



West Betuwe i.o.  
Van Pallandtweg 11  
4182 CA Neerijnen  
Telefoon: 0418 656582

Datum : 11 december 2019  
Van : Stuurgroep West Betuwe  
Bijlage(n) :  
Onderwerp : Toelichting besluit dienstverlening West Betuwe

Geacht West Betuwe Beraad,

In de vergadering van het West Betuwe Beraad van 3 december jl hebben we gesproken over de dienstverlening die wij de inwoners van West Betuwe vanaf 2019 willen bieden. U heeft in deze vergadering aangegeven dat u grote waarde hecht aan de fysieke aanwezigheid van een loket in Asperen en Neerijnen. In deze brief geven wij u inzicht in de wijze waarop wij invulling gaan geven aan deze wens en de verdere dienstverlening in West Betuwe.

#### **Dienstverlening zo dicht mogelijk bij inwoners**

Een belangrijk speerpunt van de nieuwe gemeente West Betuwe is dienstverlening dichtbij en op maat. Voor de paspoorten, ID bewijzen en rijbewijzen kunnen inwoners van West Betuwe straks kiezen of zij deze thuis (of op een andere locatie) aan willen vragen en bezorgd willen krijgen of dat ze naar het gemeentehuis in Geldermalsen komen. Hiermee brengen wij een deel van de dienstverlening letterlijk tot aan de voordeur van de inwoners.

Naast de paspoorten en de rijbewijzen wordt het ook mogelijk om thuis aangifte te doen van een geboorte. In 2019 hoeft een kersverse ouder niet meer naar het gemeentehuis te komen voor de aangifte van een geboorte. Een medewerker van West Betuwe komt hiervoor bij de inwoner thuis. We heten onze nieuwe inwoners persoonlijk welkom in West Betuwe.

#### **Dienstverlening in de kernen**

In de aanloop naar de herindeling zijn er beloftes gedaan over de aanwezigheid van een fysiek loket in Asperen en Neerijnen. De verwachtingen en beelden van deze loketfunctie liepen bij veel mensen uiteen. Er waren beelden van een loket met beperkte openstelling voor de zogenaamde 'snelle burgerzakenproducten' (paspoorten, ID bewijzen en rijbewijzen) tot veel uitgebreidere dienstverlening van alle producten tot een vraagbaak voor gemeentelijke dienstverlening. '

In de implementatie is altijd uitgegaan van een loket voor de snelle burgerzakenproducten. Toen bleek dat dit vanwege veiligheid en kosten geen optimale oplossing was, is een beter alternatief ontwikkeld. Namelijk het thuis aanvragen en thuis bezorgen van paspoorten, ID kaarten en rijbewijzen. Om toch tegemoet te komen aan de belofte van de aanwezigheid van een fysiek loket zullen steunpunten in Asperen en Neerijnen worden ingericht. Hierover later meer in deze brief.

### **Gebiedsgericht werken**

De dienstverleningsambitie van de gemeente West Betuwe is veel breder dan het verstrekken van paspoorten en rijbewijzen. We willen dichtbij de inwoners zijn. We willen de inwoners kennen en we willen dat inwoners een eenvoudige en snelle ingang hebben bij de gemeente.

Om deze ambitie waar te maken gaan we in de gemeente West Betuwe onder andere werken met gebiedsmakelaars voor het fysieke en het sociale domein.

In het sociaal domein is het al zeer gebruikelijk om keukentafel gesprekken bij mensen thuis te voeren.

In West Betuwe werken we er naar toe om dit voor steeds meer producten mogelijk te maken. Dit is een nieuwe werkwijze waarvoor de ontwikkelingen nog in volle gang zijn.

### **Steunpunten in Asperen en Neerijnen**

Aangezien de ontwikkeling van gebiedsgericht werken nog in de kinderschoenen staat en de verwachtingen over de aanwezigheid van een fysiek loket in de (voormalige) gemeenten Lingewaal en Neerijnen uiteenliepen, zal voorlopig in Asperen en Neerijnen een steunpunt worden opgehouden waar inwoners met al hun vragen terecht kunnen. Dit kan gaan om vragen op alle terreinen waar de gemeente een rol heeft.

In Asperen komt dit loket in het voormalige gemeentehuis. In Neerijnen wordt onderzocht of het Koetshuis hiervoor gebruikt kan worden of een andere locatie in de nabije omgeving waar een combinatie met andere organisaties mogelijk is. Inwoners kunnen hier zonder afspraak terecht.

In het steunpunt zorgen we dat :

- Inwoners hun vragen kunnen stellen over alle mogelijke producten en diensten van de gemeente.
- Inwoners op afspraak hun aanvraag voor voorzieningen als paspoorten, rijbewijzen en sociaal domein voorzieningen kunnen indienen. Welke producten dit precies gaan worden zal, afhankelijk zijn van de behoeften van de inwoners, op termijn zo mogelijk worden aangepast
- De medewerker die de inwoner ontvangt de vraag direct zelf kan beantwoorden of op zoek gaat naar het antwoord.
- De medewerker de inwoner op weg helpt waar hij/zij moet zijn of dat de inwoner wordt teruggebeld door de betreffende instantie/organisatie of afdeling van de gemeente.
- Er afspraken gemaakt kunnen worden voor producten en diensten waar meer expertise voor nodig is.
- Ter plekke geholpen kan worden om digitale producten aan te vragen.
- Er een welkome ontvangst is die het hostmanship van de gemeente uitstraalt.

De openingstijden van deze loketten zijn als volgt:

Asperen: Maandagochtend, woensdagmiddag en vrijdagochtend

Neerijnen: Dinsdag- en donderdagochtend

Dit wordt aan inwoners gecommuniceerd door middel van een persbericht. Ook zal in januari informatie over de openingstijden en dienstverlening West Betuwe op de nieuwe website en op de gemeentepagina in het huis-aan-huisblad gegeven worden.

### **Monitoring van behoefte**

Op dit moment weten we niet hoe groot de behoefte is van inwoners aan een dergelijk steunpunt is en wat voor vragen daar gesteld gaan worden.

We zullen dan ook vanaf het begin monitoren wat de behoefte is en op basis van de behoefte de dienstverlening aanpassen. De resultaten hiervan zullen we t.z.t. met de gemeenteraad delen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,  
namens de stuurgroep West Betuwe

De voorzitter,

Drs. J.M. Staatsen

