



CIDRE
Citizen-Friendly Trans-European
mGovernment Services
in den Nederlanden

- Berlin, 26 november 2008 -

Geert-Jan ten Brink, Wethouder
Piet Flap, coördinator.

Presentation des CIDRE-projekt in den Niederlanden

1. *Kerndaten Aa en Hunze*
2. *Analyse und Ambition*
3. *Lösungsrichtungen im reellen Bereich*
4. *Einsatz neuer technischen Hilfsmittel*
5. *CIDRE-projekt*

Berlin, 26 November 2008.

Niederlande

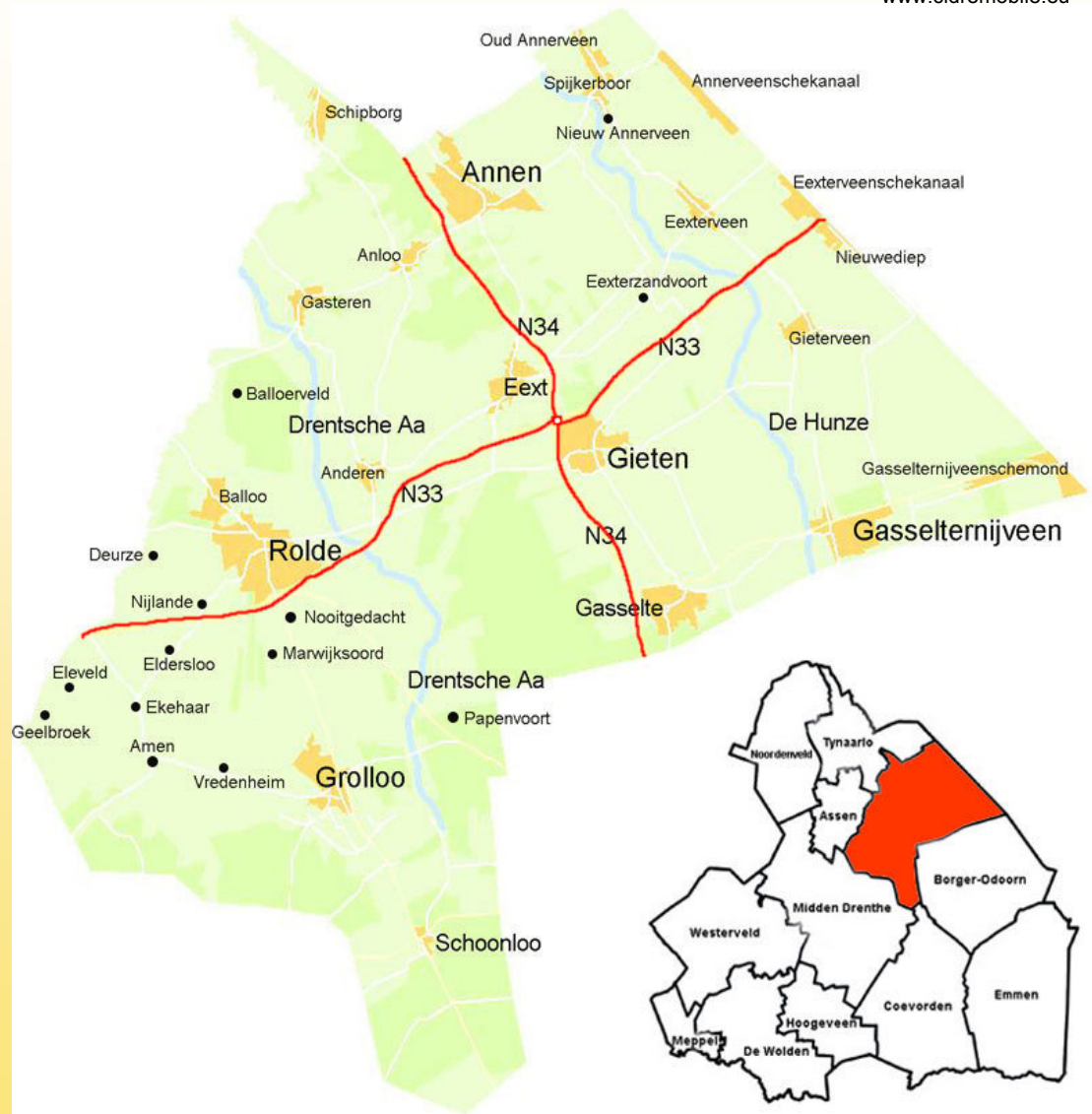


Niederlande



www.zoekplaats.nl

Gemeinde Aa en Hunze



Gemeinde Aa en Hunze

- 25.000 Einwohner
- 27.927 Hektar
- Ausgezeichnete Lebensbedingungen
- Alterung und 'Drenthenieren'
- Sand- und Moorboden
- Ländliche Umgebung
- Abbau der kommunalen Einrichtungen



Das Wohlbefinden auf dem Lande (Rapport “Thuis op het platteland”, Sociaal Cultureel Planbureau, jan. 2006)



Auf dem Lande ist man glücklicher:

*(gesunder, sicherer, ruhiger, geräumige Häuser,
größere Abstände aber mit dem Auto zurück-
zulegen, mehr informelle soziale Versorgung)*

Jedoch negative Tendenzen

*(in 20% der Dörfer keinen Laden, in 40% keinen
Arzt, Ältere in größerer Distanz zu den sozialen und
kulturellen Einrichtungen, Jugendlichen ziehen um,
die nördlichen Provinzen wirtschaftlich schwächer,
Vergreisung, eine zunehmende gesellschaftliche
Isolierung)*

Ambition Aa en Hunze

“In der Gemeinde Aa en Hunze müssen die Einrichtungen auf einen Nivo zurück kommen die für jeden Bürger gleich ist und gleich ist wie das Nivo in den städtischen Gebieten”

Wegwiezers (Wegweiser)

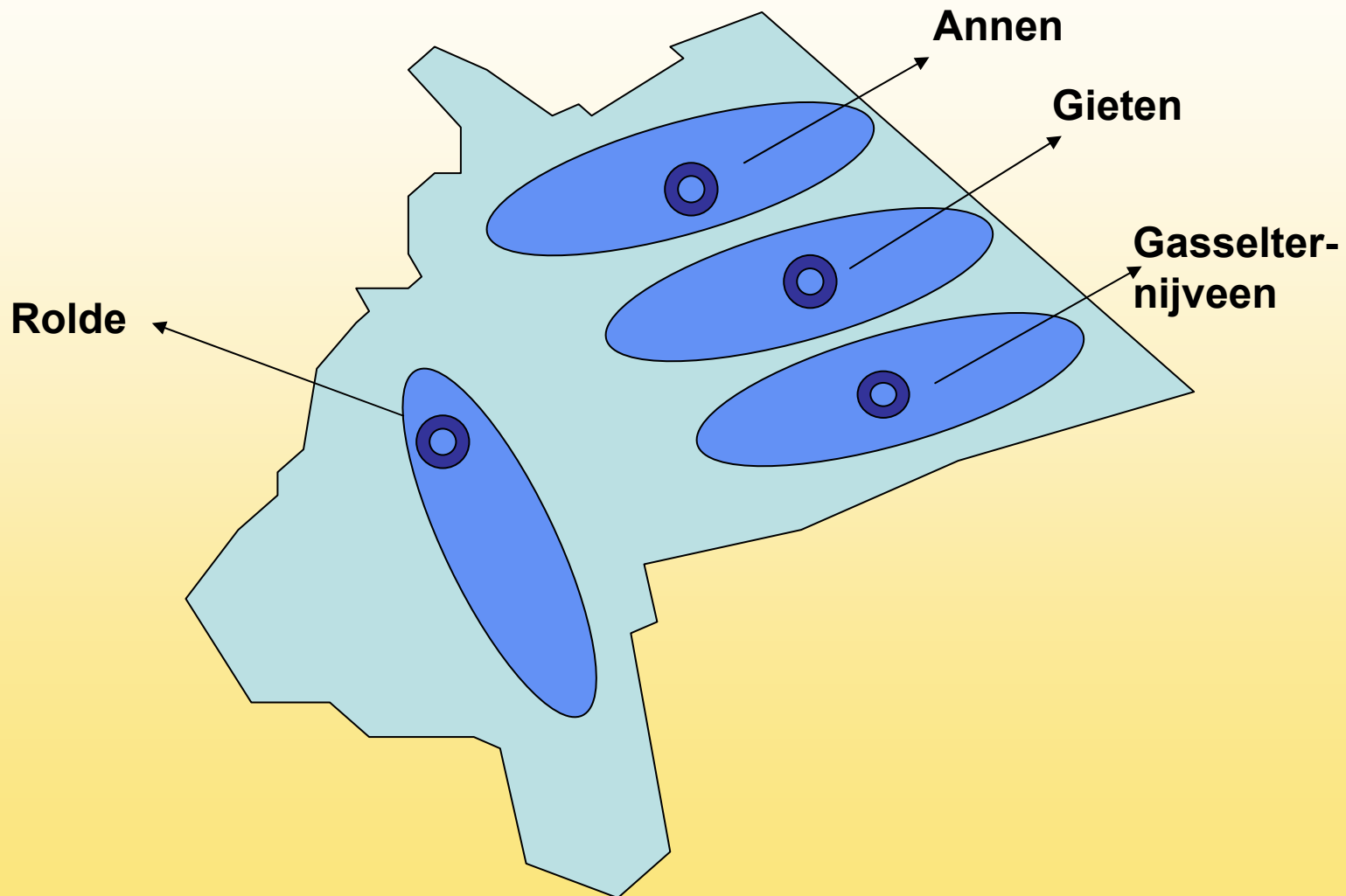


- Dazu ist das Wegwiezer-konzept ausgedacht
- Reëlle Schalter, nahe zu den Bürgern
- Von der Frage gelenkt, unbürokratisch
- Für jede Frage auf dem gebiet des Wohnens, der Fürsorge und des Wohlbefindens
- Veranstaltet durch Zusammenarbeit von lebenslaufunterstützenden Diensten
- Vier 'Schalter' geografisch verteilt über die Gemeinde
- Das Konzept wird ausgearbeitet und verstärkt

Modell und Gestaltung

- *DE Wegwiezer* - ein Laden: mit Auskünften und Produkten auf dem Gebiet des Wohnens, des Fürsorge und des Wohlbefinden. Ein Raum mit Gesprächsmöglichkeiten, Regalen mit Broschüren und Kommunikationsmitteln.
- *DE Wegwiezer* – eine Arbeitsweise: auf einem abgegrenzten Gebiet , arbeiten Verbände zusammen um Signalen und Bedürfnissen der Bürger auf einer verabredeten Weise entgegenzutreten damit das Leben in Aa en Hunze gut sei.
- *DE Wegwiezer* - Erkennbar und in der Nähe.

Geografische Verteilung der Wegwiezers



Reell und weiter entwickeln

- Mit einem *Wegwiezer* bringt Aa en Hunze die Einrichtungen wieder zurück.
- Aber mit einem *Wegwiezer* ist man auf halbem Wege.
- Die Einrichtungen ziehen weg.
- Lösungen werden erdacht um den Bürgern Möglichkeiten zu bieten wobei Sie die Einrichtungen wieder zurück bekommen.
- Dabei dienen die *Wegwiezers* als Schalter.

Einsatz neuer Techniken

'Virtuelle breite Schule'



CIDRE - Projekt



www.aaenhunze.nl

Virtueller Schalter

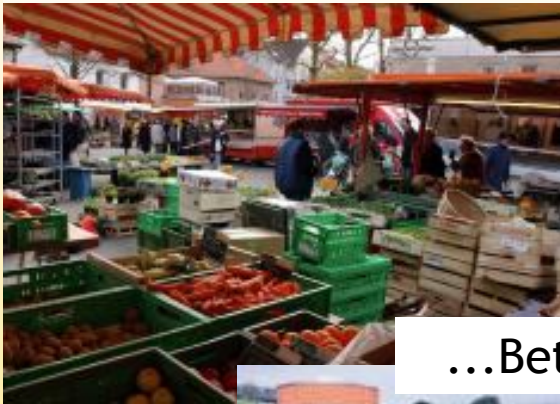


Motto: taking the services to the citizens

(Die Dienste zu den Bürgern bringen)

Beambten gehen mit mobilen Terminals zu ...

...Wochenmärkte



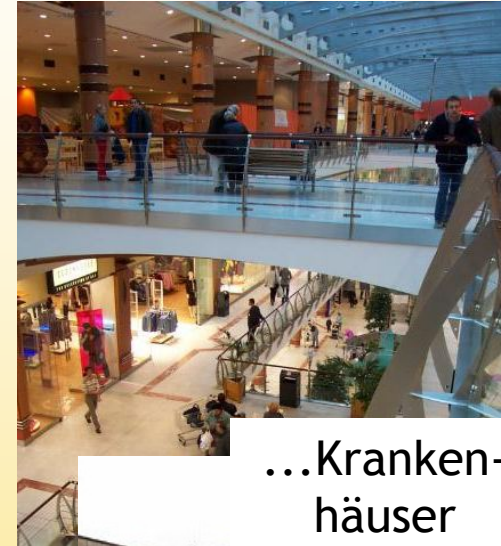
...Betriebe



...Bibliothek, Vereinsgebäude



...Kaufhäuser



...Krankenhäuser



Versuch in den Niederlanden, Aa en Hunze

- **Pilot seit April 2008**
- **2 Versuchsorte in Aa en Hunze:
Annen and Rolde (2x2 hours a week)**
- **Bis November 400 Bürger**
- **Meist gefragte Dienste: Registrierungen , Führerscheine,
Auszüge, Informationen**

Weg wiezer Rolde



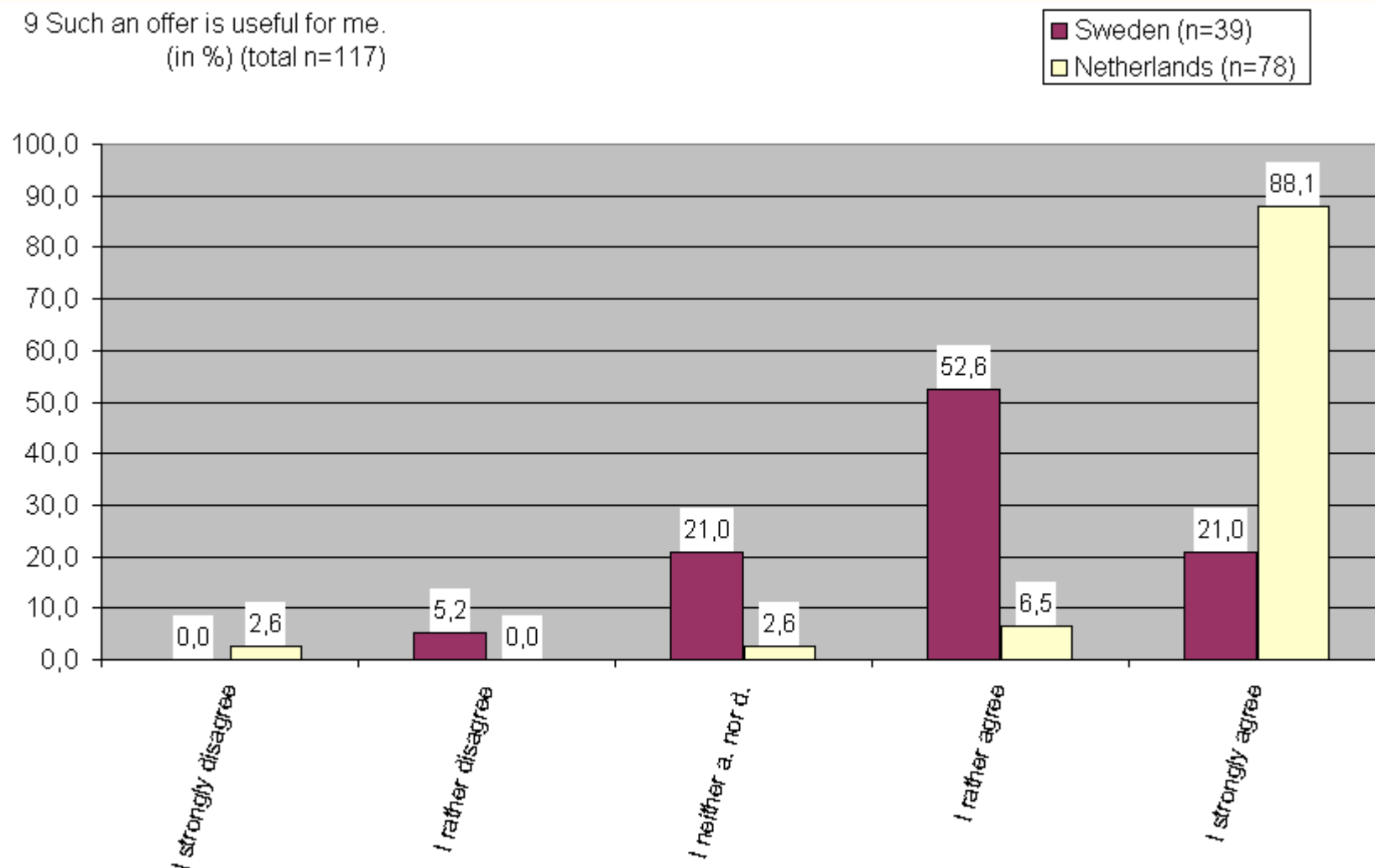
Zahl der ausgefüllten Bürger-Fragebogen:

Die Niederlande: 78

Annen: 27

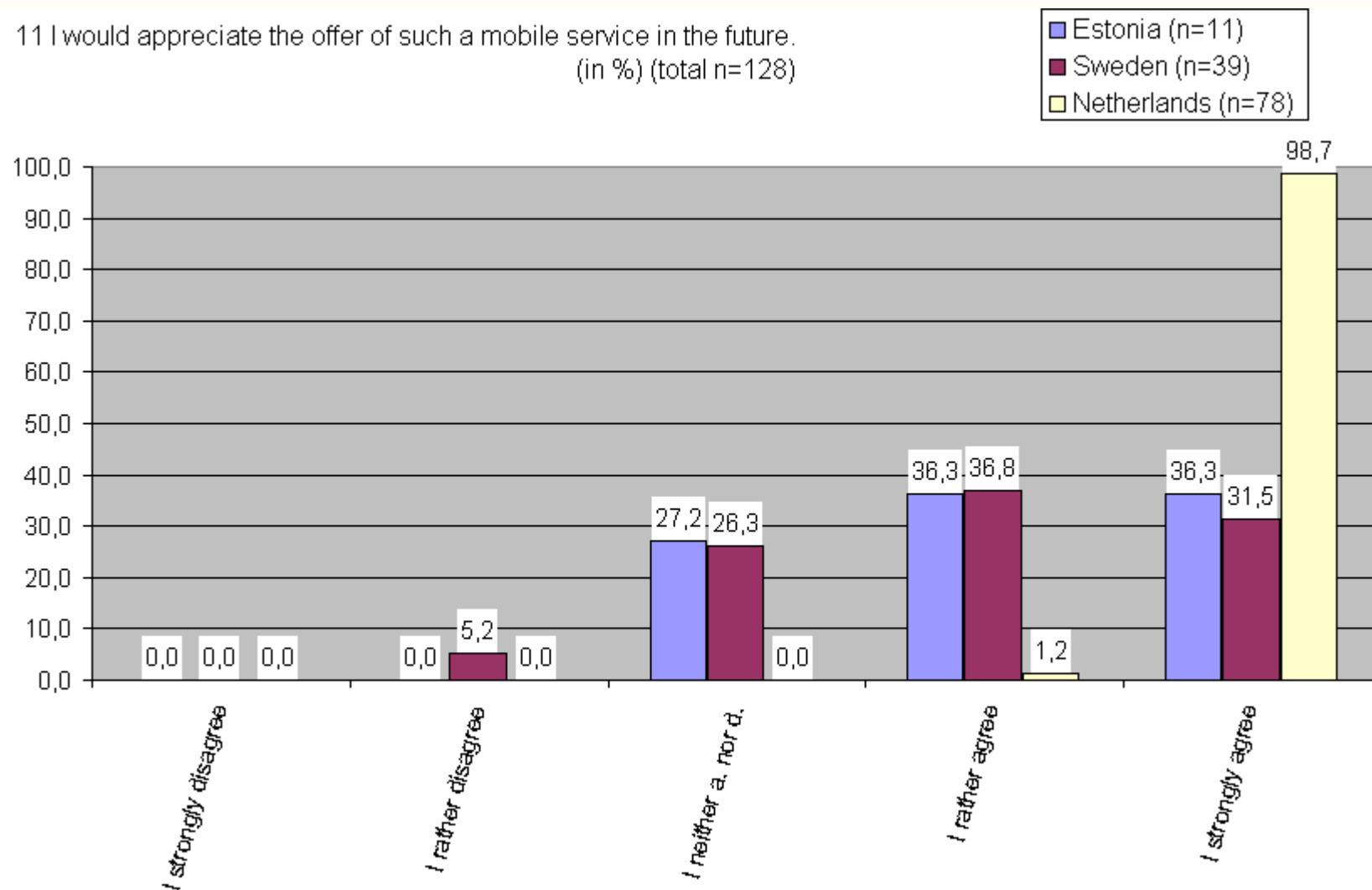
Rolde: 51

9 Such an offer is useful for me.
(in %) (total n=117)

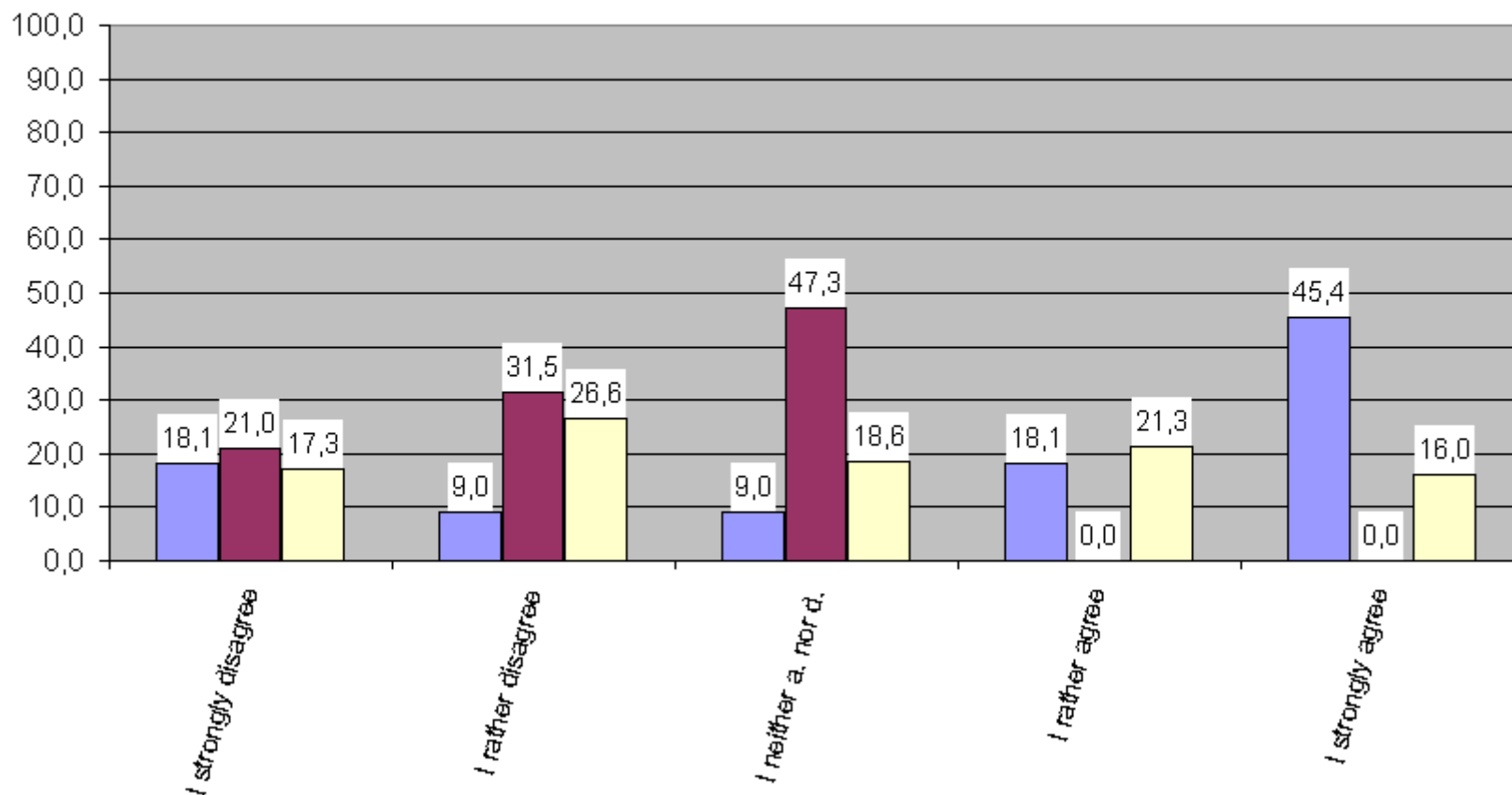
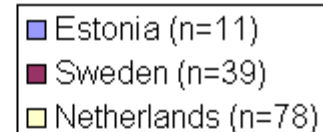


Bürger Fragebogen

11 I would appreciate the offer of such a mobile service in the future.
(in %) (total n=128)

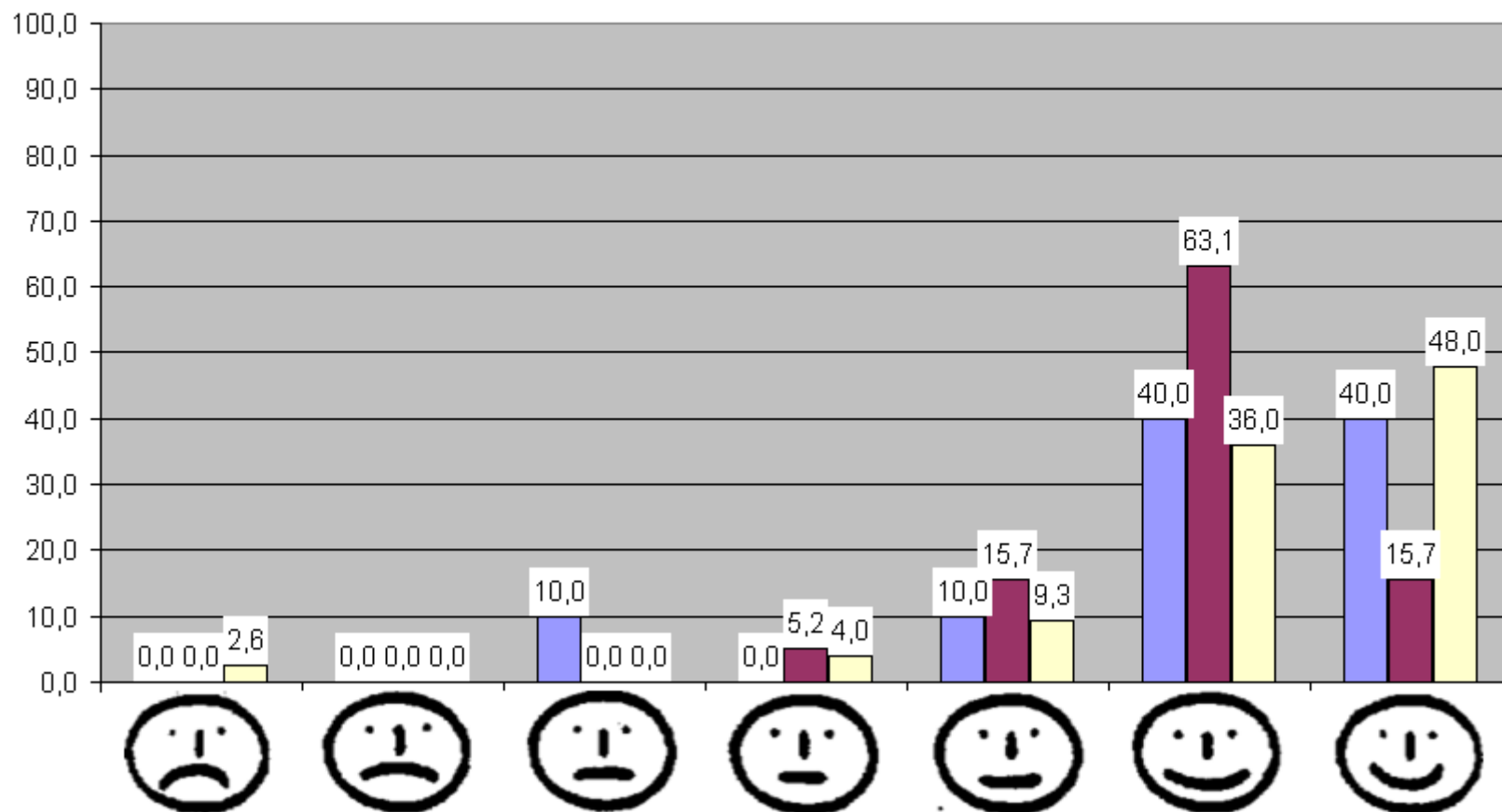
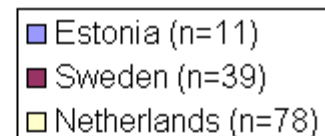


12 I would be willing to pay some extra fee for the usage of the mobile citizen office.
(in %) (total n=128)

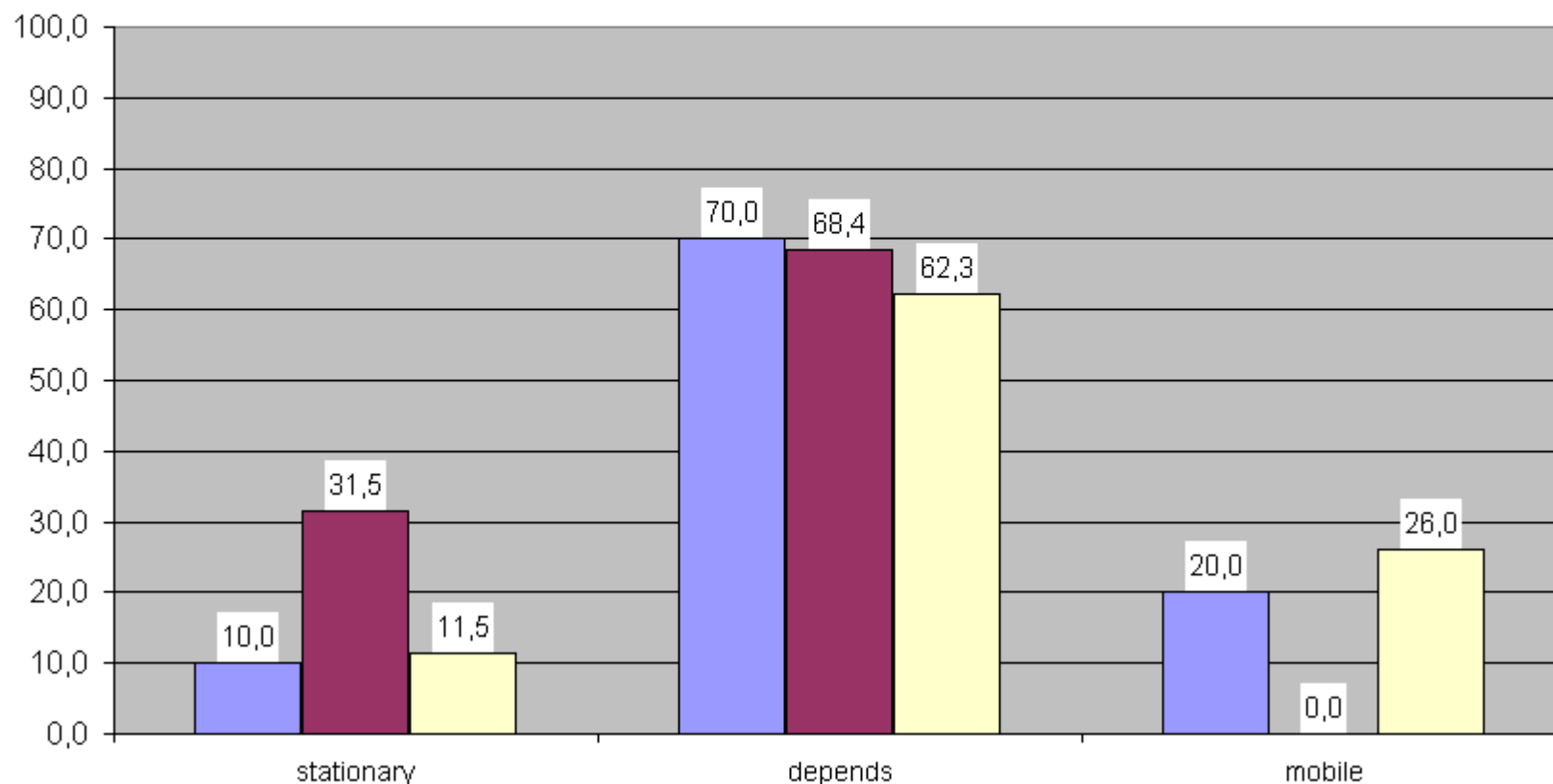
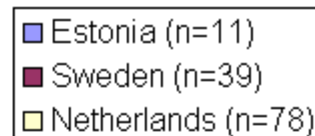


Bürger Fragebogen

14 Which facial expression corresponds best with your overall satisfaction with mobile citizen services? (in %) (total n=128)



15 In case you have a concern some other time, would you have it processed in a mobile or a stationary citizen office? (in %) (total n=128)



Die Niederlande - Rolde:

- Näher zum eigenen Haus (*19)
- Keine Reisezeit (*19)
- Nahe zu den Bürgern (*4)
- Schnelle Service (*2)
- Verbesserte Zugänglichkeit (*2)
- Einfacher
- Sicherheit der persönlichen Informationen
- Die Lösung für Zugänglichkeit für einen jeden
- Angenehme Betreuung

Die Niederlande - Annen:

- Näher zum eigenen Haus(*9)
- Keine Reisezeit(*9)
- Verbesserte Zugänglichkeit
- Einfacher ein zu planen
- Gute Initiative für Ältere
- Kürze Wartezeit (*5)

21) What Nachteile sehen Sie in Mobile Bürgerdienste

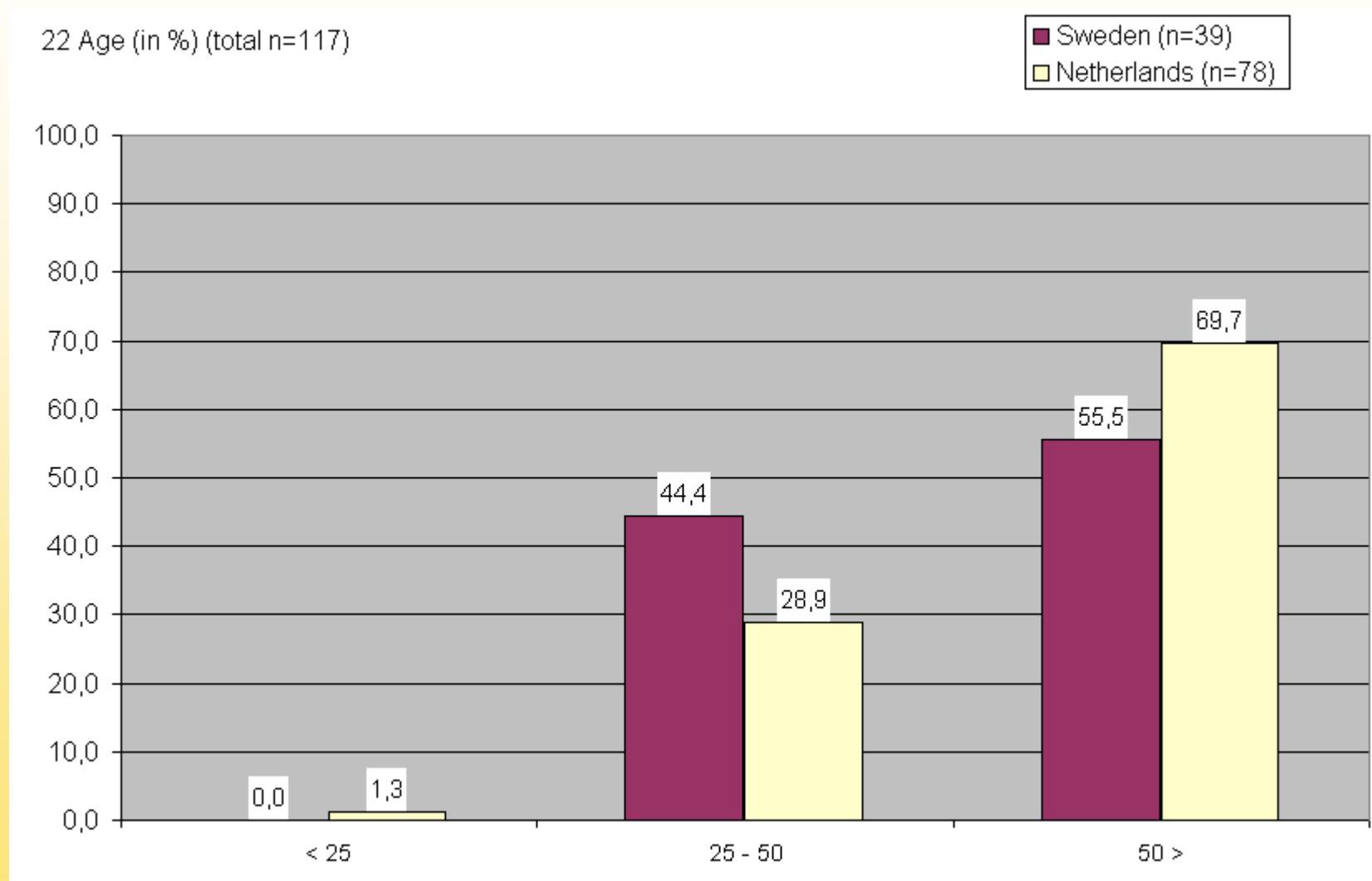
Die Niederlande - Annen:

- Beschränkte Öffnungszeiten
- Abwesenheit eines kompletten Dossiers (im Gemeindehaus)
- Beschränkte Möglichkeiten

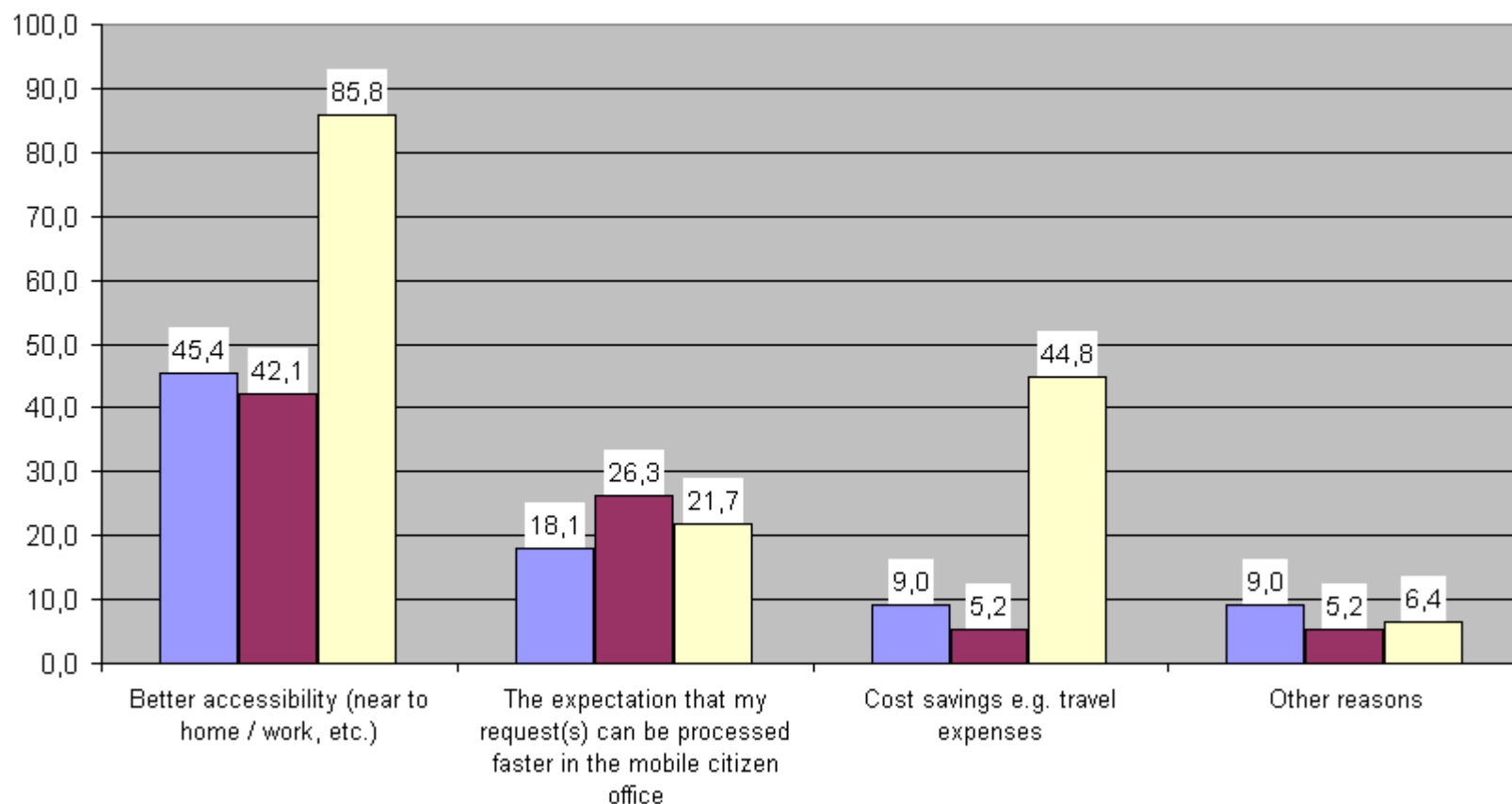
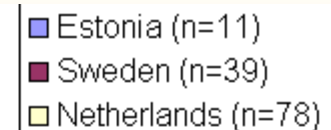
Die Niederlande - Rolde:

- Keine (*12)
- Beschränkte Öffnungszeiten

Bürger Fragebogen



26 What was your personal intention for using the mobile citizen services?
(in % / multiple answers possible) (total n=128)



CIDRE weiter in Aa en Hunze?

- **CIDRE-Projekt endet am 1 Januar 2009**

Die Resultate in das CIDRE-Projekt sind gut.

- **Bis November 400 Bürger**
- **Die Bürger Fragebogen zeigen aus das die Bürger solch ein Dienstleistung nützlich finden und schätzen Fortsetzung.**

Jetzt wird ein Notiz vorbereitet an die Behörde um die Dienstleistung in 2009 fort zu setzen.

Dabei wird vorgeschlagen um auch in Gasselternijveen die Dienste an zu bieten.



Questions Vragen Frågor

Fragen