



Van : college van burgemeester en wethouders

Datum : 2 juli 2013

Portefeuillehouder(s) : Schreurs

Portefeuille(s) : Vastgoed

Contactpersoon : M. Fransen

Tel.nr. : 8833

E-mailadres : fransen.m@woerden.nl

Onderwerp:

Huisvesting gemeentelijke organisatie

Kennisnemen van:

Wij willen uw raad middels deze brief in kennis stellen van een document wat in het najaar de basis vormt voor een debat over dit onderwerp. Tevens wordt u op de hoogte gesteld van het verdere proces.

Inleiding:

De laatste jaren is duidelijk geworden dat de huidige huisvesting van de organisatie niet meer voldoet. Het onderhoud staat op een laag pitje en kan gekwalificeerd worden als pappen en nathouden. Als gekeken wordt naar de onderhoudsstaat kan geconstateerd worden dat binnen afzienbare tijd het gebouw zelfs niet meer gebruikt mag worden als kantoor. Kortom: de noodzaak is aanwezig om op korte termijn duidelijkheid te krijgen over de huisvesting. Een visie en richting zijn tevens noodzakelijk om geen ad-hoc besluitvorming te krijgen. Dit kan een goede rationele keuze in de weg staan. De bedoeling is stap voor stap richting te krijgen, het proces als het waren af te pellen. In deze notitie wil het college de raad vragen om richtinggevende uitspraken te doen, met name over de vraag: welke functie een gemeentehuis moet hebben in de Woerdense samenleving. Parallel heeft het college zich gebogen over het dienstverleningsconcept. Hiervan wordt u in kennis gesteld.

In 2011 bent u als Raad middels een informatieavond geïnformeerd over een aantal mogelijke scenario's met betrekking tot de huisvesting van de ambtelijke organisatie. U heeft toen een aantal vragen meegegeven aan het college. Dit heeft geresulteerd in een volgende informatieavond in het najaar van 2012. De door u gestelde vragen kwamen aan de orde en tevens zijn mogelijke visies met u gewisseld. Na afloop van deze bijeenkomst heeft het college voorgesteld om een excursie te organiseren om meer 'gevoel' te krijgen bij het proces en mogelijke richtingen/scenario's.

Op 12 april jl. heeft deze excursie plaatsgevonden. Deze werd voorafgegaan door een aantal inleidingen met aandacht voor zeer uiteenlopende varianten. Dit resulteerde in een levendige discussie aan de hand van stellingen.

De conclusie die ook het college trok naar aanleiding van deze dag was, om zaken 'af te pellen' en zo tot gefaseerde besluitvorming te komen.

In bijgevoegd document komt een drietal aspecten aan de orde:

1. wat moet een gemeentehuis betekenen voor de Woerdense samenleving
2. dienstverleningsconcept
3. beschouwing op locaties

Het betreft met name visievorming. Een goede basis om verdere stappen te zetten. Als het gaat om het dienstverleningsconcept geeft het college duidelijk richting. Als het gaat om vraag 1 wil het college een duidelijke kaderstellende uitspraak van uw raad. In dit stuk treft u een tweetal beschouwingen aan met een koppeling naar locaties. Het is een lastige, abstracte discussie, maar van belang voor de richting in het proces. Om dit debat op een goede wijze te faciliteren hebben wij de verschillende beschouwingen vervat in een matrix

We kunnen ons voorstellen dat u als Raad minimaal een sterke voorkeur uitspreekt. Vervolgens kunnen wij dit uitwerken in een projectplan met business case.

Kernboodschap:

Kennis nemen van dit document. Na de vakantie komt het college met een raadsvoorstel. Dit vormt de basis voor een raadsdebat met name gericht op de vraag welke functie een gemeentehuis behoort te hebben voor de Woerdense samenleving. Deze richting is bepalend voor de vervolgstappen.

Vervolg:

Zie hierboven

Bijlagen:

1. Notitie 'Huisvesting gemeentelijke organisatie'. (13i.02540)

De secretaris



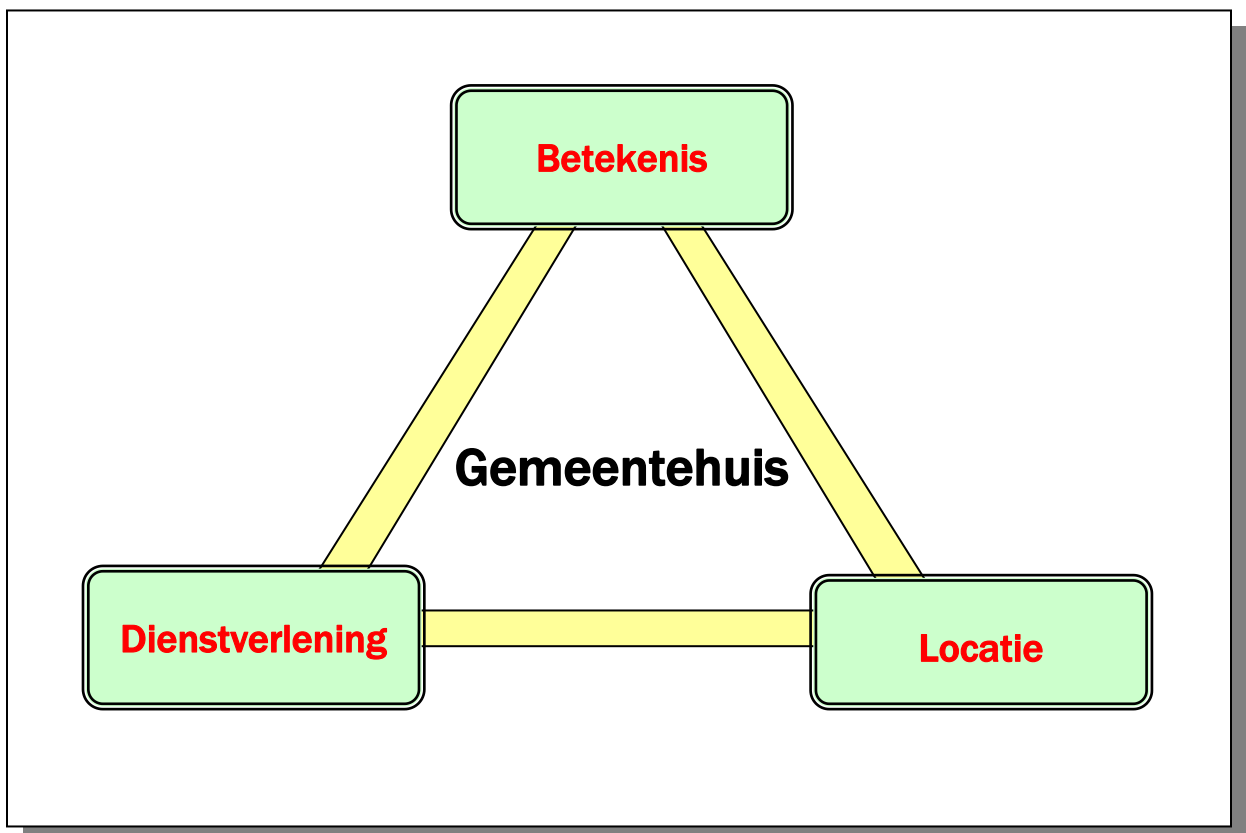
dr. G.W. Goedmakers CMC

De burgemeester



V.J.H. Molenboer

Huisvesting gemeentelijke organisatie



Inleiding

De laatste jaren is duidelijk geworden dat de huidige huisvesting van de organisatie niet meer voldoet. Het onderhoud staat op een laag pitje en kan gekwalificeerd worden als pappen en nathouden. Als gekeken wordt naar de onderhoudsstaat kan geconstateerd worden dat binnen afzienbare tijd het gebouw zelfs niet meer gebruikt mag worden als kantoor. Kortom: de noodzaak is aanwezig om op korte termijn duidelijkheid te krijgen over de huisvesting. Een visie en richting zijn tevens noodzakelijk om geen ad-hoc besluitvorming te krijgen. Dit kan een goede rationele keuze in de weg staan. De bedoeling is stap voor stap richting te krijgen, het proces als het ware af te pellen. In deze notitie wil het college de raad vragen om richtinggevende uitspraken te doen, met name over de vraag: welke functie een gemeentehuis moet hebben in de Woerdense samenleving. Parallel heeft het college zich gebogen over het dienstverleningsconcept. Hiervan wordt u in kennis gesteld.

In 2011 bent u als Raad middels een informatieavond geïnformeerd over een aantal mogelijke scenario's met betrekking tot de huisvesting van de ambtelijke organisatie. U heeft toen een aantal vragen meegegeven aan het college. Dit heeft geresulteerd in een volgende informatieavond in het najaar van 2012. De door u gestelde vragen kwamen aan de orde en tevens zijn mogelijke visies met u gewisseld. Na afloop van deze bijeenkomst heeft het college voorgesteld om een excursie te organiseren om meer 'gevoel' te krijgen bij het proces en mogelijke richtingen/scenario's.

Op 14 april jl. heeft deze excursie plaatsgevonden. Deze werd voorafgegaan door een aantal inleidingen met aandacht voor zeer uiteenlopende varianten. Dit resulteerde in een levendige discussie aan de hand van stellingen.

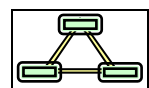
De conclusie die ook het college trok naar aanleiding van deze dag was om zaken 'af te pellen' en zo tot gefaseerde besluitvorming te komen.

In dit document komt een drietal aspecten aan de orde:

1. wat moet een gemeentehuis betekenen voor de Woerdense samenleving
2. dienstverleningsconcept
3. beschouwing op locaties

Het betreft met name visievorming. Een goede basis om verdere stappen te zetten. Als het gaat om het dienstverleningsconcept geeft het college duidelijk richting. Als het gaat om vraag 1 wil het college een duidelijke kaderstellende uitspraak van uw Raad. In dit stuk treft u een tweetal beschouwingen aan met een koppeling naar locaties. Het is een lastige, abstracte discussie, maar van belang voor de richting in het proces. Om dit debat op een goede wijze te faciliteren hebben wij de verschillende beschouwingen vervat in een matrix. Deze dient te leiden tot richtinggevende en kaderstellende uitspraken van uw Raad.

We kunnen ons voorstellen dat u als Raad minimaal een sterke voorkeur uitspreekt. Vervolgens kunnen wij dit uitwerken in een projectplan met business case.



Wat moet een gemeentehuis betekenen voor de Woerdense samenleving?

Hieronder vindt u een korte beschouwing op dit onderwerp. Een lastig onderwerp, maar wel noodzakelijk aan het begin van het proces. Een politiek vraagstuk. Het college wil graag van uw Raad kaderstellende uitspraken. Dit vraagstuk kunt u overigens niet los zien van de twee andere onderwerpen; het dienstverleningsconcept en de vraag over de gewenste locatie.

Met behulp van de beschouwing kunt u kaderstellend richting geven in het proces. U kunt ondemeer denken aan de volgende uitspraken (voorbeelden):

- Een gemeentehuis dient een centrale plek in Woerden te krijgen
- In ieder geval het onderdeel bestuur en staf dient een centrale plek te krijgen. Het splitsen van front- en backoffice vindt de raad mede om die reden acceptabel.
- Een gemeentehuis zou, afhankelijk van de locatieontwikkelingen, een aanjagers rol moeten spelen in deze gebiedsontwikkeling.
- Een gemeentehuis is een bedrijfsgebouw, nodig voor de uitvoering van onze taken.
- Een gemeentehuis moet qua verschijningsvorm de prominente functie van de gemeente onderstrepen
- Een gemeentehuis is de plek voor overleg en ontmoeting.

Deze uitspraken zijn vertaald naar een drietal scenario's en in een matrix gekoppeld aan het dienstverleningsmodel en meer concrete locaties.

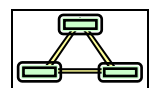
Identiteit

Waar aan ontleent een burger identiteit als het gaat om waar hij of zij woont? Is dat de gemeente of vindt een burger dat eigenlijk niet belangrijk? Is een inwoner van de gemeente Woerden alleen Woerdenaar als hij in de kern Woerden woont of ook als hij in Harmelen of Zegveld woont?

Interesseert het een inwoner echt in welke gemeente hij woont zolang de OZB maar niet verhoogd wordt en het vuil wordt opgehaald? Voor zover bekend is hier nooit systematisch onderzoek naar gedaan, maar ligt het voor de hand te veronderstellen dat een gemeente over het geheel genomen niet meer is dan een toevallige bestuurlijke constructie. Een constructie die in veel gevallen nog behoorlijk tijdelijk is ook en misschien nog maar een generatie of minder in de huidige constellatie bestaat. Immers, in 1980 waren er nog 811 gemeenten en in 2012 nog maar 415. Gemeenten besteden veel aandacht aan hun identiteit en dat is ook prima, maar voor wie doen ze dat nu eigenlijk?

Maar hoe die gemeente heet, waar deze zetelt en hoe groot zij is, dat zijn vragen van een geheel andere orde. Gemeentehuizen zijn er in alle soorten en maten en ze zijn (vrijwel) van alle tijden. Wie de enorme veelzijdigheid van de stadhuisen, raadhuisen en gemeentekantoren door de tijd heen beziet, kan niet anders dan concluderen dat gemeentehuizen geen gebouwen maar verhalen zijn. Het zijn in stenen gestolde opvattingen over wat de gemeente wilde zijn en vooral hoe men wilde dat anderen - burgers, bestuurders, ambtenaren en 'mensen van buiten' - over deze gemeente zouden denken en praten. Gemeentehuizen stonden misschien vaak ter discussie, maar dan ging het nooit om de vraag of er überhaupt wel een gemeentehuis moest zijn. Discussies gingen over kosten over stijl, over omvang, functies en locatie.

Steden en gemeenten die het voor de wind gingen, wilden dat ook aan eenieder laten zien. Het Paleis op de Dam, dat als stadhuis voor Amsterdam is gebouwd, is daar een treffend voorbeeld van. Het Palazzo Publico in Siena en de schitterende stadhuisen van bijvoorbeeld Wenen en Kopenhagen, maar ook die van Veere en Gouda zijn daar indrukwekkende voorbeelden van. De voorbeelden laten zien dat een gemeentebestuur zich in vroeger tijden blijkbaar niet schaamde om veel geld te besteden aan een "huis der gemeente". Ook nu nog willen veel gemeenten



in weerwil van het *volksempfinden* stadhuizen neerzetten die smoel geven aan waar de gemeente voor wil staan. Denk aan Utrechtse Heuvelrug, St. Michielsgestel, Alphen aan den Rijn en Zierikzee. Een gemeentehuis is een plaats waar in doorsnee de gemeenteraad vergadert en dus raadhuis ineen. Een plaats waar informatieavonden worden georganiseerd, waar huwelijken worden gesloten, waar nieuwe Nederlanders worden ontvangen, aanstaande Koninklijk gedecoreerden en nieuwe maar ook protesterende en boze inwoners komen. Het is ook een plaats waar op zijn minst de front-office van de gemeente is gehuisvest en vaak het grootste deel van de medewerkers.



Stadkantoor: Alphen aan de Rijn.

Lastig grijpbaar is de vraag wat een gemeentehuis voor een (gemeentelijke) samenleving betekent? Misschien is een betere vraag welke waarde en betekenis de gemeenschap toekent aan haar gemeentehuis?

Een gemeentehuis is van oudsher de plek waar het gezag zetelt, waar het democratische proces zichtbaar plaatsvindt en de gemeente belangrijke besluiten neemt. De plek waar je als nieuwe inwoner van een gemeente welkom wordt geheten en waar je als burger terecht kan voor al je vragen. Het gemeentehuis is in doorsnee een representatief, toegankelijk en duidelijk herkenbaar gebouw, een gebouw waar veel burgers in hun hart trots op kunnen zijn en dat van oudsher symbool staat voor DE gemeente. De vraag of een gemeente zo'n huis nodig heeft laat zich goed verkennen uit het ongerijmde.

Wat betekent het als dat gemeentehuis zou verdwijnen? Verdwijnt er dan ook een belangrijk symbool? Verdwijnt er dan tevens een stukje identiteit van een gemeente? In *Gemeentehuizen in Gelderland* lezen we: "Of het huis van de gemeente nu raadhuis, stadhuis, stadskantoor, gemeentekantoor of zelfs bestuurscentrum wordt genoemd doet geen afbreuk aan de herkenbaarheid, omdat alle gemeentehuizen in architectonische vormgeving iets herkenbaars lijken te hebben. Zij voegen vaak wat extra's toe aan het stads- en dorpsbeeld." Vincent van Rossem, vermaard architectuurhistoricus, stelt bijvoorbeeld: "Gemeentebesturen bouwen volkomen dolle gemeentehuizen -zo heet dat in democratische *new speak*-. Ga eens kijken in Alphen aan den Rijn en Nieuwegein... Met de kwaliteit van het openbaar bestuur. heeft dat allemaal niets te maken".

De stadhuizen uit het midden van de vorige eeuw, zoals die in Velsen (IJmuiden) en Hilversum, zijn fraaie voorbeelden en staan symbool voor de bouwstijl uit die tijd. Het stadhuis van Velsen is een aansprekend gemeentelijk monument van de architect Dudok. In het gebouw zijn naast het bestuur, de directie en de gemeenteraad ook de ambtenaren gehuisvest. Het stadhuis is centraal in IJmuiden gelegen, aan het Plein 1945. Opvallend aan het stadhuis is de prominent aanwezige raadzaal. Deze steekt over het plein heen naar voren. De laatste decennia is een dergelijke positionering een beetje gemeengoed geworden, maar Dudok was een van de eersten die hiermee het democratische proces min of meer centraal stelde in zijn creatie. Een ander zeker in vroeger tijden belangrijk en met een stadhuis verklonken element, is de toren met het carillon.

Ondertussen zijn de kerncompetenties van gemeentehuizen verschoven, hoewel "uitgebreid" eigenlijk een betere betiteling is. Ook nu nog mag een gemeentehuis van veel gemeenteraden nog gezag uitstralen, identiteit en herkenbaarheid, maar "rijkdom" is tegenwoordig geen aanbeveling meer. Het mag nog functionaliteit uitstralen, het mag een toonbeeld zijn van gastvrijheid, transparantie, representativiteit en duurzaamheid. In strakke financiële keurslijven gegoten kwaliteit mag zichtbaar zijn. De nieuwe stadhuizen van Zaanstad, Gouda en Utrechtse Heuvelrug zijn hier fraaie voorbeelden van.

Een centrale ligging van het gemeentehuis en de meerwaarde die het gemeentehuis kan bieden voor de omgeving zijn veelvuldig terugkerende thema's bij de visievorming op nieuwbouw. Bij meerwaarde aan de omgeving gaat het niet alleen om een fraai uiterlijk, om identiteit, maar ook de aansluiting bij een winkelhart geeft winst aan meerdere kanten. Het stadhuis als winkel waar je even binnenwipt om je hond aan te geven, je kinderen hun eigen ID-kaart te laten aanvragen of om te informeren naar de status van je bouwaanvraag. Als het gaat om Duurzaam Bouwen vervullen gemeentehuizen in toenemende mate een voorbeeldfunctie. Venlo koppelde bijvoorbeeld aan zijn nieuwbouw van het gemeentekantoor een vooruitstrevende *cradle to cradle*-doelstelling.



Stadkantoor Zaandam: aanjager gebiedsontwikkeling

Door verschillende gemeenten wordt het stadhuis gezien als plek voor overleg en ontmoeting. In dat kader is 'De Brink' geïntroduceerd. Het is afgeleid van de betekenis die "de brink" vroeger in veel plattelands gemeenschappen had als dorpsplein waar burgers in vroegere tijden het laatste nieuws uitwisselden, waar ze bijeenkomsten hielden en besluiten namen. Ook de moderne Brink is bedoeld als de centrale werk- en ontmoetingsruimte voor alle gebruikers van het gemeentehuis. Van wethouder tot directie, medewerkers, raadsleden, ondernemers en burgers. Zij kunnen in "De Brink" met elkaar overleggen, koffie en een broodje pakken en door middel van de aanwezige ICT-voorzieningen inloggen op hun eigen computernetwerk, e-mail beantwoorden en andere werkzaamheden verrichten. Ook 's avonds is "De Brink" geopend en voor iedereen toegankelijk. Zo versterkt het de maatschappelijke sociale functie van het gemeentehuis. Door bijvoorbeeld de gemeenten Hattum en Oldebroek wordt dit concept toegepast (in het kader van de samenwerking)

Evenzeer interessant in dit bestek is het Huis voor Cultuur en Bestuur in Nijverdal. Het is het bruisende hart van de gemeente Hellendoorn. Het heeft een centrale ligging en combineert de functies van gemeentehuis, bibliotheek, theater en grand café. Ook diverse ketenpartners (voor zorg en werk) zijn in het gemeentehuis gehuisvest. Hoogezand-Sappemeer lijkt deze opzet te gaan overnemen.



Gemeentehuis Nijverdal: bruisend hart

Tijdens de excursie met uw Raad is een presentatie gehouden over de gemeente Molenwaard. Deze gemeente heeft besloten en geeft inmiddels uitvoering aan 'de gemeente zonder huis'. De gemeente voelde zich lang het middelpunt van de samenleving, het gemeentehuis markeerde het centrum van menig dorp en stad. Inwoners kwamen naar het gemeentehuis toe als ze iets gedaan wilden hebben. Daar werd ook nauwelijks over nagedacht. Het was normaal dat je de gang nam naar het gemeentehuis, en normaal is datgene wat voldoet aan de norm. Als "de gemeente" bij je aanbelde was het bijzonder, het viel op. Voor Molenwaard is een gemeente niet meer dan een tijdelijk bestuurlijk construct. Dat construct hoeft geen eigen identiteit te hebben. Een gemeentehuis heeft in de filosofie van Molenwaard als zodanig zelfs geen functie. De gemeente verzorgt wel functies maar, aldus gemeentesecretaris Van Ginkel: wij zoeken onze identiteit niet in stenen, maar in het werkelijk aangaan van een relatie met onze burgers, bedrijven en instellingen." Dat is veel goedkoper en een deel van de besparing wordt gebruikt in digitaliseren en het meer fysiek naar de inwoners toegaan. Natuurlijk moeten bestuurders en medewerkers goed benaderbaar zijn. Een goede dienstverlening heeft hoge prioriteit en vanwege het gemak van 24/7 moet dat zoveel mogelijk digitale dienstverlening zijn. Als de inwoners vragen waar het nieuwe gemeentehuis komt is het antwoord: "gewoon bij u thuis in het toetsenbord". De nieuwe filosofie geldt niet alleen voor de ambtelijke medewerkers en de collegeleden. Ook de gemeenteraad heeft geen vaste vergaderlocatie meer. Raad en fracties vergaderen in de kernen in dorpshuizen, bibliotheek, clubhuis of in een verzorgingshuis. Een representatieve ruimte nodig? Geen probleem, de gemeente telt ruim voldoende schitterende oude panden die prima als trouw-, vergader-, of ceremonielocatie kunnen dienen.

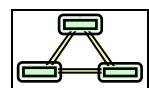
Ontwikkelingen

Hoe zullen wij over vijf, tien, of twintig jaar werken? Het is zeker dat technologie ons veel gaat brengen en dat dit tot wezenlijke veranderingen zal leiden. Het zal grote invloed hebben op onze manier van communiceren, werken en ontmoeten. Met onze mobiele apparaten zijn we nu al altijd en overal bereikbaar. Werk zal in toenemende mate tijd- en plaatsafhankelijk worden. We kunnen thuis werken en voor de liefhebbers, in grote delen van de wereld al vanaf ons vakantieadres. Er zijn diverse marktpartijen, zoals Regus en Swunghouse, die werk- en vergaderplekken verhuren op diverse kantoren verspreid door Nederland. Veel gemeenten werken zoals aangegeven met 'Deelstoel' en dus kunnen onze medewerkers al een werkplek zoeken in alle aangesloten gemeenten. Of toch niet, gaat het niet alleen om ratio? Hebben we het hier misschien toch over ontkenning van diepmenselijke behoeften aan contact met collega's, dat eigen (werk)plekje onder de zon? De effecten van het nieuwe werken, van de nieuwe ambtenaar 2.0 of misschien wel 3.0, van de voortschrijdende technologische mogelijkheden maken nieuwe arrangementen mogelijk. Arrangementen die gaan over dienstverlening, die gaan over werkgeverschap en over stenen. Anno 2013 zijn er veel onzekerheden die gemeenten doen sturen als het door Herman de Man beschreven "stoombootje in de mist".

Veel ankers zijn weggeslagen, heilige huisjes van hun fundamenteën gerukt en zekerheden ontworteld. De financiële crisis heeft zo zijn effecten. Er moet bezuinigd worden en in veel gemeentehuizen gaat dit gepaard met pijnlijke besluiten. Dorpshuizen worden gesloten, subsidies aan het verenigingsleven afgebouwd, bibliotheken gekort en medewerkers op straat gezet. Een crisis is niet alleen maar een makelaar in wanhoop, het is ook een katalysator van verandering, een *blessing in disguise*. In tijden van nood word je creatief en bij hoge nood mogelijk nog creatiever.

Een belangrijke ontwikkeling is de samenwerking tussen gemeenten of nog verdergaande vormen. Leidt bestuurlijke schaalvergroting onvermijdelijk ook tot ambtelijke afstandvergroting of kan dat best kleinschaliger worden georganiseerd. Of vergt een ambtelijke fusie sowieso een grootschalige organisatie, maar kunnen de taken desondanks op het niveau van de keukentafel of het dorpscafé worden uitgevoerd.

Kortom; bovengenoemde ontwikkelingen zijn van grote invloed op ondemeer de huisvesting. Dit leidt in ieder geval tot 1 belangrijke randvoorwaarde: flexibiliteit.



Gemeente Woerden - Visie op dienstverlening 2020

1. Inleiding

Burgers maken steeds meer vergelijkingen tussen de dienstverlening van bedrijven en van gemeenten. Ze worden daarin steeds veeleisender en mondiger. De moderne burger heeft behoefte aan een klantgerichte, efficiënte, geïntegreerde en transparante overheid met minder regels en administratieve lasten.

Dienstverlening wordt steeds meer de kern van het bestaansrecht van de gemeente. De gemeente is de front office van de landelijke overheid. Daar moet de levering van producten en diensten plaatsvinden. Gemeenten moeten dat dan ook goed organiseren. Alleen dan blijft de gemeente een sterke speler in het bestuurlijke en maatschappelijke veld.

Niet alleen de burgers en bedrijven stellen steeds andere en hogere eisen aan de dienstverlening van de gemeente Woerden. Ook de (rijks)overheid wordt steeds veeleisender naar gemeenten als het gaat om de kwaliteit van de uitvoering van beleid en dienstverlening in het bijzonder. Zeker als het gaat om ICT die de dienstverlening ondersteunt, leidt dit ook tot wet- en regelgeving.

Een eigen visie is noodzakelijk om keuzes te maken in de veelheid van ontwikkelingen, ambities, initiatieven en eisen van de burger en van de (rijks)overheid. Met een visie kunnen we keuzes maken in wat we wel en niet doen, welke prioriteiten we stellen en welke fasering we aanbrengen.

2. Visie

De visie op onze dienstverlening luidt als volgt:

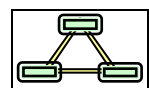
“Wij bieden toegevoegde waarde aan onze burgers en bedrijven. Die toegevoegde waarde is een combinatie van de producten en diensten die we leveren en de service waarmee we dat doen (wat en hoe).

De kenmerken van onze producten en diensten bepalen onze leveringsvoorwaarden. Deze vloeien altijd voort uit wet- en regelgeving en dienen dus per definitie een maatschappelijk doel. De burger kan deze voorwaarden niet veranderen. Wij staan garant voor de kwaliteit van het product of de dienst: deze voldoen aan de richtlijnen die er aan gesteld worden.

Onze service is optimaal. We helpen onze burgers slim, snel, slank en soepel. Slim door alle kanalen geïntegreerd open te stellen, de burger kiest. Snel door het hanteren van korte doorlooptijden. Slank door het inrichten van eenvoudige procedures. Soepel door mee te denken, te adviseren en te begeleiden, in het bijzonder daar waar de burger dat nodig heeft, en door hetgeen we weten van de burger optimaal te gebruiken in onze dienstverlening.

Daar staat tegenover dat de burger een eigen verantwoordelijkheid heeft. Dat geldt voor de inhoud van zijn of haar vraag of aanvraag, dat geldt voor zijn of haar gedrag naar ons. We zijn er niet voor om altijd ‘ja’ te verkopen, maar wel om de weg te wijzen naar wat wel mogelijk is.”

Deze visie past bij een gemeente die dicht op haar burgers functioneert, hen goed kent en hart voor hen heeft, maar die ook weet waar de grenzen liggen voor zichzelf en voor de klant.



3. *Uitwerking van de visie in thema's*

Digitalisering dienstverlening en kanaalsturing 2020

Burgers kunnen vanaf 2017 alle dienstverlening en informatievoorziening digitaal regelen (regeerakkoord 2012), ondersteund door technische mogelijkheden en deregulering (specifiek rond identificatie). Hierdoor realiseren we betere en goedkopere dienstverlening. In 2020 wordt een groot deel van de diensten alleen nog digitaal afgehandeld. Uitgangspunt is 'digitaal, tenzij...'

- De gemeente Woerden streeft er hierbij naar om de dienstverlening in de kanalen te integreren, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van de strekte van ieder kanaal (cross-channeling).
- De gemeente Woerden biedt echter kanaalkeuzevrijheid, zodat voor iedereen het contact met de gemeente op de gewenste wijze kan worden gelegd.

Face-to-face: maatwerk dienstverlening in 2020

Face-to-face dienstverlening zetten we alleen in als dit toegevoegde waarde heeft voor burgers en overheid. Deze maatwerkdienstverlening organiseren we dichtbij burgers (in wijken en aan keukentafel), digitaal ondersteund zodat vragen 'op locatie' worden opgelost. Vraagverheldering en stimulering van zelfredzaamheid en ondernemerschap staan hierbij centraal (in plaats van 'u vraagt, wij draaien'). Om regeldruk te minimaliseren en dienstverlening te verbeteren zijn de professionals in de frontlinie contactpersoon en sturend voor de rest van de organisatie (over afdelingen en organisaties heen).

Overheidsparticipatie in dienstverlening 2020

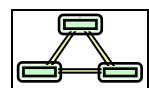
In 2020 zijn initiatieven van burgers bepalend voor de rol en inzet van overheden (van burger naar overheidsparticipatie). Dit organiseren we integraal en begrijpelijk voor burgers. Ook hierin vallen we burgers niet lastig met de achterliggende ambtelijke organisatie. Door burgers daarnaast ook een grote rol te geven in co-creatie van het dienstverleningsproces wordt dienstverlening goedkoper, sluiten we aan bij wensen/mogelijkheden van burgers en vergroten we zelfredzaamheid. Zo kunnen burgers en ondernemers (na toestemming) informatie en diensten via (mobiele) applicaties leveren.

- In 2020 is de integrale organisatie, sturing en monitoring van overheidsparticipatie (op alle domeinen) een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van de gemeente Woerden.
- In 2020 worden alle burgercontacten rond overheidsparticipatie integraal georganiseerd vanuit de frontoffice van organisaties.

Overheidspoort 2020

Via één digitale overheidspoort kunnen burgers hun "standaard" dienstverlening (eenvoudige producten) gemakkelijk regelen en monitoren en hun eigen gegevens beheren. Diensten en informatie worden hiervoor beschikbaar gemaakt via een centraal punt. Burgers worden niet lastig gevallen met de verschillen tussen publieke organisaties: ze hebben te maken met één overheid. De verschillende (publieke) organisaties organiseren zich op de achtergrond (van organisaties naar organiseren).

- De gemeente Woerden streeft ernaar alle digitale dienstverlening van overheden via de gemeentelijke overheidspoort te laten ontsluiten.
- Om een einde te maken aan de overdaad aan digitale loketten en postbussen streeft de gemeente Woerden ernaar ook semi-overheden (zorg, woningcorporaties etc.) en commerciële dienstverleners (telefoon, internet, energie etc.) te laten aansluiten bij deze digitale poort.



- Mocht dit onverhoopt niet mogelijk blijken, dan zorgt de gemeente Woerden ten minste voor een goede afstemming van content / informatie van verschillende overheden in het contactcenter (KCC). Frontofficemedewerkers kunnen makkelijk informatie / contactgegevens vinden van partnerorganisaties om de burgers maximaal van de juiste informatie te voorzien.

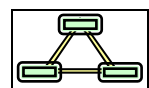
Standaardisatie en deregulering in dienstverlening, achterliggende processen en systemen 2020
Door landelijke standaardisatie van (gemeentelijke) diensten (wat we leveren) kunnen we ook processen (hoe we leveren) en systemen (waarmee we leveren) standaardiseren. Hiermee wordt dienstverlening eenvoudiger en goedkoper, kunnen we koppelingen met andere partijen makkelijker realiseren en gaat innovatie sneller en goedkoper. Maatwerk is tot een minimum teruggebracht.

- 95% van de diensten en achterliggende processen en systemen van de gemeente Woerden is gestandaardiseerd, gekoppeld aan deregulering.
- Door standaardisering realiseert de gemeente Woerden betere en goedkopere dienstverlening voor burgers.
- Landelijke initiatieven hiertoe worden door de gemeente Woerden ondersteund, ook als de gemeente hiervoor een beetje autonomie moet inleveren.

Ketensamenwerking en informatiedeling in dienstverlening 2020

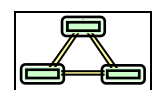
Door intensieve samenwerken en informatiedeling tussen organisaties (overheden, ketenpartners en bedrijven) realiseren we administratieve lastenverlichting, besparingen en betere prestaties. Zowel in eenvoudige dienstverlening als complexe maatwerkdienstverlening. Opgaven staan centraal, niet de organisaties. Burgers en bedrijven begrijpen in 2020 wat de overheid over hen weet en wat met die kennis gebeurt, wet- en regelgeving kan daarmee drastisch vereenvoudigen. Hierdoor verdwijnen overbodige processtappen en handelingen, van overheid en burgers.

- Ketensamenwerking maakt delen van de huidige dienstverlening van individuele organisaties overbodig.
- 20% van de huidige diensten/dienstverlening van de gemeente Woerden is overbodig door betere ketensamenwerking, informatiedeling en deregulering.
- Om dienstverlening effectief en efficiënt te realiseren is een vergaande verandering van privacywetgeving onvermijdelijk.



Samenvattende matrix/afwegingskader

Functie gemeentehuis	Dienstverlenings-concept	Locatie	Toelichting
	<p>In 2020 is het uitgangspunt alles digitaal, tenzij. Maatwerk wordt steeds meer op locatie 'aan de keukentafel' geleverd. 1 digitale poort voor alle overheidsinformatie.</p>		<p>Algemeen: het dienstverleningsconcept is niet van bepalende invloed op de functie van een gemeentehuis. Wel is de verwachting dat er (fors) minder m2 nodig zijn in het (nieuwe) gebouw.</p>
<p>Zakelijk 'de gemeente ziet zichzelf als een bedrijf met uitsluitend een fysieke werkomgeving voor de uitvoering'.</p>	<p>Er is een gebouw nodig voor een (sterk) afgeslankte front-office (balies) en de backoffice. In principe kan het gebouw overal een plek krijgen. Hier kan tevens gedacht worden aan het huren in bestaande panden. Ook de huidige locatie in een goede optie.</p>	<p>a. Totale herbouw op huidige locatie, incl pand Meurs (na huurbeëindiging) b. Herbouw op loc. stadhuis en sloop Meurs (na evt. tijdelijke gebruik en huurbeëindiging). c. Renovatie huidige stadhuis. d. Huur bestaand pand en sloop huidige opstallen in één gebouw.</p> <p>Huur bestaande panden en scheiding front- en backoffice; sloop Blekerijlaan.</p>	<p>a. Geheel in eigendom (tijdelijke huisvesting nodig, bv in pand Meurs) b. Idem c. Idem d. Markt biedt wellicht te weinig m2 voor unilocatie.</p> <p>Voldoende m2's te huur op Middelland e.o. bij duo-locatie</p>
<p>Bruisend hart 'de gemeente ziet zichzelf als het centrum van de samenleving (herkenbaar, centraal gelegen, zichtbare democratie)' waar ontmoeten centraal staat.</p>	<p>Gemeente hecht veel waarde aan prominente verschijningsvorm centraal in Woerden.</p> <p>Er kan hierbij gekozen worden voor een scheiding van front- en backoffice.</p>	<p>a. Huur (markant) bestaand pand binnen of net buiten de Singels voor unilocatie. b. Idem meerdere panden met scheiding front- en backoffice. Raad- en trouwzalen extern, b.v. in dorpshuizen, horeca c. Nieuwbouw binnen of net buiten de Singels op unilocatie</p>	<p>a. Markt biedt vrijwel zeker onvoldoende ruimte voor unilocatie b. Diverse kleinere locaties te huur. c. Slechts paar locaties in beginsel geschikt: Campina, Campinaast, Defensie-eiland, Wagenstraat (zie ook hieronder)</p>



<p>Aanjager de gemeente ziet zichzelf als een belangrijke katalysator voor gebiedsontwikkeling met een meerwaarde voor de gemeente.</p>	<p>Hier geldt dat het gebouw (zoveel mogelijk) centraal in Woerden staat. Herkenbaar, toegankelijk, gastvrij en zoekend naar combinaties met andere organisaties/functies. Bij voorkeur een meerwaarde creëren voor de omgeving (aanjager gebiedsontwikkeling)</p>	<p>a. Nieuwbouw in Snellerpoort</p> <p>b. Nieuwbouw (met huur) in combinatie met FNV in Snellerpoort; gezamenlijk gebruik zalen, ondersteuning, etc. (op 22-5 besproken met FNV)</p> <p>c. Nieuwbouw op restantkavel Hoge Rijndijk</p> <p>d. Bij ontwikkeling Stationsplein-zuid</p> <p>e. In combinatie met ontwikkelingen Wagenstraat (Ahold, Bonav.Kerk)</p> <p>(bij alle varianten sloop huidige locatie overwegen)</p>	<p>a. Geheel in eigendom ten oosten van FNV en tot aan Het Bakken</p> <p>b. Gedeeltelijk in eig. van FNV + Rabo Vastgoed.</p> <p>c. Eigendom van Bunnik BV; ligt naast wooncomplexen, excentrisch t.o.v. binnenstad</p> <p>d. Geheel in eigendom; extra aandacht voor parkeren en ontsluiting</p> <p>e. Openbaar gebied in eigendom gemeente; alle bebouwing bij derden</p>
--	--	---	---

