

1 jaar loket-1

Loket-1

Op 1 november 2021 is Loket-1 geopend. Loket-1 is geen fysiek loket maar een plek waar mensen terecht kunnen met allerhande vragen. Dit kan telefonisch of fysiek aan de infobalie in het Gemeentehuis te Nieuwveen. Het is als het ware een pop-up loket.

Nu 1 jaar verder

Loket-1 bestaat 1 jaar. Ondanks het feit dat de bekendheid van Loket-1 binnen de Gemeente Nieuwkoop nog niet groot is kunnen we spreken van een succes.

Op dit moment hebben we zo'n 20 casussen met een goed resultaat afgerond. De casussen zijn verschillend van aard en lopen sterk uiteen.

Voorbeelden zijn onder andere:

- Een inwonster die geen laptop in bezit had en daardoor niet digitaal een uitkering kon aanvragen bij de Gemeente Alphen. Bovendien was in deze casus ook sprake van huiselijk geweld. De aanvraag is door een Loket-1 medewerker digitaal bij de Gemeente Alphen ingediend en collega Johnny heeft bijstand geboden bij de huiselijke situatie.
- Een inwonster die € 12,00 per maand teveel inkomsten had en daardoor geen recht had op de energietoeslag. Deze mevrouw leefde van de bijstand en had een energierekening van Vattenfall gekregen van € 300,00. Er is contact geweest met de Gemeente Alphen en de toeslag is uiteindelijk toch toegekend
- Een inwoner die zich per brief gemeld heeft bij de Burgemeester. Deze man ontving te veel huur- en zorgtoeslag en moest een groot bedrag terugbetalen. Gevolg was dat hij, mede door de gestegen huur- en energietarieven, ten einde raad was. Johnny Versteeg heeft direct contact gelegd en een afspraak gemaakt. Tijdens het gesprek bleek dat de belastingaangiftes van de afgelopen 5 jaar niet waren ingevuld. Deze aangiftes zijn alsnog door Johnny ingevuld met als gevolg een grote belastingteruggave.

Waarom loket-1

Steeds vaker merken we dat inwoners binnenlopen met uiteenlopende vragen. Vragen die een inwoner zelf niet kan oplossen en waarmee men dreigt tussen wal en schip te vallen. Loket-1 is hier de oplossing. Inwoners kunnen binnenlopen met de vraag 'ik heb een probleem, ik kom er zelf niet uit, help mij'. Ook de toenemende digitalisering van de maatschappij is voor veel mensen een groot probleem. Bankfilialen zijn er bijvoorbeeld niet meer, mensen worden steeds vaker verwezen naar websites om daar hun vragen, aanvragen of andere zaken te regelen.

Hoe werkt Loker -1

Loker-1 is geen fysiek loket. Een inwoner kan binnenlopen en het probleem voorleggen. Het probleem kan ook telefonisch worden voorgelegd. Op het moment dat een hulpvraag wordt gesignaleerd, aan de infobalie of telefonisch, zal een medewerker van het KCC worden ingeschakeld.

Loker-1 biedt een luisterend oor en daar waar nodig ondersteuning en begeleidt de inwoner naar een passende oplossing. Dit kan binnen onze eigen organisatie zijn, bijvoorbeeld bij De Verbinding, of bij een van onze ketenpartners zoals bij Johnny Versteeg. De hulpvraag wordt dus zoveel mogelijk neergelegd waar het hoort, de afhandeling zal op dat moment worden overgedragen.

Wie bemant Loker-1

Loker-1 wordt bemant door alle medewerkers van het KCC - team klantcontact. Dit zijn de medewerkers die werkzaam zijn op telefonie en de infobalie. De kennis wordt op peil gehouden door trainingen verzorgd door Johnny Versteeg of collega's vanuit de eigen organisatie. Er staat een kennismiddag gepland waar Siska van Halteren en Annemarie van Ginkel ons meer inzicht gaan geven over de werkzaamheden van afdeling MO.

Nazorg

Het doel van Loker-1 is om de vraag actief door te zetten daar waar hij hoort. Bijvoorbeeld bij Johnny Versteeg. Afspraak is dat de casebehandelaar verantwoordelijk is voor de nazorg. Wanneer een vraag door de medewerker van Loker-1 zelf kan worden opgelost is deze belast met de nazorg.

Een voorbeeld is een zaak die is behandeld door een medewerker van ons klantcontactcentrum. Het betrof een echtpaar die vanwege de woonlocatie niet kon beschikken over een QR code om een Covid vaccinatie te kunnen krijgen. De betreffende collega heeft die case zelf opgelost en later contact gehad met de vraag of de QR code verkregen was.

Tot slot

Recentelijk is er een loketten brochure ontwikkeld waarin ook Loker-1 is opgenomen. Het doel van de brochure is de inwoner bekendheid te geven over de verschillende loketten van de Gemeente Nieuwkoop. Zo is er bijvoorbeeld een ondernemersloket, verenigingsloket en loket fysieke leefomgeving. Deze brochure is als bijlage bij Nieuwkoop Nieuws verspreid.