



Raadsinformatiebrief

datum	voor	Afdeling / cluster
8-10-2024	Gemeenteraad	Bedrijfsvoering / Communicatie Burgerzaken
behandeld door	ons kenmerk	bijlage(n)

Onderwerp

Raadsinformatiebrief 'Dienstverlening dichterbij'

Geachte raad,

Hierbij zenden wij u de raadsinformatiebrief ter beantwoording van de motie 'Dienstverlening dichterbij' (d.d. 2 juli 2024). Zie bijlage.

1. Aanleiding

Op 2 juli 2024 is de raad bijeen geweest om te spreken over de Kadernota 2025 (24.47); de Raad constateert dat:

1. De Kadernota op pagina 33 een ombuiging is opgenomen om de dienstverlening van Burgerzaken te centraliseren naar één locatie;
2. Dit effectief betekent dat het Servicecentrum Dieren verdwijnt;
3. De financiële omvang van deze ombuiging € 10.000 bedraagt;
4. Er nu een servicecentrum zit in Velp dat bij opening van het nieuwe gemeentehuis zijn deuren zal sluiten;
5. 'Dichterbij' één van de basisuitgangspunten is van het coalitieakkoord;
6. Hiermee alle inwoners, ook de minder mobiele, naar De Steeg moeten reizen om fysiek contact te kunnen krijgen met de gemeente.

Daarbij heeft de raad verschillende overwegingen:

- De servicecentra het meest zichtbare en laagdrempelige gemeentelijke loketten zijn voor inwoners;
- Hierdoor ook minder mobiele Velpenaren een langere afstand zullen moeten reizen;
- Er een digitaliseringsprogramma loopt dat vergaande impact heeft op de dienstverlening;
- Hierdoor ook de vraag rijst of de fysieke loketten in Dieren en Velp nog meerwaarde hebben;
- Daarom een goed onderzocht en afgewogen besluit beter uitlegbaar is naar inwoners.

2. Vraag aan het College

- Drie scenario's uit te werken met betrekking tot de locaties van KCC Burgerzaken: Centraliseren naar één locatie (Gemeentehuis);
- In stand houden twee locaties (De Steeg en Dieren);
- Behouden van een locatie in Velp en in stand houden twee locaties (De Steeg, Dieren).

Hierin in ieder geval de volgende aspecten mee te nemen:

- Financiële gevolgen op basis van de huidige openstelling Velp en Dieren;
- Mogelijkheden tot en gevolgen van inperken openingstijden locatie Velp tot vergelijkbaar niveau met locatie Dieren;
- Personele impact;
- Het effect van het digitaliseringsprogramma op de fysieke balies van KCC/Burgerzaken en de noodzaak daarvan;



- Klantimpact (bijvoorbeeld: voor welke doelgroepen is de fysieke balie blijvend belangrijk?);
- Aantal bezoekers dat gebruik maakt van de locaties;

De vraag is aan het College of zij de raad hier uiterlijk één week voorafgaand aan de behandeling van de Meerjarenbegroting 2025-2028 in de betreffende voorbereidende vergadering over kan informeren.

Deze raadsinformatiebrief geeft antwoord op de bovenstaande vragen.

3. Inleiding

De balie is wellicht het oudste dienstverleningskanaal. Al in de Romeinse tijd konden burgers persoonlijk bij de overheid terecht om allerlei zaken te bespreken en de 'balie' bleef twee millennia lang populair. Maar dat tijdstip lijkt zich steeds meer te keren. Over de gehele linie daalt de laatste jaren het baliebezoek bij de overheid, ook bij de gemeente Rheden (Nationale Ombudsman, Kantar, 2019). Dienstverleningsconcepten en positionering van gemeentelijke locaties zijn aan verandering onderhevig.

Beeldvorming. Het open houden van een nevenvestiging wordt door inwoners gezien als het 'lokale' gemeentehuis. In de praktijk is dit beeld onjuist. Het is immers slechts een baliefunctie, waar slechts enkele producten worden afgehaald en diensten kunnen worden verleend, veelal beperkt tot Burgerzaken. De keuze voor decentrale locaties zou er eigenlijk één moeten zijn voor de totale dienstverlening. Dat is immers het beeld van inwoners, zij verwachten vaak ook dat bijvoorbeeld WMO-dienstverlening via de decentrale locaties geleverd wordt. Zo komen er ook regelmatig inwoners aan de Kennedylaan 104 langs voor een paspoort of rijbewijs. Voor inwoners is dit vaak onduidelijk.

Grote steden hebben dat: Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Amsterdam. Geen van de kleine en middelgrote gemeenten in onze directe omgeving heeft decentrale locaties. Veel van onze dienstverlening is bovendien ook uitbesteed aan Incluzio, dorpshuizen en bibliotheken. Voor inwoners die minder mobiel is in de praktijk ook de lokale vestiging vaak te ver om zelfstandig te bereizen. De pijler 'Dichterbij' uit het coalitieakkoord kan in die zin niet letterlijk fysiek worden genomen. Wel 'dichterbij' in termen van betekenisvol, betrokken, gastvrij en laagdrempelig.

Digitalisering. De mogelijkheden bij gemeente Rheden voor digitale dienstverlening neemt daarnaast enorm toe. Voorjaar 2026 zijn alle producten en diensten van de gemeente digitaal toegankelijk! Vanuit huis kunnen daardoor veel producten en diensten in gang gezet of afgehandeld worden. Het baliebezoek neemt bij gemeenten, ook in Rheden, al jaren steeds verder af, zo blijkt uit onderzoek. Veel inwoners geven aan liever via e-mail contact te hebben met de gemeente. Met Idensys kunnen gemeenten ook al gezichtsherkenning toepassen, waardoor documenten als paspoorten in de toekomst mogelijk zonder bezoek aan de balie kunnen worden thuisgestuurd. Andere baliehandelingen als verhuizen, het sluiten van een huwelijk of overlijdensaangiftes kunnen inmiddels geheel digitaal worden geregeld. Het is in sommige gemeenten zelfs al mogelijk om elkaar digitaal te machtigen. Een balie-medewerker is in de toekomst vermoedelijk vooral bezig om de burgers die er niet uitkomen nog te woord te staan.

Toegankelijke website. De klantvriendelijkheid van veel gemeentelijke websites kan nog wel een flinke boost gebruiken. Vandaar dat ook de website van de gemeente Rheden wordt vernieuwd en geharmoniseerd met Arnhem. Ook kan er nog veel efficiëntiewinst worden geboekt met digitale formulieren. Het is niet voor niets dat bedrijven als Bol.com en Amazon diverse workshops verzorgden voor gemeenteambtenaren.

Digitalisering van de dienstverlening zorgt er dan ook voor dat mensen steeds meer online zijn gaan doen. Daarnaast heeft kanaalsturing ervoor gezorgd dat mensen minder aan de balies komen. Zo hebben bijvoorbeeld uitvoeringsorganisaties flink gesneden in het aantal fysieke locaties en gemeenten zijn grotendeels alleen op afspraak gaan werken. De inwoner met een vraag die eens binnen denkt te lopen en eens te gaan buurten bij de overheid kan eigenlijk nergens meer terecht. De gemeente Molenwaard was zelfs de eerste gemeente die het gemeentehuis dicht deed (Ze komen nog wel bij de mensen thuis, in Molenwaard, maar de baliefunctie bestaat vooralsnog niet meer). De verwachting voor de komende jaren is dat het



baliebezoek nog verder gaat dalen. Nu gemeenten ook paspoorten mogen gaan thuisbezorgen, zal opnieuw een groot deel van de fysieke contacten afnemen. Dit leidt, terecht, tot de vraag of het nog zin heeft om balies open te houden en zo ja, hoe dan.

4. Kwetsbare groepen

Ondanks alle mogelijkheden van digitale dienstverlening is er een groep inwoners die nog niet digivaardig is daarvoor wil de gemeente Rheden ook altijd fysiek toegankelijk blijven en inclusief. Dit betekent dat er te allen tijde een mogelijkheid bestaat om aan een balie te worden geholpen. Ook een inwoner die denkt even binnen te lopen voor een vraag. De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV) heeft hier ook oog voor. Zij vraagt naast het digitaliseren van alle producten en diensten ook om een plan voor het meenemen van de minder digivaardige inwoners. De gemeente Rheden heeft hiervoor een inventarisatie gemaakt van ondersteuningsmogelijkheden, deze zal zij begin 2025 gaan communiceren naar al haar inwoners. Ook wordt onderzocht of vervoer naar het nieuwe gemeentehuis kan worden gefaciliteerd voor diegenen die moeite hebben met de reisafstand. Degenen die dit betreffen hebben dit naar verwachting ook bij decentrale locaties.

Eén locatie voor alle dienstverlening schept duidelijkheid. De drempel van fysieke afstand kan worden verlaagd door mantelzorg en uiteindelijk een vangnet. Voor dit vangnet stelt het college voor inwoners die echt niet anders kunnen op te halen en thuis te brengen. Hiervoor biedt het college diegenen kosteloos BVO DRAN vervoer aan.

5. Samengevat: perspectieven vanuit belanghebbenden

- Vanuit het oogpunt van **efficiënte bedrijfsvoering** bezien is het centraliseren van Burgerzaken de goedkoopste optie. Bovendien zijn in het gemeentehuis in De Steeg alle ondersteunende diensten voorhanden voor het team Burgerzaken. Denk hierbij aan de receptie, de bodes, de facilitaire ondersteuners, de post, het archief, de kluis, de schoonmaak, het AIT (agressie interventie team) etc.
- Vanuit het oogpunt van **dienstverlening naar inwoners** heeft het centraliseren van Burgerzaken voor én nadelen. Het zichtbare nadeel is dat de inwoners van de gemeente op minder plaatsen fysiek hun product of dienst bij Burgerzaken kunnen aanvragen. Een ander nadeel is dat inwoners meer fysieke afstand tot hun lokale overheid kunnen gaan ervaren. Een voordeel is dat de dienstverlening van Burgerzaken geen nadere uitleg behoeft: alle producten en diensten zijn op alle dagen in het gemeentehuis in De Steeg aan te vragen en/of af te halen. Inwoners staan dus nooit voor een dichte deur of krijgen te horen dat ze niet geholpen kunnen worden, omdat ze op de andere locatie moeten zijn.
- Vanuit het oogpunt van **integrale klantbenadering** vraagt de positionering van Burgerzaken ten opzichte van andere disciplines blijvend aandacht. De basis blijft uiteraard het verstrekken van de eigen producten en diensten. Daarnaast is de samenwerking met andere teams belangrijk. Denk aan de teams in het sociaal domein (laaggeletterdheid, briefadres) maar ook de veiligheidsteams (ondermijning, fraudebestrijding). Hierbij is het belangrijk dat medewerkers van andere teams benaderbaar en dichtbij zijn. Dit is in het belang van de (kwetsbare) inwoner.
- Vanuit het oogpunt van **digitalisering** neemt baliebezoek steeds meer af. De inwoners die blijvend aan de balie komen zijn grofweg te verdelen in twee groepen: inwoners die niet of onvoldoende digitaal vaardig zijn én inwoners met een complexe vraag. Voor beide inwonersgroepen is vaak afstemming nodig met andere teams, vaak uit het sociaal domein. Deze medewerkers zijn niet aanwezig op decentrale locaties.
- Vanuit het oogpunt van **wet- en regelgeving** wordt verplichte functiescheiding voor het aanvragen en uitgeven van reisdocumenten steeds dwingender voorgeschreven. Dit betekent dat de medewerker die de aanvraag in behandeling neemt niet ook de uitgifte mag doen. Op een locatie met weinig burgerzakenmedewerkers is dit niet uitvoerbaar.



- Vanuit **goed werkgeverschap / personele impact** is het werken vanuit één locatie voor de medewerkers van Burgerzaken de beste optie. Zowel qua veiligheid als voorzieningen.

6. Scenario-analyse

	Scenario's	Scenario 1: werken met 1 locatie	Scenario 2: werken met 2 locaties	Scenario 3: werken met 3 locaties
	Criteria door Raad aangegeven			
1	Financiële gevolgen op basis van de huidige openstelling Velp en Dieren	++	-	--
2	Mogelijkheden tot en gevolgen van inperken openingstijden locatie Velp tot vergelijkbaar niveau met locatie Dieren	+	-	--
3	Personele impact	++	+/-	--
4	Het effect van het digitaliserings-programma op de fysieke balies van KCC/Burgerzaken en de noodzaak daarvan;	- (daling bezoek)	-- (daling bezoek)	-- (daling bezoek)
5	Klantimpact (bijvoorbeeld: voor welke doelgroepen is de fysieke balie blijvend belangrijk?)	Beperkt	Beperkt	Beperkt
6	Aantal bezoekers dat gebruik maakt van de locaties	++	+/-	+/-

Toelichting scenario-analyse

Ad.1. Financiële gevolgen op basis van de huidige openstelling Velp en Dieren

Scenario 1 is verreweg het goedkoopste scenario. Dit omdat er geen extra kosten gemaakt hoeven te worden voor: huur, hardware, beveiliging etc.

Scenario 2. Voor service centrum Dieren bedragen de directe externe kosten ongeveer 10.000 euro per jaar. Dit zijn de kosten genoemd in de kadernota. Daarnaast zijn er nog extra indirecte (verborgen) kosten zoals de extra inzet van uren van onder andere de bodes (postrondes), De Connectie (ICT en helpdesk), telefonie (vragen over producten, diensten, openingstijden). Voor Burgerzaken zelf zijn er ook verborgen kosten: inzet extra receptie uren (12 uur: dinsdag en vrijdagochtend), verplaatsingen medewerkers, meer onderhoud aan werkplekken en functioneel beheer en reiskostendeclaraties.

Scenario 3. Het in stand houden van drie locaties (Velp, Dieren en De Steeg) is de meest dure variant. Financieel voor Velp (Overtuin) betekent dit bijvoorbeeld:

- Huur (inclusief gas, licht, water): 80.000 euro
- Beveiliging: 70.000 euro
- Extra receptiemedewerker: 50.000 euro
- Schoonmaak, ICT, facilitair, beveiligingsinstallaties: 50.000 euro

De hiervoor bij de locaties benoemde indirecte kosten zijn vanzelfsprekend ook bij een aparte locatie Velp aanwezig.

Ad.2. Mogelijkheden tot en gevolgen van inperken openingstijden locatie Velp tot vergelijkbaar niveau met locatie Dieren

Een meer beperkte openstelling leidt tot een minder positieve beeldvorming bij inwoners. In de beeldvorming wordt de gemeente minder bereikbaar/toegankelijk. Daarnaast verminderen de vaste kosten niet evenredig met de openingstijden (technologie, huur etc.).

**Ad.3. Personele impact**

Het werken over meerdere locaties met relatief minder bezoekers per locatie leidt tot een meer inefficiënte inzet van medewerkers. Rooster-technisch heeft ziekte en uitval een grotere impact op de dienstverlening. Daarnaast is er meer coördinatietijd en reistijd noodzakelijk.

Ad.4. Het effect van het digitaliserings-programma op de fysieke balies van KCC/Burgerzaken en de noodzaak daarvan

Het effect van het digitaliseringsprogramma laat zich meten in een dalend baliebezoek. Dit is al jaren de trend. Decentrale locaties worden dan ook in toenemende mate minder rendabel.

Ad.5. Klantimpact (bijvoorbeeld: voor welke doelgroepen is de fysieke balie blijvend belangrijk?)

In het algemeen wordt het belang van de baliefunctie minder groot. Voor een kleine groep blijft nu en in de toekomst de baliefunctie essentieel. Te denken valt aan ouderen en anderstaligen. Om deze groep zo klein mogelijk te laten zijn, zijn er tal van voorzieningen voor vergroting van digivaardigheden en begeleiding, zoals formulierenhulp.

Ad.6. Aantal bezoekers dat gebruik maakt van de locaties

Vanaf 2019 werkt de gemeente Rheden alleen nog op afspraak, dit om wachttijden te voorkomen en de benodigde capaciteit te spreiden over de dag. Ook is er nog wetgeving die bepaalt dat inwoners in persoon aan de balie moeten verschijnen. Wat we in Rheden in toenemende mate zien, is dat waar mogelijk inwoners digitale aanvragen doen:

- Rijbewijzen (ophalen nog wel wettelijke verplichting);
- Aanvraag uittreksel;
- Verhuizing doorgeven.

Deze digitale weg wordt steeds vaker gevonden door onze inwoners.

Daarnaast zien we vaker dat inwoners zelf hun afspraak digitaal inplannen. Voorheen kwam men hiervoor aan de balie of belde met de gemeente. Vaak wisten inwoners ook de digitale weg niet goed te vinden. Samen met afdeling communicatie zitten we bovenop heldere, juiste weergave van onze producten en mogelijkheden op onze website. Dus sturing hierin heeft geholpen in het terugdringen van andere kanalen dan de digitale weg. In de toekomst is er eventueel de mogelijkheid om documenten aan huis te bezorgen. Ook is het een optie om de niet mobiele inwoner naar het gemeentehuis te vervoeren. Hier zitten natuurlijk voor- en nadelen aan vast, dit is op termijn wellicht een nader onderzoek waard.

7. Conclusie

Het college stelt voor op basis van de geschetste trends en behoeften van inwoners haar dienstverlening te concentreren op één plek, met als belangrijkste argumenten:

- Duidelijkheid naar de inwoners: alle integrale dienstverlening op één plek.
- Mogelijkheid bieden tot een kwalitatief betere integrale dienstverlening.
- Ruime en éénduidige openingstijden.
- Trend van dalend baliebezoek door o.a. vergrote mogelijkheden van digitale dienstverlening.

Bovenop deze argumenten is er sprake van een meer effectief en efficiënte inzet van middelen (personeel, veiligheid, faciliteiten). De directie kosten van een locatie Velp (circa 250.000 euro) zijn beduidend hoger, dan de directe kosten van de locatie Dieren (10.000 euro). Daarnaast zal er zowel bij de locaties Velp als Dieren sprake zijn van indirecte kosten. Onder andere wet- en regelgeving vragen om functiescheiding, hetgeen kostenverhogend is gezien de personele impact. Daarnaast zijn er nog extra indirecte kosten zoals de extra inzet van uren van onder andere de bodes (postrondes), De Connectie (ICT en helpdesk), telefonie (vragen over producten, diensten, openingstijden).

Velp, 8 oktober 2024

Burgemeester en wethouders van Rheden,

Carol van Eert,
burgemeester.

Bart Drewes,
secretaris.



Bijlage Motie "Dienstverlening dichterbij"



Besluit	Aangenomen
Stemming	23 stemmen voor (GL, VVD, PvdA, GPRB, CDA, VPR, CU) en 4 stemmen tegen (D66, BR)

Motie Dienstverlening dichterbij

De raad in vergadering bijeen op 2 juli 2024, sprekende over de Kadernota 2025 (24.47);

Constaterende dat:

1. In de Kadernota op pagina 33 een ombuiging is opgenomen om de dienstverlening van Burgerzaken te centraliseren naar één locatie;
2. Dit effectief betekent dat het Servicecentrum Dieren verdwijnt;
3. De financiële omvang van deze ombuiging €10.000 bedraagt;
4. Er nu een servicecentrum zit in Velp dat bij opening van het nieuwe gemeentehuis zijn deuren zal sluiten;
5. 'Dichterbij' één van de basisuitgangspunten is van het coalitieakkoord;
6. Hiermee alle inwoners, ook de minder mobiele, naar De Steeg moeten reizen om fysiek contact te kunnen krijgen met de gemeente.

Overwegende dat:

1. De servicecentra het meest zichtbare en laagdrempelige gemeentelijke loketten zijn voor inwoners;
2. Hierdoor ook minder mobiele Velpenaren een langere afstand zullen moeten reizen;
3. Er een digitaliseringsprogramma loopt dat vergaande impact heeft op de dienstverlening;
4. Hierdoor ook de vraag rijst of de fysieke loketten in Dieren en Velp nog meerwaarde hebben;
5. Daarom een goed onderzocht en afgewogen besluit beter uitlegbaar is naar inwoners.

Draagt het College op:

1. Drie scenario's uit te werken met betrekking tot de locaties van KCC Burgerzaken:
 - a. Centraliseren naar één locatie (Gemeentehuis);
 - b. In stand houden twee locaties (De Steeg en Dieren);
 - c. Behouden van een locatie in Velp en in stand houden twee locaties (De Steeg, Dieren);
2. Hierin in ieder geval de volgende aspecten mee te nemen:
 - a. Financiële gevolgen op basis van de huidige openstelling Velp en Dieren;
 - b. Mogelijkheden tot en gevolgen van inperken openingstijden locatie Velp tot vergelijkbaar niveau met locatie Dieren;
 - c. Personele impact;
 - d. Het effect van het digitaliseringsprogramma op de fysieke balies van KCC/Burgerzaken en de noodzaak daarvan;
 - e. Klantimpact (bijvoorbeeld: voor welke doelgroepen is de fysieke balie blijvend belangrijk?);
 - f. Aantal bezoekers dat gebruik maakt van de locaties;
3. De Raad hier uiterlijk één week voorafgaand aan de behandeling van de Meerjarenbegroting 2025-2028 in de betreffende voorbereidende vergadering over te informeren.

GPR/Burgerbelangen

GroenLinks

PvdA

Thomas Eskes

Marloes van de Kolk

Mehmet Sahan