

‘een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening’

Mark Duijtshoff
24 mei 2016

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 het alternatief, 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, is met deze nota de nieuwe situatie verder uitgewerkt en is gekeken naar het alternatief om het servicepunt in Lemelerveld in stand te houden, dit naar aanleiding van de toezegging aan de raad om de kosten voor instandhouding van servicepunt Lemelerveld te onderzoeken¹. Tevens zegt de burgemeester toe dat bij de uitwerking van de 'Nieuwe manier van Publieksdienstverlening' de dialoog zal worden gezocht met de plaatselijk belangen.

In deze notitie is dan ook rekening gehouden met de input vanuit de raadscommissie van 7 maart 2016, is het alternatief om het servicepunt in stand te houden onderzocht en zijn ook de aanbevelingen meegenomen uit het gesprek met de plaatselijk belangen van 21 maart 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.²

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.

¹ Toezegging 300: "Burgemeester Noten zegt toe informatie te zullen verschaffen over de kosten van instandhouding servicepunt Lemelerveld en hij zal in gesprek gaan met de verenigingen van plaatselijk belang"

² Rapport Dienstverlening 2012

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'.

Burgerpeiling Dalfsen 2015							
Waarderingen inspanningen gemeente (overal) 2015							
	Alle inspanningen voor de inwoners	Zorg voor de woon- en leefomgeving	Samenwerking met inwoners	Algehele dienst- verlening 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	6,9	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 reisdocumenten³ en aan de afgifte en het beheer rijbewijzen en de beveiliging hiervan⁴. 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 achtervanger aanwezig in het geval van calamiteiten (al dan niet van sanitaire aard).

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

³ Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001

berekening blijkt dat Publiekszaken structureel , bij gewenste bezetting, 2 fte tekort komt⁵. Hieraan is inmiddels deels invulling gegeven door de FO/KCC extra formatie toe te kennen (1fte).

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 (± 3 per uur).

Samenvattend

- *Geringe bezoekersaantallen servicepunt Lemelerveld;*
- *Populariteit avondopenstellingen in Dalftsen 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.*

⁴ Reglement Rijbewijzen

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

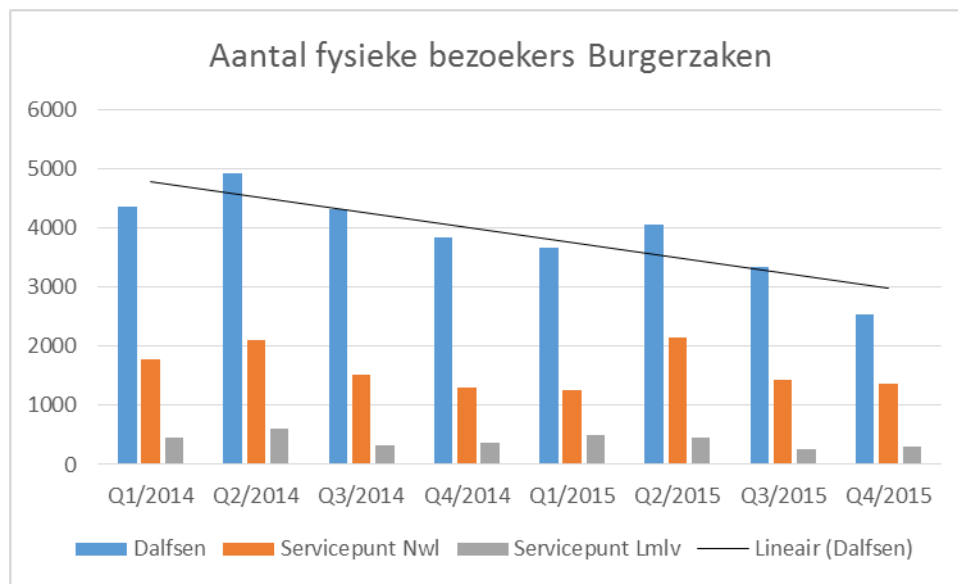
Vanuit verschillende ministeries (BZK, EZ) wordt al sinds het programma 'Overheidsloket 2000'⁶ de inzet van ICT bij gemeenten gestimuleerd en worden gemeenten in de jaren daarop volgend steeds harder gepusht om hun dienstverlening ook online toegankelijk te maken⁷. Hiervoor zijn vanuit de rijksoverheid 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.

⁶ 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).

⁷ Ondersteuningsprogramma als Egem, King, het rapport van de commissie Jorritsma (2005) en de visiebrief digitale dienstverlening 2017 (Plasterk 2015)

Trend Klantcontacten



Figuur 2: aantal fysieke bezoekers per kwartaal en per servicepunt

De afgelopen tijd hebben we een piek gezien in Q2 van 2014 (Q2 is traditioneel altijd al de drukste periode in verband met de naderende zomervakantie) in het aantal fysieke bezoekers en hebben we dit aantal daarna terug zien lopen. Redenen hiervoor zijn onder andere wetswijzigingen voor bepaalde typen rijbewijzen, de verplichte invoering van de ID kaart voor jongeren en de aanpassing van leges. 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 3100 in 2014, 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. Opvallend is wel dat juist het aantal telefonische contacten is afgenomen, wat haaks staat op de landelijke trend, waar het aantal telefonische contacten juist stijgt.

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 identiteitsfraude⁸. 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

Sinds enige tijd draait er een landelijke proef (gestart in 2013 door de gemeenten Haarlemmermeer en Molenwaard in samenwerking met BZK en ICTU) waarbij een tiental gemeenten gebruik maakt van een gecertificeerde partij voor het bezorgen van reisdocumenten⁹. De eerste bevindingen zijn dermate positief dat de proef wordt uitgebreid met het bezorgen van rijbewijzen. Daarnaast komt de dienst per 1 januari 2016 ook beschikbaar voor andere gemeenten.

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 over het algemeen dat bezoekersstromen beter kunnen worden voorspeld en dat het hierdoor makkelijker wordt om voorspellingen te doen voor de bezetting van de balies. Dit zou bijvoorbeeld kunnen betekenen dat bezoekers na elkaar worden ingepland en dat deze niet allen gelijktijdig komen, of dat als er geen afspraken zijn gemaakt, men kan besluiten een balie te sluiten, waardoor minder mensen ingezet hoeven te worden (of juist een balie extra te openen als veel inwoners een afspraak willen maken).

⁸ Bron: Rijksoverheid.nl

⁹ www.proeftuinbezorgen.nl

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..*

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 onze nieuwe manier van publieksdienstverlening vertaald naar het alternatief. Hierbij is de input vanuit de plaatselijk belangen verwerkt in de uitgangspunten.

Uitgangspunten:

- *We houden in onze dienstverlening meer rekening met wensen van de klant;*
De dienstverlening is beschikbaar op de momenten dat deze gewenst is. Hiervoor zal een onderzoek gedaan worden 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.
Door de plaatselijk belangen is verzocht de openingstijden van het gemeentehuis tijdens de avondopenstelling te verruimen naar 20.00 uur;
- *De dienstverlening in de kernen wordt behouden, voor die mensen die niet in staat zijn om naar het gemeentehuis te komen;*
 - De dienstverlening in Lemelerveld vindt niet langer plaats vanuit het servicepunt, maar 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.
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;
- *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 vraag;*
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.
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;
- *Veranderingen worden budget neutraal doorgevoerd.*
Een verandering in de dienstverlening wordt kostenneutraal doorgevoerd. Dit betekent dat gelden die nodig zijn voor aanpassingen in de dienstverlening binnen de huidige begroting worden opgevangen.

Alternatief

Aan de raad is toegezegd het alternatief te onderzoeken voor het in stand houden van servicepunt Lemelerveld. Hiervoor moet servicepunt Lemelerveld geschikt gemaakt worden om de dienstverlening volgens wettelijke bepalingen uit te kunnen voeren. De incidentele kosten voor deze aanpassingen bedragen € 33.000. Structureel bedragen de lasten € 27.800¹⁰. Tegelijkertijd betekent het in stand houden van servicepunt Lemelerveld dat geen uitvoering gegeven kan worden aan de voorstellen in de 'nieuwe manier van Publieksdienstverlening', omdat een beroep gedaan wordt op dezelfde middelen.

Dit alternatief is ook besproken met de plaatselijk belangen, waarbij deze hebben aangegeven dat de discussie moet gaan over het behouden van de dienstverlening in de kernen en niet over het behouden van een servicepunt. Daarnaast is door de plaatselijk belangen aangegeven dat de nieuwe manier van publieksdienstverlening past in de tijdgeest en de dienstverlening verbetert in alle kernen.

De Nieuwe Manier

In dit hoofdstuk zal concreet worden ingegaan op de aanpassingen in de dienstverlening. Conclusie die hierbij is getrokken is dat het vasthouden aan de huidige manier van dienstverlening niet past in de huidige tijdgeest en niet bijdraagt aan verbetering van de dienstverlening aan de hele gemeente. Er is daarom gekozen om dit alternatief niet verder uit te werken in de nieuwe manier van publieksdienstverlening.

Bij de nieuwe manier van publieksdienstverlening zal eerst de nieuwe situatie versus de oude situatie worden weergegeven en zal per onderdeel worden aangegeven wat de consequenties zijn (personeel/ financieel).

Openingstijden en werken op afspraak

Openingstijden	Nieuw	Oud
Gemeentehuis Dalfsen	Ma 8.30 – 20.00 uur vrije inloop Di t/m vr 8.30 – 12.30 vrije inloop Di t/m vr 13.00 – 16.30 op afspraak	Ma 8.30 – 19.00 uur vrije inloop Di t/m vr 8.30 – 15.00 vrije inloop
Servicepunt Nieuwleusen	Ma, wo, vr 8.30 – 12.30 uur Di 18.00 – 20.00 uur	Ma, wo, vr 8.30 – 12.30 uur Di 18.00 – 20.00 uur
Servicepunt Lemelerveld	1x per maand inloop en thuis op afspraak ¹¹	Di, do 13.30 – 16.30 uur

In de nieuwe situatie is de avondopenstelling op het gemeentehuis verruimd naar 20.00 uur. Dit heeft een negatief effect op de formatie van 104 uur per jaar. Tegelijkertijd wordt de openingstijden in de middag verruimd naar 16.30 uur, wat een negatief effect heeft van 520 uur op jaarbasis. Deze verruiming van de openingstijden kan deels opgevangen worden door sluiting van het servicepunt in Lemelerveld (positief effect op de formatie van 320 uur¹²). 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. Enige onzekere factor in deze is de mate waarin mensen gebruik maken van de mogelijkheid om thuis geholpen te worden. Ook hiervoor geldt dat het de verwachting is dat dit binnen de huidige

¹⁰ Zie ook reactie op toezegging 300

¹¹ Voor die mensen die niet in staat zijn om naar het inlooppunt of naar het gemeentehuis te komen

¹² 46 weken x 8 uur minus maandelijks inlooppunt > 368 - 48

formatie kan worden opgevangen. Het wegvallen van de huurlasten voor de ruimte in het "Kulturhus" levert nog geen extra voordeel op, omdat de huurverplichting tot april 2019 doorloopt.

Voor het werken op afspraak zal inwoners de mogelijkheid geboden worden deze afspraak via internet te plannen. De hiervoor benodigde software is al in eerder stadium optioneel afgenomen, gelijktijdig met een systeem voor het 'roosteren' van medewerkers. Voordeel hiervan is dat beide systemen aan elkaar gekoppeld kunnen worden, waardoor bij een afspraak direct een match gemaakt kan worden tussen vraag, benodigde kennis (aan de kant van de medewerker) en beschikbaarheid. Inwoners kunnen hierdoor beter worden bediend, ze krijgen iemand te spreken die hen verder kan helpen, en het biedt ons de mogelijkheid de beschikbare formatie in te zetten op de momenten dat deze nodig is, waardoor we beter kunnen sturen op output. De kosten voor aanschaf, implementatie en jaarlijks onderhoud van dit systeem bedragen € 11.000 incidenteel en € 1.500 structureel. Deze kosten passen binnen de eerder voorgenomen investeringen ten behoeve van de dienstverlening.

Bezorgen reisdocumenten en rijbewijzen

Op dit moment wordt nog geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om reisdocumenten en rijbewijzen te laten bezorgen. 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 jaarbasis¹³ als we gebruik maken van Dynalogic. Maken we gebruik van de diensten van AMP, dan bedragen de kosten ruim € 10.000. In deze kosten is niet voorzien en deze zullen daarom opgevangen worden binnen de reguliere budgetten. Hierbij gaan we er vanuit dat er op termijn sprake zal zijn van minderkosten, bijvoorbeeld doordat minder formatie nodig is en omdat de huur van servicepunt Lemelerveld komt te vervallen .

Toegang tot digitale dienstverlening

Uit het overleg met de plaatselijk belangen is de wens naar voren gekomen om de digitale toegang tot de gemeentelijke informatie en dienstverlening te stimuleren. Idee hierbij is om in de openbare ruimte, zoals de publiekshal in het gemeentehuis, een computer te plaatsen voor algemeen gebruik. Dit idee is inmiddels uitgezet bij ICT met verzoek een pc te plaatsen.

¹³ (€ 15,05 - € 4,50) x 800 = € 8.440