

Kadernota: 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening'

Auteur : Mark Duijtshoff

Versie : 2.0

Datum : 3 februari 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 kadernota 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening' gaat in op de knelpunten in onze publieke dienstverlening op het gebied van Burgerzaken en het 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).

Doelstelling van deze kadernota is om de kaders te schetsen waarbinnen deze dienstverlening op het gebied van Burgerzaken en het KCC plaats gaat vinden.

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

Kadernota: 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening'

Burgerpeiling Dalfsen 2015							
Waarderings inspanningen gemeente (overall) 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 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 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 berekening blijkt dat Publiekszaken structureel, bij gewenste bezetting, 2 fte tekort komt⁴. Hieraan is inmiddels deels invulling gegeven door de FO/KCC extra formatie toe te kennen (1fte).

² Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001

³ Reglement Rijbewijzen

Kadernota: 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening'

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 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 Dalfsen 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.*

Kadernota: 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening'

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 worden 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.

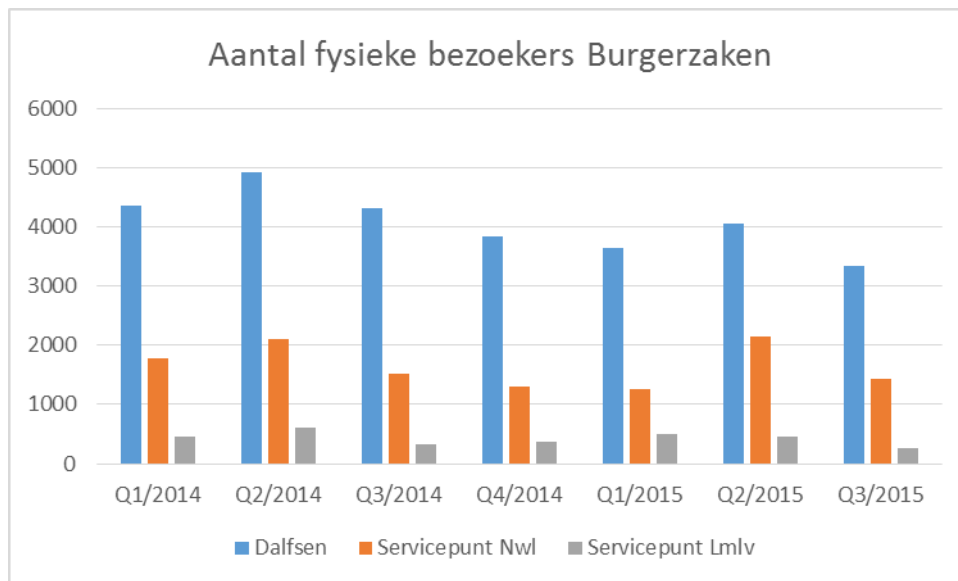
Ook voor ons biedt de inzet van ICT qua dienstverlening mogelijkheden. Niet alleen als het gaat om het digitaal aanvragen van producten en diensten, het inzien van informatie of het nagaan van de status van een aanvraag, maar ook als het gaat om het maken van een afspraak of het verlenen van service 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)

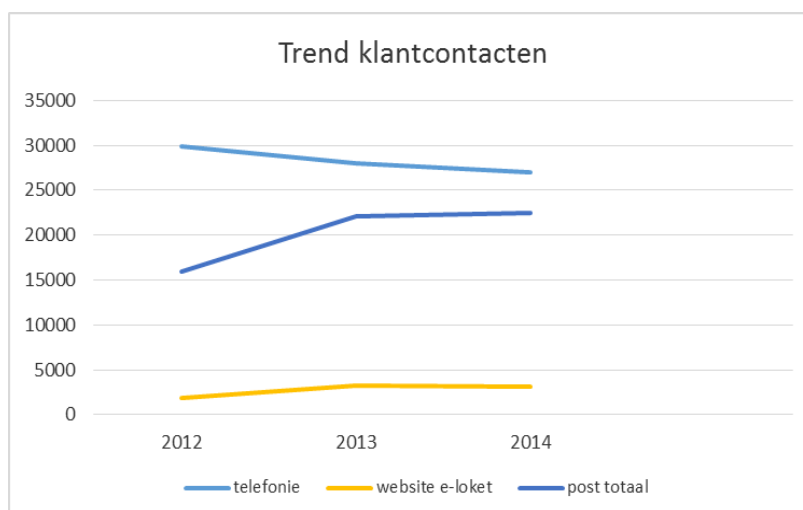
Kadernota: 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening'

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 wetwijzigingen 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 hier sterker op wordt gestuurd. We hebben hierdoor het aantal digitale aanvragen zien toenemen van 1800 in 2012 tot ruim 3100 in 2014, terwijl ook de fysieke poststroom een sterke stijging heeft laten zien. Opvallend is echter dat juist het aantal telefonische contacten is afgenomen, wat haaks staat op de landelijke trend, waar het aantal telefonische contacten juist stijgt en de fysieke poststroom afneemt.



Figuur 3: Trend klantcontacten

Kadernota: 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening'

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	3 servicepunten > alleen vrije inloop

Figuur 4: Overzicht servicetijden en werkwijze

Kadernota: 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening'

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

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 reisdocumenten⁸. 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).

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 www.proeftuinbezorgen.nl

Kadernota: 'een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening'

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.

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;
- *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;
- *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.
- *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.

Kanttekeningen:

- Sluiting van servicepunt Lemelerveld zal voor inwoners, bestuurders en raadsleden mogelijk voelen als stap terug in de dienstverlening;
- Op afspraak bij mensen thuis komen zal een stevig beroep doen op onze capaciteit;
- Extra informatievoorziening/ communicatie nodig om de aanpassingen in deze variant onder de aandacht te brengen van de inwoners.