Artikel 33 vraag

Door	P. Kuijs (HIER)	Portefeuillehouder	Ir. C.H.C. van Rooij
Kopie aan	Raad (via griffie)		
Volgnummer	3323-015		
Zaaknummer	2471394		

Datum	Datum antwoord	Bijlage(n)
27 november 2023	28-11-2023	

Onderwerp

Sluiten loketten dienstverlening Schijndel en St. Oedenrode

Best heer Kuijs,

Uw vragen van 27 november 2023 kunnen wij als volgt beantwoorden:

Hier vindt het net als onze inwoners zeer belangrijk dat de gemeentelijke dienstverlening persoonlijk en dichtbij is. Met de fusie tot de gemeente Meierijstad is vanuit die gedachte daarom afgesproken dat er in Veghel, Schijndel en Sint-Oedenrode een dienstverleningsloket is en blijft voor inwoners.

Hoewel we begrijpen dat de personele situatie dwingt tot de voorgestelde drastische maatregel heeft de aangekondigde tijdelijke sluiting van de nevenvestingen voor een periode van maximaal één jaar ons onaangenaam verrast en we willen u daarover de volgende vragen stellen:

1. Hoe lang zijn deze problemen al bekend en waarom heeft het college de gemeenteraad, zeker met het oog op de politieke gevoeligheid, niet eerder geïnformeerd over dit probleem en mogelijke consequenties?

2. Wat is de lange termijnstrategie van de gemeente om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen? Hoe wordt er gezorgd voor duurzame personeelsbezetting en continuïteit van dienstverlening?

3. Hoe zal de sluiting van de nevenvestigingen de algemene kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening beïnvloeden? Zijn er plannen om de capaciteit in het gemeentehuis in Veghel te verhogen om aan de verhoogde vraag te voldoen?.

4. De loketten Schijndel en Sint-Oedenrode worden voor maximaal één jaar gesloten. Waarom is het nodig een dergelijk lange termijn te nemen voor het invullen van vacatures die wat ons betreft de hoogste prioriteit hebben? Hoe kunt u garanderen dat dat deze sluiting maximaal één jaar duurt?

5. Zijn er alternatieve oplossingen overwogen om het personeelstekort aan te pakken, zonder de dienstverlening in Schijndel en Sint-Oedenrode te sluiten? Zo ja, wat waren deze opties en waarom zijn ze niet haalbaar geacht?

6. In de raadsinformatiebrief wordt gesteld dat de gemeente ruimhartiger om zal gaan met de thuisservice voor ouderen en minder validen. Hoe ziet die ruimhartigere thuisservice eruit en welke mensen komen daarvoor concreet in aanmerking? Vallen hier bijvoorbeeld ook mensen onder die vanwege financiële problemen niet naar Veghel kunnen komen?

7. Als risico wordt het deels sluiten van de balies in Veghel benoemd als de nevenvestigingen open zijn. Kunt u uitleggen wat daarvan het risico is?.

8. Als risico worden ook meer vertrekkende medewerkers benoemd. Hoe moeten wij dit risico interpreteren? Is het openhouden van balies in Schijndel en Sint-Oedenrode voor medewerkers een reden om te vertrekken?

Antwoord:

1. Hoe lang zijn deze problemen al bekend en waarom heeft het college de gemeenteraad, zeker met het oog op de politieke gevoeligheid, niet eerder geïnformeerd over dit probleem en mogelijke consequenties?
   Voor de frontoffice is in het voorjaar van 2023 4,4 fte geworven en ingevuld. Dit met het oog op uitstroom i.v.m. pensioen dit najaar en om voor te sorteren op de extra werkzaamheden die van 2024 tot 2029 op ons af komen tijdens de zogenaamde 'paspoortpiek'. Invullen van deze vacatures gaat wat makkelijker omdat dit werk uitgevoerd kan worden door medewerkers met basiskennis en ervaring. Het zwangerschapsverlof van 2 medewerkers wordt momenteel opgevangen door inhuurkrachten..

   De vacatures voor de medewerker Burgerzaken zijn in het voorjaar en de zomer van 2023 ontstaan door onverwachte uitstroom. Aan het begin van de zomer van 2023 en na de zomervakantie is hiervoor geworven. De gesprekken met verschillende kandidaten hebben helaas niet tot invulling van de vacatures geleid. Sinds begin 2023 hebben we tevens te maken met ziekteverzuim. Hiervan was het verloop in eerste instantie niet te voorspellen en later bleek dat de afwezigheid langdurig is. Verder werkt een aantal vaste medewerkers tijdelijk extra uren en wordt minimaal verlof opgenomen. Er was al langere

tijd sprake van werkdruk, ontstaan in 2022 en 2023 door o.a. de administratie rondom de grote toestroom van vluchtelingen en arbeidsmigranten. Door de val van het kabinet moest het team dit jaar daarnaast nog een extra verkiezing organiseren. Pm deze extra taken te compenseren gaf het directieteam akkoord om tijdelijke medewerkers in te huren. Maar omdat alle gemeenten op dat soort momenten versterking zoeken lukte het niet om gekwalificeerde mensen aan te trekken.
De situatie is dus in het afgelopen half jaar ontstaan waarbij steeds de gedachte en hoop was dat door invulling van de vacatures en/of het aantrekken van tijdelijke medewerkers het hoofd boven water gehouden kon worden. Helaas lukt dit nu niet meer, de rek is er bij de medewerkers inmiddels uit. Nu de invulling van de vacatures uitblijft en de achterstanden blijven oplopen is het moment aangebroken om aan te geven dat het echt niet langer gaat en deze noodmaatregel te nemen.

2. Wat is de lange termijnstrategie van de gemeente om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen? Hoe wordt er gezorgd voor duurzame personeelsbezetting en continuïteit van dienstverlening?
We zijn volop aan het werven. De krapte op de arbeidsmarkt treft ook de gemeente. We onderzoeken de mogelijkheden om salaris en/of secundaire arbeidsvoorwaarden in te zetten om ons te onderscheiden ten opzichte van andere gemeenten die dezelfde functies vacant hebben.
Daarnaast blijven we vooruit kijken en anticiperen op het extra werk dat op ons af komt en wanneer medewerkers met pensioen gaan. Door op tijd te gaan werven en/of te op zoek te gaan naar inhuurkrachten proberen we problemen te voorkomen. Ook worden vaste medewerkers die dit willen opgeleid en ingewerkt om intern door te stromen.

3. Hoe zal de sluiting van de nevenvestigingen de algemene kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening beïnvloeden? Zijn er plannen om de capaciteit in het gemeentehuis in Veghel te verhogen om aan de verhoogde vraag te voldoen?
Het centreren van de dienstverlening zorgt voor meer efficiency in de afsprakenagenda's. Op de locaties Schijndel en Sint-Oedenrode waren de agenda's niet altijd volgeboekt. De capaciteit in Veghel wordt afgestemd op de afspraken in de agenda's.

4. De loketten Schijndel en Sint-Oedenrode worden voor maximaal één jaar gesloten. Waarom is het nodig een dergelijk lange termijn te nemen voor het invullen van vacatures die wat ons betreft de hoogste prioriteit hebben? Hoe kunt u garanderen dat dat deze sluiting maximaal één jaar duurt?
Ook voor ons heeft het invullen van de vacatures en het verwerken van de ontstane achterstand de hoogste prioriteit. Er is echter geen garantie dat het invullen van de vacatures nu wel op korte termijn gaat lukken. In 2024 verwachten we bovenop de reguliere taken, extra capaciteit nodig te hebben voor het inschrijven van honderden arbeidsmigranten, de invoering van de Wet gecombineerde geslachtsnaam en de paspoortpiek. Daarnaast is er inmiddels een achterstand in de werkvoorraad ontstaan waar minimaal de inzet van 2 fte voor 6 maanden voor nodig is om deze weg te werken. We hopen dit in de eerste helft van 2024 te realiseren maar daar hebben we wel extra mensen voor nodig.

5. Zijn er alternatieve oplossingen overwogen om het personeelstekort aan te pakken, zonder de dienstverlening in Schijndel en Sint-Oedenrode te sluiten? Zo ja, wat waren deze opties en waarom zijn ze niet haalbaar geacht?
   Onderstaande acties zijn eerst uitgevoerd maar hebben helaas niet voldoende effect gehad:
   - *Werven op vacatures (geen succes, weinig of geen sollicitanten, geschikte kandidaten haken af op o.a. werktijden, hulp van P&O ingeschakeld)*
   - *Tijdelijke inhuur geprobeerd te krijgen (tijdelijke vervanging zwangerschapsverlof groep 1 en ziekte groep 2 gelukt, tijdelijke vervanging t.b.v. verkiezingen niet gelukt, tijdelijke vervanging t.b.v. niet ingevulde vacatures niet gelukt).*
   - *Vaste medewerkers gevraagd structureel of tijdelijk uren uit te breiden (deels gelukt).*
   - *Taakverdeling aangepast, taken verschoven naar juiste kennisniveau (deels gelukt).*
   - *Versneld mensen ingewerkt en opgeleid (deels gelukt).*
   - *Procesoptimalisatie uitgevoerd (huwelijken afgerond, gegevensverstrekking gaat starten).*
   - *Wettelijke taken bepaald (onderzocht of niet-wettelijke taken afgestoten kunnen worden).*
   - *Efficiencyslag gemaakt m.b.t. afsprakenagenda en rooster.*
   - *Wachttijden op minder urgente producten op laten lopen.*
   - *Structuur aangebracht in het zaaksysteem en stevig gestuurd op werkverdeling.*
   - *Werkinstructies maken om eenduidig werken en sneller inwerken te bevorderen (mee bezig).*
   - *E-formulieren geïmplementeerd.*
   - *E-diensten deels geïmplementeerd.*
   - *De agenda medewerker burgerzaken is in Veghel op dit moment al 4 dagdelen per week gesloten omdat we geen bezetting hebben. Het is daardoor voor inwoners nu alleen mogelijk om in de ochtenden of tijdens de avondopenstelling een afspraak te maken voor de meer complexe producten zoals burgerlijke stand, eerste inschrijving, naturalisatie, inleveren brondocumenten, etc.*

6. In de raadsinformatiebrief wordt gesteld dat de gemeente ruimhartiger om zal gaan met de thuisservice voor ouderen en minder validen. Hoe ziet die ruimhartigere thuisservice eruit en welke mensen komen daarvoor concreet in aanmerking? Vallen hier bijvoorbeeld ook mensen onder die vanwege financiële problemen niet naar Veghel kunnen komen?
   Voor inwoners die minder mobiel zijn wordt samen met hen naar een passende oplossing gezocht. We beschikken over mobiele aanvraagapparatuur waarmee we mensen bezoeken die vanwege een beperking niet naar het gemeentehuis kunnen komen. In de praktijk wordt per situatie samen met de inwoner gekeken of er andere mogelijkheden zijn zoals online aanvragen, meerijden met iemand of machtigen (kan niet voor alle diensten). Wanneer dit niet mogelijk is en er is wel sprake van noodzaak voor het aanvragen van een document dan bezoeken we deze persoon thuis.

7. Als risico wordt het deels sluiten van de balies in Veghel benoemd als de nevenvestigingen open zijn. Kunt u uitleggen wat daarvan het risico is?
   De medewerkers kunnen maar op één plaats tegelijk zijn. Het is nu zo dat wanneer er iemand in Schijndel aan de balie zit op vrijdag, we geen mensen hebben die de balie in Veghel kunnen bemensen. Dan moet dus één van die agenda's gesloten worden.

8. Als risico worden ook meer vertrekkende medewerkers benoemd. Hoe moeten wij dit risico interpreteren? Is het openhouden van balies in Schijndel en Sint-Oedenrode voor medewerkers een reden om te vertrekken?
   De medewerkers staan al lange tijd onder grote druk, de rek is eruit. De langdurig hoge werkdruk heeft impact op het werkplezier van medewerkers. Dit geeft voor sommigen aanleiding om na te denken over vervroegd met pensioen gaan of op zoek gaan naar een andere baan. Dit staat los van de locatie waar de werkzaamheden uitgevoerd worden.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,	De burgemeester,
drs. M.G.C. Wilms-Wils RA	ir. C.H.C. van Rooij