

Memorandum

Directie Inwoners

Publiekszaken

Aan
Piet Eggermont

Datum
30 maart 2010

Opgesteld door, telefoonnummer
Galantha Bosman, 3501
Michaël Geerlings, 3527

Onderwerp
Afschaffen Open Huis

Inleiding

In het najaar van 2009 is de raad een voorstel aangeboden waarin de overgang van het Open Huis (DSB) naar het Klantencontactcentrum (DIW) is geregeld. In verband met de reorganisatie van de communicatiefunctie is in 2008 onderzoek verricht naar de taken en de organisatorische positie van het Open Huis. Het Open Huis bevond zich op het snijpunt van dienstverlening en communicatie en had in toenemende mate raakvlakken met het project "Nijmegen heeft antwoord" dat gericht is op de gemeentebrede verbetering van de dienstverlening.

Om die reden werd voorgesteld het Open Huis, vooralsnog als entiteit, onder te brengen bij het Klantencontactcentrum (hierna: KCC). De budgetten voor het Open Huis zijn overgeheveld naar het programma Dienstverlening en Burgerzaken. Het betreft hier het budget voor de formatie.

Vanaf 1 september 2009 is dan ook 4,73 fte van het Servicebedrijf naar de afdeling Publiekszaken overgedragen. De bezetting bedraagt 4.78 fte. in praktijk. Totaal op jaarbasis bedragen de loonkosten € 248.000,-.

Publieksvoorlichting

In de Stadswinkel is de balie van Open Huis gepositioneerd op de eerste etage. Ongeveer 15.000 bezoekers per jaar bezoeken de balie van het Open Huis met vragen op diverse beleidsterreinen. Ook telefonisch (8.000 vragen per jaar) en via E-mail (3.300 op jaarbasis) worden deze vragen gesteld.

Er is een onderscheid in de publiekscommunicatie:

Publiekscommunicatie wettelijke/gemeentelijke taken

Een groot aantal onderdelen in de publieksvoorlichting vloeit voort uit de wettelijke taken (Wet Openbaarheid Bestuur), zoals inzage in bestemmings- en bouwplannen, de informatieverstrekking over de te volgen procedures, raadsbesluiten inzien of opvragen, maar ook de gemeentelijke taak m.b.t. gevonden voorwerpen (van politie naar gemeente overgeheveld).

Evenementencommunicatie

Bij Open Huis worden ook vragen gesteld voor, tijdens of na grote evenementen of typisch Nijmeegse festiviteiten (Vierdaagse wandelmarsen en feesten, Monumentendag, Herdenkingen

Vervolgvel

1

etc.). De beantwoording van deze vragen moet geborgd blijven. De gemeente treedt immers op als gastheer van belangrijke partijen binnen en buiten de stad.

Algemene communicatie

Dat geldt ook voor alle algemene publiekscommunicatie. Open Huis helpt onze inwoners ook op weg in de stad. Het niet meer bedienen van een niet-digitale klantengroep zorgt ervoor dat niet iedere inwoner zich goed op de hoogte kan stellen van de regelingen etc. bij de gemeente en in de stad. Het fysieke kanaal blijft voor deze doelgroep belangrijk.

Tijdelijke communicatie (voortvloeiend uit een project)

Open Huis ondersteunt in de communicatie voortvloeiend uit de diverse grote projecten (Knooppunt A325 of in het verleden de Waalsprong). Dit zijn werkzaamheden die zich richten op de publieksdienstverlening zoals rondleidingen en de tweewegs communicatie.

Publieksvoorlichting (digitaal)

Binnen het Open Huis wordt de inhoud van de Digitale Balie (op www.nijmegen.nl) en de kennisbank geactualiseerd. Het betreft hier o.a. alle producten van de Stadswinkel, het kennissysteem van het KCC, de Stadswinkelpagina en andere redactionele werkzaamheden (openingstijden, advertenties etc.).

Consequenties en risico's afschaffing

Bij afschaffing wordt er geen bezuiniging gerealiseerd omdat deze taken elders in de organisatie belegd moeten worden en dus een uitzetting vraagt. Bovendien zijn er frictiekosten, omdat er kennisoverdracht plaats moet vinden en het herplaatsen van medewerkers tijd en geld kost.

Het afschaffen van Open Huis betekent dat de Publieksvoorlichting voortvloeiend uit de wettelijke taken niet meer is georganiseerd. Dit brengt risico's met zich mee voor o.a. procedures in het kader van bestemmingsplannen. Met het uitvoeren van deze wettelijke taken is een bedrag op jaar basis gemoeid van € 200.000.

Daarnaast betekent het afschaffen van het Open Huis dat de gemeente Nijmegen geen eenduidig en centraal aanspreekpunt meer voor burgers heeft bij grootschalige evenementen in onze stad. Ook vervalt de belangrijke publieke dienstverleningstaak in de herkenbare projecten zoals de ontwikkeling van de Stadsbrug, de Waalsprong, Koers West en het Knooppunt A325.

Conclusie

Door het afschaffen van het Open Huis wordt in beginsel geen bezuiniging gerealiseerd, gelet op de noodzakelijke wettelijke taken en herkenbare dienstverlening rondom evenementen en projecten. Deze werkzaamheden moeten dan elders binnen de organisatie worden belegd.