Raadsvoorstel

Onderwerp	:	**Overgang naar één centraal punt voor reisdocumenten/rijbewijzen**
Zaaknummer	:	1162565
Portefeuillehouder	:	Wethouder Bram Visser
Publicatieniveau	:	Openbaar
Behandelend ambtenaar	:	Imke Arts-Vrijling

Gevraagd Besluit

De gemeenteraad van Molenlanden besluit:

1. Ten aanzien van de aanpassing van de dienstverlening burgerzaken per eind eerste kwartaal 2023 de volgende wensen kenbaar te maken bij het college met het oog op de uitvoering van het besluit:
   a. Zet actief in op zichtbaarheid en bereikbaarheid van de gemeente als geheel.
   b. Rapporteer in de Najaarsnota over de voortgang en klantbeleving van burgerzaken.

Inleiding

Tijdens de begrotingsbehandeling van 10 november 2022 heeft het college toegezegd dat de overgang naar één centraal punt Burgerzaken verder toe te lichten in een raadsvoorstel. Daarmee de raad de gelegenheid te geven om wensen en bedenkingen aan het college mee te geven. In dit raadsvoorstel staat hoe we als gemeente invulling (willen) geven aan toegankelijkheid van de producten van Burgerzaken, de zichtbaarheid en de bereikbaarheid. Dit raadsvoorstel is een invulling van de motie M2022-09 zoals aangenomen op 10 november.

Eerdere besluiten

- In aanloop naar Molenlanden is met de uitwerking van de visie huisvesting Molenlanden besloten dat er vijf servicepunten komen voor ontmoetingen met inwoners. De bedoeling was breder dan alleen een nabij loket van Burgerzaken .
- Raadsinformatiebrief van 10 december 2019 met de aankondiging van aanpassing van openingstijden voor 2020 om het overige werk van Burgerzaken beter te kunnen realiseren.
- Sluiting van drie van de vijf servicepunten in de loop van 2020 als gevolg van corona.
- Raadsinformatiebrief van 14 oktober 2021 waarin is aangekondigd dat drie van de vijf servicepunten dicht blijven in verband met de beperkte personele capaciteit voor goede openingstijden en de afhandeling van overige burgerzaken dienstverlening. De structurele besparing voor het sluiten van drie van de vijf servicepunten is al meegenomen in de begroting van 2022.
- De verdere centralisatie van de dienstverlening van Burgerzaken is afgesproken in het coalitieakkoord en uitgewerkt in het collegeprogramma.
- Gevolgen van de centralisatie van de fysieke dienstverlening van Burgerzaken zijn opgenomen in de kadernota 2022 en financieel vertaald in de begroting 2023 welke zijn vastgesteld.

Beoogd effect

Het beoogd effect is betere en snellere dienstverlening aan onze inwoners voor alle burgerzaken dienstverlening.

Argumenten

1.1 Meer gemak voor het grootste deel van onze inwoners door de openingstijden te verruimen

Centralisatie van de dienstverlening van Burgerzaken heeft meerdere voordelen voor inwoners. Het gaat hier alleen over Burgerzaken dienstverlening en specifiek het aanvragen van onder andere reisdocumenten en rijbewijzen. Hiervoor moeten inwoners zich gemiddeld één of twee keer per tien jaar persoonlijk melden bij de gemeente in verband met de controle van de identiteit. 92% van het totaal aantal aanvragen op een servicepunt omvat reisdocumenten en rijbewijzen of producten gerelateerd daaraan. Zie voor een toelichting de bijlage Duiding bij aantallen producten en diensten.

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000

De openingstijden op het centrale punt zijn ruimer dan de openingstijden op twee servicepunten nu. In het eerste voorlopige toekomstige rooster gaat Burgerzaken straks 52 uur open in plaats van 40 uur nu (zie bijlage schema openingstijden). In de nieuwe situatie gaat Burgerzaken vier middagen open (in plaats van nu één middag) en er komt een vierde avondopenstelling bij (nu zijn het drie avondopenstellingen). Uit het tevredenheidsonderzoek dat de afgelopen maanden is gehouden onder inwoners die bij een servicepunt zijn geweest, blijkt dat ruimere openingsuren (met name in de avonden), een afspraak op tijd en goede parkeermogelijkheden zeer gewenst zijn. Over de huidige situatie (twee servicepunten) komen al veel reacties dat de keuze in openingstijden in de avonduren te beperkt is. Met het centraliseren van de dienstverlening van Burgerzaken in de Spil kunnen we tegemoetkomen aan deze wensen van inwoners.

1.2 Meer gemak voor het grootste deel van onze inwoners door mogelijkheid van thuisbezorging
De reisafstand naar het centrale punt wordt voor de meeste inwoners groter. Met de mogelijkheid om documenten gratis thuis of op het werk te laten bezorgen, bieden we voor de inwoners de keuze om niet twee keer naar de gemeente te komen. Naast thuisbezorgen blijft het afhalen van documenten ook mogelijk.

1.3 Meer gemak voor het grootste deel van onze inwoners door meer digitale dienstverlening
Inwoners kunnen steeds meer direct digitaal regelen. Dienstverlening van Burgerzaken bestaat uit meer producten en diensten, die inwoners vooral digitaal aanvragen en ook digitaal afhandelen. Voorbeelden zijn: een geboorteaangifte, een verhuizing of het opvragen van een uittreksel. We breiden onze digitale dienstverlening waar mogelijk nog verder uit de komende tijd.

1.4 Burgerzaken dienstverlening op één punt is efficiënter en sneller opschaalbaar
De ruimere openingstijden op het centrale punt zijn mogelijk doordat de medewerkers op één locatie werken. Op die manier kunnen met de beschikbare vaste formatie ruimere openingstijden worden gerealiseerd. Er is dan ook minder externe inhuur nodig dan voor het bemensen van meerdere/vijf servicepunten. Dit komt omdat de medewerkers niet verdeeld hoeven te worden over de verschillende servicepunten en dat scheelt ook de nodige reistijd. Bovendien is de samenwerking met de medewerkers in de backoffice makkelijker door de centralisatie. Het werk van Burgerzaken wordt namelijk ook steeds complexer. De nadruk ligt vaker op gegevenskwaliteit en het voorkomen van (identiteits-)fraude. Door centralisatie is de uitvoering van de verschillende werkzaamheden van Burgerzaken efficiënter en beter op te schalen als dat nodig is. Dit vergroot de kwaliteit en snelheid van dienstverlening aan inwoners.

De komende jaren (tot en met 2026) neemt bovendien het aantal aanvragen voor vernieuwing van reisdocumenten en rijbewijzen fors toen verband met de tienjarige geldigheid die in 2014 is ingevoerd. Het is de verwachting dat we die piek goed aankunnen op één centraal punt. In het nieuwe rooster voor de Spil is nu rekening gehouden met twee balies die open zijn. En in drukke tijden is opschaling tot vier balies mogelijk. Daarmee kunnen we snel inspringen op drukte en zo de wachttijd voor inwoners beperken tot maximaal een week. Er zijn voldoende balies en medewerkers voor het sneller en makkelijker opschalen van de dienstverlening.

1.5 Zichtbaarheid en toegankelijkheid zit in zoveel meer dan burgerzaken dienstverlening en de servicepunten
Dat geldt voor alle dienstverlening van onze gemeente. Het verstrekken van reisdocumenten is binnen de totale dienstverlening een klein onderdeel. De gemeente is zichtbaar op veel verschillende manieren. Een aantal voorbeelden: spreekuren van wethouders in de kernen, collegevergaderingen op locatie, verbinders die aansluiten op klankbordgroepen en dorpsraden, ondernemersontbijt, bewonersavonden, informatieavonden, medewerkers die huisbezoeken doen en aanwezigheid op markten en evenementen.

Het komende jaar promoten we vergaderen en ontmoeten buiten de deur (gemeentekantoor). Alle medewerkers van de gemeente kunnen vergaderingen en ontmoetingen organiseren op publieke locaties in de gemeente. Het gaat dan bijvoorbeeld om dorpshuizen, bibliotheken, café'sen woonzorgcentra.
Dichtbij en persoonlijk zijn, zit vooral ook in de dagelijkse contacten met inwoners. We trainen medewerkers hierin. Denk aan de dialoogtraining (leren luisteren naar de vraag achter de vraag) en trainingen Klare Taal (begrijpelijke taal in brieven en e-mails). We bieden altijd een keuze in de manier waarop inwoners contact met de gemeente hebben: via e-mail én als dat beter past is bellen zeker een optie. In deze bredere zichtbaarheid en toegankelijkheid gaan we verder investeren. We staan open voor ideeën waar onze zichtbaarheid en toegankelijkheid nog beter kunnen.

1.5 Het is van belang om vinger aan de pols te houden

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000

Om die reden wordt voorgesteld om specifiek in de najaarsnota te rapporteren over de nieuwe wijze van dienstverlening waarbij vanuit één centraal punt voor reisdocumenten/rijbewijzen wordt gewerkt.

Kanttekeningen

1.1 We moeten wel oog houden en oplossingen bieden voor de minder/niet mobiele inwoners in de gemeente
Dit is maatwerk. Door het thuisbezorgen gratis te maken, hebben inwoners de keuze om nog maar één keer te reizen voor de afspraak. Voor inwoners die echt niet naar het centrale punt kunnen komen, biedt de gemeente de mogelijkheid van een huisbezoek. Dit gebeurt nu ook al. En dit blijven we aanbieden. Juist doordat we de dienstverlening nu centraal op één punt aanbieden, is het makkelijker om dit maatwerk te kunnen bieden.

Extra uitleg bij de kosten

Het financiële effect is verwerkt in de Begroting 2023 waarover al een besluit is genomen.

Communicatie

In aanloop naar de sluiting van de servicepunten en de opening van het centrale punt in De Spil (einde eerste kwartaal 2023) informeren we op verschillende manieren wat er verandert voor inwoners: één servicepunt en de mogelijkheid om documenten gratis te laten bezorgen op het werk of thuis. Dit is algemene communicatie aan alle inwoners. En we besteden er aandacht aan in de persoonlijke communicatie aan inwoners. Voordat een document verloopt krijgt een inwoner van ons een brief met daarin de oproep tot vernieuwing van het document. De wijzigingen in dienstverlening nemen we mee in deze brief.

Vervolgstappen

December 2022/januari 2023: Na goedkeuring van de begroting starten we de keuze voor de bezorgdienst die het gratis thuisbezorgen voor de gemeente gaat bezorgen.

Eerste kwartaal 2023: communicatiecampagne over overgang naar één centraal punt en mogelijkheid bezorgen documenten. Het gaat hier om algemene én persoonlijke communicatie.

Eind 2022/begin 2023 (voor maart 2023): De contracten van drie servicepunten opzeggen (Arkel, Groot-Ammers, Nieuw-Lekkerland). Het contract met Giessenburg aanpassen, want dit blijft een werklocatie van het sociaal team.

Eind eerste kwartaal 2023 start met het centrale punt in De Spil in Bleskensgraaf. Inwoners merken het in de afsprakenmodule wanneer ze terecht kunnen in de Spil. Ruim voor het moment dat inwoners voor het eerst bij de Spil terecht kunnen, informeren wij hierover in de lokale en sociale media. De voorbereiding starten we zo snel mogelijk.

April 2023 start met gratis thuisbezorging. De introductie van het thuisbezorgen loopt naar verwachting parallel met de start van het punt in Bleskensgraaf. Het is de verwachting dat de dienstverlening op het centrale punt eind eerste kwartaal van 2023 kan starten. Tot die tijd zijn de servicepunten in Giessenburg en Nieuw-Lekkerland nog open voor dienstverlening van Burgerzaken.

Bijlagen:

Schema duiding bij aantallen producten en diensten
Schema openingstijden De Spil

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000

Raadsbesluit

Onderwerp	:	Overgang naar één centraal servicepunt
Zaaknummer	:	1162565
Portefeuillehouder	:	Wethouder Bram Visser

De gemeenteraad van Molenlanden besluit:

1. Ten aanzien van de aanpassing van de dienstverlening burgerzaken per eind eerste kwartaal 2023 de volgende wensen kenbaar te maken bij het college met het oog op de uitvoering van het besluit:
   a. Zet actief in op zichtbaarheid en bereikbaarheid van de gemeente als geheel;
   b. Rapporteer in de Najaarsnota over de voortgang en klantbeleving van burgerzaken.

Aldus besloten tijdens de openbare raadsvergadering van de gemeente Molenlanden,
gehouden op 24 januari 2023.

de griffier,	de voorzitter,
Marjolein Teunissen	Theo Segers

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000

Bijlage schema openingstijden

Rooster Huidige situatie vergeleken met situatie centraal punt De Spil

	Giessenburg	Nieuw-Lekkerland	**TOTAAL:**	De Spil (2 balies)
Maandagochtend 8.30 – 11.30	3 uur	3 uur	6 uur	6 uur
Maandagmiddag 15.00 – 17.00	x	x		4 uur
Maandagavond 18.00 - 20.00	x	x		4 uur
Dinsdagochtend 8.30 – 11.30	3 uur	3 uur	6 uur	x
Dinsdagmiddag 15.00 -17.00	x	x		4 uur
Dinsdagavond 18.00–20.00		4 uur (2 balies open)	4 uur	4 uur
Woensdagochtend 8.30 – 11.30	x	x		6 uur
Woensdagmiddag 14.00–16.00	3 uur	3 uur	4 uur	6 uur (14.00-17.00)
Woensdagavond 18.00–20.00	4 uur		4 uur	4 uur
Donderdagochtend 8.30 – 11.30	3 uur	3 uur	6 uur	x
Donderdagmiddag 15.00-17.00	x	x		4 uur
Donderdagavond 18.00–20.00	4 uur		4 uur	4 uur
Vrijdagochtend 8.30 – 11.30	3 uur	3 uur	6 uur	6 uur
			TOTAAL: 40 uur	**TOTAAL: 52 uur**

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000

Bijlage duiding bij aantallen producten en diensten

Verdeling van aanvragen producten en diensten servicepunten
In deze tabel een weergave van producten van eerste half jaar 2022 waarvoor inwoners op een servicepunt zijn geweest. Totaal van Top 4: 8789. Totaal is 9521. Top 4 is 92%. En dan zijn de producten die gerelateerd zijn aan reisdocumenten of rijbewijzen, zoals vermissing, nog niet meegerekend.
Het afhalen wordt dus straks met het thuisbezorgen wel minder. Daar tegenover staat een toename van het aantal aanvragen van documenten in de komende jaren ivm de documentenpiek.

Ophalen rijbewijs/paspoort/Identiteitskaart	3648
Rijbewijs	2076
Identiteitskaart	1702
Paspoort	1363
Inschrijving uit Oekraïne	176
Identiteitskaart vermissing	80
Legalisering handtekening	80
Rijbewijs vermissing	79
Paspoort , Identiteitskaart	39
Paspoort vermissing	35
Erkenning	26
Uittreksel BRP	17
Identiteitskaart, Ophalen rijbewijs/paspoort/Identiteitskaart	16
Verklaring omtrent gedrag (VOG)	15
Overige	169
Totaal	9521

Verhouding digitale aanvragen en aanvragen balie (servicepunt)

	2019	**2020**	**2021**	**2022 (tot 9-11-22)**
Digitaal	2349	2735 (+386)	3198 (+463)	2755 (-440)
Balie	10980	8621	10129	10065
Totaal	13329	11356	13327	12820
% digitaal	17%	24%	24%	21%

Een paar duidingen hierbij:

- Dit zijn gegevens uit het iBurgerzakensysteem. Digitaal wil zeggen dat inwoners het hebben aangevraagd via de website met digiD. Balie wil zeggen dat inwoners bij een servicepunt zijn geweest of dat ze het hebben aangevraagd per e-mail of post. Deze laatste twee categorieën worden wel digitaal afgehandeld. Het percentage digitale afhandeling door de backoffice ligt iets hoger dan in het schema hierboven.
- In 2020 is het aantal balieafhandeling lager ivm corona. Inwoners konden alleen een afspraak maken als het noodzakelijk was. Dee investering in digitale dienstverlening is hier terug te zien.
- Een groot verschil tussen 2021 en 2022 bij balie is het aantal inschrijvingen. Dit jaar zijn er 450 inschrijvingen aan de balie geweest ten opzichte van 96 in 2021. Dit komt door de inschrijving van Oekraïners. Daardoor is het aantal baliebezoeken dit jaar relatief hoog ten opzichte van vorig jaar. Ook zijn er op het punt van digitale

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000

aanvragen minder verhuizingen in 2022 tot nu toe (1366) tov 1777 in 2021. Dat verklaart de afname in digitale aanvragen tot nu toe dit jaar.

- Het aantal balieafhandelingen zal de komende jaren stijgen door de documentenpiek in 2025 en 2026.

Gemeente Molenlanden • Postbus 5 • 2970 AA Bleskensgraaf
www.molenlanden.nl • info@molenlanden.nl • 088 75 15 000