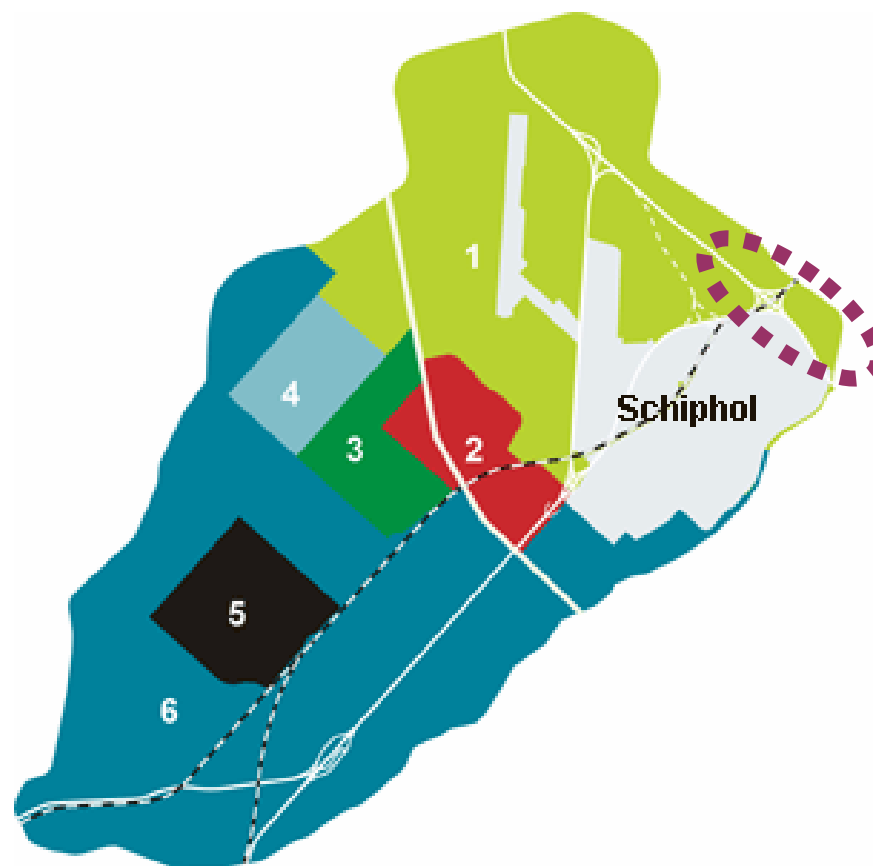


Voor de Dorpen en Kernen van de Haarlemmermeer

LOKET-1

Servicepunt

*Breng de burger
dichter bij de politiek*





Masterplan Focus Klant Gemeente Haarlemmermeer

- ∞ 1 Hoofddorp Gemeentehuis
- ∞ 1 Servicepunt in Nieuw Vennep
- ∞ 1 Servicepunt in Zwanenburg
- ∞ 2 Servicepunten nog niet bekend



Dorpen Haarlemmermeer

- ∩ Aalsmeerderbrug
- ∩ Abbenes
- ∩ Badhoevedorp
- ∩ Beinsdorp
- ∩ Boesingheliede
- ∩ Buitenkaag
- ∩ Burgerveen
- ∩ Cruqius
- ∩ Hoofddorp
- ∩ Leimuiderbrug
- ∩ Lisserbroek
- ∩ Lijnden
- ∩ Nieuw Vennep
- ∩ Oude Meer
- ∩ Rozenburg
- ∩ Rijsenhout
- ∩ Schiphol
- ∩ Schiphol-Rijk
- ∩ Vijfhuizen
- ∩ Weteringbrug
- ∩ Zwaanshoek
- ∩ Zwanenburg



Kernen Haarlemmermeer

- ∩ De Hoek
- ∩ 't Kabel
- ∩ Nieuwemeer
- ∩ Nieuwebrug

- ∩ Cruqius-Oost
- ∩ Schiphol-Oost
- ∩ Vredeburg
- ∩ Weberbuurt



Hoe gaat het nu?

- ∞ Zoek in de Gemeentegids
- ∞ Bel met Hoofddorp
- ∞ Verwijzing naar betrokken instantie/adres
- ∞ Stuurt u maar een briefje of kom maar een formulier invullen
- ∞ Weinig rendement en veel tijdverlies
- ∞ Defecte Lantaarnpaal Nieuwemeerdijk
 - zie voorbeeld



Kapotte lantaarnpaal Nieuwemeerdijk (praktijkvoorbeeld)

- Ω Dag 1 avondtelefoontje naar Rayonbeheer
- Ω Bandje met het nummer van de storingsdienst
- Ω Monteur belt terug en vraagt gegevens, zegt zaak op te lossen
- Ω Week later 2e telefoontje avondstoringsdienst , vraagt gegevens zegt op te lossen
- Ω Week later 3e telefoontje storingsdienst, als boven
- Ω 4e telefoontje storingsdienst
- Ω 5e telefoontje storingsdienst / telefoontje Buurtbeheer
- Ω 6e telefoontje Buurtbeheer
- Ω 7e telefoontje Buurtbeheer
- Ω 8e telefoontje Buurtbeheer mogelijke oorzaak doorgegeven
- Ω 9e telefoontje Buurtbeheer het probleem ligt bij het NUON
- Ω 10e telefoontje Buurtbeheer heeft het NUON nog niet gerepareerd
- Ω 11e telefoontje Buurtbeheer, ik ga nog een keer voor u bellen
- Ω Tijdsbestek 8 weken
- Ω Geen centrale verwerking



Hoe zou het moeten zijn:

Loket 1

Open:

Werkdagen van 9 tot 5 uur

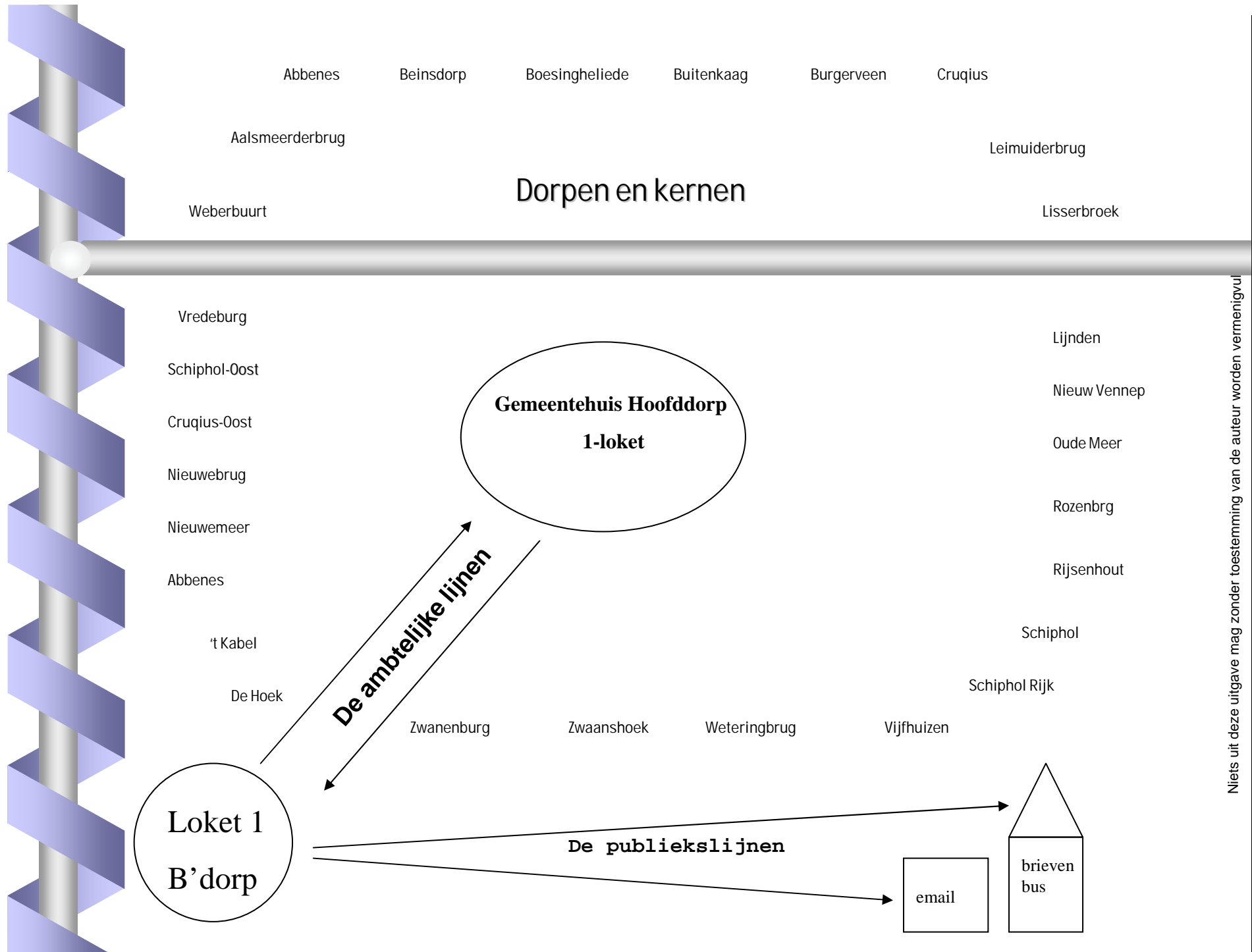
Avondopenstelling van 18.00 tot 21.00 uur (naar behoefte)

- **Alle publiekelijke vragen, men kan met van alles komen**
- **Vragen/antwoorden om de hoek**
- **Loket-1 betreft de burgers bij haar omgeving**



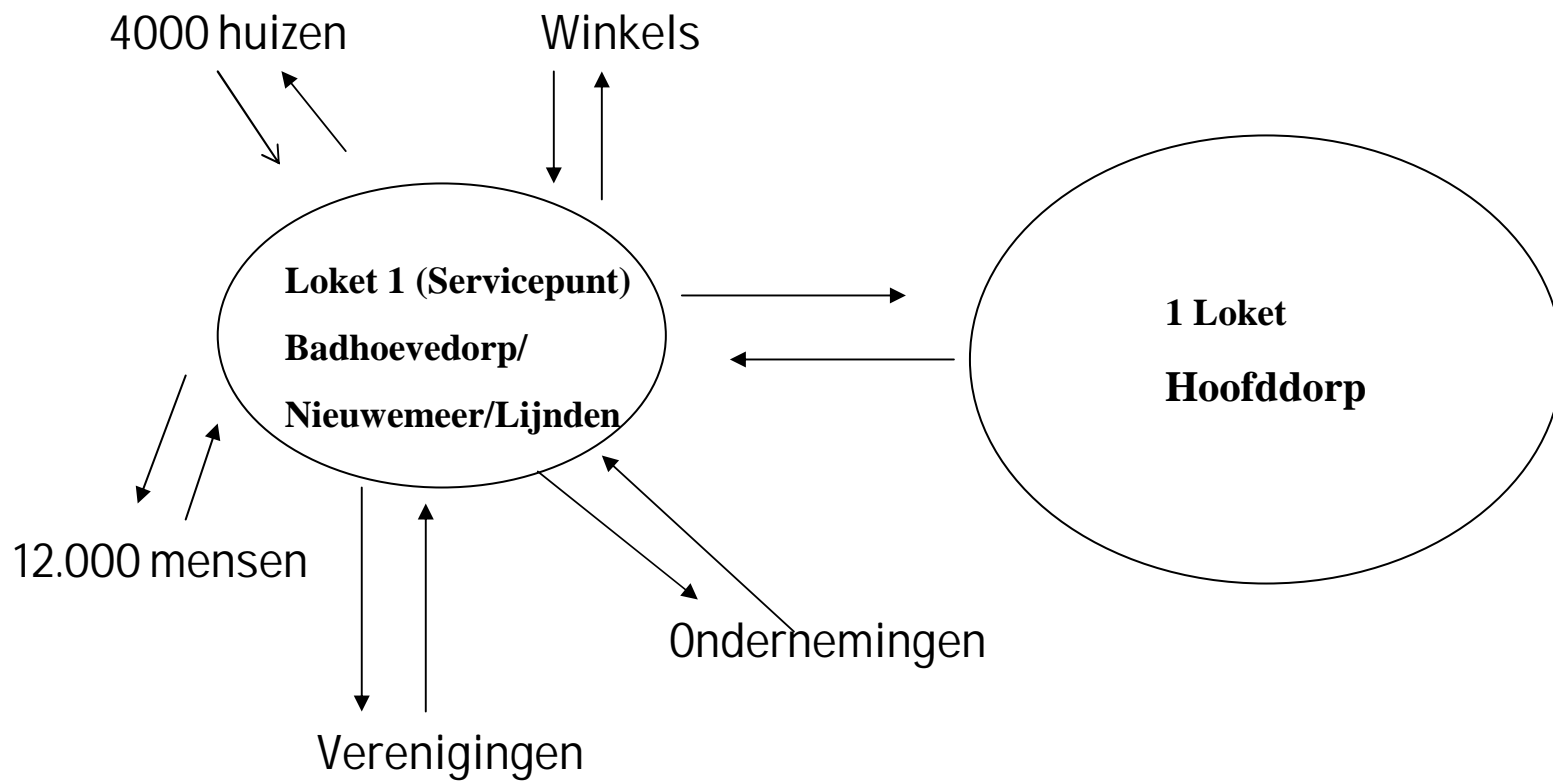
Een bereikbaar loket voor dorpen en kernen

- ∩ Dorpen en kernen fungeren als bufferfunctie voor 1 Loket van Hoofddorp
 - hierdoor wordt Hoofddorp ontlast
- ∩ Dorpen en Kernen reguleren in de publieke vraag
- ∩ Alle burgerfuncties in alle dorpen en kernen worden binnen gebracht
- ∩ JIP Jeugd
- ∩ Dorpsraad
- ∩ Dorpshuis
- ∩ EKB
- ∩ OSB
- ∩ Winkeliersvereniging
- ∩ ANBO
- ∩ Sportverenigingen
- ∩ Vrijwilligers
- ∩ 't Rietland



Niets uit deze uitgave mag zonder toestemming van de auteur worden vermenigvuldigd

Loket-1 Dorpen en kernen





Het Gemeentehuis om de hoek is het hart van het dorp

∞ De plaats voor:

- Alle burgerzaken
- Korte lijnen
- Centrale verwerking
- Mensen komen elkaar weer tegen
- Laag drempelig
- Sociale contacten
- Tevreden burgers, dus dichterbij de politiek



Portefeuille van de Wethouders

Loket 1

is iedere portefeuille

van elke wethouder

ten dienste



Hoofdgroepen Loket 1

5 categorieën

- Verkeer/vervoer/rayonbeheer
- Leefbaar/sociaal/raadslieden/politiek
- Hulpsecretariële verrichtingen
- Activiteiten algemeen en dienstverlening/ANBO
- JIP Jongeren hulpverlening



Politieke Partijen

- ⌚ Alle politieke partijen hebben de mogelijkheid regelmatig naar Loket 1 te komen
- ⌚ Politiek cafe
- ⌚ Thema-avonden
- ⌚ Vragenuur in de kern bij Loket-1
- ⌚ Verslaggeving ligt bij Loket-1 ter inzage



Digitale vraagbaak / ideeënbus

- ⌚ Alle vragen/ideeën op welk niveau dan ook kunnen aan Loket 1 aangeboden worden, deze worden digitaal aan Hoofddorp aangeleverd.
- ⌚ Deze vragen/ideeën worden opgenomen in een centrale database en bij de betreffende instantie neergelegd
- ⌚ Via Loket 1 komt het digitale antwoord terug



Benodigde bezetting

1 ervaren medewerker vanuit het ambtelijk niveau met gedegen kennis van de gemeentelijke publieke organisatie

1 Inwoner uit het betreffende dorp of kern, bekend met de lokale netwerken en kontakten

Work Flow Management systeem

Document Management System



Wekelijkse informatiever- strekking in de Gemeentekrant

- ∞ Verslagen politiek overleg
- ∞ De website www.haarlemmermeer.nl heeft een link naar elke loket-1
- ∞ Regelmatige publicatie in het Witte Weekblad



Plaatsbepaling Locket 1 Haarlemmermeer

- ∞ Bewonersaantallen van Dorpen en Kern zijn bepalend
- ∞ Bereikbaarheid van Kern naar Dorp
 - Openbaar vervoerverbindingen
 - Buurtbus
 - Meertax
- ∞ Financiële aspecten
 - Bestaande ICT
 - Beschikbare lokaties
 - Samenvoeging van functies



Waarom Badhoevedorp?

- ∩ Bewonersaantal 12.000 Badhoevedorp-Zuid niet meegerekend
- ∩ Vervanging van het vervallen Dorpshuis
- ∩ Invulling Badhoevedorp Zuid
- ∩ JIP, jongeren Informatie Punt Gesprekken, vise versa
- ∩ Ouderenzorg
- ∩ Sterke vergrijzing
- ∩ 4 bejaardenhuizen/voorzieningen aanwezig
- ∩ Unieke éénmalige kans om organisatiestructuur Badhoevedorp in één keer goed te regelen
- ∩ Adhesiebetuigingen van ALLE belanghebbende organisaties
- ∩ Centrale lokatie Haarlemmermeer Noord
- ∩ Openbaar vervoer aanwezig
- ∩ Brengt politiek en Gemeente dichterbij



Daarbij niet te vergeten:

- ∩ Sociaal maatschappelijk karakter
- ∩ Jeugdzorg om de hoek
- ∩ Ouderenzorg om de hoek
- ∩ Mensen zoeken om de hoek, niet in een ander dorp
- ∩ Mensen praten over HUN straat
- ∩ Alle lokale organisaties participeren in loket 1
- ∩ Het dorp wordt een eenheid, men is goed op de hoogte van diverse zaken
- ∩ Alle sportverenigingen participeren in loket 1



Praktijk

- ⌚ Hoe komt men bij een Loket 1
- ⌚ Ouderen leggen geen grote afstanden af
- ⌚ Busverbinding is belangrijk
- ⌚ Alle vervoer brengen kosten met zich mee voor de burger
- ⌚ Om de hoek bevordert sociale contacten



Sociale paragraaf

- ⌚ In het Masterplan Focus Klant mist de sociale paragraaf
- ⌚ Het lijkt een kille bezuinigingsronde
- ⌚ Één loket in alle grote dorpen voor bundeling van het gemeentelijke, het sociale en verenigingsleven

Daarom Badhoevedorp!!!!

