

Notitie Lokale dienstverlening Burgerzaken Hoevelaken

1. Inleiding

Inwoners van Hoevelaken kunnen elke dinsdag terecht bij het gemeentelijke Burgerzaken loket in dorpshuis De Stuw, onder andere voor het aanvragen en ophalen van paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen. Diverse ontwikkelingen geven aanleiding om de toekomst van deze decentrale dienstverlening te heroverwegen. Vanwege de aanstaande sloop en nieuwbouw van De Stuw is het nodig om een besluit te nemen over de vraag of we ruimte in het nieuwe dorpshuis nodig hebben voor lokale gemeentelijke dienstverlening in Hoevelaken.

In deze notitie gaan we in op de huidige situatie, de overwegingen die een rol spelen bij de keuze om wel of niet verder te gaan met de lokale dienstverlening in Hoevelaken en de mogelijke toekomstscenario's.

2. Lokale dienstverlening in Hoevelaken

In 1996 hebben de beide gemeenteraden in hun intentieverklaring over de fusie tussen Hoevelaken en Nijkerk ook de intentie uitgesproken dat de dienstverlening in Hoevelaken op peil zou blijven. Dit is als volgt vastgelegd:

- De maatschappelijke voorzieningen in beide gemeenten dienen op tenminste hetzelfde niveau te (kunnen) blijven als vóór de fusie.
- De vestigingsplaats van de gemeentelijke organisatie zal Nijkerk zijn, met dien verstande dat in Hoevelaken een loketfunctie voor de burgers dient te blijven.

In de jaren daarna is de dienstverlening in het loket Hoevelaken op twee momenten aangepast.

- In 2006 heeft het college de openingstijden van het loket bij de vorming van de Publiekswinkel binnen het Stadhuis teruggebracht naar twee dagen en twee avonden in de week, op basis van de gemeten behoefte bij de inwoners. Vanaf dat moment waren alleen de producten van burgerzaken nog af te nemen, plus een aantal formulieren voor het loket Maatschappelijke Ondersteuning.
- Sinds corona zijn de openingstijden aangepast tot één dag (alleen overdag) en is het loket geopend voor de veelgevraagde en eenvoudige burgerzaken producten:
 - reisdocumenten (paspoort, ID-kaart)
 - rijbewijzen
 - uittreksels BRP
 - verklaringen (Verklaring Omtrent Gedrag, Verklaring in leven, gezondheidsverklaring)
 - afschrift Burgerlijke Stand
 - legalisatie handtekening.

3. Overwegingen

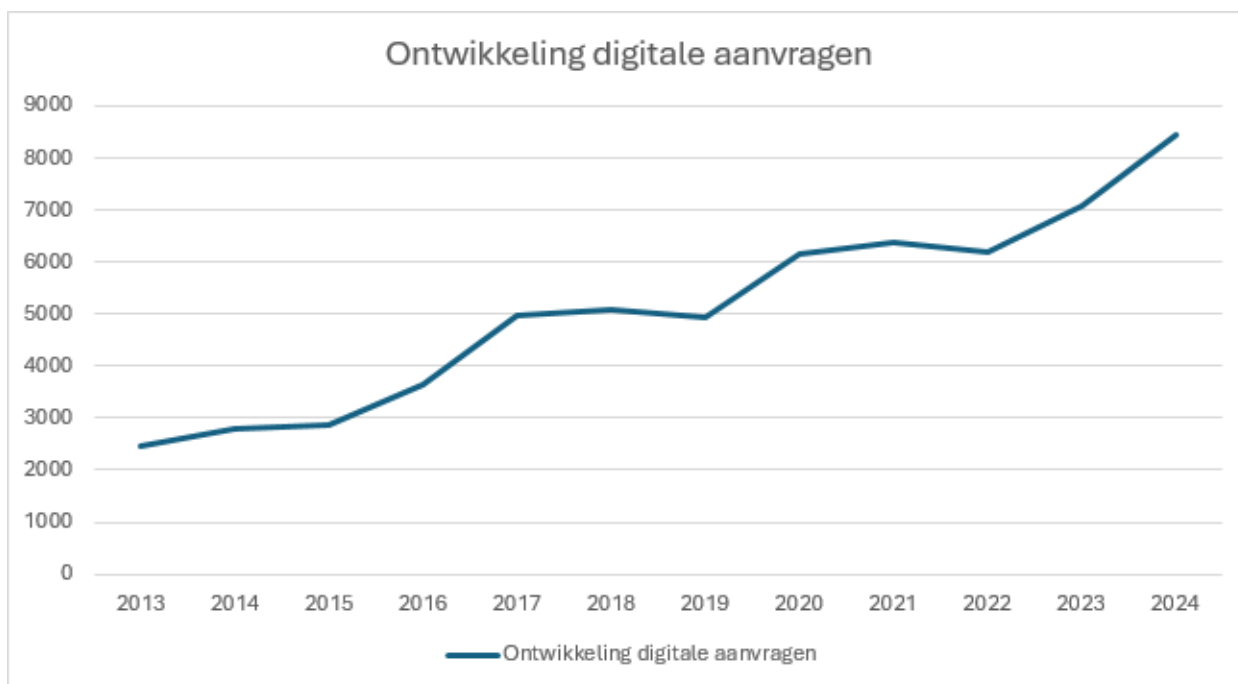
Er is een aantal overwegingen die een rol spelen in de keuze om de lokale burgerzaken dienstverlening in Hoevelaken wel of niet open te houden. In dit hoofdstuk staan ze op een rij.

3.1 Inwoners maken meer gebruik van online mogelijkheden

De noodzaak van lokale dienstverlening neemt af. Dit komt doordat het online aanbod van diensten en producten door de overheid stijgt. Inwoners hoeven hiervoor niet meer naar het gemeentehuis te komen en kunnen dit doen vanaf een plek en op een tijdstip dat hen past. De gemeente Nijkerk biedt op het gebied van burgerzaken acht producten online aan. De eenvoudige producten die inwoners bij het loket in Hoevelaken kunnen aanvragen, zijn ook de producten die zij online snel en makkelijk kunnen afnemen.

- verhuizing doorgeven
- paspoort en ID-kaart aanvragen
- rijbewijs verlengen
- trouwen of partnerschap melden
- uittreksel persoonsgegevens BRP
- afschrift Burgerlijke Stand
- reisdocument of rijbewijs kwijt of gestolen
- geboorteaangifte

Voor de aanvraag van een reisdocument (paspoort of ID kaart) of een eerste aanvraag van een rijbewijs en uitbreiding van de categorie moeten de inwoners wel fysiek naar burgerzaken komen. Op basis van wet- en regelgeving moeten we namelijk de pasfoto goedkeuren en de identiteit van de aanvrager vaststellen, zodat we als maatschappij kunnen vertrouwen op de identiteitsdocumenten. En het afhalen van deze documenten moet ook in persoon.



Toelichting grafiek:

De grafiek geeft de groei van de online aanvragen over de afgelopen jaren weer voor de hele gemeente Nijkerk¹.

Verder is de frequentie waarmee persoonsdocumenten zoals rijbewijzen en paspoorten vernieuwd moeten worden met ingang van 2014 gewijzigd van 5 jaar naar 10 jaar. Vanaf 2019 gaf dit een halvering van de aanvragen. Vanaf 2024 is dit op het niveau van 2014 en verder. Maar voor de langere termijn leidt dit tot minder aanvragen en minder bezoekers (bron: Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken). De afname van het aantal bezoekers wordt versterkt door de mogelijkheid om een groot aantal producten online aan te vragen.

¹ Het is niet mogelijk om alleen Hoevelaken uit de data te filteren. We hebben geen reden om aan te nemen dat Hoevelaken een andere ontwikkeling laat zien dan de gemiddelde ontwikkeling voor de hele gemeente.

3.2 Het aantal bezoekers in Hoevelaken daalt

Vanaf 2016 hebben we cijfers van het bezoek in Hoevelaken. Uit onderstaande tabel blijkt een daling van het aantal inwoners dat het loket Hoevelaken bezoekt. Dit is niet een gevolg van een teruggang in openingstijden, want die vond al in 2006 plaats.



Toelichting grafiek:

In de bovenstaande grafiek met de afspraken zien we een afname van ongeveer 3.700 in 2016 naar ongeveer 1.700 in 2024. Ook zien we een duidelijke dip in de coronajaren 2020 en 2021. Het aantal aanvragen in 2024 bleef ongeveer op hetzelfde niveau als 2023, terwijl de paspoortpiek in 2024 gemeente breed zorgde voor 30% meer aanvragen, vooral in het gemeentehuis.

3.3 Lokale dienstverlening Burgerzaken is steeds moeilijker en kostbaarder

Om verschillende redenen wordt het moeilijker en kostbaarder om op meerdere plekken de dienstverlening van burgerzaken te verlenen. Dit geldt voor de huidige situatie in Hoevelaken. En het betekent ook dat het inrichten van dienstverlening in het nieuwe dorpshuis daardoor meer inzet en kosten met zich mee zal brengen.

- De eisen op het gebied van dataveiligheid en privacy zijn zwaarder geworden. Deze eisen zullen vanwege de aandacht voor privacy en veiligheid van persoonsgegevens alleen maar zwaarder worden. Het gaat om veiligheidseisen van de ICT-faciliteiten, zoals de servers die in een aparte ruimte moeten staan. Maar ook de veiligheidseisen voor de medewerkers en voor het verplaatsen van waardepapieren en documenten spelen een rol.
- De eisen op het gebied van arbo en werkomstandigheden van medewerkers worden steeds strenger, bijvoorbeeld voor de werkplek, de temperatuur en de luchtbehandeling. Dit vraagt de nodige investeringen.
- Het is wettelijk verplicht dat er in een loket burgerzaken altijd twee medewerkers ingezet moeten worden. Dit is inefficiënt, omdat er vaak niet voldoende afspraken voor twee medewerkers zijn.
- De aanvragen burgerzaken moeten door opgeleide en gekwalificeerde medewerkers Burgerzaken worden uitgevoerd. Gelet op de arbeidsmarkt is het al een uitdaging om voldoende gekwalificeerde medewerkers burgerzaken in het gemeentehuis in te zetten. Volgend jaar geldt bovendien de voorwaarde voor een zes-ogen principe. Dit betekent niet dat er een derde

medewerker in Hoevelaken moet zijn, maar dat er wel een derde controle in Nijkerk plaats moet vinden.

3.4 Betere bereikbaarheid en ondersteuning voor minder mobiele mensen

Doordat het nieuwe gemeentehuis in Nijkerk aan de zuidkant van de kern van Nijkerk staat, wordt de bereikbaarheid voor inwoners van Hoevelaken beter.

Mensen die niet goed zelfstandig kunnen reizen, kunnen hun WMO-vervoersvoorziening gebruiken om naar het gemeentehuis te gaan. Iedereen die minder mobiel is kan deze voorziening aanvragen. De lokale stichting Hulpdienst Hoevelaken kan ook ingezet worden voor vervoer, want het past binnen hun dienstverlening. Kosten zijn 0,35 cent per kilometer, dus een retour Hoevelaken-gemeentehuis zou circa €4,- kosten. En als mensen een minimale mobiliteit hebben, dan hebben we nu ook al de mogelijkheid van thuisbezoek. Dit kan zowel voor de aanvraag als voor de bezorging van bijvoorbeeld persoonsdocumenten.

3.5 Inwoners van Hoevelaken behouden graag lokale dienstverlening

Tijdens de behandeling in de raadscommissie van oktober 2024 deed de raadscommissie het verzoek om bij de bevolking te peilen wat zij vinden van de lokale dienstverlening in Hoevelaken. Er is met een gespecialiseerd bureau een vragenlijst gemaakt en in januari 2025 is deze vragenlijst online verspreid en werd deze ook in persoon afgenomen door medewerkers van de gemeente. Dat werd gedaan bij het Loket Hoevelaken, in het gemeentehuis en op de markt in Hoevelaken. Ook werden er gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van ouderen, zijnde een bestuurder van Sigma, bewoners van ouderencentrum Stoutenborgh en bestuurders en leden van ouderenbond PCOB.

Uit de resultaten van de vragenlijsten blijkt dat de meeste inwoners de voorkeur geven aan het loket in Hoevelaken en aan toegankelijke, lokale en persoonlijke dienstverlening.

Alternatieven zoals digitale dienstverlening of een bezoek aan het gemeentehuis in Nijkerk worden door de meerderheid als minder wenselijk of onhaalbaar ervaren. De belangrijkste bezwaren tegen het regelen van zaken in Nijkerk zijn de beperkte mobiliteit, verlies van zelfstandigheid (zelfs als er hulp van familie of anderen aanwezig is) en de extra reistijd en moeite. Wat digitale dienstverlening betreft geven veel inwoners aan dat zij persoonlijk contact verkiezen en daarnaast spelen digitale vaardigheden een rol.

Ook voorgestelde alternatieven, zoals een taxiservice of digitale ondersteuning, worden door de meeste respondenten niet als oplossing gezien. Voor de besteding van het gemeentelijk budget willen de inwoners dit graag blijven besteden aan het lokale loket.

3.6 Alternatieve dienstverlening in de bibliotheek

Met geld van het Rijk richten bibliotheken een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in. Dit past goed bij een bibliotheek, want de bibliotheek is er voor zaken zoals lezen, leren, informeren en participeren. Bij een IDO kunnen mensen terecht met vragen over digitale overheidsdiensten, bijvoorbeeld toeslagen, belastingen, DigiD, AOW, werk, uitkering, rijbewijs en zorg. Tijdens een IDO-sprekuur ondersteunen getrainde medewerkers van de bibliotheek inwoners in het werken met online diensten via een pc en werken met een DigiD.

De bibliotheek in Nijkerk heeft al een IDO-sprekuur. Momenteel wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn om de opgeleide IDO-medewerkers ook structureel in de bibliotheken van Hoevelaken en

Nijkerkerveen in te zetten. Deze IDO-medewerkers moeten dan extra worden ingeroosterd, naast de frontofficemedewerkers van de bibliotheek. Zodat ze met een inwoner even apart kunnen zitten, om de vraag rustig te kunnen beantwoorden en eventueel in verband met privacy. Dit zou een jaarlijkse extra € 10.000 vragen voor Hoevelaken (extra uren, scholing en overhead).

Een IDO biedt dus laagdrempelig, gratis en voor iedereen toegankelijke ondersteuning bij het gebruik van de digitale overheid en het is een bredere ondersteuning dan onze lokale dienstverlening op het gebied van Burgerzaken in Hoevelaken. Het IDO zou in Hoevelaken één dag of twee dagdelen geopend kunnen zijn. Het IDO kan niet de functie van een fysiek loket burgerzaken vervangen als het om gemeentelijke dienstverlening gaat. Maar het geeft de inwoners van Hoevelaken wel een beter lokaal aanbod voor meer producten, een kortere lijn naar de gemeente en een aanspreekpunt in plaats van alleen een digitale route.

4. Toekomst van lokale dienstverlening in Hoevelaken

Hieronder staan drie mogelijke toekomstscenario's beschreven voor de lokale dienstverlening in Hoevelaken.

4.1 Scenario 1: dienstverlening centraal vanuit het gemeentehuis

In dit scenario realiseren we geen apart gemeentelijk loket in het nieuwe dorpshuis. Inwoners van Hoevelaken kunnen gebruik maken van onze online dienstverlening of hiervoor naar het gemeentehuis in Nijkerk komen.

Lokaal kunnen de inwoners van Hoevelaken voor ondersteuning bij het gebruik van de digitale overheid twee ochtenden per week terecht bij het IDO in de bibliotheek van Hoevelaken..

Bij het ontbreken van vervoer naar Nijkerk, kunnen de inwoners gebruik maken van de WMO-vervoersvoorziening of van de taxivoorziening van Hulpdienst Hoevelaken. Eventueel bezoeken we de inwoner thuis om bijvoorbeeld een document zoals ID-kaart aan te vragen en ook weer af te leveren.

4.2 Scenario 2: inrichten van een gemeentelijk loket in de nieuwe Stuw, met meervoudige dienstverlening, inclusief burgerzaken en net als nu één dag per week geopend

In dit scenario houden we in de nieuwe Stuw een Loket Hoevelaken zoals in de huidige vorm. Dit betekent met burgerzaken dienstverlening en één dag per week open. We vullen dit aan met brede dienstverlening over alle onderwerpen (ook Sociaal Domein en Ruimte), zoals we dit volgens ons dienstverleningsconcept ook in het gemeentehuis doen. Inwoners kunnen dus paspoorten en rijbewijzen aanvragen, maar ze kunnen ook vragen stellen op het gebied van het Sociaal Domein en Ruimte.

In dit scenario reserveren we 20m2 ruimte in het ontwerp van het nieuwe dorpshuis. Het loket moet voldoen aan alle eisen op het gebied van arbo, veiligheid van persoonsgegevens, documenten en beveiliging van de server.

In dit scenario zijn voor de overbrugging tijdens de sloop en nieuwbouw twee tijdelijke mogelijkheden:

- a) Inwoners van Hoevelaken kunnen tijdelijk terecht in het gemeentehuis Nijkerk.
- b) We gaan op zoek naar een locatie in Hoevelaken waar de inwoners tijdelijk terecht kunnen.

4.3 Scenario 3: inrichten van een gemeentelijk loket in de nieuwe Stuw, met meervoudige dienstverlening, een open karakter, ruimere openingstijden, maar zonder persoonsdocumenten

In dit scenario houden we een Loket Hoevelaken, samen met de bibliotheek in de nieuwe Stuw. We maken samen met de bibliotheek een laagdrempelige, toegankelijke plek, waar inwoners zich op hun gemak voelen om hun vragen te stellen. We hanteren ruimere openingstijden en inwoners kunnen er terecht voor vragen over allerlei onderwerpen, ook over Sociaal Domein en Ruimte. Burgerzaken diensten zoals geboortes, verhuizingen en afschriften burgerlijke stand kunnen in deze open setting gewoon verleend worden, maar persoonsdocumenten passen hier niet.

Met het inzetten van het IDO van de bibliotheek en een breed gemeentelijk spreekuur volgens het dienstverleningsconcept kunnen we vier dagdelen per week open zijn in Hoevelaken en zijn we voor alle vragen beschikbaar. Zo geven we een moderne invulling van de oorspronkelijke belofte en sluiten we aan bij de vraag van de inwoners om toegankelijke, lokale en persoonlijke dienstverlening.

Met deze aanpak lossen we tegelijkertijd de vraagstukken van een inefficiënte inzet van lastig te werven gekwalificeerde medewerkers burgerzaken en het voldoen aan allerlei eisen op het gebied van arbo en veiligheid op. Immers, door burgerzaken diensten te verlenen, behalve persoonsdocumenten, hoeven we niet te voldoen aan het vereiste van vier-ogen principe, hoeven we geen beveiligde server te hebben, geen beveiligd (afgesloten) loket en hoeft er geen risico vervoer van persoonsdocumenten meer plaats te vinden.

Als inwoners toch persoonsdocumenten nodig hebben, kunnen ze daarvoor online terecht en/of het gemeentehuis bezoeken. Mensen die ondersteuning nodig hebben bij vervoer kunnen gebruik maken van een vervoersvoorziening (WMO-vervoer of Hulpdienst Hoevelaken) of we kunnen hen zo nodig ook thuis bezoeken.

In dit scenario kunnen we in de tijdelijke situatie het spreekuur al inrichten in de huidige bibliotheek. Mensen hoeven dan niet tijdelijk naar het gemeentehuis en het is ook niet nodig om op zoek te gaan naar een tijdelijke alternatieve locatie. Voor de structurele situatie in het nieuwe dorps huis moet nog een pakket van eisen worden gemaakt. Daarbij gaat het om een plek waar iemand van het IDO of de gemeente samen met een inwoner kan zitten. Denk hierbij aan meubilair, een laptop en eventuele maatregelen voor privacy (aankleding met vilt of af te sluiten ruimte). Naar schatting zal dit ongeveer € 5000,- kosten, te dekken uit het huidige budget. Immers, in dit scenario is er vrijval van de kosten van de beveiliging en het beveiligde vervoer, waardoor al € 22.000 structureel vrijvalt.

4.4 Evaluatie gekozen scenario

Gezien de stijging van het aantal online aanvragen en de daling van het aantal fysieke afspraken bij het Loket Hoevelaken, stellen we voor over vijf jaar in 2030 een evaluatie te houden over het gekozen scenario en eventueel opnieuw een afweging te maken over de juiste vorm van de lokale dienstverlening in Hoevelaken.

4.5 Kosten

4.5.1 Huidige situatie

De jaarlijkse exploitatielasten voor het loket Hoevelaken voor faciliteiten en technische zaken bedragen € 52.176. De volgende tabel is gemaakt op basis van de huidige lasten. Waarbij niet meegerekend zijn de kosten van printers, licenties en personele lasten voor inzet van medewerkers Facilitair, ICT, Huisvesting

en de inefficiëntie bij burgerzaken. Immers, als de inwoners van Hoevelaken in het gemeentehuis zouden komen, zouden deze lasten ook gelden. In de bijlage staat een detailuitwerking bij 1.

Huidige lasten per jaar	Toelichting	Bedrag per jaar
Facilitair	huur, energie, schoonmaak, beveiliging*, vervoer documenten*	€ 43.920,-
Techniek	server, VPN-verbinding, pinautomaat	€ 8.256,-
Totaal lasten		€ 52.176,-

*De lasten voor de inhuur van een beveiliging en een gespecialiseerde koerier zijn samen €22.000.

Toelichting Personeelskosten

Bij de exploitatie in Hoevelaken is er een verhoging in lasten ten opzichte van de situatie in het gemeentehuis. Er is inzet nodig van twee gekwalificeerde medewerkers, vooral vanwege het vier-ogen-principe (voorkomen fouten en identiteitsfraude bij documenten). En bij deze twee medewerkers is er regelmatig sprake van leegloop (inefficiëntie) en kwetsbaarheid (ziekte). Verder vraagt het extra inzet van collega's van Facilitair en IT, bijvoorbeeld om de IT actueel te houden en storingen op te lossen, soms ter plaatse. Tot slot is er extra inzet binnen Burgerzaken door het voor- en nawerk. Vooraf worden documenten uitgezocht, geadmistreerd en klaargezet voor de koerier en achteraf worden de aanvragen uit Hoevelaken verwerkt. Het loket vraagt dus extra inzet en levert een verhoging in lasten ten opzichte van de situatie in het gemeentehuis. Als we volgend jaar wettelijk volgens zes-ogen moeten werken, zal het nog meer planning vragen.

Omgekeerd leidt centrale inzet van personeel niet tot een besparing van twee FTE, want de inwoners komen dan naar het stadhuis. Wel is er minder kwetsbaarheid, meer efficiency en meer flexibiliteit. De efficiencywinst door centrale inzet levert dan al een bijdrage in de benodigde uitbreiding in capaciteit bij Burgerzaken in de komende jaren. Door de groei van de inwonersaantallen, door meer complexe aanvragen (asielzoekers, vestigingen buitenland) en de oplopende jaarlijkse paspoortpieken (van 5500 in 2023 naar 11.000 in 2029).

4.5.2 Kosten scenario 1

Situatie Scenario 1	Geen Loket Hoevelaken
Toelichting	Geen loket meer in Hoevelaken. Inwoners gebruiken online mogelijkheden en gaan naar het gemeentehuis, eventueel met een vervoersvoorziening. Inwoners kunnen in Hoevelaken naar het IDO in de bibliotheek voor online hulp.
Eenmalige uitgaven	Opleiden IDO-medewerkers met landelijke subsidie en € 5000,- voor inrichten plek (meubilair, laptop, privacy)
Structurele uitgaven	€ 10.000,- voor inrichten en onderhouden van IDO-spreekuur
Besparing	Jaarlijkse besparing van de huidige exploitatielasten € 52.176,- (zie detailuitwerking 1 in de Bijlagen)

4.5.3 Kosten scenario 2

Situatie Scenario 2	Voortzetting Loket Hoevelaken, met meervoudige dienstverlening
Toelichting	Nieuw loket in het nieuwe dorpshuis in Hoevelaken, waarbij opgeleide medewerkers aanvragen Burgerzaken kunnen afhandelen, maar ook vragen over Sociaal Domein of Ruimte kunnen beantwoorden
Eenmalige uitgaven	Inrichten nieuwe loket: € 146.400,- (zie detailuitwerking 2 in de Bijlagen) Eventueel inrichten tijdelijk loket € 63.600,- (zie detailuitwerking 3 in de Bijlagen)
Structurele uitgaven	Schatting € 40.500,- per jaar (zie de detailuitwerking bij 4 in de Bijlagen).
Gevolgen inwoners Hoevelaken	Behoud van de huidige voorziening.

Toelichting scenario 2:

- Eenmalig (investerings)krediet **€ 146.400,-**: voor de nieuwbouw, verhuizing, IT, facilitair en huisvesting. De belangrijkste kostenpost is de nieuwbouw en aanpassingen van de werkruimte en het loket. Zie ook in de Bijlagen bij 2 voor de detailuitwerking.
- Structurele (jaarlijkse) exploitatielasten: **€ 40.500,-**. Dit is een schatting van de toekomstige jaarlijkse lasten. In plaats van huur, betaalt de gemeente als eigenaar van het deel Loket Hoevelaken kapitaallasten (lager dan huur) en de servicekosten en energiekosten zijn lager. De technische kosten zijn ongewijzigd. Zie de detailuitwerking bij 4 in de Bijlagen.

Dekking: bij de keuze voor scenario 2 moet er een investeringskrediet worden aangevraagd waarbij dekking wordt gevonden voor de inrichting van het nieuwe loket ad. **€ 146.400,-**.

Kosten scenario 2: overbrugging

Bij scenario 2 zijn er nog twee opties voor de tijdelijke situatie tijdens sloop en nieuwbouw van de Stuw

Overbrugging	Tijdelijk zonder loket	Tijdelijk loket andere locatie in Hoevelaken
Toelichting	Dienstverlening tijdelijk vanuit gemeentehuis en online	Inrichten tijdelijk loket, met alle voorzieningen op grond van arbo, veiligheid data en documenten, facilitair, etc. Dus verhuizen, IT, facilitair, verbouwing, etc.
Eenmalige uitgaven	Geen	€ 63.600,- (inrichten tijdelijk loket, zie detailuitwerking 3 in Bijlagen)
Tijdelijke jaarlijkse uitgaven	€ 10.000,- voor IDO-spreekuur	€ 52.176,- (kosten voor beveiliging, huur, schoonmaak, koerier en techniek, zie detailuitwerking 1 in de Bijlagen)

4.5.4 Kosten scenario 3

Situatie Scenario 3	Loket Hoevelaken, met laagdrempelige toegang tot IDO in de bibliotheek en gemeentelijk spreekuur
Toelichting	Toegankelijke, lokale en persoonlijke dienstverlening, met ruimere openingstijden door vier dagdelen IDO en gemeentelijk spreekuur. Voor persoonsdocumenten naar gemeentehuis
Eenmalige uitgaven	Opleiden IDO-medewerkers met landelijke subsidie en € 5000,- voor inrichten plek (meubilair, laptop, privacy)

Structurele uitgaven	€ 10.000,- voor inrichten en onderhouden van IDO-spreekuur
Besparing	Jaarlijkse besparing van de huidige exploitatielasten € 52.176,- (zie detailuitwerking 1 in de Bijlagen)
Gevolgen inwoners Hoevelaken	Er blijft een brede, toegankelijke lokale voorziening, ook voor minder digitale of mobiele inwoners.

5. Samenvatting van de overwegingen

De bouw van een nieuw dorps huis in Hoevelaken is aanleiding om de toekomst van de lokale dienstverlening in Hoevelaken en de invulling van de intentieverklaring uit 1996 over dit onderwerp te heroverwegen.

Sinds de intentieverklaring in 1996 zijn de tijden veranderd en zijn er verschillende ontwikkelingen die een rol kunnen spelen in het beantwoorden van deze vraag:

- Inwoners maken steeds meer gebruik van online mogelijkheden.
- Het aantal bezoekers aan het loket Hoevelaken daalt.
- Er is een inefficiënte inzet van gekwalificeerde Burgerzaken medewerkers, die op de arbeidsmarkt moeilijk zijn te werven.
- Het is steeds moeilijker en kostbaarder om decentrale dienstverlening Burgerzaken te verlenen volgens de geldende eisen op het gebied van IT-veiligheid, veiligheid van medewerkers, persoonsgegevens en documenten en arbo.
- Met het nieuwe gemeentehuis in Nijkerk is er een betere bereikbaarheid voor inwoners van Hoevelaken en er zijn diverse vervoersmogelijkheden voor minder mobiele mensen. Ook kunnen we inwoners thuis bezoeken.
- Met de inrichting van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) in bibliotheek bieden we een brede en toegankelijke voorziening voor inwoners van Hoevelaken die minder mobiel zijn, minder zelfstandig zijn in (digitale) basisvaardigheden of minder geletterd zijn.
- Uit de bewonersparticipatie blijkt dat de meeste inwoners de voorkeur geven aan een loket in Hoevelaken, voor toegankelijke, lokale en persoonlijke dienstverlening.

Er zijn drie scenario's:

1. In scenario 1 wordt het Loket Hoevelaken opgeheven. Er blijft een lokaal toegankelijke dienstverlening van het IDO in de bibliotheek voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn. Inwoners die minder mobiel zijn kunnen het gemeentehuis bezoeken met een WMO-vervoersvoorziening of met behulp van Hulpdienst Hoevelaken. Eventueel bezoeken we inwoners thuis.
2. In scenario 2 wordt het Loket Hoevelaken voortgezet in het nieuwe dorps huis, met uitgebreide dienstverlening volgens ons huidige dienstverleningsconcept. Daarbij kunnen niet alleen producten van Burgerzaken aangevraagd, maar er kunnen ook vragen worden beantwoord over het Sociaal Domein of Ruimte. Dit levert een eenmalige kostenpost op, die kan oplopen tot €210.000 en daarnaast heeft dit structurele kosten tot gevolg van €40.500 per jaar.
3. In scenario 3 wordt er een Loket Hoevelaken voortgezet, samen met de bibliotheek in het nieuwe dorps huis, met uitgebreide dienstverlening, burgerzaken diensten en ruimere openingstijden. Hiermee geven we een moderne invulling aan de vraag van de inwoners om lokale, persoonlijke, toegankelijke dienstverlening. De voorziening heeft een open karakter en dat betekent dat persoonsdocumenten online of in het gemeentehuis moeten worden aangevraagd. Voor mensen die ondersteuning nodig hebben bij vervoer zijn voorzieningen beschikbaar.

Bijlagen

1. Overzicht huidige structurele exploitatielasten Loket Hoevelaken

Huidige structurele exploitatielasten loket Hoevelaken (facturatie van huidige activiteiten)		
Post	Kosten	Toelichting
Facilitair		
Beveiliging	€ 15.000	Beveiliging tijdens openingstijden
Huur	€ 12.820	
Schoonmaak	€ 3800	
Servicekosten en energie	€ 5100	
Koerier vervoer waardepapieren	€ 7200	Paspoorten, ID-kaarten, rijbewijzen
Subtotaal	€ 43.920	
Techniek		
CPE (Cisco 898EAG)	€ 360	
Module Z-Pin (zakelijk pinnen)	€192	
SLA (Service Proactief 24x7 8uur)	€ 420	
Access IPVPN	€ 6.408	Beveiligde verbinding
Internet	€ 300	
licenties Keybetalen Hoevelaken	€ 288	Licentie software Burgerzaken
Onderhoud betaalautomaten	€ 288	
Subtotaal	€ 8256	
TOTAAL	€ 52.176	

Waarbij niet meegerekend zijn de kosten van printers, licentie en personele kosten Facilitair, ICT, Huisvesting en inefficiëntie Burgerzaken.

2. Toelichting scenario 2: eenmalige uitgaven inrichting nieuwe loket

Eenmalige uitgaven nieuwe loket (raming)		
Post	Kosten	Toelichting
Nieuwbouw en aanpassingen	€ 105.000	Gebaseerd op 21m2 en €5000 per m2
Verhuiskosten	€ 2.500	Verhuiskosten
ICT verhuiskosten	€ 2.500	ICT verhuiskosten
Inzet ICT	€ 4.000	Inzet ICT
Inzet Facilitair	€ 4.000	Inzet Facilitair
Inzet huisvesting	€ 4.000	Inzet huisvesting
Onvoorzien	€ 24.400	Onvoorzien (20%)
Totaal	€ 146.400	

Toelichting 'Nieuwbouw en aanpassingen': het gaat om de inrichting van de vierkante meters in de nieuwe Stuw. Omdat het gaat om waardepapieren als paspoorten en rijbewijzen, moet de ruimte afgesloten en veilig zijn. Daarbij moet de server ook afgesloten zijn, met koeling. Het vereist dus een aantal specifieke aanpassingen vanwege de veiligheid van documenten, persoonsgegevens en medewerkers. En bovenstaande kosten zijn eenmalig voor het inrichten van het nieuwe loket. Daarnaast gelden ook nog steeds de jaarlijkse structurele lasten voor beveiliging, huur, schoonmaak, koerier en techniek (zie toelichting 4).

3. Toelichting scenario 2: uitgaven tijdelijk loket alternatieve locatie Hoevelaken

Overbrugging periode sloop en bouw Stuw		
Post	Raming	Opmerkingen/ toelichting
Verhuizen	€ 2.500	
ICT verhuizen	€ 2.500	
Inzet ICT	€ 4.000	
Inzet Facilitair	€ 4.000	
Inzet huisvesting	€ 4.000	
Aanpassingen/ huur tijdelijke locatie	€ 36.000	uitgangspunt is 1,5 jaar
Onvoorzien (20%)	€ 10.600	
Totaal (raming)	€ 63.600	

Toelichting tijdelijke inrichting: bovenstaande uitgaven zijn incidenteel voor het inrichten van het tijdelijke loket. Daarnaast gelden ook nog steeds de jaarlijkse structurele uitgaven voor beveiliging, huur, schoonmaak, koerier en techniek ter hoogte van € 52.176,-.

4. Toelichting scenario 2: structurele lasten nieuwe Loket Hoevelaken

Geschatte uitgaven nieuwe loket Hoevelaken		
Post	Kosten	Toelichting
Facilitair		
Beveiliging	€ 15.000	Beveiliging tijdens openingstijden
Huur Kapitaallasten	€ 5000	
Schoonmaak	€ 4000	
Servicekosten en energie	€ 1200	
Koerier vervoer waardepapieren	€ 7000	Paspoorten, ID-kaarten, rijbewijzen
Subtotaal	€ 32.200	
Techniek		
CPE (Cisco 898EAG)	€ 360	
Module Z-Pin (zakelijk pinnen)	€192	
SLA (Service Proactief 24x7 8uur)	€ 420	
Access IPVPN	€ 6.408	Beveiligde verbinding
Internet	€ 300	
licenties Key2Betalen Hoevelaken	€ 288	Licentie software Burgerzaken
Onderhoud betaalautomaten	€ 288	
Subtotaal	€ 8256	
TOTAAL	€ 40.456	

5. Toelichting scenario 3: voortzetting loket, samen met de bibliotheek in het nieuwe dorpshuis, met uitgebreide dienstverlening en ruimere openingstijden

Financiële uitwerking loket, samen met bibliotheek		
Post	Bedrag	Toelichting
Eenmalige kosten	€ 5.000	Inrichten plek spreekuur (meubilair, laptop, privacy)
Structurele kosten	€ 10.000	Exploitatiekosten van IDO-spreekuur
Structurele besparing	-/- € 52.176	Wegvallen van de van de huidige exploitatielasten
Saldo per jaar	-/- € 42.176	Netto structurele besparing per jaar is circa € 42.000

	I/S	2026	2027	2028	2029
Eenmalige kosten	I	5.000	-	-	-
Structurele kosten	S	10.000	10.000	10.000	10.000
Besparingen	S	-/- 52.176	-/- 52.176	-/- 52.176	-/- 52.176
Saldo	S	-/- 37.176	-/- 42.176	-/- 42.176	-/- 42.176