

## Raadsnota

Raadsvergadering de dato 8 juni 2020

Onderwerp: kwaliteit dienstverlening Valkenburg aan de Geul

Aan de gemeenteraad,

### 1. Doel, Samenvatting en Advies van het raadsvoorstel

#### Doel

Voor een periode van 1 jaar de formatie van het KCC met 2.7 fte tijdelijk uitbreiden om de dienstverlening op orde te maken aan de basisnorm en de kwaliteit van de dienstverlening te laten voldoen aan de landelijke basisnorm.

#### Samenvatting

Op dit moment kan de minimale basis dienstverlening niet gegarandeerd worden. De huidige dienstverlening is al door het ijs gezakt en zal zonder nu in te grijpen binnen afzienbare tijd volledig verdrinken. Uit eerder onderzoek is een tekort van 1,66 fte in de frontoffice aangetoond in relatie tot de noodzakelijke minimale bezettingsgraad. Ook na het vergelijken van de cijfers van omliggende gemeenten Meerssen en Eijsden-Margraten blijkt duidelijk dat het aantal fte in verhouding tot het aantal inwoners achterblijft. Uit onderzoek is ook gebleken dat de rol die Valkenburg aan de Geul speelt in de vele evenementen en toeristen er gemiddeld 33% meer handelingen per fte in de frontoffice plaatsvinden in tegenstelling tot de referentiegemeenten. Het tekort in fte is dus aanzienlijk en is in Valkenburg aan de Geul nijpend door de hoeveelheid aan handelingen die veroorzaakt wordt door de dynamiek van toeristen- en evenementengemeente.

Ook blijkt er structureel een tekort te zijn van 1 fte in de backoffice voor applicatiebeheer, herijken van processen, audits en ontwikkeling van (elektronische) diensten. Het KCC beschikt inmiddels over 16 softwareapplicaties en is nog steeds groeiende. Processen moeten steeds sneller bijgestuurd worden en het is o.a. noodzakelijk om nieuwe (elektronische) producten en diensten te ontwikkelen. De Gemeente Valkenburg aan de Geul blijft op dit moment achter op omliggende gemeenten. In Meerssen kunnen 9 producten elektronisch aangevraagd worden en in Eijsden-Margraten zijn dat er 8. In Valkenburg aan de Geul zijn dit nog maar 4 en als er geen actie wordt ondernomen, dan vallen wij met ingang van de nieuwe website, die live gaat in 2020, terug naar nog maar 2 producten. Om achterstallige ontwikkeling in de dienstverlening in te kunnen halen is naast het structurele tekort in de backoffice van 1 fte het noodzakelijk om hiervoor tijdelijk 0,7 fte aan projectleiding toe te voegen om de achterstand in te kunnen halen. Daarmee loopt het tekort in de backoffice dus op dit moment op tot 1,7 fte.

De gevolgen van dit tekort merkt de burger onmiddellijk. Er ontstaan langere wachttijden aan de telefonie en de balies. Digitale aanvragen hopen zich op, waardoor het langer duurt voordat burgers producten en antwoorden kunnen krijgen. Deze lange wachtrijen hebben daarnaast het effect dat de burger onnodig extra kosten moet maken. De burger wordt dan bijna gedwongen om spoedkosten te betalen voor de aanvraag van een reisdocument en/of rijbewijs om binnen redelijke termijn in bezit te kunnen komen van een document. Dit probleem deed zich in april 2019 voor en wij hebben toen tijdelijk 1 fte extra ingezet om de piekperiode op te vangen. Ook hebben de burgers toen de gemaakte spoedleges terugontvangen. Inmiddels is gebleken dat de extra inzet van 1 fte voor een langere periode noodzakelijk is en wij zonder deze inzet weer terugvallen in lange wachttijden.

Daarnaast zal er geen ruimte zijn voor de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. Dit zorgt er weer voor dat de burger genoodzaakt is om een afspraak te maken, waardoor er weer extra druk komt op de lange wachttijden. De dienstverlening die de Gemeente Valkenburg aan de Geul levert valt onder de landelijke basisnorm en voldoet daarmee niet aan de landelijke richtlijnen “Digitale Agenda 2020” waardoor wij ook nog eens achterlopen ten opzichte van andere gemeenten.

Uit overleg met de fractievoorzitters (tevens leden van de Commissie ABA) over voorliggend voorstel blijkt dat de wens bestaat om voornoemde knelpunten extern te laten toetsen. Hierbij is ook aangegeven om organisatie breed de (formatieve en kwalitatieve) in beeld te brengen door middel van een organisatiescan. De uitkomsten van dat onderzoek zullen dan worden gebruikt om mede richting te geven aan de vraag welke (regionale) samenwerkingsvormen gewenst en/of noodzakelijk zijn. Hiertoe wordt een separaat voorstel aan u voorgelegd.

Gelet op bovenstaande zetten wij in op de volgende lijn:

#### **Advies**

1. Wij adviseren uw Raad om het acute probleem in de bezetting aan te pakken. Dit betekent dat er voor 1 jaar de formatie tijdelijk uitgebreid dient te worden met 2,7fte. De te reserveren loonkosten inclusief bijbehorende vergoedingen hiervoor bedragen € 191.580,- per jaar bij invulling met tijdelijke contracten. Als er sprake is van volledige invulling via externe inhuur bedragen de kosten € 291.528,-. De voorkeur heeft het natuurlijk om een geschikte kandidaat te vinden via een tijdelijk contract.
2. In een separaat voorstel zal een externe organisatiescan worden voorgesteld waarin de (formatieve en kwalitatieve) knelpunten organisatie breed onder loep genomen worden. Aan de hand daarvan zal ook duidelijk zijn hoe de dienstverleningsnorm na 1 jaar op peil gehouden kan worden. Tevens zullen de uitkomsten van dat onderzoek dan worden gebruikt om mede richting te geven aan de vraag welke (regionale) samenwerkingsvormen gewenst en/of noodzakelijk zijn.

## **2. Situatie / Aanleiding / Probleem**

Het KCC van de gemeente Valkenburg aan de Geul is in 2015 gestart. Diverse processen zijn binnen de gemeente inmiddels anders vormgegeven maar ook de buitenwereld heeft niet stil gestaan. Deze raadsnota is bedoeld om de huidige stand van zaken weer te geven en om tot besluiten te komen om de slag naar een betere dienstverlening te maken.

### **1. Tekort fte Frontoffice KCC**

Uit eerder intern onderzoek is een tekort van 1,66 fte in de frontoffice van het KCC aangetoond in relatie tot de noodzakelijke minimale bezettingsgraad. Tornaan aan deze bezettingsgraad heeft tot gevolg dat de wachttijden langer oplopen dan een week en is niet wenselijk i.v.m. de service aan burgers, bedrijven en toeristen. Het gevolg van dit tekort was in april 2019 dan ook duidelijk merkbaar waar de wachttijd opliep tot 3 weken en de burger verplicht werd onnodige kosten te maken in de vorm van spoedaanvragen.

Er dient ook gekeken te worden naar het aantal fte in relatie tot het aantal inwoners en in relatie tot de daadwerkelijke werkzaamheden. Om hier een beter beeld van te krijgen zijn deze gegevens vergeleken met de gemeente Meerssen en Eijsden-Margraten. Deze gemeenten zijn als referentie genomen omdat zij allebei gemeenten zijn in het Heuvelland en in dezelfde CBS classificatie vallen wat betreft inwoneraantallen. Daarnaast zijn betreffende gemeenten in taken en werkzaamheden bij het KCC nagenoeg gelijk. Ook is het type inwoner in leeftijdsopbouw, sociale achtergrond en in hun relatie tot de gemeente vergelijkbaar.

Na het vergelijken van de cijfers blijkt duidelijk dat het aantal fte in verhouding tot het aantal inwoners achterblijft. Om op hetzelfde niveau per 1000 inwoners te komen hebben we 1,66 fte in de frontoffice nodig. Verder heeft nog onderzoek plaatsgevonden naar het aantal handelingen per fte. Hieruit blijkt dat door de rol die Valkenburg aan de Geul speelt in de vele evenementen en de vele toeristen er gemiddeld 33% meer handelingen per fte in de frontoffice plaatsvinden in tegenstelling tot de referentiegemeenten. Het tekort in fte is dus aanzienlijk en is in Valkenburg aan de Geul extra nijpend door de hoeveelheid aan handelingen die veroorzaakt wordt door de dynamiek van toeristen- en evenementengemeente. Bij de referentiegemeenten zitten ze zeker niet ruim in hun jasje wat betreft fte. Meerssen kan de eigen broek niet meer ophouden en zoekt aansluiting bij de gemeente Maastricht. Eijsden-Margraten heeft steeds meer moeite om de dienstverlening op orde te houden. We staan dus zeker niet alleen in ons probleem van onderbezetting maar voor Valkenburg aan de Geul is het effect in negatieve zin groter.

## 2. Tekort fte Backoffice KCC

Ook blijkt er uit onderzoek dat er structureel 1 fte tekort is in de backoffice van het KCC voor applicatiebeheer, herijken van processen, audits en ontwikkeling van (elektronische) diensten. Het KCC beschikt inmiddels over 16 softwareapplicaties en dit aantal zal de komende jaren alleen nog maar groeien. De ontwikkeling van deze applicaties zorgt door technische en maatschappelijke veranderingen dat er steeds meer tijd hiervoor nodig is. In het verleden kon een applicatie aangekocht en ingericht worden en was onderhoud nauwelijks noodzakelijk. Tegenwoordig wordt er veel meer van een applicatie gevraagd omdat we steeds meer opslaan, steeds meer verbanden willen leggen in beschikbare gegevens, de beveiliging van deze gegevens steeds belangrijker is geworden en de technologische vooruitgang ons ook dwingt om in een sneller tempo vernieuwingen door te voeren.

Ook moeten we processen steeds sneller kunnen bijsturen en nieuwe (elektronische) producten en diensten kunnen ontwikkelen. Hierin blijft onze gemeente achter. In Meerssen kunnen 9 producten elektronisch aangevraagd worden en in Eijsden-Margraten zijn dat er 8. In Valkenburg aan de Geul zijn dat op dit moment nog maar 4 producten en als er niet snel iets ontwikkeld wordt, vóór onze nieuwe website in 2020 live gaat, vallen wij terug naar nog maar 2 producten die dan elektronisch aangevraagd kunnen worden. Wij voldoen hiermee niet aan landelijke richtlijnen voor (elektronische) dienstverlening en faciliteren de burgers niet in hun wens om op elk gewenst moment een product elektronisch aan te kunnen vragen. Om achterstallige ontwikkeling in de dienstverlening in te kunnen halen is naast het structurele tekort in de backoffice van 1 fte het noodzakelijk om hiervoor tijdelijk 0,7 fte aan projectleiding toe te voegen om de achterstand in te kunnen halen. Daarmee loopt het tekort in de backoffice dus op dit moment op tot 1,7 fte.

## 3. Gevolgen tekort

De burger zal de gevolgen van dit tekort direct merken.

- Zo ontstaan er bij een tekort aan fte een langere wachttijd. Deze wachttijd zal oplopen aan de telefonie en de balies. Ook de verwerking van de digitale verwerkingen zullen ophopen. Hierdoor duurt het langer voordat burgers producten kunnen krijgen en antwoorden krijgen op hun vragen;
- De burger zal onnodig kosten moeten maken door de lange wachttijden. Zo wordt de burger bijna gedwongen om spoedkosten te betalen voor de aanvraag van reisdocumenten en/of rijbewijzen om binnen een redelijke termijn in het bezit te kunnen komen van een document;
- De Gemeente Valkenburg aan de Geul zal geen nieuwe digitale dienstverlening kunnen aanbieden doordat er geen ruimte is voor doorontwikkeling, de burger is dan weer

genoodzaakt om een afspraak te maken, waardoor er weer meer druk ontstaat op de wachttijden;

- De dienstverlening die door de Gemeente Valkenburg aan de Geul wordt geleverd valt onder de landelijke basisnorm en voldoet niet aan de landelijke richtlijnen “Digitale Agenda 2020” waardoor wij aanzienlijk achterlopen ten opzichte van andere gemeenten.

### **3. Relatie met bestaand beleid**

-

### **4. Gewenst beleid en mogelijke opties**

In april 2019 liepen door het tekort in fte de wachttijden in het KCC tot 3 weken op. Wij hebben toen tijdelijk 1 fte extra ingezet om de piekperiode op te vangen. Ook hebben de burgers de gemaakte spoedleges in de periode terugontvangen. Inmiddels is gebleken dat de extra inzet van 1 fte voor een langere periode noodzakelijk is en wij zonder deze inzet weer terugvallen in lange wachttijden. Daarnaast is er geen ruimte voor de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. Dit zorgt er weer voor dat de burger niet online een product kan bestellen en dus genoodzaakt is om een afspraak te maken om langs te komen aan de balie. Hierdoor ontstaat extra druk op de lange wachttijden. De dienstverlening die de Gemeente Valkenburg aan de Geul levert valt nu onder de landelijke basisnorm en voldoet niet aan de landelijke richtlijnen “Digitale Agenda 2020” waardoor er buiten de elektronische mogelijkheid om producten aan te vragen er ook geen digitale communicatiekanalen zoals chat en social-media opengesteld zijn terwijl hier wel vraag naar is. Wij lopen hierop achter ten opzichte van andere gemeenten.

Wij zetten dan ook in op de volgende lijn:

- Voor een periode van 1 jaar de formatie bij het KCC met 2,7 fte tijdelijk uitbreiden.
- In een separaat voorstel zal een externe organisatiescan worden voorgesteld waarin de (formatieve en kwalitatieve) knelpunten organisatie breed onder loep genomen worden. Aan de hand daarvan zal ook duidelijk zijn hoe de dienstverleningsnorm na 1 jaar op peil gehouden kan worden. Tevens zullen de uitkomsten van dat onderzoek dan worden gebruikt om mede richting te geven aan de vraag welke (regionale) samenwerkingsvormen gewenst en/of noodzakelijk zijn.

### **5. Samenwerking**

-

### **6. Aanbestedingen**

-

### **7. Duurzaamheid**

-

## **8. Financiën**

---

Aan de tijdelijke formatie-uitbreiding zijn € 191.580,- per jaar aan loonkosten inclusief bijbehorende vergoedingen verbonden bij invulling met tijdelijke contracten. (Dit is een schatting aan de hand van het peiljaar loonkosten 2020). Als er sprake is van volledige invulling via externe inhuur bedragen de kosten € 291.528,- uitgaande van een gemiddeld inhuurtarief. De werkelijke kosten kunnen hoger uitvallen. Om de geschikte kandidaat te vinden zal worden ingezet op een 2-sporenbeleid. Dit houdt in dat wij zowel zelf via Igom kandidaten zoeken als inhuur via Solvus (Igompartner) zullen uitzetten. Bij gelijke geschiktheid heeft het aanbieden van een tijdelijk contract de voorkeur boven (duurdere) inhuur via een extern bureau.

De financiële dekking van de kosten wordt voor 1 jaar gezocht binnen de exploitatiereserve personeel. Voor zover het saldo van de exploitatiereserve personeel onvoldoende toereikend is wordt de dekking gezocht binnen de algemene dekkingsreserve. Met het vaststellen van dit voorstel geeft de Raad haar goedkeuring voor de onttrekking van deze kosten uit de genoemde bestemmingsreserves. Tot deze kosten worden gerekend de personele lasten alsmede eventuele aanvullende kosten die het gevolg zijn van verschuldigde transitievergoedingen en WW-verplichtingen voor zover deze zijn te herleiden naar de in het voorstel genoemde tijdelijke formatieplaatsen. V.w.b. de transitievergoeding komt dit in een individueel geval neer op € 5.1.50,- transitievergoeding. V.w.b. de WW-kosten, waarvoor de gemeente verplicht eigen risicodragers is, komt (gebaseerd op een reservering in de eventuele WW-kosten van drie maanden) komt dit in een individueel geval neer op € 23.782,-

## **9. Communicatie**

---

-

## **10. Afwegingen en Advies**

---

1. Wij adviseren uw Raad om het acute probleem in de bezetting aan te pakken. Dit betekent dat er voor 1 jaar de formatie tijdelijk uitgebreid dient te worden met 2,7fte. De te reserveren loonkosten inclusief bijbehorende vergoedingen hiervoor bedragen € 191.580,- per jaar bij invulling met tijdelijke contracten. Als er sprake is van volledige invulling via externe inhuur bedragen de kosten € 291.528,-. De voorkeur heeft het natuurlijk om een geschikte kandidaat te vinden via een tijdelijk contract. De financiële dekking van de kosten wordt voor 1 jaar gezocht binnen de exploitatiereserve personeel. Voor zover het saldo van de exploitatiereserve personeel onvoldoende toereikend is wordt de dekking gezocht binnen de algemene dekkingsreserve. Met het vaststellen van dit voorstel geeft de Raad haar goedkeuring voor de onttrekking van deze kosten uit de genoemde bestemmingsreserves. Tot deze kosten worden gerekend de personele lasten alsmede eventuele aanvullende kosten die het gevolg zijn van verschuldigde transitievergoedingen en WW-verplichtingen voor zover deze zijn te herleiden naar de in het voorstel genoemde tijdelijke formatieplaatsen.
2. In een separaat voorstel zal een externe organisatiescan worden voorgesteld waarin de (formatieve en kwalitatieve) knelpunten organisatie breed onder loep genomen worden. Aan de hand daarvan zal ook duidelijk zijn hoe de dienstverleningsnorm na 1 jaar op peil gehouden kan worden. Tevens zullen de uitkomsten van dat onderzoek dan worden gebruikt om mede richting te geven aan de vraag welke (regionale) samenwerkingsvormen gewenst en/of noodzakelijk zijn.

## 11. Bijlagen

---

- Nota Doorontwikkeling KCC 2020-2023
- Projectplan e-dienstverlening KCC
- Rapporten Alyssa Hamers Doorontwikkeling KCC deel 1 en 2
- Takenpakket Teamleider KCC
- RIB 19.28 Maatregelen wachttijden KCC
- Ombudsvisie digitalisering Nationale ombudsman
- Omnichannelstrategie voor passende dienstverlening VNG

Het college van burgemeester en wethouders van Valkenburg aan de Geul,

mr. G.S. Reehuis  
algemeen directeur/gemeentesecretaris

dr. J.J. Schrijen  
burgemeester



De raad van de gemeente Valkenburg aan de Geul,

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders de dato 28 april 2020;

Gehoord via schriftelijke raadpleging de raadsadviescommissie Algemene Bestuurlijke Aangelegenheden de dato 25 mei 2020.

### **B e s l u i t :**

- De formatie van het KCC voor 1 jaar met 2,7 fte uit te bereiden;
- De financiële dekking van de kosten wordt voor 1 jaar gezocht binnen de exploitatiereserve personeel. Voor zover het saldo van de exploitatiereserve personeel onvoldoende toereikend is wordt de dekking gezocht binnen de algemene dekkingsreserve. Met het vaststellen van dit voorstel geeft de Raad haar goedkeuring voor de onttrekking van deze kosten uit de genoemde bestemmingsreserves. Tot deze kosten worden gerekend de personele lasten alsmede eventuele aanvullende kosten die het gevolg zijn van verschuldigde transitievergoedingen en WW-verplichtingen voor zover deze zijn te herleiden naar de in het voorstel genoemde tijdelijke formatieplaatsen.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van 8 juni 2020.

De raad voornoemd,

mr. J.W.L. Pluijmen,  
griffier

dr. J.J. Schrijen,  
voorzitter