



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van:	Ons kenmerk:	384499
Uw kenmerk:	Contact:	S. Gabreels
Bijlage(n):	Doorkiesnummer:	06-46173909
	E-mailadres:	s.gabreels@bar-organisatie.nl
	Datum:	19 november 2021

Betreft: Openingstijden en capaciteit bij KCC-Maatschappij

Geachte raadsleden,

In 2021 is er met financiële steun vanuit de Rijksoverheid extra personeel ingehuurd om het KCC-Maatschappij hele dagen geopend te hebben ten behoeve van de dienstverlening naar de inwoners. Inmiddels zijn de steunmaatregelen vanuit de Rijksoverheid afgebouwd. Als gevolg daarvan moet er tijdig een besluit worden genomen over de definitieve openingsuren van KCC-Maatschappij en het continueren van de dienstverlening aan de inwoners.

Wij hebben besloten om in het belang van de dienstverlening naar onze inwoners de openingstijden voor het KCC-Maatschappij definitief vast te stellen op werkdagen van 9:00-17:00 uur, met ingang van 01-01-2022. Tevens om de daarvoor benodigde capaciteit voor het KCC-Maatschappij structureel uit te breiden met 1,85 fte. De kosten hiervoor bedragen voor Ridderkerk € 40.710,- per jaar en deze worden verwerkt in de 1^e tussenrapportage 2022.

Voorheen had het KCC-Maatschappij openingstijden van 9:00 tot 12:00 uur. Als gevolg van corona en vooruitlopend op de wens van 1 centrale toegang en goede bereikbaarheid voor dienstverlening zijn de openingstijden uitgebreid naar 9:00 tot 17:00 uur om de toestroom van telefoontjes van inwoners te kunnen opvangen. Met de uitbreiding van openingsuren is er, middels steun vanuit de Rijksoverheid, extra personeel ingehuurd om de telefoontjes te kunnen beantwoorden.

Uit eigen onderzoek binnen de BAR-organisatie blijkt dat er wekelijks gemiddeld 1.000 telefoontjes bij het KCC-Maatschappij binnenkomen. Naar verwachting zullen het huidige aantal telefoontjes, mede door de problematiek die door corona is ontstaan, de eerste jaren zeker niet dalen. Ook onze inzet om niet zichtbare problematiek boven water te krijgen en die inwoner of ondernemer te kunnen ondersteunen zullen tot een blijvend hoog aantal telefoontjes leiden.



Met een hele dagopening van KCC-Maatschappij blijft de bereikbaarheid en dienstverlening goed voor de kwetsbare inwoners. Een goede bereikbaarheid en dienstverlening is van belang omdat de problematiek waarmee de bellers te maken hebben vaak persoonlijk en emotioneel beladen is. De inwoners bellen op het moment dat voor hun de nood hoog is en wij willen hen in niet in de kou laten staan. Daarbij valt te denken aan benodigde hulpmiddelen/voorzieningen in huis die plots en dringend nodig zijn, fysieke hulp in huis, mensen die hun uitkering nog niet gestort hebben gekregen, kinderen die niet door de taxi zijn opgehaald voor vervoer naar/van school, ouderen met een belangrijke medische afspraak wiens taxivervoer niet is gekomen etc. De vakafdelingen van domein Maatschappij worden minder belast als KCC-Maatschappij gedurende de hele dag de eenvoudige en veel voorkomende vragen voor de vakafdeling kan afvangen ook op de momenten dat de vakafdelingen even niet bereikbaar zijn.

Als het KCC-Maatschappij in de middag niet meer bereikbaar zou zijn betekent dit een verschuiving van telefoontjes naar het team KCC1 en Webcare. Met de huidige bezetting bij het KCC1 zal dit leiden tot langere wachttijden voor alle bellers. En dat betekent een verslechtering van de huidige dienstverlening. Sowieso zou een middagsluiting ook gevolgen hebben voor de gemiddelde wachttijd in de ochtend bij KCC1 omdat dit KCC de achtervang verzorgt van telefoontjes die te lang in de wacht staan bij KCC-Maatschappij.

Zonder structurele uitbreiding van capaciteit is er onvoldoende bezetting om het KCC-Maatschappij hele dagen open te hebben. Met het wegvallen van de steunmaatregelen vanuit de Rijksoverheid moeten de kosten voor de extra capaciteit vanuit de gemeente worden bekostigd. De kosten betreffen alleen de inzet personeel. Om de kosten vanuit de gemeenten te dekken dient de standaard verdeelsleutel voor het sociaal domein te worden gehanteerd, omdat er geen Rijksvergoeding tegenover de personele inzet staat.

Wij gaan er van uit u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris

de burgemeester,

dhr. H.W.J. Klaucke

mw. A. Attema