Raadsvoorstel

Raadsnummer: 2025-028	Zaaknummer: 1758968
Onderwerp:	Voorstel lokale dienstverlening Burgerzaken Hoevelaken
Korte inhoud:	Met de verhuizing naar het nieuwe gemeentehuis en de inrichting van het nieuwe dorpshuis in Hoevelaken, is dit het moment om de lokale dienstverlening in Hoevelaken van Burgerzaken te heroverwegen. We hebben drie scenario's uitgewerkt in bijgaande notitie en stellen voor om te kiezen voor scenario 3. In dit scenario wordt het loket Hoevelaken voortgezet, samen met de bibliotheek in het nieuwe dorpshuis, met uitgebreidere dienstverlening en ruimere openingstijden, maar zonder persoonsdocumenten. Voor mensen met een ondersteuningsvraag op het gebied van vervoer zijn voorzieningen beschikbaar zoals WMO-vervoer, Hulpdienst Hoevelaken of thuisbezoek.

Datum B&W:	11 maart 2025	Portefeuillehouder:	Wethouder Klein

Voorstel

De gemeenteraad besluit:

1. Kennis te nemen van de notitie Lokale dienstverlening Burgerzaken Hoevelaken, het participatieverslag en de brief Hulpdienst Hoevelaken.
2. In te stemmen met scenario 3. In dit scenario wordt het loket Hoevelaken voortgezet, samen met de bibliotheek in het nieuwe dorpshuis, met uitgebreidere dienstverlening en ruimere openingstijden, maar zonder persoonsdocumenten. Voor mensen met een ondersteuningsvraag op het gebied van vervoer zijn voorzieningen beschikbaar zoals WMO-vervoer, Hulpdienst Hoevelaken of thuisbezoek.

Inleiding

Inwoners van Hoevelaken kunnen elke dinsdag gebruik maken van de lokale gemeentelijke dienstverlening in dorpshuis De Stuw. Het loket is voor burgerzaken onderwerpen, zoals geboortes, verhuizingen en afschriften burgerlijke stand. En ook het aanvragen en ophalen van persoonsdocumenten als paspoorten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen. Diverse ontwikkelingen geven aanleiding om de noodzaak van het in stand houden van deze decentrale dienstverlening opnieuw te overwegen. Denk aan de aanpassingen van De Stuw, de verhuizing naar het nieuwe gemeentehuis en de ontwikkeling van online dienstverlening. De notitie Lokale dienstverlening Burgerzaken Hoevelaken gaat 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 en de mogelijke toekomstscenario's.

Met deze notitie geven we ook vervolg aan de toezegging van wethouder Broekman uit 2022 (LTA nr. 648): "De wethouder zegt toe dat zij de raad zal informeren wanneer het traject over de invulling van de gemeentelijke dienstverlening zal gaan starten en wanneer de raad betrokken wordt." In de raadsinformatiebrief van 7 mei 2024 over de Voortgang Dorpshuis Hoevelaken is o.a. aangegeven dat de intentieovereenkomst in mei wordt getekend en gestart wordt met het ontwerp en dat de komende tijd onderzocht wordt of en hoe de gemeentelijke dienstverlening in Loket Hoevelaken in het ontwerp vorm krijgt.

U heeft in een consultatie op 21 november 2024 gesproken over een eerste versie van de notitie en twee mogelijke scenario's en u heeft hierbij overwegingen aan ons meegegeven. Deze overwegingen zijn meegenomen in de verdere uitwerking van de notitie en de scenario's.

De drie scenario's zijn uitgewerkt in de notitie en kunnen we als volgt samenvatten:
- Scenario 1: dienstverlening centraal vanuit het gemeentehuis
- 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
- Scenario 3: inrichten van een gemeentelijk loket in de nieuwe Stuw, met meervoudige dienstverlening, een open karakter, ruimere openingstijden, maar zonder persoonsdocumenten

Beoogd effect
Een keuze maken voor de invulling van de lokale dienstverlening in Hoevelaken na het verdwijnen van het dorpshuis De Stuw in zijn huidige vorm.

Argumenten
1.1 U heeft in de consultatie op 21 november 2024 overwegingen meegegeven bij de keuze voor de toekomst.
Belangrijke overwegingen die zijn meegegeven waren aandacht voor hoe de dienstverlening op een goed niveau en een passende manier voortgezet kan worden, aandacht voor doelgroepen die minder mobiel zijn, inzicht in de gebruikers en het verder uitwerken van de scenario's. In de bijgaande notitie zijn nu drie scenario's uitgewerkt:

1. Dienstverlening centraal vanuit het gemeentehuis.
2. Opnieuw inrichten van het gemeentelijke loket in de nieuwe Stuw, met meervoudige dienstverlening inclusief burgerzaken en net als nu één dag per week geopend.
3. Inrichten van een gemeentelijk loket, samen met de bibliotheek in de nieuwe Stuw, met meervoudige gemeentelijke dienstverlening, een open karakter, ruimere openingstijden, maar zonder persoonsdocumenten.

De scenario's staan verder toegelicht in bijgaande notitie.

1.2 U heeft in de consultatie op 21 november 2024 gevraagd de inwoners van Hoevelaken te betrekken bij dit vraagstuk.
Er is een participatieproces uitgevoerd aan de hand van een vragenlijst, die is ingevuld door ruim 1.000 inwoners. Uit de resultaten blijkt dat de meeste inwoners de voorkeur geven aan het loket in Hoevelaken en aan een toegankelijke, lokale en persoonlijke dienstverlening. De opzet en uitkomsten van het proces staan beschreven in het bijgaande participatieverslag.

1.3 Hulpdienst Hoevelaken heeft in een brief aangegeven te kunnen helpen met het vervoer bij het (tijdelijk) sluiten van het gemeenteloket.
We hebben gesproken met de voorzitter en secretaris van Hulpdienst Hoevelaken. Als bevestiging van het gesprek hebben ze een brief gestuurd, waarin ze aangegeven dat de gevraagde dienstverlening past in de vervoersdienstverlening van de Hulpdienst. De inwoner vraagt zelf de dienst aan, nadat die geen hulp heeft gevonden in het eigen netwerk.

2.1 Vanuit het participatieproces komt een duidelijke voorkeur voor een gemeentelijk loket in Hoevelaken.
Op basis van de uitkomsten van het participatieproces valt scenario 1 voor ons af. De inwoners geven duidelijk aan de voorkeur aan het loket in Hoevelaken en aan toegankelijke, lokale en persoonlijke dienstverlening. Ze beschouwen een gemeentelijk loket in Hoevelaken als een essentiële voorziening. Dit is voor ons een overweging om in elk geval een vorm van een gemeentelijk loket of spreekuur in Hoevelaken te handhaven. Daarmee valt scenario 1 af.

2.2 Inwoners maken steeds meer gebruik van online mogelijkheden en het aantal bezoekers aan het loket Hoevelaken daalt.

De gemeente Nijkerk biedt op het gebied van burgerzaken acht producten online aan. Alleen voor de aanvraag van een reisdocument of een eerste vraag van een rijbewijs en uitbereiding van de categorie moeten inwoners nog fysiek naar burgerzaken komen. Tegelijk met de stijging van het online gebruik is een daling te zien van het bezoek aan het loket in Hoevelaken. In 2016 waren dit er ongeveer 3.700 en in 2024 nog ongeveer 1.700. In de praktijk blijkt dus een dalende behoefte aan een burgerzaken loket in Hoevelaken.

2.3 Lokale dienstverlening Burgerzaken is steeds moeilijker en kostbaarder.
Er is een inefficiënte inzet van gekwalificeerde Burgerzaken medewerkers, die op de arbeidsmarkt moeilijk zijn te werven. Bovendien is het steeds lastiger en kostbaarder om decentrale dienstverlening Burgerzaken volgens de geldende eisen op het gebied van veiligheid en arbo en volgens ons eigen dienstverleningsconcept in de lucht te houden of opnieuw in te richten. Denk aan beveiliging van de server in De Stuw, goede en veilige werkplekken voor de medewerkers (altijd twee) en het beveiligd vervoer van paspoorten en rijbewijzen.

2.4 Het nieuwe gemeentehuis is beter bereikbaar en er is ondersteuning beschikbaar voor minder mobiele inwoners
Niet alles op het gebied van burgerzaken is online af te handelen. In scenario 3 moeten inwoners voor de aanvraag van een reisdocument of een eerste aanvraag van een rijbewijs en uitbreiding van de categorie nog wel fysiek naar het gemeentehuis in Nijkerk komen. Met het nieuwe gemeentehuis in Nijkerk is er een betere bereikbaarheid voor inwoners van Hoevelaken. Ook zijn er diverse ondersteuningsmogelijkheden voor minder mobiele mensen, zoals een WMO-vervoersvoorziening of gebruik van vervoer van de Hulpdienst Hoevelaken. Als het nodig is kunnen we mensen thuis bezoeken.

2.5 Met scenario 3 spelen we in op de wens van inwoners en lossen we tegelijkertijd nadelen die kleven aan een lokaal loket burgerzaken op.
Door een gemeentelijk loket, samen met de bibliotheek in de nieuwe Stuw, sluiten we aan bij de vraag van inwoners om toegankelijke, laagdrempelige en persoonlijke dienstverlening. We richten een loket met een open karakter in, samen met de bibliotheek, we kunnen door de combinatie met het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) de openingstijden verruimen tot vier dagdelen en inwoners kunnen er terecht met vragen over allerlei gemeentelijke onderwerpen (Sociaal Domein, Burgerzaken 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 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.

2.6 Met scenario 3 hebben we geen probleem in de tijdelijke situatie in de periode dat het nieuwe dorpshuis wordt gebouwd en het oude dorpshuis dicht is.
Op het moment dat de sloop en nieuwbouw begint, kunnen we het nieuwe gemeentelijke loket inrichten in de huidige bibliotheek. Inwoners hoeven hiervoor niet tijdelijk naar het gemeentehuis en we hoeven niet op zoek naar een alternatieve locatie in Hoevelaken.

2.7 Scenario 2 kost eenmalig een investering van € 146.400,-, plus € 63.600,- voor een eventuele tijdelijke locatie en daarnaast zijn er € 40.500 structurele kosten per jaar. In Scenario 3 kunnen de

eenmalige kosten voor het inrichten van het IDO betaald worden uit landelijke subsidie, zijn de kosten voor inrichting van de spreekuurplek naar schatting € 5.000 en bedragen de structurele kosten € 10.000,- per jaar.
Hoewel we vinden dat de kosten niet de belangrijkste wegingsfactor mogen zijn, constateren wij dat scenario 3 minder eenmalige en structurele investering nodig heeft.

Kanttekeningen

2.1 Uit het participatieproces blijkt dat de meeste inwoners een gemeentelijk loket in Hoevelaken beschouwen als een essentiële voorziening.
Deze inwoners zullen hiermee niet de invulling van een gemeentelijk loket zonder burgerzaken bedoelen, zoals in scenario 3. Het is belangrijk om goed uit te leggen waarom de gemeente kiest voor handhaven van het loket, maar dan zonder de mogelijkheid om persoonsdocumenten aan te vragen.

Communicatie/Participatie
In januari 2025 heeft een brede participatie plaatsgevonden, waarbij maar liefst 1000 inwoners een vragenlijst hebben ingevuld over de lokale dienstverlening. Verder zullen we wij de inwoners informeren over de stand van zaken en de besluitvorming van de raad.

Financiën
De financiële uitwerking van scenario 3 in de begroting ziet er als volgt uit:

	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

Uit bovenstaande kunt u opmaken dat er bij scenario 3 een structureel voordeel ontstaat van circa € 42.000,- per jaar. Het alternatieve scenario 2 is ook financieel uitgewerkt en laat structureel een voordeel van circa € 12.000,- zien.

Hieronder ziet u de financiële uitwerking van scenario 2 en 3 bij elkaar. Voor meer detaillering verwijzen we naar de bijlage.

	Incidentele kosten		Exploitatiekosten
Huidige situatie	Geen	Huidige exploitatiekosten	€ 52.176
Scenario 2			
Investeringen tijdelijke loket andere locatie	€ 63.600	Tijdelijke exploitatiekosten overbruggingsperiode	€ 52.176
Investeringen nieuwe vaste loket	€ 146.400	Structurele exploitatielasten nieuwe vaste loket	€ 40.500
Scenario 3			
Eenmalige investering	€ 5.000	Exploitatiekosten	€ 10.000

De huidige structurele kosten van € 52.176 zijn opgenomen in de begroting.

Vervolg
Met uw keuze voor een scenario kunnen we met de uitvoer hiervan beginnen en zijn we met elk scenario op tijd voor de veranderingen bij De Stuw.

Bijlagen
1. Notitie Lokale dienstverlening Burgerzaken Hoevelaken
2. Participatieverslag Loket Hoevelaken
3. Brief Hulpdienst Hoevelaken

Burgemeester en wethouders van Nijkerk,

de secretaris,	de burgemeester,
de heer drs. J.G. de Jager	mevrouw T. de Jonge-Ruitenbeek

RAADSBESLUIT

Nummer: 2025-028

De raad van de gemeente Nijkerk;

gelezen het collegevoorstel van 11 maart 2025;

b e s l u i t :

1. Kennis te nemen van de notitie Lokale dienstverlening Burgerzaken Hoevelaken, het participatieverslag en de brief Hulpdienst Hoevelaken.
2. In te stemmen met scenario 3. In dit scenario wordt het loket Hoevelaken voortgezet, samen met de bibliotheek in het nieuwe dorpshuis, met uitgebreidere dienstverlening en ruimere openingstijden, maar zonder persoonsdocumenten. Voor mensen met een ondersteuningsvraag op het gebied van vervoer zijn voorzieningen beschikbaar zoals WMO-vervoer, Hulpdienst Hoevelaken of thuisbezoek.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Nijkerk d.d. 17 april 2025,

de griffier, de voorzitter,

mevrouw A.G. VERHOEF-FRANKEN mevrouw T.T.E. DE JONGE-RUITENBEEK