

RAADSMEEDEDELING

Onderwerp
Motie Dienstverlening

Steenbergen; 26 september 2023

Aan de Raad,

Tijdens de behandeling van de Perspectiefnota op 13 en 14 juli 2023 is een motie omtrent dienstverlening aangehouden. De motie is niet in stemming gebracht omdat de portefeuillehouder heeft toegezegd bij de Begroting 2024 met een voorstel te komen, waarbij de financiële en de personele aspecten en (meer)kosten in beeld worden gebracht.

Het team Burgerzaken heeft de afgelopen jaren een ontwikkeling doorgemaakt. Digitalisering is steeds verder doorgevoerd. Een aantal producten kunnen nu ook digitaal worden aangevraagd, zoals verhuizingen, uittreksels burgerlijke stand, uittreksel BRP, rijbewijs, naamgebruik etc. Voor deze producten is het meestal niet nodig om naar het gemeentehuis te komen. Maar uiteraard blijft het voor alle producten mogelijk deze aan de balie aan te vragen. Enkele jaren geleden was al duidelijk dat veel collega's met pensioen zouden gaan. Daarom zijn de telefoonmedewerkers verder opgeleid om ook de taken van burgerzaken te kunnen gaan uitvoeren, zowel aan de frontoffice (balies), als in de midoffice (digitale aanvragen en administratieve werkzaamheden).

Door op afspraak te gaan werken kunnen de medewerkers efficiënter worden ingezet en verdeeld over de frontoffice, midoffice en telefoon. Uit de agenda met afspraken blijkt wie, wanneer en waarvoor komt. Zo zijn alle disciplines vertegenwoordigd.

Al geruime tijd voor corona, was het de bedoeling om op afspraak te gaan werken. Dit was één van de items die opgenomen werd in het uitvoeringsplan dienstverlening door onze adviseur dienstverlening in die tijd. Het op afspraak willen gaan werken speelt al heel lang voor de corona-periode. Het was steeds wachten op de rapporten en besluiten.

Want het werken op afspraak was al bij veel gemeenten in onze regio ingevoerd, waardoor de vrije inloop is komen te vervallen. En werd als zeer positief ervaren. Zoals in Tholen, Halderberge, Etten-Leur. Inmiddels werken nagenoeg alle gemeenten op afspraak, dat geldt ook voor de gemeenten in onze regio, Bergen op Zoom, Roosendaal, Breda, Zundert, Moerdijk.

Echter in 2020 kwamen de corona maatregelen en daardoor zijn we ineens direct op afspraak moeten gaan werken. Hiermee was meteen de spreekwoordelijke kogel door de kerk. Hierdoor hebben we meteen kunnen ervaren hoe het is om op afspraak te werken. Dit was nieuw voor zowel de klant als de medewerker. Maar, wat andere gemeenten al hadden ondervonden, bleek het werken op afspraak heel goed te gaan. En dit wordt dagelijks bevestigd door de reacties van de burgers. Aan hen wordt gevraagd een cijfer te geven na het bezoek aan de balie van de gemeente. Laatst hebben we dit nog mogen vieren, want de klanten hebben ons een score van 8,4 gegeven, bij het klanttevredenheidsonderzoek.

Kenmerken van het werken op afspraken:

- De afspraken zijn **makkelijk** te maken via de website van de gemeente op elk moment van de dag, waarbij de benodigdheden voor het product worden weergegeven.
- Ook kunnen de inwoners bellen naar de gemeente voor het maken van een afspraak, waarbij meteen wordt verteld, wat ze mee moeten nemen. Of de medewerkers kunnen aangeven dat er eerst documenten moeten worden geregeld, hierdoor **wordt voorkomen dat de klanten onnodig verlof** moeten nemen om naar het gemeentehuis te gaan.
- Onze inwoners hoeven nagenoeg **niet te wachten** in de hal.
- De hal staat niet vol met klanten, waardoor de **privacy** goed kan worden gewaarborgd.
- Voor de klant is het duidelijk, dat hij alleen de tijd die voor hem nodig is, op het gemeentehuis hoeft te zijn omdat hij een afspraak heeft. Dan is er voor hem **geen onvoorspelbare wachtrij**.
- Een hal vol met klanten kan druk geven op andere klanten of onze medewerkers. De inwoners kunnen op afspraak rustig worden geholpen. Dit is belangrijk omdat het **Ministerie van Binnenlandse Zaken steeds meer controles eist** bij het aanvragen van reisdocumenten. **Het vaststellen van de identiteit** is zeer belangrijk en dient zorgvuldig te gebeuren en daar moet de medewerker de tijd voor kunnen nemen. Zo moeten we onder andere documenten scannen om identiteitsfraude te voorkomen. Dat vraagt meer tijd voor de behandeling van de aanvraag en in de berekening van de normtijd voor de afspraak, is de volledige behandeltijd meegenomen.
- Klantgericht werken is heel goed mogelijk. Omdat de medewerkers van te voren weten wat onze inwoners willen aanvragen, kan de complexiteit hiervan worden bepaald en kan dit worden voorbereid. Als het bijvoorbeeld gaat om mensen met een vreemde nationaliteit waarbij het internationaal privaatrecht van toepassing is, kan dit al worden bestudeerd vóór dat de klanten komen. Dan kunnen de medewerkers meteen de nationaliteit-specifieke informatie verstrekken en toepassen. Of als het bijvoorbeeld gaat om een erkenning ongeboren vrucht waarbij extra documenten nodig zijn omdat ze in het buitenland hebben gewoond, dan worden ze gebeld. **Dit leidt tot minder terugsturen van de klanten zonder te kunnen helpen** omdat de juiste documenten niet aanwezig zijn. Of we verplaatsen de afspraak zodat eerst de documenten kunnen worden verzameld en worden meegebracht.
- Door het werken op afspraak is het goed **inzichtelijk** wat er die dag en de komende dagen gaat gebeuren. Als we zien dat de agenda's vollopen, dan kan daar op worden ingespeeld. Maar dat is nog niet aan de orde, want wij hebben niet altijd volle dagen in de agenda's. Er kan altijd nog een afspraak worden gemaakt voor de volgende dag en zeker nog in dezelfde week in overeenstemming met de klant.
- Maar als er inwoners binnen komen **zonder afspraak, wordt er altijd in overleg met de klant en de medewerker gekeken of we ze toch nog kunnen helpen op dat moment**. Maar soms lukt dat gewoon weg niet omdat we dan vol gepland zijn op het betreffende dagdeel.
Mocht er een situatie zijn, waardoor een spoed aanvraag nodig is, (bijvoorbeeld als een reisdocument kwijt is en de inwoner moet gaan reizen), schuiven we met werkzaamheden waardoor deze klant altijd dezelfde dag kan worden geholpen. Vanzelfsprekend hebben onze medewerkers een inlevingsvermogen met de situatie waarin de klant zich bevindt.

Kenmerken van het werken met vrije inloop:

- De klanten moeten **langer wachten, dit kan wel oplopen tot een half uur of drie kwartier**. Het is echt onvoorspelbaar, zo is er een tijdje niemand en dan ineens staan er meerdere klanten tegelijk. En die momenten variëren altijd, hier is geen peil op te trekken. Dit weten we uit jaren lange ervaring. Hier werden de klanten niet blij van. En de medewerkers ook niet.
- Voor de klant is het van te voren onduidelijk hoelang hij op het gemeentehuis moet wachten, *voordat hij wordt geholpen*. **Bij vrije inloop is er een niet te voorspellen wachtrij**. Zelfs als er maar 1 klant voor je is. Als die klant voor je, toevallig komt voor een eerste inschrijving uit het buitenland of een erkenning ongeboren vrucht, is de wachttijd al 20 minuten.
- Een volle hal geeft **druk** op het werk. Dat is niet gunstig voor de tijd die moet worden genomen voor het vaststellen van de identiteit.
- Een aantal jaren geleden hebben wij in de zomerperiode een pilot gedaan: 2 weken lang 4 avonden open op vrije inloop. Helaas was de opkomst bedroevend, ook al kregen de kinderen een strandbal.
- **De balies moeten altijd bemand zijn**, want we weten niet van te voren hoeveel mensen er komen. Misschien heel veel en misschien wel niemand. Dit is totaal onzeker, maar er moeten wel medewerkers zijn.
- **De bezetting van het taakveld burgerzaken (frontoffice, midoffice, kcc) is op dit moment niet voldoende om hiervoor een medewerker ter beschikking te hebben**. Er is zelfs sprake van een onderbezetting omdat er nog een vacature moet worden ingevuld om op de normale bezetting uit te komen. Dit groepje medewerkers moeten de verzoeken van de klanten aan de balie en aan de telefoon en via de digitale weg behandelen.
- Bij het werken met vrije inloop is het niet mogelijk om de situatie van de klanten te voren te beoordelen waardoor de kans aanwezig is dat zij **onnodig naar het gemeentehuis** komen. Dit kunnen we dan niet voorkomen. Dit komt veelvuldig voor, zoals bij het vergeten van toestemming voor reisdocumenten bij kinderen en klanten met een vreemde nationaliteit die meestal extra documenten nodig hebben.
- In het verleden hebben we meerdere **klachten** ontvangen over de lange wachttijd. Zelfs bij de burgemeester in persoon.

Om zowel op vrije inloop als op afspraak te werken, is heel verwarrend voor de inwoners. We hebben dat gezien toen we wegens bezuinigingen onze balies moesten sluiten op de dinsdag ochtend. Dat was ook zeker geen succes.

Nu zijn de openingstijden duidelijk en anders wordt het heel onoverzichtelijk, de mensen kunnen toch niet onthouden, wanneer de geplande dag voor vrije inloop is, aangezien de meeste mensen één keer in de tien jaar het gemeentehuis bezoeken voor het aanvragen van een reisdocument.

Dat een afspraak maken nodig is, wordt overal duidelijk gecommuniceerd. Zoals in de brieven van de RDW en de herinneringskaartjes die worden verzonden als een reisdocument bijna verloopt. Een afspraak maken is één van de toptaken op de gemeentelijke website. Het aantal inwoners dat langs komt zonder afspraak is ook minimaal. Iedereen is het gewend, want tegenwoordig werken nagenoeg alle instanties op afspraak.

Personeel en financieel

Uitgangspunt is dat het werken op afspraak blijft gehandhaafd. Dit vanwege de positieve ervaringen en meerwaarde voor de inwoners. Dit betekent dat de vrije inloop als extra onderdeel wordt toegevoegd. In het kader van de bezetting betekent dit dat er structureel extra inzet nodig is en dat we de vrije inloop niet kunnen opvangen met de huidige bezetting.

Uitgaande van de openstelling van 1 dagdeel met 1 extra balie vrije inloop, vraagt dit jaarlijks ten minste 255 uur. Met 1 balie vrije inloop bestaat het risico dat inwoners lang moeten wachten. Dit heeft ook te maken met de handelingen die nodig zijn voor de afhandeling van de producten. Op het moment dat inwoners lang moeten wachten, doet dit afbreuk aan de dienstverlening. Ingeval besloten wordt met vrije inloop te werken is het advies met ten minste 2 balies te werken. Dit omdat de spreiding die stuurbaar is met het werken op afspraak niet meer mogelijk is bij vrije inloop. Dat maakt dat deze oplossing kostenverhogend werkt.

Uitgaande van 1 dagdeel per week vrije inloop met twee extra balies, betekent dat dit een structurele inzet van 510 uur per jaar vraagt. (5 uur per dagdeel per persoon, uitgaande van 51 weken openstelling)

Tevens is het de vraag om te werken met vrije inloop tijdens een avondopenstelling. Ingeval dit een extra avond zou zijn, buiten de donderdag avond die we nu al open zijn, brengt dit tevens extra kosten met zich mee voor de openstelling van het gebouw, zoals beveiliging, etc. Uitgaande dat de vrije inloop wordt gecombineerd met de huidige avondopenstelling, op donderdag, is het ook in dit geval wenselijk om met twee balies extra te werken naast de balies op afspraak. Dit vraagt een structurele inzet van 306 uur (3 uur per avondopenstelling per persoon, uitgaande van 51 weken openstelling).

Organisatorisch is het lastig om dit vraagstuk in te vullen. Voor de realisatie zouden twee nieuwe medewerkers moeten worden aangetrokken voor een beperkt aantal uren. Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt is de verwachting dat dit op korte termijn niet is te realiseren. Binnen de bestaande organisatie en het team van burgerzaken in het bijzonder, is er geen ruimte om deze extra capaciteitsvraag op te vangen.

$510 + 306 \text{ uur} = 816 \text{ uur per jaar}$ ca. 0,6 FTE is minimaal € 50.000,--. Uit ervaringen van andere gemeenten blijkt dat het zeer moeilijk is om vacatures in te vullen.

We moeten er dus echt rekening mee houden dat het noodzakelijk is een beroep te moeten doen op inhuur waarbij de kosten zullen oplopen tot ongeveer € 80.000,--

Daarbij is de vraag of er überhaupt medewerkers te vinden zijn. Wij hebben vernomen dat bij buurgemeenten de bezetting zodanig slecht is dat zij hebben moeten afschalen naar een beperkte openstelling, zowel voor de balie als de telefonie.

Daarbij moeten de twee extra balies worden voorzien van een configuratie van een reisdocumenten-aanvraagstation. Dit betreft de scanner en lezer voor de pasfoto en handtekening en vingerafdrukken. Deze aanschaf kost € 2.000,--.

Tevens moeten de twee extra balies worden voorzien van een configuratie van de oribi-documentcontrole op fraude. Deze apparatuur wordt gebruikt bij vestiging vanuit het buitenland en het aanvragen van reisdocumenten. Hierbij worden de overgelegde (buitenlandse) paspoorten gecontroleerd op echtheid.

Dit betekent voor twee balies éénmalig een bedrag van € 9.380,- en jaarlijks een bedrag van € 5.424,-.

In het aanvangsjaar bedragen de kosten ongeveer € 100.000,-. Waarna de jaarlijkse kosten minimaal € 86.000 zullen zijn.

Tot slot

Met deze raadsmededeling hebben wij inzichtelijk willen maken waarom we de "vrije inloop" niet invoeren.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Steenbergen,
de secretaris,



J. van Delden

de burgemeester,



R.P. van den Belt, MBA