



Raadsnota

Raadsvergadering d.d.: 29 juni 2015

Agenda nr: 15

Onderwerp: Verbouwing Klant Contact Centrum

Aan de gemeenteraad,

1. Doel, Samenvatting en Advies van het raadsvoorstel

De opzet en inrichting van het Klant Contact Centrum (KCC) voldoen niet meer aan de eisen van veiligheid, integrale toegankelijkheid en Arbowetgeving. Daarnaast is de uitstraling aan vernieuwing toe. De huidige inrichting is niet meer van deze tijd. Het KCC is het eerste aanspreekpunt van de gemeente en vormt hiermee het visitekaartje van de gemeente. Een opvatting die Uw Raad deelt omdat optimalisering van de individuele dienstverlening aan de burgers in de Toekomstvisie als speerpunt is opgenomen. In de kadernota is eerder al 200.000,- euro gereserveerd voor de verbouwing van het KCC. In de kostencalculatie komen de totale kosten voor de verbouwing uit op €241.000,-.

In eerste instantie kwam de begroting voor de verbouwing van het KCC uit op in totaal € 320.000,-. Uit de oorspronkelijke begroting zijn, mede op uitdrukkelijk verzoek van meerdere raadsleden, diverse elementen geschrapt / gewijzigd waardoor het totaalbedrag nu uitkomt op € 241.000,-. De losse inrichting voor het KCC zijnde €47.100,- (bureau's en spreekkamermeubilair) wordt mede op advies van de geraadpleegde raadsleden betaald uit andere middelen, afwegende dat het inrichten van het KCC in feite de afronding betreft van de reorganisatie en dit budget toereikend is, is hiermee het ten laste leggen van dit budget gemotiveerd. Alle overbodige/luxe elementen zijn verwijderd. Thans wordt Uw Raad gevraagd het in de kaderbrief gereserveerde krediet van € 200.000,- beschikbaar te stellen. Voor het restant van € 41.000,- is gezocht naar alternatieve beschikbare middelen. Voorgesteld wordt dit bedrag te betalen uit de onderhoudsvoorziening gemeentelijke gebouwen. Deze oplossing achten wij alleszins verantwoord omdat een aantal gemeentelijke gebouwen, waaronder de dependance van het bestuurscentrum, in de verkoop gaat, waardoor het aanvullend benodigde bedrag verantwoord kan vrijvallen ten gunste van de algemene middelen. Na deze investering voldoet het KCC aan alle eisen van deze tijd.

2. Situatie / Aanleiding / Probleem

Het KCC vormt voor veel mensen het eerste aanspreekpunt van onze gemeente. In het KCC kunnen burgers, instellingen en bedrijven met hun vragen terecht. Jaarlijks ontvangt het KCC ruim 19.000 bezoekers. Klanten bezoeken het KCC voor het aanvragen van reisdocumenten, rijbewijzen, maar ook voor het aanvragen van allerlei vergunningen. Steeds meer producten worden rechtstreeks door het KCC afgehandeld. Het streven is er op gericht dat uiteindelijk 80% van de vragen via het KCC kunnen worden afgehandeld.

Het KCC heeft per kanaal (e-mail, balie, telefonie, post, website) één herkenbare ingang. Steeds meer vragen worden door het KCC in het eerste contact afgehandeld. Ondanks dat steeds meer dienstverlening digitaal wordt aangeboden, neemt het aantal bezoekers maar beperkt af. Dat komt omdat de vraag naar verschillende producten is toegenomen.

Het KCC vormt de front office oftewel het visitekaartje van de gemeente. De uitstraling en de inrichting van de fysieke loketten van het KCC moeten navenant zijn. Niets is echter minder waar. De huidige huisvesting is niet meer aan de maat. De inrichting is verouderd

en voldoet niet aan de veiligheidseisen die het Ministerie van Binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties (BZK) stelt. Ook de integrale toegankelijkheid is ontoereikend. Verder voldoet de huidige inrichting en de ruimtelijke indeling niet aan de hedendaagse Arbonormen.

Om die reden heeft u bij een eerder besluit in de Kadernota € 200.000,- voor de verbouwing van het KCC gereserveerd. Op basis daarvan zijn er plannen ontwikkeld.

IT Architectuur heeft de opdracht gekregen om een ontwerp voor het KCC te maken. De opdracht aan de architect luidt als volgt:

Ontwerp een KCC dat:

- professioneel oogt, waar klanten zich welkom voelen en waar gelegenheid is om privacy gevoelige gesprekken te voeren;
- voldoet aan de eisen van veiligheid, integrale toegankelijkheid voor mindervaliden en de Arbonormen;
- sober en doelmatig is ingericht;
- aansluit bij het concept van het Nieuwe Werken (HNW) door te werken met flexibele werkplekken;
- qua inrichting en materiaalgebruik duurzaam van opzet is en voor langere tijd mee kan.

Er ligt nu een ontwerp voor waarin bovenstaande uitgangspunten zijn meegenomen. Dit ontwerp is financieel doorgerekend. Daaruit blijkt dat de kosten meer bedragen dan oorspronkelijk geschat. De totale kostencalculatie komt uiteindelijk uit op een bedrag van € 241.000,-. Het advies aan Uw Raad is om met deze plannen in te stemmen en de gereserveerde € 200.000,- in de kadernota hiervoor aan te wenden. Verder is het advies om in te stemmen met het feit dat de dekking van de extra € 41.000,- wordt geboekt via de post onderhoudsvoorziening omdat het ontwerp aannemelijk maakt dat de extra kosten onvermijdelijk zijn; ook met inachtneming van de te stellen sobere en doelmatigheidseisen.

In het ontwerp zijn de receptie en de loketten ondergebracht aan één balie, zijn er drie spreekkamers beschikbaar voor het voeren van privacygevoelige gesprekken en is er een extra vergaderruimte bijgekomen. Het ontwerp is zo opgezet dat er binnen de bestaande mogelijkheden optimaal gebruik wordt gemaakt van de beschikbare ruimte zonder dat er ingrijpende bouwkundige aanpassingen nodig zijn. Bij de inrichting van de backoffice wordt er nu al rekening gehouden met een flexibel werkconcept om daar de ruimte ook in de toekomst optimaal te benutten.

3. Relatie met bestaand beleid

Bij de opzet van de flexibele werkplekinrichting van het KCC houden we nu al rekening met het uitrollen van een dergelijk concept in het hele gemeentehuis. Het gemeentekantoor is opgezet als een zogenaamd 'cellenkantoor'. Onze actuele manier van werken (integraal, omgevingsbewust, digitaal) sluit niet meer aan bij de huidige inrichting van ons gemeentekantoor. Met als gevolg dat we bij aanpassingen van de organisatiestructuur of in de wijze van werken, iedere keer kosten moeten maken om (interne) aanpassingen door te voeren.

4. Gewenst beleid en mogelijke opties

Het is gewenst dat de verbouwing in de zomermaanden plaatsvindt. De loketten van het KCC kunnen tijdens de verbouwing tijdelijk in de dependance worden ondergebracht.

5. Samenwerking

NVT

6. Aanbestedingen

De verbouwing en de meubelinrichting moeten worden aanbesteed. Inmiddels is met de voorbereiding daarvan al gestart en zal er worden aanbesteed indien Uw Raad instemt met ons voorstel. Het streven is er op gericht om in de zomermaanden de verbouwing uit te voeren.

7. Financiën

Uw raad wordt geadviseerd het reeds eerder in de kadernota gereserveerde krediet van € 200.000,- beschikbaar te stellen. Tevens neemt uw Raad kennis van het feit dat het restantbedrag van € 41.000,- ten laste wordt gebracht van de onderhoudsvoorziening gemeentelijke gebouwen. Dit achten wij alleszins verantwoord omdat een aantal gemeentelijke gebouwen, waaronder de dependance van het bestuurscentrum, in de verkoop gaat, waardoor het aanvullend benodigde bedrag verantwoord kan vrijvallen ten gunste van de algemene middelen.

8. Communicatie

NVT

9. Afwegingen en Advies

Uw gemeenteraad wordt geadviseerd om het eerder in de kadernota gereserveerde bedrag van € 200.000,- voor de verbouwing van het Klant Contact Centrum ter beschikking te stellen.

Uw raad wordt tevens geadviseerd om kennis te nemen van het feit dat het resterende bedrag van € 41.000,- ten laste wordt gebracht van de onderhoudsvoorziening gemeentelijke gebouwen voor de realisatie van een grondige en toekomstbestendige renovatie van het KCC.

10. Bijlagen

Kostenraming verbouwing KCC

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

L.T.J.M. Bongarts
algemeen directeur/gemeentesecretaris

Drs. M.J.A. Eurlings
burgemeester



De raad van de gemeente Valkenburg aan de Geul,

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders de dato 8 juni 2015;

Gehoord de raadsadviescommissie EFTR de dato 10 juni 2015.

B e s l u i t :

- Voor de verbouwing van het Klant Contact Centrum een krediet van € 200.000,00 beschikbaar te stellen.
- Uit het nog beschikbare restantkrediet voor de reorganisatie een bedrag van € 47.100,00 te bestemmen voor de aanschaf van meubilair.

De raad heeft kennis genomen van het ten laste brengen van de onderhoudsvoorziening gemeentelijke gebouwen voor een restantbedrag van € 41.000,00.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van 29 juni 2015.

De raad voornoemd,

A.M. Hoeberigs
griffier

Drs. M.J.A. Eurlings
voorzitter