

'Naderende bezuinigingen een last en een zegen'

KETENSAMENWERKING IS DE NORM

Stijns: 'We zien in Kerkrade mogelijkheden om te bezuinigen door het verbeteren van de digitale dienstverlening. Omdat het college veel waarde hecht aan de eigen verantwoordelijkheid van de burgers, is het KCC een goed instrument: burgers worden op die manier gefaciliteerd hun eigen zaken te regelen via bijvoorbeeld het digitaal loket.

Dit is voor ons een belangrijke drijfveer achter de inrichting van het KCC. Om te beginnen is nu vooral op telefonie ingestoken. Later worden andere kanalen gelijkgetrokken. Bij het KCC gaat men verder dan het controleren van de gegevens op volledigheid. We streven naar 'klaar terwijl u wacht'. Mocht dit niet lukken, dan worden de specialisten in de backoffice ingeschakeld.

Het realisatieplan ondersteunt de invoering van het KCC en zorgt voor de verbanden tussen bijvoorbeeld de NUP-bouwstenen en de invoering van het KCC. Deze verbanden zijn nodig omdat Kerkrade een nogal gefragmenteerde organisatie is.'

Werken in ketens volgens Kerkrade

In Parkstad-verband worden momenteel de dienstverleningsconcepten geharmoniseerd die zijn gericht op samenwerking in processen. Stijns: 'Hierin hebben we een naam hoog te houden.' Het Kerkradse Wmo-beleid en de uitvoering daarvan heeft in 2009 landelijk de aandacht getrokken en is een goed voorbeeld van hoe Kerkrade het werken in ketens heeft vormgegeven. Kerkrade werkt met sociale wijkteams. Deze teams opereren in elke wijk: ze signaleren problemen, bekijken ze en lossen ze samen op. Het team bestaat uit onder andere de ouderenadviseur, de consulent Wmo, de buurt- en opbouwwerker, de vrijwilligerscoördinator en een medewerker van Meander-Groep Zuid-Limburg, en wordt gecoördineerd door de betrokken wijkmanager van de gemeente. Daarnaast hebben de sociale wijkteams nauwe contacten met de zorgaanbieders, woningstichtingen en de wijkagent.

GEMEENTE KERKRADE

Raph Stijns

Directeur Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Raph Stijns:

'Het is de bedoeling dat het 'dienstverleningsgevoel' zich als een olievlek door de organisatie verspreidt.'

Onzekere tijden KCC

Op dit moment zijn er ook onzekerheden. Na de verkiezingen is een nieuw college aangetreden en het is nog te vroeg om te voorspellen welke ondersteuning dit college zal bieden aan de plannen rond het KCC. Zeker is dat de gevolgen van de bezuinigingen zich in de hele organisatie zullen laten voelen. Op dit moment staan door de bezuinigingen de budgetten onder druk, wat leidt tot praktische problemen bij de uitvoering, zoals het uitstellen van adequate huisvesting.

Stijns: 'Voor medewerkers van het KCC is het werk echt anders geworden. De eerste signalen zijn positief; dat stimuleert mensen in hun werk. Tegelijkertijd kunnen de faciliteiten nog wel wat beter: een kwestie van ervaring opdoen, maar ook van beter gebruik maken van wat er is.'