AAN DE RAAD

Datum behandeld in college	31 oktober 2023	**Behandelend ambtenaar**	H. van der Schaaf
Datum agendering	30 november 2023	**E-mailadres**	h.vanderschaaf@waadhoeke.nl
Onderwerp	Serviceloket gemeentelijke dienstverlening	**Telefoonnummer**	0517 – 380 338
Portefeuillehouder	M.C.M. Waanders		

Samenvatting

Er is onderzoek gedaan naar een mogelijk serviceloket in Sint-Annaparochie. Het college stelt de gemeenteraad voor om in Sint-Annaparochie een serviceloket te openen waar inwoners rijbewijzen, paspoorten en ID-kaarten kunnen aanvragen en ophalen. Het loket wordt in 2024 geopend en is in ieder geval twee dagdelen per week open. Na een jaar wordt een evaluatie gedaan op basis waarvan besloten wordt of het loket een permanent karakter krijgt.

Voorstel

1. In 2024 bij wijze van proef een serviceloket te openen in Ons Huis in Sint-Annaparochie
2. Het serviceloket voor in ieder geval twee dagdelen in de week te openen
3. Na een jaar het gebruik van het serviceloket te evalueren

Hiervoor

4. In 2025 en 2026 een krediet van € 50.000 beschikbaar te stellen via de kadernota

Aanleiding
In het college akkoord is opgenomen dat het college een onderzoek zou gaan uitvoeren naar een mogelijk serviceloket in Sint-Annaparochie. In november 2022 is er in een memo naar de gemeenteraad aangegeven dat het college eerst een behoefte onderzoek zou gaan uitvoeren. Dit onderzoek is uitgevoerd begin 2023 en in mei 2023 is de gemeenteraad geïnformeerd over de uitkomsten (zie ook bijlage 2). Vervolgens is er een rapport gemaakt over 'Dienstverlening op locatie in gemeente Waadhoeke 2023' wat de basis vormt voor dit advies.

Beoogd (meetbaar) effect
Hogere klanttevredenheid bij de inwoners in het noordoosten van onze gemeente.

Motivering

Argumenten
1.1 Sint-Annaparochie is als plaats genoemd in het coalitie akkoord
Het college heeft aangegeven een serviceloket in Sint-Annaparochie te gaan onderzoeken. Het benoemen van deze plaats heeft richting gegeven aan het onderzoek en de locatiekeuze. Er zijn door het benoemen van deze plaats bij inwoners en raadsleden wellicht ook verwachtingen gewekt.

1.2 Sint-Annaparochie is qua ligging een goede plek om de noordoost kant van onze gemeente te bedienen
Iemand die in Oude Bildtzijl woont is nu met de auto een half uur onderweg en met OV zelfs 1 uur en 48 minuten om op het gemeentehuis te komen. Wanneer deze inwoner de mogelijkheid heeft om zijn fysieke producten en diensten in Sint-Annaparochie aan te kunnen vragen is dat respectievelijk 10 en 22 minuten.

1.3 Sint-Annaparochie is relatief gezien goed bereikbaar met het openbaar vervoer
We krijgen regelmatig te horen dat het gemeentehuis voor mensen die geen auto hebben niet goed bereikbaar is met openbaar vervoer. Dat heeft gedeeltelijk te maken met de concessie vanuit de Provinsje Fryslân (Sint-Annaparochie – Franeker is geen A-lijn, Sint-Annaparochie – Leeuwarden wel). Anderzijds heeft dit ook te maken met de locatie van het treinstation ten opzichte van de locatie van het gemeentehuis. Sint Annaparochie heeft als dorp nog redelijke verbindingen met het openbaar vervoer in de vorm van busvervoer.

1.4 Vanaf 2024 zit het gebiedsteam van de gemeente in Ons Huis
In 2024 gaat het gebiedsteam verhuizen naar de locatie 'Ons Huis' in Sint-Annaparochie. Op deze locatie worden werkplekken ingericht en ook twee balies. Deze balies zijn met aanvullingen (o.a. kassalade, vingerscan en aanvraagstation) geschikt te maken voor het aanvragen en uitreiken van burgerzakenproducten. Er hoeft bovendien geen aparte huur voor twee dagdelen worden betaald.

1.5 Inwoners geven zo nu en dan aan hier behoefte aan te hebben
Bij het afhandelen van producten aan de balie bij het gemeentehuis wordt altijd een klanttevredenheidsonderzoek uitgestuurd naar de inwoner. Zo nu en dan geven mensen aan dat het fijn zou zijn als deze dienstverlening ook wat dichterbij zou kunnen en dat mensen niet helemaal naar Franeker hoeven te rijden.

1.6 Zo is er genoeg tijd om het goed voor te bereiden
We willen het serviceloket tot een succes maken. Dit vergt een goede inrichting en bemensing van de locatie en een goede communicatiecampagne, waardoor inwoners ons ook goed weten te vinden. Er moet extra (tijdelijk) personeel worden aangetrokken, de inrichting van de locatie moet geschikt gemaakt worden voor het aanvragen en uitgeven van reisdocumenten en rijbewijzen en de website moet worden aangepast, zodat mensen bij het maken van een afspraak aan kunnen geven op welke locatie ze deze afspraak willen maken. Het college spant zich in om in september 2024 van start te kunnen gaan.

2.1 Het moet een voldoende alternatief zijn voor locatie gemeentehuis
Het gebied rondom Sint-Annaparochie is groot, maar verhoudingsgewijs zullen hier minder inwoners naar toe gaan dan naar het gemeentehuis in Franeker. Het moet echter ook niet zo zijn dat inwoners tijdens de door ons gekozen openingstijden geen mogelijkheid hebben om langs te komen en alsnog naar Franeker toe zullen komen. Eén is geen, daarom wordt gestart met minimaal twee dagdelen in de week.

2.2 Het mag niet teveel kosten
Ook tijdens het behoefteonderzoek van inwoners hebben inwoners zelf aangegeven dat als er een serviceloket zou komen, het niet ten koste mag gaan van de openingstijden van het gemeentehuis én dat het niet teveel mag kosten (bijlage 2). Het is zoeken naar een balans, waarbij we willen starten met twee dagdelen om op die manier ervaring op te doen en waar nodig bij te stellen. De combinatie met het gebiedsteam op dezelfde locatie draagt bij aan relatief lage kosten.

3.1 Het is goed om regelmatig te evalueren, zodat je kunt bijsturen waar nodig
Zoals in bijlage 1 ‘Dienstverlening op locatie in gemeente Waadhoeke 2023’ is te lezen loopt het aantal bezoekers aan het gemeentehuis terug en bieden we steeds meer zaken digitaal of op andere manieren aan. We weten pas écht het effect en gebruik van het inrichten van een extra serviceloket als we het daadwerkelijk gaan doen. Na een jaar tijd zijn inwoners voldoende bekend met de extra mogelijkheid die geboden wordt en is het tijd om te evalueren. De evaluatie zal zowel onderdelen bevatten qua bedrijfsvoering vanuit de gemeente als ook de ervaringen van inwoners in de regio noordoost van onze gemeente. Bovendien kijken we tussentijds natuurlijk ook waar optimalisatie of verbetering mogelijk is en voeren we dat meteen door waar mogelijk.

3.2 Op basis van de evaluatie wordt besloten of het serviceloket structureel wordt
Na de evaluatie van het gebruik van het serviceloket en de ervaringen van inwoners met het loket wordt besloten of het serviceloket een permanent karakter krijgt vanaf 2026. De kosten van 2025 en 2026 worden eenmalig gedekt via de kadernota. Vanaf 2027 worden de kosten in de begroting opgenomen als het serviceloket een permanent karakter krijgt.

4.1 Kosten in 2024 worden gedekt uit het programma Dienstverlening
Vanuit het programma dienstverlening worden nieuwe initiatieven ondersteund of aangejaagd. Om in 2024 een vliegende start te kunnen maken heeft het college besloten om de kosten in 2024 ten laste te brengen van het programma dienstverlening. Dit geldt zowel voor de eenmalige inrichtingskosten als ook de incidentele inhuur of urenuitbreiding van personeel (zie ook kopje financiën).

4.2 Bemensing loket is extra
Het openen van een serviceloket willen we niet ten koste laten gaan van de openingstijden van het gemeentehuis in Franeker (bijlage 2: uitkomsten flitspeiling). Dit betekent een tijdelijke uitbreiding van personele lasten in verband met de bemensing van het loket.

4.2 Serviceloket krijgt eerst tijdelijk karakter
We willen het eerste jaar (september 2024 – september 2025) gebruiken als jaar om ervaring op te doen met het serviceloket. Na de evaluatie in september 2025 wordt duidelijk of het serviceloket een blijven karakter heeft. De incidentele dekking wordt opgenomen in de kadernota 2025 en 2026. Op die manier is de incidentele dekking van het loket tot en met 2026 gewaarborgd.

<u>Kanttekeningen/risico's</u>
1.1 De vraag is hoe 'rendabel' het is
Door het openen van een extra loket zullen we extra kosten maken waar geen extra inkomsten tegenover staan. Het risico is dat de door ons bepaalde dagdelen niet overeen komen met de behoefte van de inwoners. Hierdoor kan het zijn dat er alsnog een groep inwoners geen gebruik gaat maken van het nieuwe serviceloket en alsnog afreist naar Franeker. Deze kanttekening is ook door inwoners zelf naar voren gebracht bij de flitspeiling. Alleen door het te gaan doen en na een jaar te evalueren ervaren we de toegevoegde waarde.

4.1 Dergelijke pilots structureel verwerken in de begroting.
In de handreiking verduidelijking structurele baten en lasten bij het gemeentelijk toezichtskader (GTK) van de provincies is een nadere toelichting opgenomen op de notitie incidentele kosten van de commissie BBV. De notitie behandelt de beoordeling van de toezichthouder wat betreft incidenteel en structureel. In de handreiking staat het volgende: "Alleen wanneer er op het moment van besluitvorming een duidelijke en onvoorwaardelijke einddatum is, is de tijdelijkheid van baten of lasten voldoende aangegeven om dit als incidentele post op te kunnen nemen." Als voorbeeld wordt genoemd: "Als gevolg van een proef/pilot worden er voor een bepaalde periode hogere lasten opgenomen in de begroting en meerjarenraming. Na (bijvoorbeeld) 2 jaar wordt de proef/pilot geëvalueerd en wordt er definitief besloten over wel of niet voortzetten". "Een besluit wat later ingetrokken kan worden (op basis van een evaluatie) maakt de daaruit voortvloeiende lasten niet incidenteel". In geval van twijfel is er altijd sprake van structurele baten en lasten. Deze regel toegepast zet een vraagteken bij het incidenteel zijn van de proef.

Alternatieven
Alternatief 1: Meer digitaliseren, promoten bezorgen reisdocumenten en digitaal verlengen rijbewijs
Dit is optie 0 uit het onderzoeksrapport. In de visie dienstverlening staat dat we maximaal online willen zijn. De komende tijd worden er steeds meer producten en diensten gedigitaliseerd (denk hierbij aan o.a. geboorteaangifte, overlijdensaangiftes, aanvragen subsidies enz.). Vanaf 2024 gaan we de optie aanbieden om reisdocumenten die op het gemeentehuis zijn aangevraagd, thuis te laten bezorgen. Uit de flitspeiling is gebleken dat inwoners niet bekend waren met de mogelijkheid om digitaal hun rijbewijs te verlengen. Al deze ontwikkelingen dragen bij aan meer persoonlijke dienstverlening, passend bij de situatie van de inwoner. Een bezoek aan het gemeentehuis wordt tot een minimum

beperkt en voor zaken waar geen fysiek contact nodig is in verband met identificatieplicht kan via online, telefonisch, beeldbellen of contact op locatie plaatsvinden. Een aanvullende mogelijkheid die we kunnen bieden voor de noodgedwongen bezoeken is het alternatief dat inwoners bij het boeken van een afspraak op het gemeentehuis, ze tegen gereduceerd tarief ook een automaatje bij kunnen boeken. Op die manier is men minder afhankelijk van het openbaar vervoer, kunnen wij de kosten die we 'uitsparen' voor een loket, gebruiken voor een bijdrage vanuit de gemeente voor inwoners die op plekken wonen die met OV slecht te bereiken zijn.
Er is niet voor dit alternatief gekozen, omdat in de burgerpeiling 52% van de inwoners aangeeft dat een serviceloket hard nodig is en 35% aangeeft dat het best wat mag kosten (zie bijlage 2).

Alternatief 2: Mobiel punt op diverse locaties in de gemeente
Dit is optie 3 uit het onderzoeksrapport. Het draagt bij aan het dichtbij de inwoner zijn uit de visie op dienstverlening. De vraag bij dit alternatief is wat de kwaliteit van de dienstverlening is die we op dergelijke punten kunt bieden. Het is niet mogelijk om op dergelijke punten burgerzakenproducten zoals paspoorten en rijbewijzen aan te kunnen vragen. Het zal dus afhankelijk zijn van de medewerker die op de locatie aanwezig is, welke dienstverlening we kunnen bieden. Op termijn, wanneer ook meer afdelingen op afspraak gaan werken, zou dit wel een interessant alternatief kunnen zijn, omdat we dan gericht een juiste medewerker naar de locatie kunnen laten gaan. Denk hierbij aan een inwoner die een initiatief heeft en dat in het kader van de omgevingswet het initiatievenproces wil inbrengen.

Vervolg
- Tijdspad (voorlopige planning)
    - 30 november: raadsbesluit
    - Januari – mei 2024
        - Fysieke inrichting (service)loket met balies, kluis, pinapparaat, etc.
        - Communicatieplan/campagne opstellen
        - Voorbereiding informatievoorziening op de website
        - Voorbereiding inrichting systemen
    - Mei – juli 2024 tijdelijke vacature medewerkers openstellen en invullen
    - Augustus puntjes op de i
        - In verband met vakantieperiode geen handig moment om al van start te gaan (zowel minder aanloop als minder bezetting)
    - September
        - Klaar voor de start!
- Evaluatie:
    - September 2024 – mei 2025 meten en bijsturen waar nodig en mogelijk
    - Mei 2025 – september 2025
    - Definitief openhouden of niet, besluit november 2025
- Communicatie
    - Na besluitvorming vanuit de gemeenteraad wordt er een communicatieplan opgesteld

Participatie
Participatie heeft voorafgaand aan dit traject plaatsgevonden door middel van de flitspeiling. Er is nog participatie mogelijk in het vervolgtraject door mensen op 'de stem van Waadhoeke' mee te laten denken/stemmen op welke twee dagdelen het meest geschikt zouden zijn.

Financiën
De eenmalige kosten bestaan uit aanschaf van zaken die nodig zijn om burgerzakenproducten te kunnen aanvragen en leveren. Denk hierbij aan een kluis, een aanvraagstation, pinapparaten, vingerafdrukapparatuur en kassalades. Deze eenmalige kosten (ca. € 20.000,=) worden gedekt in het programma dienstverlening.

De structurele kosten (ca. € 50.000,= per jaar) bestaan uit inzet personeel, reiskosten en een pot afschrijving/onvoorzien.

De kosten in 2024 worden gedekt uit het programma dienstverlening. In 2025 en 2026 wordt de incidentele dekking (€ 50.000,=) opgenomen in de kadernota en vanaf 2027 zal in de begroting (mits positieve evaluatie) geld worden gereserveerd voor de structurele lasten. Hiervoor komt het college bij de kadernota met een voorstel.

Bijlagen
Bijlage 1: Dienstverlening op locatie
Bijlage 2: Samenvatting flitspeiling
Bijlage 3: Spreiding loket
Bijlage 4: Spreiding over dagen en uren

Burgemeester en wethouders van Waadhoeke

, burgemeester

, secretaris

NR.: 2023-168557

De raad van de gemeente Waadhoeke

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van Waadhoeke van 31 oktober 2023;

B E S L U I T

1. In 2024 bij wijze van proef een serviceloket te openen in Ons Huis in Sint-Annaparochie
2. Het serviceloket voor in ieder geval twee dagdelen in de week te openen
3. Na een jaar het gebruik van het serviceloket te evalueren

Hiervoor

4. In 2025 en 2026 een krediet van € 50.000 beschikbaar te stellen via de kadernota

Aldus vastgesteld in de openbare

raadsvergadering van 30 november 2023,

Signed By: Waanders, M.C.M. <m.waanders@waadhoeke.nl>
20/12/2023 11:56:33 CET , voorzitter
ID: 1ff9beab-2f55-4d98-80a7-097845509a5c
Auth: Scribble

Signed By: Koster, R. <r.koster@waadhoeke.nl>
01/12/2023 12:39:25 CET , griffier
ID: 1ff9beab-2f55-4d98-80a7-097845509a5c
Auth: Scribble

Dit document is digitaal ondertekend.