



Advies Werkgroep Dienstverlening aan Stuurgroep Herindeling

Onderwerp : Inrichten servicepunten

Datum : 14 juni 2010

1. Aanleiding

Op 26 mei jl is door de Stuurgroep het dienstverleningsconcept van de gemeente Stichtse Vecht vastgesteld. In dit concept staat beschreven welke ambities de gemeente Stichtse Vecht nastreeft met betrekking tot de dienstverlening aan haar inwoners, bedrijven en instellingen. Het gaat om een ambitie voor de langere termijn met een doorkijk naar 2015.

Eén van de uitgangspunten van het dienstverleningsconcept is dat de dienstverlening wordt aangeboden vanuit één centrale en professionele locatie en dat geen sublocaties of servicepunten worden ingericht.

Op 1 juni jl. is door de Stuurgroep gesproken over het voorstel van de Werkgroep Huisvesting met betrekking tot de huisvesting van de ambtelijke organisatie per 1 januari 2011. Naar aanleiding van dit besluit vraagt de Stuurgroep aan de Werkgroep Dienstverlening om alsnog een advies uit te brengen over het inrichten van 'servicepunten'. Dit advies dient daartoe.

2. Afwegingen in Dienstverleningsconcept

De Werkgroep Dienstverlening heeft zorgvuldig en uitgebreid onderzoek gedaan en meningen uitgewisseld voordat in het dienstverleningsconcept het advies werd uitgebracht om één locatie in te richten en dus niet te kiezen voor het inrichten van sublocaties.

In het dienstverleningsconcept heeft de werkgroep Dienstverlening hierover het volgende opgenomen:

‘Natuurlijk zou het prettig zijn als voor alle inwoners het gemeentekantoor dicht in de buurt is van het woonadres. Dat pleit er voor om sublocaties of steunpunten in te richten. Op deze manier kan tegemoet worden gekomen aan de vaak bij herindelingen voorkomende vrees voor het ontstaan van een gevoelsmatig grotere afstand van de inwoners ten opzichte van het bestuur. Toch adviseren wij om dit niet te doen.

De bevindingen van ons onderzoek (zie bijlage) wijzen uit dat de burger het meest gebaat is bij een volwaardige en kwalitatief hoogwaardige centrale huisvesting. Decentrale huisvesting (sublocaties of steunpunten) is een kostbare zaak en blijkt ook niet altijd aan een goede kwaliteit van dienstverlening bij te dragen.

Wij denken met een uitbreiding van de digitale dienstverlening en een professionele en volledige dienstverlening vanuit één locatie goed te kunnen voldoen aan de vragen van de klant. Voor bijzondere groepen (mensen die fysiek of psychisch niet in staat zijn het gemeentekantoor te bezoeken) bieden we een extra service aan door aan huis te komen voor het aanvragen en verstrekken van een reisdocument of het in behandeling nemen van een WMO-aanvraag.’

De belangrijkste argumenten om één professionele locatie in te richten zijn:

- *de kwaliteit kan het beste gewaarborgd worden vanuit één locatie. Alle deskundigheid zit dan onder één dak en is goed bereikbaar;*
- *alleen vanaf één locatie is het mogelijk en betaalbaar om ruime openingstijden aan te bieden;*
- *er komen uitgebreide mogelijkheden om zaken online te regelen (uitbreiding digitale loket heeft hoge prioriteit), waardoor de noodzaak om het gemeentekantoor te bezoeken kleiner is;*
- *burgers hoeven slechts één keer in de vijf jaar het gemeentekantoor te bezoeken voor het aanvragen van een reisdocument en slechts één keer in de tien jaar voor een rijbewijs. Deze bezoekers zijn het merendeel van de bezoekers van het gemeentekantoor. Bovendien wordt het in de nabije toekomst mogelijk om in elke willekeurige gemeente (bijv. werkgemeente) een paspoort of rijbewijs aan te vragen;*



- *de bezoeken kunnen op verzoek van de klant op afspraak plaatsvinden. De klant kan telefonisch een afspraak maken of via het digitale loket en direct zelf een afspraak inplannen. De wachttijden zijn hierdoor minimaal;*
- *de ervaring van andere gemeenten leert dat sublocaties duur zijn en (veel) minder dan verwacht worden bezocht. De Werkgroep Dienstverlening pleit ervoor om de keuze te maken om investeringen te doen in het ontwikkelen van digitale dienstverlening en niet in decentrale huisvesting.*

Eén locatie, maar wel extra service aan kwetsbare doelgroepen: Uiteraard hebben wij oog voor de kwetsbare groepen als het gaat om dienstverlening. Voor ouderen en mensen met een fysieke of psychische handicap is het in ons voorstel mogelijk om (op verzoek) op huisbezoek te gaan. Op deze manier is het mogelijk om aan huis Wmo-aanvragen in behandeling te nemen en reisdocumenten aan te vragen en te verstrekken. Daarnaast heeft het onze voorkeur om het Wmo-spreekuur in De Driestroom (Breukelen) en het Wmo-loket in Maarssenbroek voor een jaar op proefbasis te handhaven. Aangezien de gemeente Loenen voor de Wmo geen externe spreekuurlocaties kent, zal de Werkgroep Dienstverlening onderzoeken of het mogelijk is om ook in Loenen een Wmosteunpunt of spreekuurlocatie beschikbaar te houden in 2011. Na dat jaar kan onderzocht worden of het verstandig is deze werkwijze al dan niet voort te zetten. Tenslotte stellen wij voor om het proefproject Teleweide waaraan Breukelen, Maarssen en Loenen op dit moment deelnemen voort te zetten en mogelijk uit te breiden door een centraal Teleweidepunt onder te brengen in het toekomstige gemeentehuis. In bijlage 3 is meer informatie terug te vinden over Teleweide en zijn de mogelijkheden voor extra service aan kwetsbare groepen verder uitgewerkt.

3. Mogelijke varianten voor het inrichten van 'servicepunten'

Servicepunten zijn er in vele variaties. De Werkgroep Dienstverlening heeft 3 varianten uitgewerkt. Gezien de krappe tijdsplanning is er voor gekozen om de varianten vooral uit te werken naar serviceniveau. Dit geeft een richting aan waaraan gedacht kan worden. Er is een snelle en ruwe schatting gemaakt van de kosten. Dit is niet meer dan een indicatie van de kosten, gebaseerd op inschattingen van andere herindelingsgemeenten. Nadere exacte (praktische en financiële) uitwerking kan dan in een later stadium plaatsvinden. Dit is ook afhankelijk van de locatie van de servicepunten. De varianten zijn:

- **Variant 1**

Serviceniveau:

De burger kan op de servicepunten terecht voor folders en formulieren. Tevens staat op deze servicepunten een pc, waar de inwoners kunnen inloggen op de gemeentelijke website. Op deze site kan veel informatie worden opgevraagd en zijn producten online aan te vragen.

Locaties:

Deze servicepunten kunnen gekoppeld worden aan al bestaande gemeentelijke locaties, zoals de WMO loketten, Teleweide locaties, zwembad, bibliotheken, buurthuizen, etc. Nader te bepalen en uit te werken.

Kosten:

De kosten van serviceloketten volgens variant 1 zijn gering. Er zullen folderrekken geplaatst moeten worden met folders en formulieren en er zal een pc geplaatst moeten worden. Indien aangesloten kan worden bij al bestaande gemeentelijke locaties, zullen de huurlasten gering/nihil zijn. Als een aparte locatie hiervoor gehuurd moet worden, moet rekening worden gehouden met extra huurlasten. Ook moet rekening worden gehouden met (geringe) personele lasten voor het bevoorraden van de servicepunten. Wij gaan uit dat dit een kosten met zich meebrengt van ca. € 15.000,- per locatie op jaarbasis.

Uitgaande van 3 servicepunten betekent dit een structurele last van € 45.000,- per jaar.

Daarnaast zijn nog incidentele kosten nodig voor inrichting en aanpassing van de ruimte en automatisering ca. € 5.000,-.

- **Variant 2**

Serviceniveau:

De burger kan op de servicepunten terecht voor folders en formulieren en er staat een pc die gebruikt kan worden (gelijk aan variant 1). Daarnaast is gedurende (beperkte) openingstijden een medewerker van de gemeente aanwezig. Deze

medewerker is een 'ambassadeur' of 'wijkbeheerder' namens de gemeente. Vragen die aan hem worden gesteld handelt hij/zij gelijk af, of hij koppelt deze terug aan een collega.

Locaties:

Uit een snel onderzoek blijkt dat het niet (altijd) mogelijk is om de servicepunten van variant 2 onder te brengen bij de al bestaande gemeentelijke locaties, zoals de WMO loketten, Teleweide locaties, etc. Niet in beeld is namelijk of deze ruimten voldoende groot zijn om de medewerkers te huisvesten (bv. spreekkamer, balie en opbergruimte) en de aanloop op te vangen.

Kosten:

Gebaseerd op onderzoek bij andere gemeenten gaan wij uit van ca. € 80.000,- per locatie op jaarbasis. Dit bedrag is opgebouwd uit:

- Personeelslasten	: € 60.000,-:
(uitgaande van 1.5 fte , wat nodig is voor bemensing door 2 personen, vanuit veiligheidsoverwegingen),	
- Huisvestingskosten	: € 15.000,-
- Automatiseringskosten	: € 5.000,-
Totale structurele lasten per locatie	: € 80.000,-

Uitgaande van 3 servicepunten betekent dit een structurele last van € 240.000,- per jaar.

Daarnaast zijn nog incidentele kosten nodig voor inrichting en aanpassing van de ruimte en automatisering ca. € 20.000,-.

• **Variant 3**

Serviceniveau:

In deze variant is het serviceniveau gelijk aan variant 2. Bovendien is het bij deze variant mogelijk om reisdocumenten en rijbewijzen aan te vragen en op te halen. Op deze servicepunten is dus volledige dienstverlening mogelijk.

Openstelling:

De bezoekers voor het aanvragen en ophalen van reisdocumenten en rijbewijzen betreffen 90% van het totale aantal bezoekers. Dat betekent dat de huidige openingstijden van de gemeentekantoren in Maarssen, Breukelen en Loenen als uitgangspunt moeten gelden. Alleen dan is het mogelijk om het (grote) aantal bezoekers te kunnen opvangen zonder lange wachttijden. Dit heeft ook tot gevolg dat de openingstijden per locatie kunnen verschillen, omdat het aantal inwoners verschillend is. Zeker in Maarssen zullen de openingstijden dus (veel) ruimer moeten zijn dan bij variant 2.

*Locaties:*

Gezien het grote aantal bezoekers moeten zijn ruime locaties benodigd met voldoende wachtruimte, balies, spreekkamers en ruimte voor werkplekken.

Kosten:

- Huisvestingslasten	: € 90.000,- (*)
- Personeelslasten, vanuit variant 2	: € 60.000,-
Extra, wegens bezetting loket Burgerzaken	: € 343.000,- (**)
- Automatiseringslasten, vanuit variant 2	: € 5.000,-
Extra, wegens inrichting 5 loketten burgerzaken	: € 50.000,- (***)
Totale structurele lasten per locatie	: € 548.000,-

(*) Huisvestingslasten: De ruimte zal groter moeten zijn om het grote aantal bezoekers te kunnen ontvangen (wachtruimte) en te woord te kunnen staan.

(**) Personeelslasten: Ten opzichte van variant 2 moet vooral rekening worden gehouden met fors extra personeelslasten voor frontoffice medewerkers van burgerzaken. De inwoners van de kernen zullen (nagenoeg) allemaal hun reisdocumenten en rijbewijzen aanvragen en ophalen op de servicepunten. We hebben een berekening gemaakt van de kosten die gemaakt zullen worden voor een servicepunt in Maarssen, omdat hier de meeste inwoners een reisdocument of rijbewijs zullen aanvragen op het servicepunt. Deze inwoners zullen bij een hoofdlocatie in Breukelen er (nagenoeg) allemaal voor kiezen om naar het locale servicepunt te gaan. Om deze grote aanloop van bezoekers te kunnen opvangen zullen dus (net als op dit moment) minimaal 5 loketten ingericht moeten worden. De extra personele lasten hiervoor zijn € 343.000,- (7 fte, salarisschaal 7).

(***) Automatiseringslasten: Rekening moet worden gehouden met de inrichting van 5 extra balies á € 8.000,- + € 10.000,- per locatie voor aansluitingen en gemnetverbinding.

Daarnaast zijn extra **incidentele kosten** nodig voor beveiliging (kluizen, biometrie, etc.), het aanpassen van het beveiligingsplan en de inrichting. Totaal wordt dit geschat op € 100.000,- incidenteel. Bovendien moet rekening worden gehouden met extra incidentele ict lasten van € 50.000,- á € 100.000,-.

NB: Bovenstaande inschatting is gemakshalve gemaakt voor een servicepunt in Maarssen. Vanzelfsprekend zijn de kosten voor het inrichten van een servicepunt variant 3 in Breukelen en Loenen lager, omdat daar ook minder bezoekers komen voor Burgerzaken.

4. Advies

De Werkgroep Dienstverlening heeft uitgebreid onderzoek gedaan en meningen uitgewisseld voordat het advies werd uitgebracht, zoals verwoord in het dienstverleningsconcept. Wij hebben dat op een zorgvuldige manier gedaan. Daarom handhaven wij in eerste instantie ons advies om geen servicepunten in te richten.

Als toch een keuze wordt gemaakt voor het inrichten van sublocaties, dan past een inrichting van een servicepunt zoals beschreven in Variant 1 nog goed in het dienstverleningsconcept. De gemeente is in dat geval toch zichtbaar in de verschillende kernen. **Deze variant is** eenvoudig uitvoerbaar en relatief goedkoop.

Wij adviseren geen servicepunten met een hoger serviceniveau dan beschreven in Variant 1 in te richten. Bij een volwaardig(er) servicepunt ligt het voor de hand om in ieder geval de frontoffice taken van Burgerzaken hier onder te brengen (ruim 80% van alle bezoeken). Wij adviseren met klem om dit niet te doen, om de volgende redenen:

- *Servicepunten nemen functie van het hoofdgemeentekantoor over:*
Naar verwachting is het aantal bezoekers aan de servicepunten (zeer) hoog. Stel dat in Maarssenbroek/dorp een servicepunt wordt ingericht, dan zullen de inwoners van Maarssen er allemaal voor kiezen om hun reisdocument of rijbewijs bij het servicepunt aan te vragen en niet bij het hoofdkantoor. Dat betekent dat het servicepunt (nagenoeg) evenveel bezoekers ontvangt als nu in het gemeentekantoor in Maarssen. In dat geval is het nodig om ook dezelfde openingsuren te handhaven om lange wachttijden te voorkomen. Dit gaat ten kosten van het aantal openingsuren van het hoofdkantoor en het hoofdkantoor zal ook (veel) minder bezoekers krijgen. Dit is ongewenst.
- *Verwarrend voor de inwoners:*
Het is niet mogelijk om alle diensten bij de servicepunten aan te bieden. Dat is logistiek en financieel zeker niet haalbaar. Gevolg is dat de inwoner voor bijvoorbeeld Burgerzaken terecht kan bij een servicepunt, maar voor overige zaken naar het hoofdkantoor moet. Bovendien is het maar de vraag of de openingstijden van het hoofdkantoor en de sublocaties op elkaar afgestemd kunnen worden (dit vraagt meer personele inzet en is dus duurder). En ook dit is verwarrend voor de inwoners.
- *Hoge kosten:*
De kosten voor het inrichten van een volwaardig servicepunt zijn (zeer) hoog. Bemensing van de hoofdlocatie en de servicepunten is inefficiënt en dus duur. Er worden extra kosten gemaakt voor personele kosten (bemensing van meerdere locaties door huidige formatie is niet mogelijk), beveiliging, biometrie-apparatuur, kluizen, huurlasten, automatisering, schoonmaak, inrichting, etc.
- *Inefficiënte werkwijze en inzet van medewerkers en omslachtige dienstverlening:*

Een nadeel van servicepunten ten opzichte van één centrale locatie is dat de medewerker wanneer hij/zij een vraag niet zelf kan beantwoorden, alleen terug kan vallen op telefonisch overleg met zijn collega's. Het is niet mogelijk om er een collega bij te roepen die het gesprek verder overneemt. Naar verwachting zullen daarom bij het servicepunt vaker vervolgspraken gemaakt moeten worden (extra werkzaamheden voor de medewerkers en de klant moet nog een keer terugkomen en wordt dus niet direct afdoende geholpen). Bovendien is het op een lokaal servicepunt lastiger om de 'loze' beschikbare uren nuttig te vullen met ander werk.

- *Logistiek lastig uitvoerbaar en met veel risico's:*

Nadat een aanvraag voor een reisdocument of rijbewijs is gedaan, kan het document een aantal dagen later afgehaald worden. Bij de aanvraag zal de inwoner duidelijk moeten aangeven op welke locatie hij het document wil afhalen. Met de KPN zal goed afgesproken moeten worden welke documenten bij welke locatie afgeleverd moeten worden. Al met al is dit een proces met veel risico's van verkeerde bezorging of misverstanden over de juiste locatie van afhalen. We verwachten hierdoor meer klachten.

- *Ervaringen van andere gemeenten:*

Uit ervaringen van andere herindelingsgemeenten blijkt dat servicepunten vaak al binnen korte tijd worden opgeheven, omdat er (te) weinig gebruik van wordt gemaakt. De kosten die dan zijn gemaakt zouden naar onze mening beter ingezet kunnen worden voor het inrichten van één professionele locatie en het doorontwikkelen van de digitale dienstverlening.

Indien toch besloten wordt volwaardige servicepunten in te richten, dan betekent dit dat het reeds door de Stuurgroep vastgestelde Dienstverleningsconcept niet uitgevoerd kan worden. Dit is niet realistisch. De inrichting van een Klant Contact Centrum en het ontwikkelen van digitale dienstverlening op hoog niveau kost veel tijd en geld. Het is niet waarschijnlijk dat dit mogelijk is als ook servicepunten worden ingericht. Bovendien kunnen geen ruime openingstijden meer aangeboden worden.

De Projectgroep heeft, na afweging van de continuïteit in de kwaliteit van de dienstverlening en het kostenaspect van decentrale servicepunten, voorkeur voor centrale dienstverlening. Indien, gehoord de discussie in de gezamenlijke Raadscommissie Fusie, er toch decentrale servicepunten dienen te komen, dan opteert de Projectgroep te kiezen voor Variant 1.

Wij vragen de Stuurgroep uitspraak te doen of zij kan instemmen met ons advies en of één van de hierboven genoemde varianten nader uitgewerkt moet worden.

Ter informatie hebben wij als bijlage nog bijlage 3 van het dienstverleningsconcept toegevoegd. Hierin staat de totale onderbouwing beschreven van het advies om één locatie in te richten.

Bijlage 1,
Onderstaande tekst komt uit bijlage 3 van het Dienstverleningsconcept.

Onderbouwing advies voor één locatie

Dienstverlening en Huisvesting

Inleiding

De gemeenten Breukelen, Maarssen en Loenen vormen per 1 januari 2011 de gemeente Stichtse Vecht. Volgens de werkgroep Dienstverlening zal deze nieuwe gemeente enerzijds de voordelen van de grotere schaal moeten benutten maar anderzijds ook zorgen dat hij dicht bij zijn inwoners staat. Beide aspecten zijn van belang voor de opzet van de gemeentelijke dienstverlening.

Door de grotere schaal ontstaan ruimere mogelijkheden om gemeentelijke taken efficiënter te organiseren en tegelijkertijd de kwaliteit en innovaties een impuls te geven. Van groot belang daarbij is dat voorkomen moet worden dat de samenvoeging resulteert in een grotere afstand van de inwoner tot de gemeentelijke loketten.

Om die reden komt onze werkgroep met een eigen visie over hoe wij staan tegenover de dienstverlening aan de balie. Met name de vraag of deze centraal of decentraal wordt ingericht komt hierbij aan de orde. Hierbij hebben wij gekeken vanuit het oogpunt van de inwoner en rekening gehouden met het feit dat een inwoner gemiddeld één keer in de vijf jaar voor het verkrijgen van een reisdocument en één keer in de tien jaar voor een rijbewijs een bezoek brengt aan het gemeentehuis.

Deze visie zal (als onderdeel van het dienstverleningsconcept) worden voorgelegd aan de gezamenlijke raadscommissie met de vraag of onze werkgroep op de goede weg is. Dit is voor ons van groot belang voordat wij vervolgstappen zullen ondernemen. Wij hechten er aan dat bij een belangrijk onderwerp als de dienstverlening aan de inwoner het bestuur en de ambtelijke organisatie gezamenlijk optrekken.

Tevens kan deze visie dienen als discussiestuk voor de werkgroepen Visie & Kernenbeleid, Huisvesting & Facilitaire Zaken en Informatie & Automatisering.

Centrale dienstverlening

Centrale dienstverlening heeft veel voordelen en wordt dan ook door het gros van de heringedeelde gemeenten aanbevolen. Centraal betekent dat de organisatie zo compact, efficiënt en daardoor zo goedkoop mogelijk kan worden ingericht.



Wanneer alle mogelijkheden en voorwaarden die nodig zijn om de inwoner van dienst te zijn op één locatie aanwezig zijn, kan de inwoner snel en goed geholpen worden.

De inwoner kan op één locatie het totaalpakket van producten en diensten verkrijgen en hoeft niet doorverwezen te worden naar een andere locatie. Dit is duidelijk en overzichtelijk voor inwoners, wat zeker bij de start van een nieuwe gemeente van belang is. Bovendien kan de burger op afspraak langskomen.

Daarnaast is het voor de ambtelijke organisatie gemakkelijker om centraal de verzoeken en aanvragen van de inwoner te monitoren en dienstverleningsprocessen te bewaken. Ook het hanteren van eenduidige en ruime openingstijden is eenvoudiger te organiseren.

Één locatie betekent één gezicht naar buiten. Dit zal de binding van de inwoner met de nieuwe gemeente versterken. Ook de cohesie binnen de ambtelijke organisatie zal gestimuleerd worden door centrale huisvesting. Dit zal onherroepelijk zijn weerslag hebben op de dienstverlening.

Nieuwe dwingende ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening geven de gemeente een steeds grotere rol als 'toegangspoort tot de overheid'. Dit soort ontwikkelingen, waaronder ook de totstandkoming van een Klant Contact Centrum (KCC), zullen vergemakkelijkt worden door de dienstverlening centraal te organiseren.

Het meest genoemde nadeel van centrale dienstverlening is dat de reisafstand voor inwoners groter zal worden. Dit zal vooral door kwetsbare groepen (ouderen, gehandicapten) gevoeld worden. Het is de vraag of er voor andere groepen inwoners veel verandert omdat zij nu ook al per fiets, auto of openbaar vervoer moeten reizen om op het gemeentehuis te komen. Daarnaast zal het in de toekomst mogelijk worden voor inwoners om hun reisdocumenten in elke willekeurige gemeenten op te halen, bijvoorbeeld in de gemeente waar men werkt. Het is bovendien goed om te benadrukken dat een goede kwaliteit van dienstverlening ver weg een sterker gevoel van nabijheid kan geven dan een matige kwaliteit van dienstverlening dichtbij.

Decentraal

Een andere keuze die kan worden gemaakt is die van decentrale dienstverlening. Hieronder wordt verstaan het verrichten van diensten op een decentrale vestiging (dependances).

Dit levert als voordeel voor de inwoner op dat hij op korte afstand terecht kan voor gemeentelijke zaken. Onze werkgroep realiseert zich dat dit punt ook bestuurders aanspreekt. Toch zal vooral ook met het volgende rekening moeten worden gehouden.



Uit ervaringen van andere gemeenten met meerdere kernen blijkt, dat decentrale dienstverlening een grote aanslag betekent op de organisatorische efficiëntie. Rekening moet worden gehouden dat op de dependances een beperkt aanbod van gemeentelijke producten kan worden geboden.

Dit kan als gevolg hebben dat het feitelijke gebruik van decentrale voorzieningen beperkt is omdat een inwoner voor een ietwat complexere vraag of product al snel aangewezen is op de centrale vestiging waar immers alle kennis en kwaliteit voor handen is. De ervaring leert dan ook dat heringedeelde gemeenten die hebben gekozen voor decentrale dienstverlening na een korte maar vooral ook kostbare periode overgaan op centrale dienstverlening.

Kostbaar, omdat de kosten die zijn verbonden aan decentrale dienstverlening flink kunnen oplopen. Voor de dependances moet worden geïnvesteerd in een goede huisvesting en vooral ook in een goede beveiliging. Met name voor de producten van burgerzaken zijn beveiligingseisen essentieel en dit zijn juist de producten die vaak bij decentrale dienstverlening worden beoogd.

Ook de niet productieve uren van balie medewerkers op de dependances zijn kostbaar. Dependances zijn vaak niet aangesloten op het netwerk en uitgerust met uitgebreide kantoorautomatisering zodat het lastig is om andere werkzaamheden te verrichten op momenten dat er geen aanloop is.

Bij dependances is de reisafstand misschien kleiner voor de inwoner, maar de service niet altijd volledig. Zo zullen er slechts beperkte openingstijden aangeboden kunnen worden.

Overweging en advies

Gelet op het bovenstaande komt de werkgroep Dienstverlening na een zorgvuldige afweging van alle voor- en nadelen van centrale en decentrale dienstverlening tot de conclusie dat de optie van centrale dienstverlening de beste is.

Een belangrijke randvoorwaarde bij deze keuze is dat er ruime openingstijden gelden en dat er flink ingezet moet worden op dienstverlening via de digitale weg. Dit laat onverlet dat de inwoner te allen tijde via de 4 kanalen (balie, telefoon, schriftelijk en digitaal) bij de gemeente terecht kan.

Bij de keuze voor centrale huisvesting heeft de werkgroep Dienstverlening in overweging genomen dat een inwoner gemiddeld slechts 1 keer per vijf jaar (reisdocument) of 10 jaar (rijbewijs) het gemeentehuis bezoekt. De werkgroep acht het van belang, dat bij dát contact de inwoner zo goed mogelijk wordt geholpen en dat kan het beste op een centrale locatie waar alle kennis en kunde is gebundeld.

Daarnaast is rekening gehouden met het feit dat een deel van de inwoners van de huidige gemeenten nu ook al moet reizen om op het gemeentehuis te komen. Bovendien zijn de kosten van centrale dienstverlening aanzienlijk minder dan in de situatie waar sprake is van dependances. De kosten die verbonden zijn aan dependances komen grotendeels boven op de kosten van de centrale dienstverlening.

Voor het inrichten, onderhouden en bemannen van een dependance moet rekening worden gehouden met de volgende kosten, uitgaande van een openstelling gedurende 2 dagdelen per week. De incidentele kosten voor het inrichten van 2 werkplekken en de daarbij behorende automatisering worden geschat op € 62.000,-. De jaarlijks terugkerende kosten voor personeel, huur, schoonmaak e.d. bedragen ca. € 65.000,-.

Daarbij zijn wij er van uit gegaan dat de bezetting van een dependance uit een oogpunt van veiligheid tenminste uit twee personen moet bestaan ongeacht of dit qua te leveren werkzaamheden nodig is. Dit betekent een zware belasting op het aantal formatieplaatsen. Bovendien is het een grote investering voor een beperkte dienstverlening.

Voornoemde kosten hebben slechts betrekking op het inrichten, onderhouden en bemensen (twee personen voor twee dagdelen per week) van één dependance. In geval van meerdere dependances zullen de kosten navenant toenemen.

Aanvullende voorzieningen

Vanzelfsprekend heeft de werkgroep oog voor de zwakkere groepen inwoners daar waar het gaat om contact met de gemeente. Ongeacht of de nieuwe gemeente zijn dienstverlening centraal of decentraal organiseert, voor een groot deel van de ouderen en minder validen is het gemeentehuis sowieso moeilijk te bereiken. Daarom zal voor deze groep aanvullende voorzieningen moeten worden georganiseerd. Hieronder gaat de werkgroep in op de verschillende mogelijkheden.

Momenteel beschikken de gemeenten Breukelen en Maarssen reeds over een Wmo-loket/steunpunt buiten het gemeentehuis. Zo heeft Breukelen een spreekuur op de dinsdag in De Driestroom (zorgcentrum) en heeft Maarssen een WMO-loket in Maarssenbroek. Wij stellen voor om per 1 januari 2010 deze aanvullende voorzieningen te handhaven, in ieder geval voor het jaar 2011. Tevens zal worden bezien of het mogelijk/noodzakelijk is om voor de huidige inwoners van Loenen een steunpunt in te richten of dat zij terecht kunnen op het spreekuur in Breukelen.

Daarnaast leggen Wmo-consulenten van de 3 gemeenten huisbezoeken af. Wij gaan er van uit dat deze huisbezoeken ook na 1 januari 2011 blijven plaatsvinden.

Voorts is er nu al een mogelijkheid van service aan huis voor inwoners met fysieke/geestelijke beperkingen die niet het gemeentehuis kunnen bezoeken. Bij



deze service is het mogelijk om aan huis een reisdocument aan te vragen. Als het reisdocument klaar is, kan deze ook aan huis worden afgeleverd. Daarnaast bezoeken we regelmatig ook verpleeghuizen, waar deze aan-huis-service wordt aangeboden. We gaan er van uit dat deze service ook na 1 januari 2010 in stand blijft.

Hoewel het mogelijk is de aan-huis-service aan een breder publiek dan alleen de kwetsbare doelgroepen aan te bieden, raadt de werkgroep dit toch af. De gemeente Tilburg heeft een proef gedaan met een bezorgservice gericht op alle inwoners voor het thuisbezorgen van rijbewijzen. Voor het thuisbezorgen moesten mensen een bedrag van € 10,- extra betalen. De inwoners van Tilburg bleken geen behoefte te hebben aan deze service omdat zij op afspraak konden langskomen op het gemeentehuis en de wachttijd hierdoor minimaal was.

Op dit moment loopt het proefproject Teleweide waaraan alle 3 gemeenten deelnemen. Via dit project worden digitale servicepunten gerealiseerd, waarmee inwoners met behulp van eenvoudig bedienbare videoconferencing apparatuur makkelijk in contact kunnen treden met dienstverleners op afstand. Voorbeelden van dienstverleners zijn gemeenten, Rabobank, Zuwe Zorg, bibliotheek, Westhoek en Vecht en omstreken. Op deze wijze is de afstand tussen inwoner en dienstverlening eenvoudig overbrugbaar. In de kernen Vreeland (Loenen) en Nieuwer Ter Aa (Breukelen) is een dergelijk servicepunt reeds ingericht in het dorpshuis. In april 2010 wordt een servicepunt geopend in Tienhoven (Maarsse). Het is de bedoeling dat in 2010 het aantal servicepunten wordt uitgebreid. De werkgroep volgt met belangstelling dit proefproject.

Gemeente Apeldoorn heeft inmiddels ervaring met een mobiel loket. Deze gemeente heeft aangegeven dat deze voorziening voldoet aan een behoefte. Echter dit "Stadhuis op Wielen", een omgebouwde bus, vergt stevige investerings- en exploitatiekosten.

De gemeente Wijde Meren heeft een dergelijke optie enige tijd geleden begroot op € 100.000,- aan investeringskosten en eveneens € 100.000,- aan jaarlijks terugkerende kosten. Ook in geval sprake is van breed georiënteerde vaardigheden van de bemensing kan slechts een beperkte service worden geboden. Bovendien zal voor de bezetting rekening moeten worden gehouden met tenminste twee personen. Daarnaast worden hoge eisen gesteld aan de beveiliging, onder andere in verband met paspoorten en rijbewijzen.

Gelet hierop is een mobiel loket een dure voorziening.

Ten slotte wil de werkgroep Dienstverlening de mogelijkheid van de 'Paspomaat' onder de aandacht brengen. Dit is geen aanvullende voorziening speciaal toegesneden op de kwetsbare inwoners. Toch benoemen wij de Paspomaat hier,



aangezien deze aanvullende mogelijkheid een behoorlijke kwaliteitsimpuls geeft aan de centrale dienstverlening. De Paspomaat is een computergestuurd systeem dat voor een veilige en snelle uitgifte van waardedocumenten zorgt (paspoorten, identiteitsbewijzen, vreemdelingendocumenten, rijbewijzen, etc.) Deze documenten worden via een buizensysteem binnen 18 seconden vanuit de kluisruimte aan de balie afgeleverd. Daarnaast is het mogelijk om dit systeem aan te sluiten op een uitpandig automaat voor 24-uurs uitgifte. Dit betekent dat inwoners 24 uur per dag hun paspoort uit de muur kunnen trekken.

De Paspomaat is voor een gemeente met de grootte van Stichtse Vecht zeer bruikbaar en wordt inmiddels door een groeiend aantal gemeenten naar grote tevredenheid gebruikt. Volgens de leverancier van het systeem zijn de kosten voor onze nieuwe gemeente moeilijk in te schatten, omdat voor elk gebouw weer andere aanpassingen gedaan moeten worden. Een grove inschatting van de leverancier is dat het € 100.000,- kost om dit systeem aan te leggen. Dit is een behoorlijke investering, maar gezien het succes van dit systeem en het aantal gemeenten dat op termijn op dit systeem over gaat, is het van belang om bij de huisvestingskeuzes voor de nieuwe gemeente de aanschaf van dit systeem in overweging te nemen. De aanschaf van dit systeem is rendabel wanneer er of voor permanente huisvesting wordt gekozen of voor tijdelijke huisvesting met een minimale duur van vijf jaar.

Voorstel

Gelet op het bovenstaande stelt de werkgroep Dienstverlening voor om de dienstverlening te concentreren op een centraal punt met alleen aanvullende voorzieningen voor de kwetsbare groepen in de vorm van huisbezoeken, WMO-steunpunten en aan-huis-service voor reisdocumenten. Uiteraard zijn ideeën over andere aanvullende voorzieningen voor deze groep inwoners van harte welkom.

N.B.

Zoals in de inleiding is aangegeven is deze visie geschreven vanuit het oogpunt van de inwoner. Toch wenst de werkgroep Dienstverlening te benadrukken dat het ook vanuit het oogpunt van de medewerkers veel te zeggen is voor centrale dienstverlening. Het is namelijk van belang dat zij het gevoel hebben bij de nieuwe gemeente te horen. Dit wordt bereikt wanneer de gehele organisatie in één gebouw is gehuisvest.