

'Publieksdienstverlening Burgerzaken'

Mark Duijtshoff
6 januari 2017

Inleiding

Sinds de herindeling in 2001 heeft de Gemeente Dalfsen drie punten van waaruit de dienstverlening wordt vormgegeven. Het gemeentehuis, als hoofdvesting, waar men voor alle gemeentelijke producten en diensten terecht kan, en de servicepunten in Nieuwleusen en Lemelerveld, waar de inwoners van de Gemeente Dalfsen alleen terecht kunnen voor het aanvragen van een paspoort/rijbewijs, uittreksels of het doorgeven van een verhuizing (beperkte dienstverlening op gebied van Burgerzaken).

Deze nota over 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening' is het vervolg op de kadernota 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening'. Net als de kadernota gaat deze nota in op de knelpunten in onze publieke dienstverlening op het gebied van Burgerzaken en het Klant Contact Centrum (verder KCC (huidige situatie)), de ontwikkelingen, op gebied van dienstverlening van Burgerzaken en het KCC, maar ook op gebied van wet- en regelgeving (ontwikkelingen) en de alternatieven, waarbij het uitgangspunt is om de dienstverlening op het gebied van Burgerzaken in de kernen te behouden (een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening). Waar het de bedoeling van de kadernota was om de kaders te schetsen waarbinnen de dienstverlening op het gebied van Burgerzaken en het KCC plaats vindt, zal met deze nota de nieuwe situatie worden uitgewerkt. Hierbij is rekening gehouden met de input vanuit de raadscommissie van 7 maart 2016, waar de kadernota opiniërend is besproken, zijn de resultaten meegenomen uit het gesprek met de plaatselijk belangen van 21 maart 2016 en zijn de wensen van de fracties meegenomen uit de raadscommissie van 3 oktober 2016.

Huidige situatie

In onze visie op dienstverlening hebben we het volgende over onze wijze van dienstverlening verwoord:

'Gemeente Dalfsen levert servicegerichte dienstverlening, op basis van de behoefte van de klant (individueel en collectief), door een doelgerichte organisatie en efficiënte bedrijfsvoering (o.a. één loket en uitgebreide digitale dienstverlening, korte looptijden, klantgerichtheid en servicenormen)'

In de dienstverlening van de gemeente Dalfsen staan de volgende woorden centraal: klantbeleving, kwaliteit en duidelijkheid.¹

Deze visie op dienstverlening is nog steeds actueel en, volgens het burgeronderzoek dat in het voorjaar van 2015 is gehouden (onderstaand een overzicht van alle gemeenten die hier in 2015 aan hebben meegedaan), zijn de inwoners van de Gemeente Dalfsen tevreden over de dienstverlening van de gemeente. De twee servicepunten en het gemeentehuis zijn centraal gelegen en kennen een goede bereikbaarheid en toegankelijkheid. De wachttijden bij de servicepunten en in het gemeentehuis zijn over het algemeen beperkt tot maximaal 10 minuten (uitgezonderd de avondopenstellingen) en in vergelijking met regiogemeenten zijn onze openingstijden ruim te noemen. Inwoners kunnen 'vrij inlopen', oftewel, het is niet nodig vooraf een afspraak te maken. De avonden zijn hierbij het meest populair. De sfeer kenmerkt zich als 'open', 'toegankelijk' en 'dienstverlenend'.

¹ Rapport Dienstverlening 2012

Burgerpeiling Dalfsen 2015

Waarderungen inspanningen gemeente (overall) 2015

| | Alle inspanningen voor de inwoners | Zorg voor de woon- en leefomgeving | Samenwerking met inwoners | Algehele dienstverlening gemeente | Digitale dienstverlening | Communicatie en voorlichting | Meedoen inw. aan maatschappij |
|---------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|--------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Dalfsen | 7 | 7,1 | 6,6 | 7,1 | 6,7 | 7 | 7 |
| Voorschoten | 7 | 7,1 | 6,1 | 7 | 6,6 | 6,7 | 6,8 |
| Teylingen | 6,9 | 7,1 | 6,3 | 7,1 | 7,1 | 7 | 6,7 |
| Barendrecht | 6,8 | 7 | 6,2 | 7,1 | 7,1 | 6,9 | 6,5 |
| Etten-Leur | 6,8 | 6,9 | 6,2 | 6,9 | 6,9 | 6,8 | 6,5 |
| Heerhugowaard | 6,8 | 6,8 | 6,1 | 6,9 | 6,9 | 6,8 | 6,5 |
| Lisse | 6,8 | 6,8 | 6,3 | 6,9 | 6,6 | 6,7 | 6,5 |
| Noordwijk | 6,8 | 7,1 | 6,2 | 7,1 | 7 | 6,9 | 6,8 |
| Castricum | 6,7 | 7 | 6,1 | 6,7 | 6,6 | 6,6 | 6,4 |
| Diemen | 6,7 | 6,2 | 6,2 | 6,9 | 6,5 | 6,7 | 6,6 |
| Loppersum | 6,7 | 6,5 | 6,3 | 6,6 | 6,6 | 6,6 | 6,4 |
| Roerdalen | 6,7 | 6,8 | 6,1 | 6,6 | 6,8 | 6,6 | 6,5 |
| Scherpenzeel | 6,7 | 6,8 | 6,2 | 7 | 6,6 | 6,6 | 6,5 |
| Wassenaar | 6,7 | 6,8 | 6 | 6,9 | 6,6 | 6,7 | 6,6 |
| Valkenswaard | 6,6 | 6,7 | 6 | 6,7 | 6,8 | 6,6 | 6,4 |
| Maasgouw | 6,5 | 6,7 | 5,9 | 6,7 | 6,9 | 6,6 | 6,3 |
| Bergen op Zoom | 6,4 | 6,3 | 5,8 | 6,5 | 6,4 | 6,5 | 6,2 |
| Den Helder | 6,4 | 6,5 | 5,7 | 6,6 | 6,7 | 6,4 | 6,2 |
| Enschede | 6,4 | 6,7 | 6,2 | 6,7 | 7 | 6,7 | 6 |
| Hengelo | 6,4 | 6,6 | 5,9 | 6,6 | 6,8 | 6,6 | 6 |
| Lochem | 6,4 | 6,5 | 5,9 | 6,5 | 6,7 | 6,6 | 6,1 |
| Loon op Zand | 6,4 | 6,4 | 5,8 | 6,4 | 6,5 | 6,3 | 6,4 |
| Hardenberg | 6,3 | 6,5 | 5,8 | 6,4 | 6,3 | 6,4 | 6 |
| Ommen | 6,3 | 6,6 | 5,8 | 6,2 | 5,9 | 6,3 | 6,2 |
| Oldambt | 6,2 | 6,2 | 5,7 | 6,4 | 6,5 | 6,3 | 6 |
| Coevorden | 6,1 | 6,2 | 5,7 | 6,4 | 6,7 | 6,5 | 6,2 |
| Almelo | 6 | 6,3 | 5,3 | 6,2 | 6,6 | 6,2 | 6 |
| Steenbergen | 6 | 6,2 | 5,7 | 6,5 | 6,5 | 6,2 | 5,9 |
| Legenda | | | | | | | |
| veel lager dan referentie | | | | | | | |
| lager dan referentie | | | | | | | |
| nabij het gemiddelde | | | | | | | |
| hoger dan referentie | | | | | | | |
| veel hoger dan referentie | | | | | | | |

Bron: KING Bp

Openingstijden

Er zijn verschillende eenheden die publiekscontacten hebben. De openingstijden die hierbij gehanteerd worden zijn niet op elkaar afgestemd, wat kan leiden tot onduidelijkheid bij de bezoeker.

Knelpunten publieksdienstverlening (Burgerzaken / KCC)

Wet- en regelgeving

De wetgever stelt eisen aan het vervoer, de opslag, uitgifte en administratie van reisdocumenten² en aan de afgifte en het beheer rijbewijzen en de beveiliging hiervan³. Het gemeentehuis in Dalfsen en het servicepunt in Nieuwleusen voldoen aan deze criteria. In het servicepunt in Lemelerveld wordt niet voldaan aan deze wet- en regelgeving als het gaat om transport, opslag en beveiliging. Zo worden reisdocumenten en rijbewijzen niet beveiligd vervoerd en niet beveiligd opgeslagen in een daartoe bestemde ruimte. De werkruimte is daarnaast niet afsluitbaar en door de enkele bezetting is er geen achtereenvolgende aanwezig in het geval van calamiteiten.

Formatie

Het kloppend krijgen van de planning voor de bezetting van de balies (gemeentehuis en servicepunten) bij Publiekszaken vraagt met regelmaat grote flexibiliteit van de medewerkers, maar leidt desondanks vaak tot onderbezetting aan de balies, het KCC en op de servicepunten. Volgens een formatieberekening zou bij de wenselijke bezetting het tekort aan capaciteit op dit moment ruim 100 uur per week (5600 uur per jaar) zijn⁴. Omdat medewerkers extra worden ingepland ontstaat tevens bij verschillende medewerkers een stuwmeer aan plus uren, waar zij geen mogelijkheid hebben deze te compenseren door extra verlof op te nemen. Met de implementatie van G-Rooster, een systeem dat ons helpt met het roosteren van diensten, werd dit eens te meer duidelijk doordat het

² Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001

³ Reglement Rijbewijzen

⁴ Zie bijlage 1: Berekening Formatie huidige servicepunten en tijden

systeem niet alle taken (post, telefoon, balie) kwijt kon, oftewel, niet alle uit te voeren werkzaamheden kon matchen aan één van de medewerkers.

Doorontwikkeling KCC/ Frontoffice

Er ligt een visie op de ontwikkeling van het KCC/ Frontoffice, waaruit blijkt dat we de lat in de praktijk hoog leggen. Tegelijkertijd willen we medewerkers breder inzetbaar maken door hen te rouleren over de verschillende kanalen (balie, post en het KCC). Door de krappe bezetting is er te weinig tijd elkaar goed in te werken op het rouleren. Daarnaast is er hierdoor onvoldoende tijd beschikbaar is om de doorontwikkeling van het KCC vorm en inhoud te geven.

Gering aantal bezoekers Lemelerveld

Het aantal mensen dat servicepunt Lemelerveld bezoekt is beperkt. Geregeld constateren we dat er minder dan 10 klantcontacten op een middag zijn geweest (\pm 3 per uur).

Samenvattend

- *Geringe bezoekersaantallen servicepunt Lemelerveld;*
- *Populariteit avondopenstellingen in Dalflen en Nieuwleusen;*
- *Tevredenheid inwoners over huidige niveau van dienstverlening;*
- *Krapte in bezetting;*
- *Er wordt niet aan wet- en regelgeving voldaan;*
- *Problemen m.b.t. doorontwikkeling KCC.*

Ontwikkelingen

Demografische ontwikkelingen

Onderstaand overzicht laat zien hoe de bevolking van de Gemeente Dalfsen (in zijn totaliteit) zich de komende jaren zal ontwikkelen. Hierbij zien we dat de groep jongeren (0-19 jaar) van 24,90% in 2015 af zal lopen naar 24,15% in 2019 en zien we tegelijkertijd het aantal ouderen (70 plus) toenemen van 13,07% in 2015 naar 15,13% in 2019. Verwacht mag worden dat de groep 'digi-natives' (mensen die met een computer zijn opgegroeid) de komende decennia steeds groter zal worden en dat over een jaar of 60 er weinig mensen meer zullen zijn die de tijd zonder computer hebben meegemaakt. Voor nu moeten we er echter rekening mee houden dat de ouderen meer moeite zullen hebben met geautomatiseerde systemen en een geheel elektronische wijze van dienstverlening. In onze dienstverlening dienen we met deze groep rekening te houden.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| M_V_00-09 | 11,24% | 11,10% | 11,06% | 11,10% | 11,08% |
| M_V_10-19 | 13,66% | 13,46% | 13,35% | 13,20% | 13,07% |
| M_V_20-29 | 9,90% | 9,87% | 9,63% | 9,40% | 9,31% |
| M_V_30-39 | 9,84% | 9,99% | 10,25% | 10,25% | 10,28% |
| M_V_40-49 | 14,64% | 14,08% | 13,59% | 13,11% | 12,62% |
| M_V_50-59 | 15,20% | 15,31% | 15,41% | 15,51% | 15,56% |
| M_V_60-69 | 12,45% | 12,71% | 12,71% | 12,80% | 12,93% |
| M_V_70-79 | 8,38% | 8,64% | 8,97% | 9,37% | 9,67% |
| M_V_80-89 | 4,03% | 4,15% | 4,35% | 4,52% | 4,63% |
| M_V_90-99 | 0,66% | 0,69% | 0,70% | 0,75% | 0,83% |

Figuur 1: ontwikkeling bevolkingsopbouw 2015 - 2019 (Bron: Primos januari 2015)

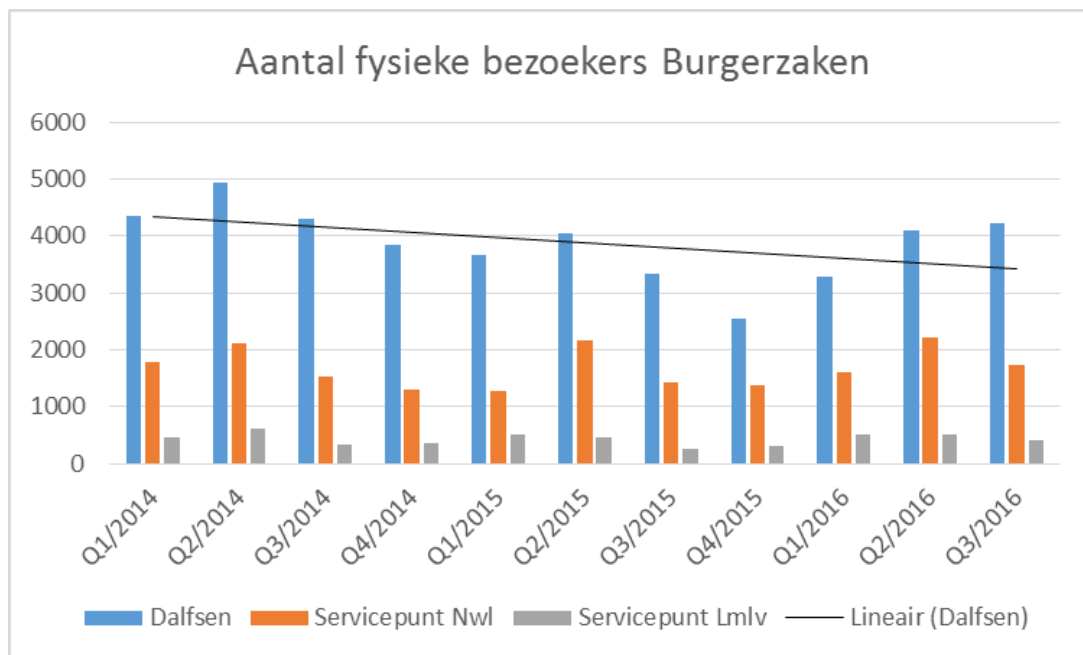
Self service

Vanuit verschillende ministeries (BZK, EZ) wordt al sinds het programma 'Overheidsloket 2000'⁵ de inzet van ICT bij gemeenten gestimuleerd en zijn gemeenten in de jaren daarop volgend steeds harder gepusht om hun dienstverlening ook online toegankelijk te maken⁶. Hiervoor zijn vanuit de rijksoverheid gelden vrijgemaakt, maar ook gemeenten hebben hiervoor middelen beschikbaar gesteld. In Dalfsen is daarvoor door de Raad geld beschikbaar gesteld voor de uitvoering van het Programma Dienstverlening.

Ook voor ons biedt de inzet van ICT qua dienstverlening mogelijkheden. Niet alleen als het gaat om het digitaal aanvragen van producten en diensten, het inzien van informatie of het nagaan van de status van een aanvraag, maar ook als het gaat om het maken van een afspraak of het verlenen van service op locatie of bij mensen thuis, doordat ICT de mogelijkheid biedt om de dienstverlening bij de mensen thuis te brengen, bijvoorbeeld door thuis een aanvraag voor een paspoort of rijbewijs te doen. Het wordt steeds makkelijker om zelf je zaken met de gemeente te regelen of om plaats- en tijdonafhankelijk geholpen te worden. De ontwikkelingen op dit gebied zullen de komende jaren onverminderd hard doorgaan en we zullen hier rekening mee moeten houden in de manier waarop wij onze dienstverlening vorm willen gaan geven.

⁵ Overheidsloket 2000 (OL2000) is een organisatieconcept dat in 1996 is ontwikkeld om publieke dienstverleners te ondersteunen de stap te maken naar vraaggerichte en geïntegreerde dienstverlening. Het concept gaat uit van één aanspreekpunt tussen de overheid en klant. De klant ontvangt op één plaats een samenhangend pakket van overheidsdiensten op basis van specifieke vraagpatronen (bijvoorbeeld het starten van een bedrijf of het bouwen van een garage).

⁶ Ondersteuningsprogramma als Egem, King, het rapport van de commissie Jorritsma (2005) en de visiebrief digitale dienstverlening 2017 (Plasterk 2015)



Figuur 2: aantal fysieke bezoekers per kwartaal en per servicepunt

De afgelopen jaren zien we in het tweede kwartaal een piek (Q2 is traditioneel altijd al de drukste periode in verband met de naderende zomervakantie) in het aantal fysieke bezoekers maar zien we gemiddeld een daling van het aantal bezoekers. In 2016 constateren we een toename. Redenen hiervoor zijn onder andere wetswijzigingen voor bepaalde typen rijbewijzen, de verplichte invoering van de ID kaart voor jongeren en de aanpassing van leges per 1/1/2012, waardoor nu een groot aantal mensen hun rijbewijs / ID-kaart moet verlengen. Omdat ook de geldigheid van het paspoort van 5 naar 10 jaar is verlengd en men voor steeds minder zaken een uittreksel hoeft aan te vragen, is het de verwachting dat dit aantal de komende jaren verder zal dalen. Dit effect zal worden versterkt omdat de mogelijkheden om digitaal een aanvraag te doen worden uitgebreid en omdat we sterker sturen op het gebruik hiervan. We hebben hierdoor het aantal digitale aanvragen zien toenemen van 1800 in 2012 tot ruim 4300 in 2015, terwijl ook de digitale poststroom, een sterke stijging heeft laten zien. De fysieke poststroom laat hier een afname zien, wat overeenkomt met het landelijke beeld.

Wat doen gemeenten om ons heen

In deze paragraaf wordt een beeld geschetst van hoe de gemeenten om ons heen hun publieksdienstverlening hebben georganiseerd. Het gaat hier dan met name om openingstijden, het centraal of decentraal georganiseerd hebben van de dienstverlening en de mogelijkheid om vrij in te lopen of dat gewerkt wordt op afspraak.

| | | |
|---|---|---|
| Zwolle (123.160 inwoners) | | |
| Openingstijden: Ma t/m vr 8.00 – 17.00 uur Do avond tot 19.00 uur | Totaal aantal uren openstelling: 47 | 1 servicepunt > alleen op afspraak |
| Staphorst (16.421 inwoners) | | |
| Openingstijden: Ma t/m vr 8.30 – 12.00 uur Ma, wo, vr 13.00 – 16.00 uur Do 17.00 – 20.00 uur | Totaal aantal uren openstelling: 29,5 | 1 servicepunt > alleen vrije inloop |
| Zwartewaterland (22.200 inwoners) | | |
| Openingstijden: Di t/m vr 8.30 – 12.30 uur Ma 8.30 – 19.00 uur Wo 13.00 – 17.00 uur | Totaal aantal uren openstelling: 30,5 | 1 servicepunt > vrije inloop > woensdagmiddag op afspraak |
| Raalte (36.603 inwoners) | | |
| Openingstijden: Ma en vr 9.00 – 12.00 uur Di 14.00 – 19.00 uur Wo 09.00 – 17.00 uur Do 14.00 – 17.00 uur | Totaal aantal uren openstelling: 22 | 1 servicepunt > op afspraak en vrije inloop > Dinsdag van 17.00 – 19.00 uur alleen vrije inloop |
| Ommen (17.382 inwoners) | | |
| Openingstijden: Ma, di, do 8.30 – 17.00 uur Wo 8.30 – 19.00 uur Vr 8.30 – 12.30 | Totaal aantal uren openstelling: 40 | 1 servicepunt > alleen op afspraak |
| Dalfsen (27.675 inwoners) | | |
| Openingstijden: Dalfsen Di t/ vr 8.30 – 15.00 uur Ma 8.30 – 19.00 uur Nieuwleusen Ma, wo, vr 8.30 – 12.30 uur Di 18.00 – 20.00 uur Lemelerveld Di, do 13.30 – 16.30 uur | Totaal aantal uren openstelling: 45,5 <i>(gecorrigeerd ivm gelijktijdige opening gemeentehuis en servicepunten, zonder correctie gelijktijdige opening servicepunt en gemeentehuis 56 uur)</i> | 3 servicepunten > alleen vrije inloop |

Figuur 3: Overzicht servicetijden en werkwijze

Identiteitsfraude

Bij identiteitsfraude maken criminelen misbruik van valse of gestolen identiteitsgegevens. Ze kopen bijvoorbeeld op naam van iemand anders spullen zonder te betalen. Ook mensensmokkelaars, drugshandelaars en terroristen misbruiken gegevens. Identiteitsfraude komt steeds vaker voor, vooral online. Bij de aanpak van identiteitsfraude zijn overheid, bedrijfsleven en burgers betrokken. Overheidsdiensten werken samen bij de opsporing van identiteitsfraude⁷. De gemeente Zwolle heeft in de opsporing en bestrijding een regiofunctie.

Omdat de gemeente Zwolle deze regiofunctie heeft, zijn zij zich zeer bewust van de risico's en werken gestructureerd aan het tegengaan van identiteitsfraude. Dit heeft als neveneffect dat kwaadwillenden uitwijken naar omliggende gemeenten, zoals Dalfsen. Als gemeente Dalfsen hebben we dit risico onderkend en hebben ons mede om die reden aangesloten bij de Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude (WTI). Intern krijgen alle front-office medewerkers een instructie hoe we documenten beter kunnen beoordelen om zo valse documenten te onderscheiden en zijn we in gesprek met de gemeente Zwolle om onze medewerkers verder op te leiden en om te zien of we bepaalde taken, bijvoorbeeld de eerste inschrijving van iemand die in Nederland komt wonen, door Zwolle uit kunnen laten voeren, of door medewerkers van de gemeente Dalfsen periodiek in Zwolle mee te laten werken.

Thuisbezorgen reisdocumenten en rijbewijzen

In 2013 is gestart met een landelijke proef⁸ waarbij een tiental gemeenten gebruik maakt van een gecertificeerde partij voor het bezorgen van reisdocumenten⁹. De bevindingen zijn dermate positief dat deze is uitgebreid met het bezorgen van rijbewijzen en dat per 1 januari 2017 alle gemeenten het thuisbezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen mogen faciliteren.

Voordeel voor onze inwoner is dat zij nog maar één keer naar het gemeentehuis hoeven te komen en dat zij hun reisdocument of rijbewijs thuis of op het werk afgeleverd kunnen krijgen. Dit kan de serviceverlening naar mensen die minder mobiel zijn, lastig vrij kunnen krijgen of afgelegen wonen (langere reistijd naar één van de servicepunten) naar een hoger niveau brengen.

Werken op afspraak

Veel gemeenten werken al geheel of gedeeltelijk op afspraak. Meest moverende reden hiervoor is dat inwoners terecht kunnen met een vraag op een moment dat hun dat uitkomt en dat zij ook weten dat zij op dat moment geholpen zullen worden. Voor de gemeente heeft het werken op afspraak als voordeel dat bezoekersstromen beter kunnen worden voorspeld en dat het hierdoor makkelijker wordt om voorspellingen te doen voor de bezetting van de balies.

Samenvattend

- *Rekening houden met groep digibeten;*
- *Bevolkingsopbouw blijft komende (5 jaar) stabiel;*
- *Mogelijkheden ICT in nieuwe manier van dienstverlening benutten;*
- *Afname fysieke contacten;*
- *Servicetijden in vergelijking met regiogemeenten ruim te noemen (120-250% ruimere servicetijden);*
- *Bewust zijn van risico's identiteitsfraude;*
- *Mogelijkheden thuisbezorgen reisdocumenten en rijbewijzen;*
- *Werken op afspraak biedt mogelijkheid bezoekersstroom en inzet van medewerkers te kanaliseren.*

⁷ Bron: Rijksoverheid.nl

⁸ gestart in 2013 door de gemeenten Haarlemmermeer en Molenwaard in samenwerking met BZK en ICTU)

⁹ www.proeftuinbezorgen.nl

Uitgangspunten voor een nieuwe manier van Publieksdienstverlening

In de vorige hoofdstukken is een beeld geschetst van de *huidige situatie* en van de *ontwikkelingen*. In dit hoofdstuk worden de verschillende *uitgangspunten* voor de verschillende bouwstenen voor onze nieuwe manier van publieks-dienstverlening beschreven. Hierbij zijn de opmerkingen van plaatselijk belangen en Raadscommissie meegenomen.

Uitgangspunten:

- *We houden in onze dienstverlening meer rekening met wensen van de klant¹⁰;*
De dienstverlening is beschikbaar op de momenten dat deze gewenst is. Hiervoor is onderzoek gedaan naar de momenten dat de inwoners het liefst de gemeente willen bezoeken. De openingstijden worden hier zo mogelijk op aangepast. Daarnaast wordt er deels gewerkt op afspraak;
- *De dienstverlening in de kernen wordt behouden, voor die mensen die niet in staat zijn om naar het gemeentehuis te komen¹¹;*
 - De dienstverlening in Lemelerveld vindt niet langer alleen plaats vanuit het servicepunt, maar ook op afspraak bij mensen thuis, in een zorgcomplex of bibliotheek, afhankelijk van de behoefte en mogelijkheid van onze inwoner (denk hier aan mensen die niet mobiel zijn of die anderszins niet in staat zijn naar het gemeentehuis te komen). De dienstverlening blijft daarmee beschikbaar voor die mensen die niet naar het gemeentehuis kunnen komen;
 - We bieden de mogelijkheid om reisdocumenten en rijbewijzen thuis of op het werk te laten bezorgen door een gecertificeerde vervoerder, dit eventueel tegen geringe meerkosten. Voordeel voor onze inwoners is dat zij voor het aanvragen van een reisdocument of rijbewijs nog maar één keer naar het gemeentehuis hoeven te komen.
- *Efficiëntere en effectievere inzet van mensen en (digitale)middelen, doordat mensen in worden gezet op die plekken waar de vraag is en we meer doen aan het kanaliseren van de vraag¹²;*
Inzet van mensen en middelen wordt afgestemd op het moment dat dienstverlening gewenst is. Dit kan betekenen dat de bezetting van het KCC en balies door de dag heen kan variëren. Hiermee wordt optimaal gebruik gemaakt van de beschikbare capaciteit;

¹⁰ Door de plaatselijk belangen is verzocht de openingstijden van het gemeentehuis tijdens de avondopenstelling te verruimen naar 20.00 uur

¹¹ De plaatselijk belangen hebben aangegeven veel waarde te hechten aan een goede en tijdige communicatie. De suggestie wordt gegeven om aan te sluiten bij de bewonersavonden van de plaatselijk belangen. Voor zitting door de gemeente heen wordt voorgesteld om afstemming te zoeken met al georganiseerde bijeenkomsten voor ouderen en hulpbehoevenden, zoals bijvoorbeeld de SMON. De Raadscommissie heeft gevraagd de mogelijkheden te onderzoeken om het servicepunt in Lemelerveld (deels) open te houden.

¹² Input vanuit het overleg met de plaatselijk belangen: plaats een computer in de hal van het gemeentehuis en/ of in de 'Kulturhuizen' om het digitaal aanvragen te bevorderen en om mensen zonder computer in de gelegenheid te stellen digitaal een aanvraag in te dienen

De Nieuwe Manier

In de nieuwe manier van dienstverlening kennen we een basis dienstverlening¹³, die bestaat uit de dienstverlening vanuit het gemeentehuis en het servicepunt in Nieuwleusen, en een aantal mogelijke bouwblokken. Deze bouwblokken bestaan uit het in stand houden van de dienstverlening vanuit servicepunt Lemelerveld (bouwblok 1), het uitbreiden van de dienstverlening met de service om reisdocumenten en rijbewijzen te bezorgen (bouwblok 2), het aanpassen van openingstijden en de mogelijkheid om op afspraak geholpen te worden (bouwblok 3). Ieder van deze bouwblokken heeft zijn personele- en financiële consequenties die hieronder uitgewerkt zullen worden.

Bouwblok 1: handhaving van de dienstverlening vanuit servicepunt Lemelerveld

De huidige openingstijden van zowel gemeentehuis als servicepunten blijven gelijk, er wordt niet gewerkt op afspraak en rijbewijzen en reisdocumenten worden niet bezorgd. Het servicepunt in Lemelerveld wordt aangepast om te voldoen aan de wettelijke eisen qua vervoer en opslag van waarde documenten en bemensing.

Personele consequenties

De dubbele bezetting van het servicepunt in Lemelerveld heeft een negatief effect van 736 uur op de personele bezetting, waarvan 368 uur als extra formatie om de bezetting in het servicepunt te organiseren. Er komt geen formatie vrij om bezettingsproblemen in Dalfsen deels mee op te lossen.

| | | |
|----------|---|--|
| 1 | SP Lemelerveld Di, do 13.30 – 16.30 uur Plus € 33.000 (incidenteel) Plus € 16.794 (structureel) | Gemeentehuis Dalfsen Di t/m vr 12.30 – 15.00 uur |
| | SP Nieuwleusen Ma, wo, vr 8.30 – 12.30 uur Di 18.00 – 20.00 uur | Gemeentehuis Dalfsen Ma 8.30 – 19.00 uur Di t/m vr 8.30 – 12.30 uur |

Financiële consequenties (t.o.v. huidige begroting)

| | Enmalig | Structureel p/j |
|--|-----------------|---------------------|
| Aanpassing balies/ ruimte Lemelerveld | 15.000 | |
| Aanpassing voorzieningen (kluis, ict etc) Lemelerveld | 18.000 | 3.700 |
| Huur Gemnet verbinding Lemelerveld (tbv beveiligde verbinding) | | 3.600 |
| Personeelskosten dubbele bezetting Lemelerveld | | 9.494 ¹⁴ |
| Totaal | € 33.000 | € 16.794 |

¹³ In de basisdienstverlening zijn formatieve knelpunten opgelost om onder andere de doorontwikkeling van het KCC te borgen. De effecten van het oplossen van de formatieve knelpunten zijn niet meegenomen in dit voorstel maar zijn meegenomen in het voorstel voor invulling van de financiële ruimte welke apart aan de raad wordt voorgelegd.

¹⁴ Gerekend met loonkosten van € 25,80 per uur, incl sociale lasten

Bouwblok 2: bezorgen rijbewijzen en reisdocumenten

De huidige openingstijden van het gemeentehuis en het servicepunt in Nieuwleusen blijven gelijk, er wordt niet gewerkt op afspraak. Rijbewijzen en reisdocumenten kunnen worden bezorgd.

Bezorgen reisdocumenten en rijbewijzen

Er zijn twee geaccrediteerde vervoerders die namens het ministerie deze dienst mogen aanbieden, namelijk AMP en Dynalogic. De dienstverlening die beide partijen bieden voor het bezorgen van een document en het innemen van een oud document zijn vrijwel gelijk. De kosten daarentegen lopen sterk uiteen. Voor dezelfde diensten bedragen de kosten voor het bezorgen van een document door AMP € 18,08. Bij Dynalogic zijn de kosten voor dezelfde dienstverlening € 15,05.

Uit een eerder gehouden enquête onder bezoekers aan het gemeentehuis en de servicepunten is naar voren gekomen dat circa 10% van de bezoekers gebruik zou willen maken van de service om een document te laten bezorgen, als de eigen bijdrage hiervoor niet meer bedraagt dan € 4,50 per bezorging. Het is dan ook de verwachting dat in eerste instantie maximaal 800 aanvragers gebruik zullen maken van de mogelijkheid om een document thuis te laten bezorgen, wat neerkomt op een kostenpost van ongeveer € 8.000 op jaarbasis¹⁵ als we gebruik maken van Dynalogic.

Personele consequenties

Het toepassen van dit bouwblok kent geen personele consequenties.

| | |
|---|---|
| 2 Bezorgen reisdocumenten en rijbewijzen Plus € 8.000 (structureel) | Gemeentehuis Dalfsen Di t/m vr 12.30 – 15.00 uur |
| | SP Nieuwleusen Ma, wo, vr 8.30 – 12.30 uur Di 18.00 – 20.00 uur |
| | Gemeentehuis Dalfsen Ma 8.30 – 19.00 uur Di t/m vr 8.30 – 12.30 uur |

Financiële consequenties (t.o.v. huidige begroting)

| | Einmalig | Structureel p/j |
|----------------------------|----------|-----------------|
| Kosten bezorgen documenten | | 8.000 |
| Totaal | - | € 8.000 |

Bouwblok 3: aanpassen openingstijden en werken op afspraak

De openingstijden van het gemeentehuis worden verruimd, voor het servicepunt in Nieuwleusen blijven deze gelijk. Er wordt gewerkt op afspraak maar rijbewijzen en reisdocumenten worden niet bezorgd.

Personele consequenties

Het verruimen van de avondopenstelling in Dalfsen heeft een negatief effect op de formatie van 104 uur per jaar, het verruimen van de openingstijden in de middag heeft een negatief effect heeft van 520 uur op jaarbasis. Deze verruiming van de openingstijden kan deels opgevangen worden doordat de dienstverlening in Lemelerveld anders wordt georganiseerd (positief effect op de formatie van 320 uur¹⁶). De verwachting is dat het resterende gemis aan uren (624 – 320 = 304 uur) kan worden opgevangen doordat 's middags in het gemeentehuis gewerkt wordt op afspraak, waardoor beschikbare mensen flexibel en niet continu kunnen worden ingezet.

| | |
|--|---|
| 3 Verruimen openingstijden en werken op afspraak Ma 19.00 – 20.00 uur Di t/m do 13.00 – 16.30 uur (op afspraak) Vr mi gesloten Plus € 11.000 (incidenteel) Plus € 1.500 (structureel) | SP Nieuwleusen Ma, wo, vr 8.30 – 12.30 uur Di 18.00 – 20.00 uur |
| | Gemeentehuis Dalfsen Ma 8.30 – 19.00 uur Di t/m vr 8.30 – 12.30 uur |

¹⁵ (€ 15,05 - € 4,50) x 800 = € 8.440

¹⁶ 46 weken x 8 uur minus maandelijks inloopmoment > 368 - 48

Financiële consequenties (t.o.v. huidige begroting)

| | Eenmalig | Structureel p/j |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Kosten werken op afspraak (software) | 11.000 | 1.500 |
| Totaal | € 11.000 | € 1.500 |

Combineren van bouwblokken

De bouwblokken kunnen ook worden gecombineerd in 4 mogelijk combinaties, die hieronder worden toegelicht.

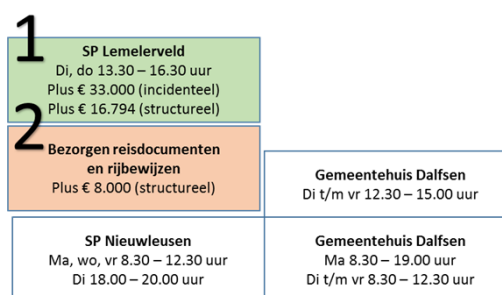
Combi 1 + 2: Handhaving servicepunt Lemelerveld en bezorgen reisdocumenten en rijbewijzen

De huidige openingstijden van zowel gemeentehuis als servicepunten blijven gelijk, er wordt niet gewerkt op afspraak. Rijbewijzen en reisdocumenten worden bezorgd. Wel wordt het servicepunt in Lemelerveld aangepast om te voldoen aan de wettelijke eisen qua vervoer en opslag van waarde documenten.

Personele consequenties

De dubbele bezetting van het servicepunt in Lemelerveld heeft een negatief effect van 736 uur op de personele bezetting, waarvan 368 uur als extra formatie om de bezetting in het servicepunt en te organiseren. Er komt geen formatie vrij om bezettingsproblemen in Dalfsen deels mee op te lossen.

Het bezorgen van reisdocumenten kent geen personele consequenties.



Financiële consequenties (t.o.v. huidige begroting)

| | Eenmalig | Structureel p/j |
|--|-----------------|---------------------|
| Aanpassing balies/ ruimte Lemelerveld | 15.000 | |
| Aanpassing voorzieningen (kluis, ict etc) Lemelerveld | 18.000 | 3.700 |
| Huur Gemnet verbinding Lemelerveld (tbv beveiligde verbinding) | | 3.600 |
| Personeelskosten dubbele bezetting Lemelerveld | | 9.494 ¹⁷ |
| Kosten bezorgen documenten | | 8.000 |
| Totaal | € 33.000 | € 24.794 |

¹⁷ Gerekend met loonkosten van € 25,80 per uur, incl sociale lasten

Combi 1 + 3: Handhaving servicepunt Lemelerveld, verruimen openingstijden en werken op afspraak

De openingstijden worden in het gemeentehuis in Dalfsen verruimd en er wordt 's middags gewerkt op afspraak. Rijbewijzen, paspoorten en ID-kaarten worden indien gewenst bezorgd. De dienstverlening vanuit het servicepunt in Lemelerveld wordt aangepast om te voldoen aan de wettelijke eisen qua vervoer en opslag van waarde documenten.

Personele consequenties

Het verruimen van de avondopenstelling in Dalfsen heeft een negatief effect op de formatie van 104 uur per jaar, het verruimen van de openingstijden in de middag heeft een negatief effect heeft van 520 uur op jaarbasis. De dubbele bezetting van het servicepunt in Lemelerveld heeft een negatief effect van 736 uur op de personele bezetting, waarvan 368 uur als extra formatie om de bezetting in het servicepunt en te organiseren.

| | | | |
|----------|---|----------|--|
| 1 | SP Lemelerveld Di, do 13.30 – 16.30 uur Plus € 33.000 (incidenteel) Plus € 16.794 (structureel) | 3 | Verruimen openingstijden en werken op afspraak Ma 19.00 – 20.00 uur Di t/m do 13.00 – 16.30 uur (op afspraak) Vr mi gesloten Plus € 11.000 (incidenteel) Plus € 17.600 (structureel) |
| | SP Nieuwleusen Ma, wo, vr 8.30 – 12.30 uur Di 18.00 – 20.00 uur | | Gemeentehuis Dalfsen Ma 8.30 – 19.00 uur Di t/m vr 8.30 – 12.30 uur |

Financiële consequenties (t.o.v. huidige begroting)

| | Eenmalig | Structureel p/j |
|--|-----------------|---------------------|
| Aanpassing balies/ ruimte Lemelerveld | 15.000 | |
| Aanpassing voorzieningen (kluis, ict etc) Lemelerveld | 18.000 | 3.700 |
| Huur Gemnet verbinding Lemelerveld (tbv beveiligde verbinding) | | 3.600 |
| Personeelskosten dubbele bezetting Lemelerveld | | 9.494 ¹⁸ |
| Personeelskosten extra openstelling | | 16.100 |
| Kosten werken op afspraak (software) | 11.000 | 1.500 |
| Totaal | € 44.000 | € 34.394 |

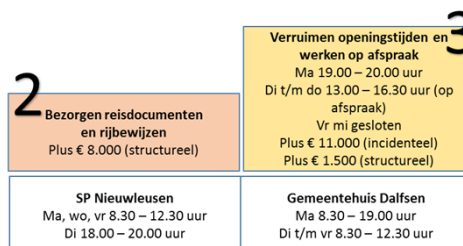
¹⁸ Gerekend met loonkosten van € 25,80 per uur, incl sociale lasten

Combi 2 + 3: bezorgen rijbewijzen en reisdocumenten en aanpassen openingstijden en werken op afspraak

De openingstijden van het gemeentehuis worden verruimd, voor het servicepunt in Nieuwleusen blijven deze gelijk. Inwoners hebben de mogelijkheid om rijbewijzen en reisdocumenten te laten bezorgen. De dienstverlening in Lemelerveld wordt niet langer vanuit het servicepunt vormgegeven, er wordt gewerkt op afspraak.

Personele consequenties

Het verruimen van de avondopenstelling in Dalfsen heeft een negatief effect op de formatie van 104 uur per jaar, het verruimen van de openingstijden in de middag heeft een negatief effect heeft van 520 uur op jaarbasis. Deze verruiming van de openingstijden kan deels opgevangen worden doordat de dienstverlening in Lemelerveld anders wordt georganiseerd (positief effect op de formatie van 320 uur¹⁹). De verwachting is dat het resterende gemis aan uren (624 – 320 = 304 uur) kan worden opgevangen doordat 's middags in het gemeentehuis gewerkt wordt op afspraak, waardoor beschikbare mensen flexibel en niet continu kunnen worden ingezet. Het bezorgen van rijbewijzen en reisdocumenten heeft geen personele consequenties.



Financiële consequenties (t.o.v. huidige begroting)

| | Enmalig | Structureel p/j |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Kosten werken op afspraak (software) | 11.000 | 1.500 |
| Kosten bezorgen documenten | | 8.000 |
| Totaal | € 11.000 | € 9.500 |

¹⁹ 46 weken x 8 uur minus maandelijks inloopmoment > 368 - 48

Combi 1 + 2 + 3: Handhaving servicepunt Lemelerveld, verruimen openingstijden en werken op afspraak en bezorgen rijbewijzen en reisdocumenten

De openingstijden worden in het gemeentehuis in Dalfsen verruimd en er wordt 's middags gewerkt op afspraak. Rijbewijzen, paspoorten en ID-kaarten worden indien gewenst bezorgd. De dienstverlening vanuit het servicepunt in Lemelerveld wordt aangepast om te voldoen aan de wettelijke eisen qua vervoer en opslag van waarde documenten.

Personele consequenties

Het verruimen van de avondopenstelling in Dalfsen heeft een negatief effect op de formatie van 104 uur per jaar, het verruimen van de openingstijden in de middag heeft een negatief effect heeft van 520 uur op jaarbasis. De dubbele bezetting van het servicepunt in Lemelerveld heeft een negatief effect van 736 uur op de personele bezetting, waarvan 368 uur als extra formatie om de bezetting in het servicepunt en te organiseren.

| | |
|--|---|
| 2 | 3 |
| Bezorgen reisdocumenten en rijbewijzen Plus € 8.000 (structureel) | Verruimen openingstijden en werken op afspraak Ma 19.00 – 20.00 uur Di t/m do 13.00 – 16.30 uur (op afspraak) Vr mi gesloten Plus € 11.000 (incidenteel) Plus € 17.600 (structureel) |
| 1 SP Lemelerveld Di, do 13.30 – 16.30 uur Plus € 33.000 (incidenteel) Plus € 16.794 (structureel) | |
| SP Nieuwleusen Ma, wo, vr 8.30 – 12.30 uur Di 18.00 – 20.00 uur | Gemeentehuis Dalfsen Ma 8.30 – 19.00 uur Di t/m vr 8.30 – 12.30 uur |

Financiële consequenties (t.o.v. huidige begroting)

| | Eenmalig | Structureel p/j |
|--|-----------------|---------------------|
| Aanpassing balies/ ruimte Lemelerveld | 15.000 | |
| Aanpassing voorzieningen (kluis, ict etc) Lemelerveld | 18.000 | 3.700 |
| Huur Gemnet verbinding Lemelerveld (tbv beveiligde verbinding) | | 3.600 |
| Personeelskosten dubbele bezetting Lemelerveld | | 9.494 ²⁰ |
| Personeelskosten extra openstelling | | 16.100 |
| Kosten werken op afspraak (software) | 11.000 | 1.500 |
| Kosten bezorgen documenten | | 8.000 |
| Totaal | € 44.000 | € 42.394 |

²⁰ Gerekend met loonkosten van € 25,80 per uur, incl sociale lasten