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 van Burgerzaken 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) geopend voor de veelgevraagde en eenvoudige Burgerzaken producten:
  - reisdocumenten (paspoort, ID-kaart)
  - rijbewijzen
  - uittreksels BRP
  - verklaringen (Verklaring Omtrent Gedrag, Verklaring in leven, gezondheidsverklaring)
  - 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.

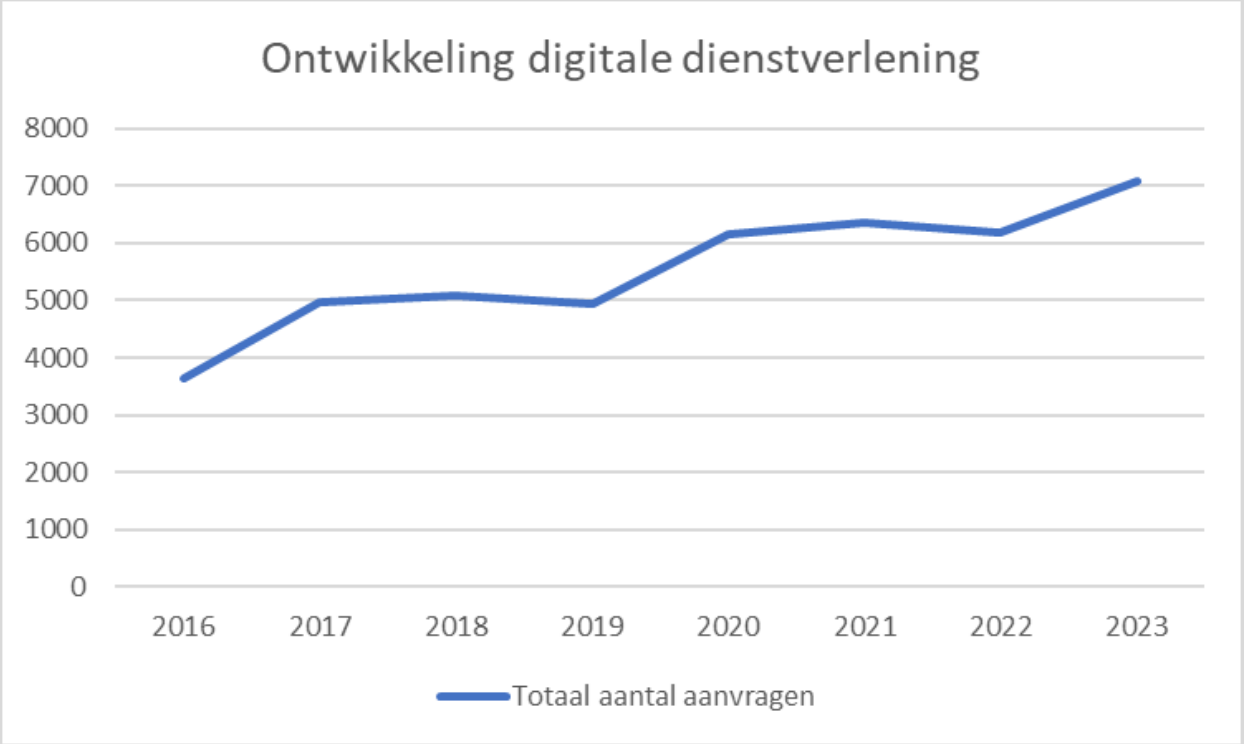
3.1 De noodzaak van lokale dienstverlening neemt af door online mogelijkheden

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. Ook voor het afhalen van deze documenten is dit nodig. Op basis van wet- en regelgeving moeten we namelijk de pasfoto goedkeuren en de identiteit van de aanvrager/afhaler vaststellen, zodat we als maatschappij kunnen vertrouwen op de identiteitsdocumenten.



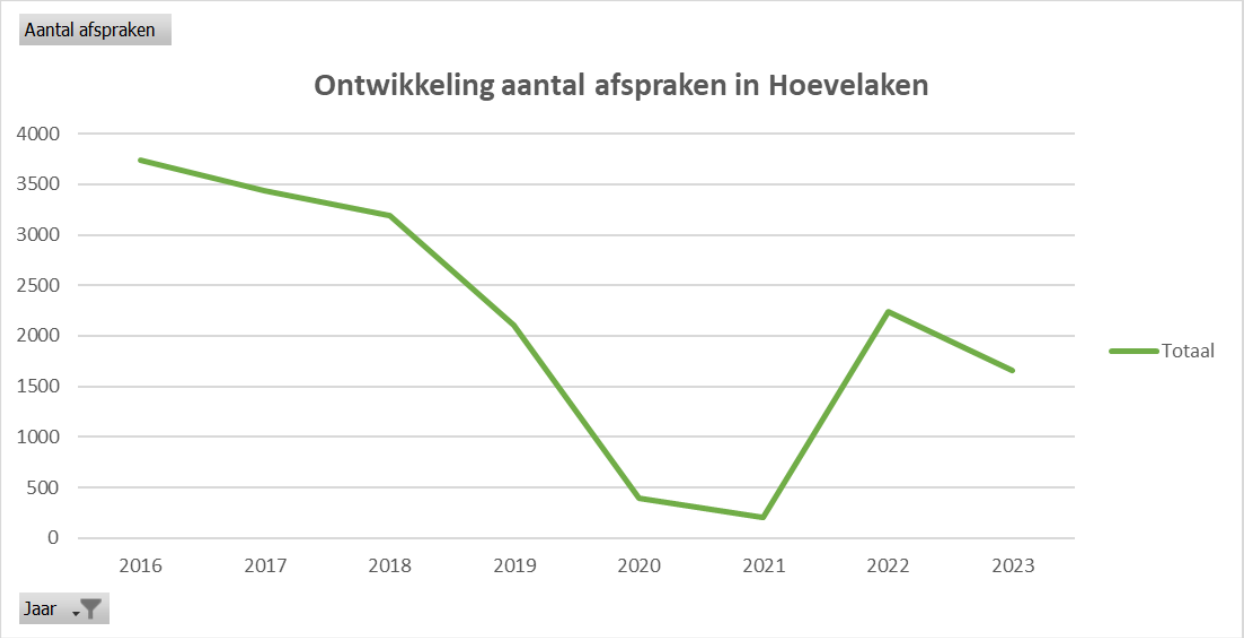
Toelichting grafiek:
De grafiek geeft de groei van de online aanvragen over de afgelopen jaren weer voor de hele gemeente Nijkerk[1]. We zien een verdubbeling van ongeveer 3500 naar ongeveer 7000 online aanvragen. Daarbij laten de coronajaren 2020 en 2021 ook een duidelijke stijging zien.

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 Hoevelaken bezoekt. Dit is niet een gevolg van een teruggang in openingstijden, want die vond al in 2006 plaats.



Toelichting grafiek:
De grafiek van online afname laat een verdubbeling zien van 3.500 in 2016 naar 7.000 in 2023. In de bovenstaande grafiek met de afspraken zien we een afname van ongeveer 3.700 in 2016 naar ongeveer 1.600 in 2023. Vanzelfsprekend zien we een duidelijke dip in de coronajaren 2020 en 2021.

3.3 Steeds moeilijker en kostbaarder om decentrale dienstverlening Burgerzaken in de lucht te houden

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 bij 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.

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 Hulpdienst Hoevelaken kan ook ingezet worden voor vervoer. 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 Inrichting van een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) 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-spreekuur 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-spreekuur. Momenteel wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn om de opgeleide IDO-medewerkers ook structureler 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 extra € 10.000 vragen voor Hoevelaken (opleiding, 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 twee mogelijke toekomstscenario's beschreven voor de lokale dienstverlening in Hoevelaken.

4.1 Scenario 1: dienstverlening centraal vanuit het gemeentehuis, alsmede online dienstverlening en ondersteuning binnen de bibliotheek

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. Ook kunnen zij in de bibliotheek van Hoevelaken terecht bij het IDO.

4.2 Scenario 2: inrichten van een gemeentelijk loket in de nieuwe Stuw met meervoudige dienstverlening

In dit scenario richten we in het nieuwe dorpshuis een gemeentelijk loket in voor meervoudige dienstverlening, volgens de uitgangspunten van het dienstverleningsconcept. Dit betekent dat we het nieuwe loket opnieuw ingericht hebben voor Burgerzaken en ook zorgen dat we vragen op het gebied van het Sociaal Domein en Ruimte kunnen beantwoorden. Daarbij maken we de kanttekening dat het niet helemaal zo ingevuld kan worden als in het nieuwe gemeentehuis, omdat de vakspecialisten niet ter plekke aanwezig zijn. In dit scenario reserveren we 20m2 ruimte in het ontwerp van het nieuwe dorpshuis. Het loket is net als nu één dag per week geopend.

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) Inwoners van Hoevelaken kunnen terecht in een tijdelijke locatie in Hoevelaken.

4.3 Kosten

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 die huidige lasten. Waarbij niet meegerekend zijn de kosten van printers, licentie en personele lasten voor inzet van medewerkers Facilitair, ICT, Huisvesting en ineffiëntie Burgerzaken. Immers, als de inwoners van Hoevelaken in het gemeentehuis zouden komen, zouden deze lasten ook gelden. Over personeelskosten Burgerzaken geven we nog wel een toelichting verderop in deze paragraaf. In de bijlage staan alle kosten per onderdeel genoemd.

Huidige lasten per jaar	**Toelichting**	**Bedrag per jaar**
Facilitair	huur, energie, schoonmaak, beveiliger, vervoer documenten	€ 43.920,-
Techniek	server, VPN-verbinding, pinautomaat	€ 8256,-
Totaal lasten		**€ 52.176,-**

Nieuwe situatie

We beschrijven hier de financiële gevolgen van de twee scenario's.

Nieuwe situatie	**Scenario 1** Geen loket	**Scenario 2** Uitgebreid loket
Toelichting	Geen loket meer in Hoevelaken. We werken online en vanuit het gemeentehuis. En het IDO in de bibliotheek Hoevelaken ondersteunt.	Nieuw en uitgebreid loket in het nieuwe dorpshuis in Hoevelaken
Eenmalige uitgaven	Geen eenmalige uitgaven. Opleiden IDO-medewerkers met landelijke subsidie	Inrichten nieuwe loket: **€ 146.400,-**
Structurele uitgaven	**€ 10.000,-** voor inrichten en onderhouden van IDO-spreekuur	Schatting **€ 40.500,-** per jaar.
Besparing	Jaarlijkse besparing van de huidige exploitatielasten **€ 52.176,-**	

Gevolgen inwoners Hoevelaken	Inwoners bezoeken gemeentehuis of vragen online aan. Ze reizen zelfstandig, met een WMO-voorziening of met de Hulpdienst Hoevelaken. De combinatie met het IDO van de bibliotheek maakt ondersteuning laagdrempelig.	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 de bijlage voor het overzicht van de eenmalige uitgaven.
- Structurele (jaarlijkse) exploitatielasten: **€ 40.500,-**. Dit is een schatting van de toekomstige jaarlijkse lasten. We doen de volgende schattingen: 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 tabel 4 in de bijlage.

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,-**.

Personeelskosten Burgerzaken

Voor de toelichting op de personeelskosten maken we onderscheid tussen inhuur en eigen personeel. De personele lasten voor de inhuur van een beveiliger en een gespecialiseerde koerier (samen €22.000,-) zijn verbonden aan de keuze voor centraal of decentraal werken en staan bij de financiële overzichten. Deze lasten voor beveiliger en gespecialiseerde koerier vervallen als we vanuit het gemeentehuis werken.

Voor eigen personeel geldt dat Loket Hoevelaken een inzet vraagt van collega's van Facilitair en IT, die in het gemeentehuis ook nodig zou zijn. Soms komt er reistijd bij, maar we stellen hier dat de lasten hetzelfde zijn voor centraal en decentraal werken. Bij de inzet van de medewerkers Burgerzaken in Hoevelaken komt er wel een duidelijk verhoging in lasten bij. Er is inzet van twee gekwalificeerde medewerkers, vooral vanwege het twee-ogen-principe (voorkomen fouten en identiteitsfraude bij documenten). En bij deze twee medewerkers is er wel sprake van enige leegloop (inefficiëntie) en kwetsbaarheid (ziekte). Leegloop zit in de uitdaging om altijd voor twee medewerkers werk te vinden, door de ene medewerker alle aanvragen af te laten handelen en de ander werk uit te laten voeren dat op afstand kan (mail, digitale producten) en ook het uitreiken te doen. En waar ziekte in het gemeentehuis makkelijk op te vangen is, moet er bij ziekte in Hoevelaken echt een andere medewerker worden ingezet.

Verder geldt:

- Landelijk gaan we van twee paar ogen naar een proces met drie paar ogen. Dat betekent nog meer uitdaging in functiescheiding.
- Het loket Hoevelaken vergt voor- en nawerk. Vooraf worden documenten uitgezocht, geadministreerd en klaargezet voor de koerier en achteraf worden de aanvragen uit Hoevelaken verwerkt. Dit zijn extra werkzaamheden die in het gemeentehuis continu doorgaan.

We stellen dus dat er bij de personele inzet van Burgerzaken in Hoevelaken sprake is van inefficiëntie en kwetsbaarheid. Moelijker is om de kosten in te schatten, maar met inefficiëntie van een uur, voorbereiding van een uur en nawerk van een uur, kom je al op drie uur. Met storingen erbij (veel voorkomend) is de aanname een dagdeel per week. Uitgaande van loonkosten (tweemaal salaris) schaal 7 is dat (4/36)*7000= € 778,- per week. En dat is weer € 3500,- per maand en € 42.000,- per jaar.

Omgekeerd leidt centrale inzet van personeel dus ook 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).

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)
Tijdelijke jaarlijkse uitgaven	**€ 10.000,-** voor IDO-spreekuur	**€ 52.176,-** (kosten voor beveiliger, huur, schoonmaak, koerier en techniek)

5. Samenvatting van de overwegingen

De bouw van een nieuw dorpshuis 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:

- De noodzaak van lokale dienstverlening neemt af door 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 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.
- Met het nieuwe gemeentehuis in Nijkerk is er een betere bereikbaarheid voor inwoners van Hoevelaken en er zijn diverse ondersteuningsmogelijkheden voor minder mobiele mensen.
- 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.

De centrale vraag die beantwoord moet worden is of we in het nieuwe dorpshuis een gemeente loket gaan inrichten waardoor het huidige voorzieningenniveau overeind blijft of dat bovenstaande argumenten aanleiding zijn om dit te heroverwegen.

Bijlage

1. Overzicht huidige structurele exploitatielasten Loket Hoevelaken

Huidige structurele exploitatielasten loket Hoevelaken (facturatie van huidige activiteiten)		
Post	**Kosten**	**Toelichting**
Facilitair		
Beveiliger	€ 15.000	Beveiliger 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. Immers, als de inwoners van Hoevelaken in het gemeentehuis zouden komen, zouden deze lasten ook gelden. Over de lasten van inefficiëntie van Burgerzaken is in paragraaf 4.3 een toelichting gegeven.

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 beveiliger, 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 beveiliger, 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		
Beveiliger	€ 15.000	Beveiliger 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 Keybetalen Hoevelaken	€ 288	Licentie software Burgerzaken
Onderhoud betaalautomaten	€ 288	
Subtotaal	**€ 8256**	
TOTAAL	**€ 40.456**	