

Notitie: Servicepunten 15 april 2022

Inwoner centraal

In onze visie op dienstverlening stellen we de inwoner centraal. We hebben deze uitgewerkt aan de hand van de 3 DNA kenmerken van onze gemeente: Dichtbij, Nuchter en Ambitieuus. Dit vormt de leidraad voor de inrichting en werkwijze van de organisatie en daarmee ook voor de wijze waarop we diensten verlenen.

DWDD als kapstok

In het dienstverlenings- en werkconcept (DWDD) staan een aantal uitgangspunten voor onze interne en externe dienstverlening, manier van werken en samenwerken. Eén van die uitgangspunten is dat we dienstverlening dichtbij onze inwoners organiseren. We maken daarbij onderscheid tussen:

1. Maatwerk, hierin willen of moeten we een afweging maken. Dat organiseren we zo dichtbij mogelijk: we gaan erop af, we hebben het gesprek daar waar de inwoner dat wil. Hierbij is digitaal ontmoeten ook een vorm van dichtbij zijn, die we inzetten waar dat passend is.
2. Standaard werk, wat routinematig is en waarin geen maatwerk nodig is. Hierbij is het uitgangspunt dat we onze dienstverlening zoveel mogelijk digitaal inrichten, efficiënt en effectief. Aanvullend hierop is altijd een telefonische en fysieke hulplijn als inwoners meer ondersteuning nodig hebben of als persoonlijk contact nodig of handig is.

Voor onze organisatie betekent dit dat we voor onze toekomstige dienstverlening voor onze medewerkers vier uitvalsbases hebben:

1. Een centrale kantoorlocatie;
2. Thuiswerklocaties;
3. Strategische uitvalsbases Buitendienst en Novatec;
4. Satellietlocaties Buitendienst en Novatec.

Programma huisvesting

Om de dienstverlening aan onze inwoners dichtbij te organiseren, is vanuit het Programma huisvesting het verzoek gekomen om inzichtelijk te maken wat het betekent op inhoud en financiën als we een deel van onze diensten vanuit enkele servicepunten zouden verlenen. Dit dan naast de digitale dienstverlening, naast de diensten die we dichtbij onze inwoner verlenen en naast de diensten die vanuit een centrale kantoorlocatie dan worden geleverd. We hebben de servicepunten nu uitgewerkt naar de meest gevraagde vorm van dienstverlening (inwonerszaken). Bij een evaluatie is het goed om te bekijken hoeveel bezoekers er komen en of er nog andere vormen van dienstverlening veel gevraagd worden. Kortom, of er behoefte aan is en waar dan precies aan.

We willen in deze notitie verwijzen naar de notitie: "Tijdelijke huisvestingsopties en fasering kantoorhuisvesting" van 8 maart 2022. In de notitie zijn de vier uitvalsbases nader uitgewerkt. In de route naar een eindbeeld is de belangrijkste conclusie uit de hiervoor genoemde notitie: *"De beste en vanuit meest betaalbare mogelijkheden voor tijdelijke huisvesting in de route naar een eindbeeld liggen in het langer blijven gebruiken van te verlaten gemeentehuizen. Tijdelijke huisvesting in units blijkt erg kostbaar en grotere kantoorgebouwen lijken niet beschikbaar."*. Daarnaast is een belangrijke deelconclusie uit die notitie: *"... Wel kan in alle gevallen Leek verlaten worden (in die scenario's waar Leek niet een gemeentehuis blijft)."*

Bovenstaande conclusie biedt de mogelijkheid om de locaties gemeentehuis Grootegast en / of gemeentehuis Marum en (in de opties waarin Zuidhorn verlaten wordt) gemeentehuis Zuidhorn als een of meerdere servicepunten voor te stellen. Dit in de vorm van een pilot die we na een jaar evalueren. Na evaluatie moet blijken of dit servicepunt / deze servicepunten aan de verwachtingen voldoen en wenselijk zijn in de toekomst. Het servicepunt in Leek zou dan kunnen vervallen wanneer die locatie verlaten wordt (afhankelijk van de locatie keuze). We zouden dan de volgende situatie krijgen per hoofdsceario voor onze huisvesting:

1. Centraal gemeentehuis in Leek: volwaardig dienstverleningspunt aanvullen met een servicepunt / servicepunten in Marum en / of Grootegast en / of Zuidhorn.
2. Centraal gemeentehuis in Zuidhorn: volwaardig dienstverleningspunt aanvullen met een servicepunt / servicepunten in Marum en / of Grootegast en / of Leek (niet in huidig gemeentehuis).
3. Centraal gemeentehuis in Midwolde: volwaardig dienstverleningspunt aanvullen met een servicepunt / servicepunten in Marum en / of Grootegast en / of Zuidhorn.
4. Verspreide gemeentehuizen in Leek en Zuidhorn: een of twee volwaardig dienstverleningspunten aanvullen met een servicepunt / servicepunten in Marum en / of Grootegast.

Bij een positieve evaluatie en wanneer de locaties Grootegast en Marum definitief worden verlaten, moet worden bekeken of het servicepunt / de servicepunten elders/extern gerealiseerd kunnen worden. Bijvoorbeeld in de Plint te Marum en/of in het dienstencentrum te Grootegast en in Zuidhorn en Leek in een nader te bepalen gebouw wanneer die gemeentehuizen ook verlaten zouden worden.

Vormen dienstverlening vanuit een servicepunt / servicepunten

Op het volwaardige dienstverleningspunt in een centraal gemeentehuis leveren we alle diensten binnen ruime openingstijden. Op een daarnaast in te richten servicepunt/ servicepunten kunnen we vooral dienstverlening leveren in de vorm van het aanvragen en afhalen van paspoorten, identiteitskaarten en rijbewijzen. In het algemeen kunnen de twee medewerkers (Inwonerszaken en KCC) die aanwezig zijn op een servicepunt algemene informatie verstrekken en doorverwijzen naar de juiste medewerker of instantie. Dit komt overeen met de werkwijze van nu bij het KCC. Het in behandeling nemen van een specifieke aanvraag voor het sociaal- en fysiek domein is niet mogelijk vanuit een servicepunt. Daarvoor is vakinhoudelijke kennis vereist. Het is wel mogelijk om inwoners op weg te helpen bij een vraag. Bijvoorbeeld om een afspraak te maken met een vakinhoudelijke medewerker. De verwachting is dat inwoners voornamelijk behoefte hebben om producten van Inwonerszaken fysiek aan te vragen. Voorwaarde is dat voor het aanvragen van waarde documenten er minimaal 2 medewerkers aanwezig moeten zijn. Dit vanwege beveiligingsmaatregelen.

We hebben een berekening gemaakt voor het verlenen van producten van het team Inwonerszaken, vanuit een eventueel servicepunt in Marum.

Prognose 2022 (aantal afspraken)					
	Totaal (100%)	Rijbewijs (55%)	ID kaart (23%)	Paspoort (10%)	Overig (12%)
Afspraken per jaar	2097	1153	482	210	252
Afspraken per maand	175	96	40	17	21
Afspraken per week	40	22	9	4	5

Prognose 2022 (aantal tijdsbesteding in uren)					
	Totaal (100%)	Rijbewijs (55%)	ID kaart (23%)	Paspoort (10%)	Overig (12%)
Tijdsbesteding per jaar	253	96	80	35	42
Tijdsbesteding per maand	21	8	7	3	3
Tijdsbesteding per week	5	2	2	1	1

Samenvattend: we verwachten op jaarbasis 2097 inwoners (afspraken) bij een servicepunt in Marum. Dit zijn 40 afspraken per week en vraagt per week 5 uur aan afspraaktijd. In Grootegast is dit vergelijkbaar, in Leek en Zuidhorn liggen de aantallen hoger.

Daarbij hebben we een aantal aannames gedaan, onder andere:

- verwachte aantal afspraken in 2022 hetzelfde als in 2021;
- alle inwoners van de voormalige gemeente Marum maken gebruik van dit servicepunt (ook als het servicepunt maar beperkt open zou zijn);
- inwoners kunnen producten zonder afspraak ophalen tijdens de openingstijden van het servicepunt;
- paspoort en identiteitsbewijs kunnen thuisbezorgd worden;
- Als het servicepunt beperkt open is, kan het zijn dat inwoners voor hun afspraken sneller kiezen voor een andere locatie. Dit is ook niet meegenomen in deze berekening.

NB. Goed om te weten is dat het rijbewijs sinds oktober 2021 online via de RDW verlengd of uitgebreid kan worden. Op dit moment gaat 20% van alle rijbewijs aanvragen op deze manier. Bij meer bekendheid verwachten wij minder bezoekers op de locaties.

Openingstijden

Op de centrale hoofdlocatie hanteren we ruime openingstijden van 8.00 uur tot 17.00 uur. We stellen voor om op het servicepunt / de servicepunten 3 dagdelen open te zijn. Nadere invulling van de tijden volgt na onderzoek.

Vrije inloop en werken op afspraak

Op het servicepunt/ de servicepunten bieden wij vrije inloop aan. Dat betekent dat er voor een bezoek aan het servicepunt geen afspraak gemaakt hoeft te worden. Bij het invoeren van servicepunten is de continuïteit van de dienstverlening een belangrijk aandachtspunt voor de teams Inwonerszaken en KCC in verband met het inplannen van medewerkers in het rooster.

(Financiële) consequenties servicepunt in eigen gebouwen

Als de locaties te Grootegast of/ en Marum worden opengesteld als servicepunt, dienen daar minimaal 2 medewerkers gelijktijdig aanwezig te zijn. Faciliteiten als meubilair, ICT, alarm en een waardeberging zijn geborgd. Voorzieningen als een kassa en pinapparaat zijn niet meer aanwezig. Een servicepunt is in de bestaande gebouwen inclusief entreegebied ongeveer 200 m2 groot (bvo) en dat betekent tegen een kostprijs van € 130 per m2 per jaar aan kale gebouwkosten ongeveer € 26.000,-. De personele inzet is voor drie dagdelen in de week ongeveer € 50.000 per jaar. Overige kosten worden geraamd op € 25.000 waarmee de totale kosten per servicepunt uitkomen op afgerond € 100.000,-.

(Financiële) consequenties servicepunt in externe gebouwen

Bij het gebruik van een externe locatie, bijvoorbeeld De Plint te Marum, kan het aantal m2 efficiënter worden bepaald en bijvoorbeeld gesteld op 100. Dan zijn de kosten voor 100 m2 huur a € 170 in totaal € 17.000 per jaar. Als er waarde-documenten aanwezig zijn is de aanwezigheid van een alarm en een waardeberging vereist. Daarnaast zijn er kosten voor het gebruik van een pin-apparaat, meubilair, beveiliging, kluis, ICT, et cetera. (Dat zit al in de gemeentehuizen omdat die balies al compleet zijn ingericht). De totale kosten komen met deze extra voorzieningen ook ongeveer uit op € 100.000 per jaar.

Een andere insteek is de DAR-tarientabel. De kosten van twee medewerker inclusief overhead voor 3 dagdelen per week en nog een dagdeel indirecte uren komt ook ongeveer op € 100.000,- neer.

De centrale huisvestingsvarianten maar (in mindere mate) ook de verspreide variant Leek-Zuidhorn leveren besparingen op personele lasten op. Die hebben we al ingerekend in de financiële effecten per variant. De bovengenoemde kosten a € 100.000 voor servicepunten niet.

Conclusies:

1. Op een centrale kantoorlocatie / gemeentehuis kunnen, in aanvulling op dienstverlening "dichtbij", in onze dorpen en digitaal, al onze diensten in de meest optimale vorm worden verleend en hanteren we ruime openingstijden. De hele backoffice en organisatie is aanwezig en kan inspringen op de vragen van inwoners.
2. We verwachten dat er nu gemiddeld 40 afspraken per week gemaakt worden voor producten van Inwonerszaken, uitgaande van een servicepunt in Marum of Grootegast. We verwachten gezien de verdere digitalisering en de geldigheidsduur van documenten dat het aantal fysieke contacten zal afnemen en er minder bezoekers zullen komen op de hoofdlocatie en servicepunten.
3. Wanneer gekozen wordt voor een of meerdere servicepunten, dan kan vanuit daar slechts een beperkte vorm van vooral inwonerszaken gerelateerde dienstverlening en informatievoorziening worden georganiseerd tegen een kostenplaatje van ongeveer € 100.000,- per servicepunt per jaar inclusief personele bezetting. Deze kosten zijn nu niet meegenomen in de huisvestingsscenario-berekeningen.
4. De te verlaten gemeentehuizen in vooral Marum, Grootegast en Zuidhorn (afhankelijk van het te kiezen scenario) bieden dan wellicht goede mogelijkheden.
5. Gekozen kan worden om te starten met 1 aanvullend servicepunt en deze te evalueren na 1 of 2 jaar.