

datum 5 april 2023  
uw  
brief/kenmerk  
zaaknummer 250432

behandeld Marloes Gesman  
door  
betreft Informatie over dienstverlening aan onze inwoners  
bijlage(n)

Beste raadsleden,

Middels deze brief willen wij u informeren over een aantal zaken die zijn uitgevoerd ter verbetering en ondersteuning van de dienstverlening aan onze inwoners.

#### Inleiding

Het vertrekpunt voor deze acties is het in december 2020 door uw raad vastgestelde strategisch kader communicatie, participatie en dienstverlening en het in juni 2021 door het college vastgestelde dienstverleningsconcept 2022-2024. Dienstverlening gericht op menselijke maat vormt de basis van deze documenten en is daarmee ook het uitgangspunt van onze acties en de uitvoering daarvan. Dienstverlening die aansluit op de behoefte van de inwoner. Graag informeren wij u over de acties die in dat kader zijn uitgevoerd.

#### Loket-1

Loket-1 is in het leven geroepen om onze inwoners te helpen en met hen mee te denken. Als zij niet weten waar ze met een vraag naar toe kunnen maar ook als er alleen behoefte is aan een luisterend oor.

In de bijlage vindt u een verslag van het eerste jaar dat we Loket-1 aan onze dienstverlening hebben toegevoegd. We kunnen concluderen dat de Loket-1 werkwijze bijdraagt aan dienstverlening met de menselijke maat. We hebben diverse inwoners kunnen helpen en/of begeleiden. De hulpvragen geven tevens een goed beeld van waar inwoners tegen aanlopen en daarmee hoe wij mogelijk onze dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. Elke hulpvraag die wij op deze manier benaderen zorgt er ook weer voor dat wij leren van de ervaring en de verbetering kunnen toepassen op volgende hulpvragen.

De wettelijke publicaties vindt u op [overheid.nl](https://overheid.nl). Abonneer u via [www.overheid.nl/berichten-over-uw-buurt](https://www.overheid.nl/berichten-over-uw-buurt).

Gemeente Nieuwkoop	Telefoon:	14 0172 (geen netnummer nodig)
Bezoekadres:	Postadres:	
Klant Contact Centrum, Teylersplein 1	Postbus 1	<a href="mailto:info@nieuwkoop.nl">info@nieuwkoop.nl</a>
2441 LE Nieuwveen	2460 AA Ter Aar	<a href="https://www.nieuwkoop.nl">www.nieuwkoop.nl</a>

Volg de gemeente op Facebook: <https://facebook.com/GemeenteNieuwkoop> of twitter: <https://twitter.com/gemnieuwkoop>

#### DenkMee.Nieuwkoop.nl

De eerste 1,5 jaar gebruik van het online participatieplatform DenkMee in de gemeente Nieuwkoop zit erop. We zijn er trots op dat ruim 3700 inwoners de weg naar het platform weten te vinden. Dit online participatieplatform vormt een waardevolle aanvulling op fysieke participatiebijeenkomsten. En spreekt ook een ander publiek aan waardoor we meer inwoners bereiken. Inwoners zijn positief over het gebruik en de gebruiksvriendelijkheid ervan. Medewerkers zijn ook tevreden over het gebruik ervan. Van de leverancier hebben we een vergelijking met andere gemeenten ontvangen. Daaruit blijkt dat de gemeente Nieuwkoop bovengemiddeld goed scoort op inwoners via social media attenderen op de mogelijkheid om online te participeren via DenkMee. Er is gevraagd of onze afdeling Communicatie haar expertise op dit gebied met andere gemeenten wil delen.

#### Swipocratie

Speciaal om jongeren te betrekken bij de participatie rondom de energietransitie hebben we gezocht naar een interactieve manier om dat te bewerkstelligen. Swipocratie is de tool die we daarvoor gevonden hebben. We zette deze tool op een inloopavond voor jongeren in, maar ook online en via social media.

#### Nieuwkoop Nieuws

Het gemeentelijke nieuwsbulletin Nieuwkoop Nieuws is ook geëvalueerd. Er is een enquête onder inwoners gehouden. Daarnaast zijn er verschillende alternatieven onderzocht. Een meerderheid van een representatief aantal respondenten geeft aan voorkeur te hebben om de Nieuwkoop Nieuws in de brievenbus te blijven ontvangen. Hieraan wordt gehoor gegeven. We blijven de Nieuwkoop Nieuws huis-aan-huis verspreiden en zetten hiervoor een aanbestedingstraject uit. We zullen inwoners blijven wijzen op het bestaan van de digitale versie.

#### Brochure Loketten

Er was vraag naar een brochure met daarin toelichting op al onze loketten (bij welke loket kunnen inwoners waarvoor terecht). We hebben dit voor de inwoners breder getrokken en een brochure ontwikkeld met een totaaloverzicht van alle loketten en diensten van onze gemeente. De brochure ligt op het gemeentehuis en in De Verbinding. Daarnaast is een overzicht van alle loketten en diensten opgenomen in de Nieuwkoop Nieuws. Dit 'We staan voor u klaar- bewaarexemplaar' is huis-aan-huis verspreid in de uitgave van 5 december 2022. De digitale versie van de brochure stellen we als bijlage bij deze brief aan u beschikbaar voor verdere verspreiding.

#### Onderzoek "Waar staat je gemeente"

Het tweejaarlijks onderzoek "Waar staat je gemeente" is inmiddels in de uitvoeringsfase. Een representatief aantal willekeurig geselecteerde inwoners hebben een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan het onderzoek. De verwachting is dat de resultaten halverwege 2023 beschikbaar zijn.

We blijven ons continu inzetten voor het optimaliseren van onze dienstverlening aan de inwoners en houden u op de hoogte van ontwikkelingen in deze.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Nieuwkoop

Robbert-Jan van Duijn  
Burgemeester

Nicolette Caspers  
Gemeentesecretaris

U kunt de voortgang van uw aanvraag volgen op MijnNieuwkoop.  
[www.nieuwkoop.nl/mijnnieuwkoop](http://www.nieuwkoop.nl/mijnnieuwkoop)