkelland. Daarnaast zijn er nog 200 mensen bijgebeld verspreid over de verschillende kernen.

Mevrouw Detert Oude Weme: wordt er selectief gebeld?

De heer Van der Veer er wordt altijd a-selectief gebeld. Hierbij wordt rekening gehouden met de kenmerken per kern gezien de steekproefbetrouwbaarheidsmarges.

Wethouder Vleerbos dankt de heer Van der Veer voor zijn presentatie.

De presentatie is te raadplegen in My Meeting.

6. Presentatie: Dienstverlening gemeente Tubbergen

Presentatie door de heer Oosterhuis

Mevrouw Reinerink: via facebook komen regelmatig berichten binnen. Reageert de dienstverlening hierop?

De heer Oosterhuis: het is lastig om te beoordelen waar je op moet reageren maar we willen hier zeker iets mee gaan doen. Social media wordt ingezet bij het ophalen van meldingen/klachten. Daarnaast zijn plannen om social media "branding" in te zetten dus ook actief laten zien waar we mee bezig zijn. Op dit moment werkt de ingestelde projectgroep plannen uit, deze krijgen eind dit jaar een vervolg.

Mevrouw Detert Oude Weme: gezien de bevolkingsopbouw is het belangrijk dat mensen die geen gebruik maken van social media, bijvoorbeeld de ouderen op een andere manier kunnen blijven communiceren?

De heer Oosterhuis: het is de bedoeling om veel digitaal te doen. Medewerkers zijn hierbij altijd bereid om te helpen. Uiteraard blijven ook de andere mogelijkheden bestaan.

De heer Booijink: worden de aanvragen die digitaal aangeleverd worden goed aangeleverd?

De heer Oosterhuis: er zijn producten die digitaal goed werken zoals de meldingen. Daarnaast zijn er producten zoals bijvoorbeeld zorgaanvragen en evenementenaanvragen waarbij dit niet mogelijk is en wordt een afspraak gemaakt met één van de medewerkers. Op dat moment is iedereen goed voorbereid en wordt het samen opgelost.

Mevrouw Aalderink: het gemeentehuis Tubbergen is vrijdagmiddag telefonisch gesloten en het gemeentehuis Dinkelland niet. Blijft dit zo?

De heer Oosterhuis: er ligt een voorstel tot harmonisatie. Hierbij wordt gekeken naar de effectiviteit van de openstelling op vrijdagmiddag en wat zijn de ontwikkelingen in onze dienstverlening. We willen veel meer naar de burger toe voor allerlei zaken zoals het bezorgen van de paspoorten en rijbewijzen aan huis of op het werk. Afhankelijk van de keuze die de burger daarin maakt. Daarnaast is er de mogelijkheid om in overleg met de consultant een afspraak te maken wanneer het de burger uitkomt, we gaan toe naar veel meer flexibele dienstverlening. In de praktijk blijkt dat er op vrijdagmiddag in Dinkelland ongeveer 50 telefoontjes binnenkomen waarbij het regelmatig voorkomt dat de persoon niet aanwezig is. Het is dan ook de vraag of de vrijdagmiddagopenstelling moet blijven bestaan.

Mevrouw Detert Oude Weme: dit is een punt van aandacht voor het belevingsonderzoek. Misschien vindt de burger juist wel dat de vrijdagmiddag open moet blijven of misschien wel meerdere avonden.

De heer Oosterhuis: dit is een interessante vraag of het voor de burger meerwaarde heeft om open te zijn of is het beter om de capaciteit in te zetten op betere dienstverlening en verkorten van de wachttijden.

De heer Lentferink: hoeveel inkomende telefoontjes ontvangt de gemeente per week.

De heer Oosterhuis: voor de gemeente Tubbergen ongeveer 300 en voor de gemeente Dinkelland 400 per dag. Het aantal telefoontjes neemt enorm toe, hierin zien we een constante stijgende lijn.

De heer Plegt: hoeveel klanten ontvangt de balie per dag?

De heer Oosterhuis: de exacte aantallen heb ik op dit moment niet voorhanden maar ik zorg voor een rapportage met allerlei informatie over o.a. de bezoekersstroom en het aantal telefoontjes. De commissieleden krijgen deze informatie toegestuurd.

De heer Koopman: als ik een ambtenaar wil spreken gaat dat via de telefooncentrale?

De heer Oosterhuis: alle telefoontjes komen centraal binnen en vandaar uit wordt door de medewerker gefilterd naar welke ambtenaar doorverbonden moet worden.

Mevrouw Detert Oude Weme geeft aan graag eens mee te willen draaien bij de centrale om te observeren c.q. te oriënteren.

De heer Oosterhuis maakt een afspraak met mevrouw Detert Oude Weme hiervoor. Voor andere commissieleden bestaat deze mogelijkheid ook.

Mevrouw Reinerink: is de termijn van 6 weken voor afhandeling van aanvragen niet lang als je echt zorg nodig hebt?

De heer Oosterhuis: urgente zaken worden zo snel mogelijk opgepakt. Indien nodig zelfs binnen een half uur.

De voorzitter dankt de heer Oosterhuis voor zijn presentatie. De presentatie is te raadplegen in My Meeting.

7. Informatie vanuit het college

Wethouder De Witte geeft aan n.a.v. het werkloosheidsoverzicht dat de neerwaartse lijn van de afgelopen maanden wordt voortgezet. In het overzicht zijn een aantal resultaten van ondersteuningstrajecten opgenomen. Hieruit blijkt dat een aantal 45 plussers succesvol geplaatst zijn. Het aantal BBZ-aanvragen laat een stijgende lijn zien. Dit is de bijstand voor zelfstandigen, mensen die tijdelijk in financiële problemen zitten kunnen hier een beroep op doen. In mei/juni is hiervoor een gerichte campagne geweest om de regeling meer aandacht en bekendheid te geven.

8. Sluiting.

De voorzitter dankt iedereen voor zijn of haar komst en sluit de vergadering.

Vastgesteld in de vergadering van 22 september 2015.

De voorzitter
G.J. Ophof

De commissiegriffier
G.M.M. Schreijer

Acties naar aanleiding van de commissievergadering:

	Actor	Activiteit	Termijn	Afgehandeld Ja/Nee
1.	Wethouder Vleerbos	Inzicht geven in de financiële cijfers sociaal Domein	10-06-2015	
2.	De heer Oosterhuis	Verzorgen van een rapportage met informatie over de bezoekersstroom en het aantal telefoontjes inzake de dienstverlening		