



De herindeling van de gemeenten Dirksland, Goedereede, Middelharnis en Oostflakkee komt snel dichterbij. De vier gemeenten op Goeree-Overflakkee werken hard aan de voorbereidingen. Op 1 januari 2013 moet de gemeente Goeree-Overflakkee immers klaarstaan voor de dienstverlening aan haar inwoners, ondernemers en bezoekers!

## Nieuwe gemeente krijgt Klant Contact Centrum

Met ingang van de herindelingsdatum maakt de gemeente Goeree-Overflakkee gebruik van een Klant Contact Centrum (KCC) voor de centrale dienstverlening. Dit is een wijziging in de manier waarop inwoners geholpen worden wanneer zij de gemeente met een vraag benaderen.

### Wat is een KCC?

Het KCC vindt zijn basis in wat men noemt Antwoord@. Dit is een dienstverleningsconcept waarbij de gemeente de klant nog beter van dienst is. Het maakt niet uit of de vraag digitaal, persoonlijk, per post of telefonisch wordt gesteld. De bedoeling is dat elke binnenkomende vraag op dezelfde manier wordt beantwoord. Het KCC wordt het portaal waar inwoners, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle gemeentelijke producten en diensten van ketenpartners en verwijst gericht naar andere overheidsdiensten.

### Het KCC van de gemeente Goeree-Overflakkee

Voor nagenoeg alle vragen en transacties kunnen inwoners terecht bij de publieksbalie, op de website ([www.goeree-overflakkee.nl](http://www.goeree-overflakkee.nl)) of door te bellen met het Klant Contact Centrum (KCC) op het telefoonnummer 14 0187. Welk kanaal ook wordt gebruikt, het antwoord en ook de manier van behandelen is gelijk. Dit kan niet allemaal in één keer worden gerealiseerd. Het is de bedoeling dat vanaf 2015 tachtig procent van de binnenkomende vragen door een medewerker van het KCC worden beantwoord.

### Werken op afspraak

Vanaf 1 januari 2013 wordt gestart met zoveel mogelijk werken op afspraak. Op deze manier kunnen inwoners heel gericht, sneller en nagenoeg zonder wachttijd worden geholpen.

## Aan het woord



*In deze rubriek komt telkens iemand aan het woord die nauw betrokken is bij de herindeling. Met de antwoorden op een drietal vragen wordt een actueel onderwerp belicht. In deze editie aan het woord: de heer Huub A. van der Meer, burgemeester van de gemeente Oostflakkee en lid van de stuurgroep Herindeling.*

### Over 14 weken is de herindeling een feit. In het algemeen brengt een herindeling onrust met zich mee. Wat merkt u als bestuurder hiervan?

Onrust komt voornamelijk voort uit onzekerheid. Ik merk dat mensen, zeker nu de start van de nieuwe gemeente dichterbij komt, op zoek zijn naar zekerheid over de toekomst. Dat doet men van nature. Men wil graag weten waar men aan toe is, zowel op werkgebied als privé. Dit geldt voor inwoners, maar zeker ook voor de betrokken medewerkers. Voor de medewerkers is het momenteel een spannende periode. In augustus hebben zij kunnen aangeven voor welke functie in de nieuwe gemeente zij in aanmerking willen komen. Volgende maand horen zij op welke functie zij worden geplaatst. Daarnaast moeten zij net als de inwoners afscheid nemen van de 'oude' gemeente. Het is altijd lastig om afstand te doen van het vertrouwde. Ik merk dat ook inwoners onzeker zijn over de toekomst van de nieuwe gemeente en dan met name over de toekomst van de eigen kernen. Zij willen weten wat er voor hen in de eigen leefomgeving verandert.

### U benoemt de onzekerheid van inwoners over veranderingen in de eigen leefomgeving. Wat wordt eraan gedaan om deze onzekerheid weg te nemen?

In de contourenschets voor de nieuwe gemeente is te lezen dat het behoud van de leefbaarheid in de kernen een hoge prioriteit heeft. Ook behoud van de lokale identiteit is een belangrijk item. Veel nadruk ligt dan ook op buurt- en kerngericht werken. Daarnaast vormt burgerparticipatie de rode draad in de nieuwe werkwijze van de ambtelijke organisatie. Inwoners kunnen in de nieuwe gemeente ook zelf meehelpen de leefbaarheid in de kernen te behouden en zelfs te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld door deelname in bestaande of nog op te richten dorpsraden. Maar ook andere initiatieven kunnen hieraan bijdragen. Een goed voorbeeld hiervan zijn de reeds bestaande buurtpreventieteams.

### Hoe wordt er in de toekomst omgegaan met lokale initiatieven voor wat betreft herdenkingen en vieringen?

In principe is dit iets waar het college van de nieuwe gemeente over gaat. Daar kan ik dus nog geen concreet antwoord op geven. Op dit moment is er door de stuurgroep herindeling voor gekozen om de lokale initiatieven in stand te houden. Een voorbeeld hiervan zijn de voorbereidingen voor de zestigjarige herdenking van de watersnoodramp in 2013. De watersnoodramp is een gebeurtenis die nog steeds leeft onder de inwoners van Goeree-Overflakkee. Iedere tien jaar vindt een eilandelijke herdenking plaats in Oude-Tonge. Ook in 2013 zal dit het geval zijn. Echter is door de stuurgroep herindeling besloten dat de lokale herdenkingen moeten worden gerespecteerd. De eilandelijke herdenking zal daarom naast de lokale herdenkingen plaatsvinden.

**Vraag** De gemeente Goeree-Overflakkee is in oppervlakte de grootste gemeente van Zuid-Holland. Verandert deze grootschaligheid iets aan de identiteit van de kernen?


**Antwoord** De identiteit van de kernen is niet afhankelijk van de afzonderlijke gemeentebesturen, maar zit in de woonkernen zelf. Een gemeentelijke herindeling verandert hier niets aan. De leefbaarheid in de kernen is bovendien door de huidige gemeenteraden meegegeven als belangrijk aandachtspunt voor de vorming van de nieuwe gemeente.

## Colofon

**Uitgave, teksten en redactie:**  
werkgroep communicatie,  
Middelharnis  
**Fotografie en opmaak:**  
Sfa Print, Dirksland  
**Contact:** [herindeling@isgo.nl](mailto:herindeling@isgo.nl)

### Projectbureau herindeling Goeree-Overflakkee

 Dwarsweg 40, Postbus 313,  
3240 AH Middelharnis

 (0187) 48 81 78

 [herindeling@isgo.nl](mailto:herindeling@isgo.nl)

 [herindelinggoeree-overflakkee.nl](http://herindelinggoeree-overflakkee.nl)

 [twitter.com/herindelinggo](https://twitter.com/herindelinggo)

 [facebook.com/herindelinggoereeoverflakkee](https://facebook.com/herindelinggoereeoverflakkee)



**21 nov. 2012**  
gemeenteraadsverkiezingen gemeente Goeree-Overflakkee

**28 nov. 2012**  
werkbezoek  
Commissaris van de Koningin aan de vier gemeenten

**31 dec. 2012**  
gemeentehuizen gesloten

**1 jan. 2013**  
start nieuwe gemeente Goeree-Overflakkee