

Raadsnota

Raadsvergadering de dato 6 april 2020

Onderwerp: Kwaliteit dienstverlening Valkenburg aan de Geul

Aan de gemeenteraad,

1. Doel, Samenvatting en Advies van het raadsvoorstel

Doel

Voor een periode van 3 jaar de formatie van het KCC met 2.7 fte tijdelijk uitbreiden om de dienstverlening op orde te maken aan de basisnorm en in een transitieperiode van 3 jaar tot een beslissing te komen om 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. Kortom, wij zetten in op de volgende lijn:

Advies

1. Wij adviseren uw raad om het acute probleem in de bezetting aan te pakken. Dit betekent dat in een transitieperiode voor 3 jaar, te starten in het jaar 2020, de formatie tijdelijk uitgebreid dient te worden met 2,7fte. Voor deze tijdelijkheid geldt dan wel dat per jaar geëvalueerd dient te worden in welke omvang deze nog noodzakelijk is. De te reserveren loonkosten inclusief bijbehorende vergoedingen hiervoor bedragen € 191.580,- per jaar en zullen wanneer mogelijk jaarlijks afgeschaald worden.
2. Daarnaast adviseren wij uw raad om voor 3 jaar, te starten in het jaar 2020, een transitie mogelijk te maken van het KCC waarin alle mogelijke opties zullen worden moeten bekeken. Mogelijke opties kunnen zijn:
 - a. forse uitbreiding van de formatie van het huidige KCC
 - b. uitbesteding van een gedeelte van het werk en middelen van het KCC door samenwerking
 - c. volledige uitbesteding van het werk en middelen van het KCC door samenwerking

Wij zullen uw raad informeren over het verloop van het transitieproces en mogelijke opties om de dienstverlening vanaf 2023 vorm te geven voorleggen.

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. Tornen 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. Bovendien zijn werkzaamheden en taken voor het KCC nagenoeg 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 3 jaar de formatie bij het KCC met 2.7 fte tijdelijk uitbreiden. Voor deze tijdelijkheid geldt dan wel dat per jaar geëvalueerd dient te worden in welke omvang deze nog noodzakelijk is.
- Een transitieperiode van 3 jaar, te starten in het jaar 2020 waarin alle mogelijke opties zullen worden moeten bekeken. Mogelijke opties kunnen zijn:
 - definitieve uitbreiding van de formatie van het huidige KCC
 - uitbesteding van een gedeelte van het werk en middelen van het KCC door samenwerking
 - volledige uitbesteding van het werk en middelen van het KCC door samenwerking

Het proces om tot een keuze te komen ziet dan als volgt uit:

- Het eerste jaar wordt gebruikt voor deskresearch of het een optie is om tot gedeeltelijke of volledige uitbesteding over te gaan door samenwerking. Aan de hand hiervan wordt een richting bepaald en worden mogelijke partners onderzocht.
- Medio 2021 moet er een definitieve keuze vallen welke richting we opgaan. In huis houden en definitieve maatregelen daarvoor nemen of een vorm van uitbesteding door samenwerking. Tevens dient bij uitbesteding de partner gekozen te worden waarmee wij in zee gaan.
- Tot medio 2023 (tot het einde van het 3de jaar van de transitieperiode) is daarna de mogelijkheid om de keuze te implementeren in procedures, middelen en personeel zodat vanaf dan het KCC een solide basis heeft voor de toekomst en alle snelle veranderingen in het werkveld aankan.

5. Samenwerking

N.v.t.

6. Aanbestedingen

N.v.t.

7. Duurzaamheid

N.v.t.

8. Financiën

Aan de tijdelijke formatie-uitbreiding zijn € 191.580,- per jaar aan loonkosten inclusief bijbehorende vergoedingen verbonden. (Dit is een schatting aan de hand van het peiljaar loonkosten 2020) Zoals eerder aangegeven zal elk jaar geëvalueerd worden in welke omvang deze functies voor het aankomende jaar nog noodzakelijk zijn en afgeschaald kunnen worden. De financiële dekking van de kosten wordt voor het 1ste jaar en afhankelijk van de uitkomsten van de tussentijdse evaluaties, ook voor het 2de en 3de 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.

9. Communicatie

N.v.t.

10. Afwegingen en Advies

Wij adviseren uw raad om het acute probleem in de bezetting in de transitieperiode aan te pakken. Dit betekent dat voor 3 jaar, te starten in het jaar 2020, de formatie tijdelijk uitgebreid dient te worden met 2,7fte. Voor deze tijdelijkheid geldt dan wel dat per jaar geëvalueerd dient te worden in welke omvang deze nog noodzakelijk is. De te reserveren loonkosten inclusief de bijbehorende vergoedingen hiervoor bedragen € 191.580,- per jaar en zullen wanneer mogelijk jaarlijks afgeschaald worden. De financiële dekking van de kosten wordt voor het 1ste jaar en afhankelijk van de uitkomsten van de tussentijdse evaluaties, ook voor het 2de en 3de 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.

Daarnaast adviseren wij uw raad om voor 3 jaar, te starten vanaf het jaar 2020, een transitie mogelijk te maken van het KCC waarin alle mogelijke opties zullen worden moeten bekeken.

Mogelijke opties kunnen zijn:

- definitieve uitbreiding van de formatie van het huidige KCC
- uitbesteding van een gedeelte van het werk en middelen van het KCC door samenwerking
- volledige uitbesteding van het werk en middelen van het KCC door samenwerking

Het proces om tot een keuze te komen ziet dan als volgt uit:

- Het eerste jaar wordt gebruikt voor deskresearch of het een optie is om tot gedeeltelijke of volledige uitbesteding door samenwerking over te gaan. Aan de hand hiervan wordt een richting bepaald en worden mogelijke partners onderzocht.

- Medio 2021 moet er een definitieve keuze vallen welke richting we opgaan. In huis houden en definitieve maatregelen daarvoor nemen of een vorm van uitbesteding door samenwerking. Tevens dient bij uitbesteding de partner gekozen te worden waarmee wij in zee gaan.
- Tot medio 2023 (tot het einde van het 3de jaar van de transitieperiode) is daarna de mogelijkheid om de keuze te implementeren in procedures, middelen en personeel zodat vanaf dan het KCC een solide basis heeft voor de toekomst en alle snelle veranderingen in het werkveld aankan.

Wij zullen uw raad informeren over het verloop van het transitieproces en mogelijke opties om de dienstverlening vanaf 2023 vorm te geven voorleggen.

Alleen zo kan een minimale basis dienstverlening gegarandeerd worden. De huidige dienstverlening is al door het ijs gezakt en zal zonder nu in te grijpen binnen afzienbare tijd volledig verdrinken.

11. Bijlagen

- Projectplan eDienstverlening
- Doorontwikkeling KCC deel 1
- Doorontwikkeling KCC deel 2

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 januari 2020;

Gehoord de raadsadviescommissie Algemene Bestuurlijke Aangelegenheden de dato 23 maart 2020;

B e s l u i t :

- Voor het Klant Contact Centrum van Valkenburg aan de Geul een transitieperiode voor 3 jaar, te starten in het jaar 2020, in te stellen waarin onderzocht wordt hoe de dienstverlening vanaf 2023 vorm gegeven dient te worden;
- De formatie van het KCC in de transitieperiode tijdelijk met 2,7 fte uit te breiden en jaarlijks te evalueren naar de omvang en noodzaak van de uitbreiding;
- De financiële dekking van de kosten wordt voor het 1ste jaar en afhankelijk van de uitkomsten van de tussentijdse evaluaties, ook voor het 2de en 3de 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 6 april 2020.

De raad voornoemd,

mr. J.W.L. Pluijmen,
griffier

dr. J.J. Schrijen,
voorzitter