

Raadsvoorstel

Status: Besluitvormend

Agendapunt:	10
Onderwerp:	Aanpassing Publieksdienstverlening Burgerzaken
Datum:	15 februari 2017
Portefeuillehouder:	drs. H.C.P. Noten
Decosnummer:	553
Informant:	drs. ing. M.J. Duijtshoff m.duitshoff@dalfsen.nl (0529) 488308

Voorstel:

1. De notitie "Publieksdienstverlening Burgerzaken" vast te stellen;
2. Akkoord te gaan met de aanpassingen in de dienstverlening als geschetst onder bouwblokken 2, 3 en de variant op bouwblok 1;
3. In te stemmen met het bijbehorende kredietvoorstel om de kosten voor 2017 ad. € 20.500 te financieren uit de reserve vrij besteedbaar en de structurele kosten ad. € 9.500 voor 2018 e.v. mee te nemen in de perspectiefnota 2017

Inleiding:

Met de behandeling van de nota “een Nieuwe manier van Publieksdienstverlening” in de Raadscommissie van 3 oktober 2016, heeft de burgemeester de raadscommissie toegezegd met kredietvoorstellen te komen voor het anders organiseren van de publieksdienstverlening op het gebied van Burgerzaken. Hierbij is toegezegd dat gekeken zal worden naar: 1) de mogelijkheid om het servicepunt in Lemelerveld open te houden; 2) de mogelijkheden voor (thuis) bezorging van reisdocumenten en rijbewijzen en; 3) het verruimen van de openingstijden in het gemeentehuis en de mogelijkheden voor het werken op afspraak.

Tijdens de behandeling van het kredietvoorstel in de Raadscommissie van 13 februari 2017 zijn nieuwe inzichten naar voren gekomen. Gehoord hebbende deze inbreng van de raadscommissie, heeft het college de voorkeur uitgesproken voor een aangepaste variant op de dienstverlening, waarbij naast de bouwblokken 2 (het bezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen) en 3 (het verruimen van de openingstijden in Dalfsen en het werken op afspraak) het Servicepunt Lemelerveld wordt gesloten, onder gelijktijdige opening van het Informatiepunt Lemelerveld. Inwoners van Lemelerveld kunnen bij dit informatiepunt op afspraak hun burgerzaken gerelateerde vragen kwijt.

1.1 Wet- en regelgeving

Herijking van de dienstverlening is wenselijk in verband met het niet voldoen aan wet- en regelgeving en vanwege veranderingen in de wet- en regelgeving.

1.2 Servicepunt Lemelerveld

Het aantal fysieke klantcontacten neemt al enige jaren af, terwijl juist het aantal digitale klantcontacten toeneemt, evenals het aantal telefonische contacten. Het aantal bezoekers in servicepunt Lemelerveld is dermate laag, dat beschikbare formatie, mede vanwege de geringe faciliteiten in Lemelerveld, niet efficiënt kan worden ingezet. Het centreren van de bezoekersstroom en het werken op afspraak biedt hier de mogelijkheid om formatie op die momenten en plekken in te zetten waar deze nodig is. Het anders organiseren van de dienstverlening in Lemelerveld borgt bovendien de persoonlijke dienstverlening die wij als gemeente voor ogen hebben.

1.3 Informatiepunt Lemelerveld

De behoefte aan een fysiek punt om vragen te kunnen stellen komt nadrukkelijk naar voren. Een informatiepunt voorziet in deze behoefte. Het inrichten van een informatiepunt vraagt geen aanpassing van de voorzieningen in het Kulturhus ‘de Mozaïek’

1.4 Benutten mogelijkheden ICT

ICT biedt ons de mogelijkheid om plaats en tijd onafhankelijk te werken en dienstverlening aan te bieden. Daarnaast biedt ICT de mogelijkheid om verder invulling te geven aan het ‘self-service’ concept, waarbij inwoners hun zaken digitaal met de gemeente kunnen regelen

Kanttekeningen

1.2 Openingstijden en werken op afspraak

Voordat nieuwe openingstijden of het werken op afspraak ingevoerd wordt, zal goed naar de inwoners gecommuniceerd moeten worden. Een verkeerde aanpak hierin kan een negatief effect hebben op de mogelijkheden die het werken op afspraak biedt en kan een negatieve beleving opleveren ten aanzien van de ervaren dienstverlening.

1.4 Mogelijkheden ICT

Verdergaande digitalisering brengt het risico van minder persoonlijke dienstverlening met zich mee.

Bouwblokken:

In een drietal bouwblokken wordt nader ingegaan op mogelijke aanpassing in de dienstverlening op het gebied van burgerzaken, rekening houdend met de ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening en ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving. In ieder van de bouwblokken zijn personele en financiële consequenties uitgewerkt, waarbij gekozen kan worden voor een enkel bouwblok, of voor een combinatie hiervan. Naar aanleiding van de Raadscommissie van 13 februari 2017 is door het college een variant op bouwblok 1 toegevoegd, waarbij het Servicepunt Lemelerveld wordt gesloten, onder gelijktijdige opening van het Informatiepunt Lemelerveld. Inwoners van Lemelerveld kunnen bij dit informatiepunt op afspraak hun burgerzaken gerelateerde vragen kwijt.

De bouwblokken omvatten de volgende punten:

Bouwblok 1: handhaving van de dienstverlening vanuit servicepunt Lemelerveld

De dienstverlening in het servicepunt in Lemelerveld wordt gehandhaafd. Het servicepunt in Lemelerveld wordt hierbij aangepast om te voldoen aan de wettelijke eisen qua vervoer en opslag van waarde documenten en bemensing.

Variant college: sluiting servicepunt Lemelerveld onder gelijktijdige opening Informatiepunt Lemelerveld

Het servicepunt in Lemelerveld wordt gesloten onder gelijktijdige opening van het Informatiepunt Lemelerveld. Inwoners van Lemelerveld kunnen hier wekelijks¹, op een in overleg met het Kulturhus 'de Mozaïek' en Plaatselijk Belang Lemelerveld te bepalen moment, op afspraak terecht met hun burgerzaken gerelateerde vragen. Bij het Informatiepunt kunnen geen producten worden aangevraagd of opgehaald. Aanpassingen van de voorzieningen en dubbele bemensing in het Kulturhus 'de Mozaïek' is daarmee niet nodig.

Bouwblok 2: bezorgen rijbewijzen en reisdocumenten

Rijbewijzen en reisdocumenten kunnen in de hele gemeente worden bezorgd.

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 van dinsdag t/m donderdag 's middags gewerkt op afspraak.

Duurzaamheid:

N.v.t.

Financiële dekking:

De kosten voor 2017 ad. € 20.500 (€ 11.000 incidenteel en € 9.500 structureel) te dekken uit de algemene reserve vrij besteedbaar en de structurele kosten voor 2018 e.v. ad. € 9.500 mee te nemen in de perspectiefnota 2018.

Communicatie:

Met de afdeling communicatie is een planning voor de communicatie opgesteld.

Vervolg:

Februari 2017: besluitvorming in raadscommissie en gemeenteraad.

Maart – juni 2017: doorvoeren wijzigingen in de dienstverlening en communicatie richting inwoners.

Juli 2017: start nieuwe manier van dienstverlening.

Bijlagen:

Notitie "Publieksdienstverlening Burgerzaken"

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,
drs. H.C.P. Noten

de gemeentesecretaris-alg.directeur,
drs. J.H.J. Berends

¹ Er is formatief rekening gehouden met 4 uur per maand. Dit kan ingevuld worden met 1 uur per week, maar zou ook met een zitting van 2 uur in de 2 weken kunnen.

Raadsbesluit

De raad van de gemeente Dalfsen;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 24 januari 2017, nummer 553;

overwegende dat

met de uitvoering van de notitie "Publieksdienstverlening Burgerzaken" de persoonlijke dienstverlening in de kernen wordt geborgd;

de nieuwe manier van dienstverlening past in de huidige tijdgeest en recht doet aan optimale inzet van beschikbare middelen en techniek;

b e s l u i t :

1. De notitie "Publieksdienstverlening Burgerzaken" vast te stellen;
2. Akkoord te gaan met de aanpassingen in de dienstverlening als geschetst onder bouwblokken 2, 3 en de variant op bouwblok 1;
3. In te stemmen met het bijbehorende kredietvoorstel om de kosten voor 2017 ad. € 20.500 te financieren uit de reserve vrij besteedbaar en de structurele kosten ad. € 9.500 voor 2018 e.v. mee te nemen in de perspectiefnota 2017.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Dalfsen in zijn openbare vergadering van 27 februari 2017.

De raad voornoemd,

de voorzitter,
drs. H.C.P. Noten

de griffier,
drs. J. Leegwater