

Raads Voorstel



Gemeente Brummen

Reg.nr. : RV14.0069
Portefeuille(s) : Gemeentelijke Dienstverlening
Programma : Bestuur en Veiligheid
Onderwerp : Inrichten van een loket in Eerbeek

AAN DE GEMEENTERAAD

Brummen, 14 oktober 2014

Wij stellen voor te besluiten om:

1. Het loket in Eerbeek conform scenario A in te richten en hiervoor het benodigde investeringsbudget á € 24.900 beschikbaar te stellen.
2. Het Tjark Riks gebouw in Eerbeek als locatie aan te wijzen.
3. De keuze voor een definitieve inrichting uit te stellen tot de tweede helft van 2015.

Inleiding

Dienstverlening is van ons allemaal! Een uitstekend samenwerkende organisatie straalt haar positieve instelling uit naar buiten en is in staat om uitstekend te presenteren. Alles komt bij elkaar in het klantencontactcentrum. Het visitekaartje van onze organisatie. Wij willen de service ook in Eerbeek faciliteren met een klantencontactcentrum.

Argumenten

1.1 We komen tegemoet aan de wens van onze inwoners

Er komt een volwaardig loket in Eerbeek met een brede palette aan dienstverlening. De Eerbeekenaars kunnen naast het aanvragen van een paspoort, een melding openbare ruimte doen, vragen over belastingen stellen, bestemmingsplanvoorschriften opvragen, informatie halen rondom het organiseren van een evenement of de vergunningencheck doorlopen om te kijken of er een wabovergunning voor de activiteit bouwen noodzakelijk is. Kortom: er komt een "Gemeentewinkel" in Eerbeek.

1.2. Er zijn extra beveiligingseisen rondom het verstrekken van paspoorten, rijbewijzen en Nederlandse Identiteitskaarten

Voor het verstrekken van informatie, het doen van meldingen etc. is het vrij eenvoudig om de nodige werkmiddelen ter beschikking te stellen. Hiervoor is in het begin enkel een werkplek en een dataverbinding nodig. Ingewikkelder wordt het als er ook burgerzakenproducten, zoals paspoorten en rijbewijzen aangevraagd en verstrekt worden. Hierbij komen extra veiligheidseisen kijken die gepaard gaan met additionele investerings- en onderhoudskosten. Het gaat met name om de eisen die het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt aan het aanvragen en afgeven van waardedocumenten. (lees: paspoorten, rijbewijzen, Nederlandse identiteitskaarten) Er is niet alleen speciale apparatuur nodig, maar ook een kluis, beveiligde verbindingen en alarminstallaties.

1.3 Landelijke ontwikkelingen geven zicht op veranderingen

De Kafkabrigade is in 2013 door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) gevraagd een pilot in het kader van 'Van Regels Naar Ruimte' te begeleiden bij de gemeenten Haarlemmermeer en Molenwaard. Deze twee gemeenten willen hun inwoners van dienst zijn door aangevraagde reisdocumenten (id-kaarten en paspoorten) bij de burger thuis en op het werk te laten bezorgen. Op deze wijze verbeteren de gemeenten hun dienstverlening richting hun inwoners. In de loop van 2013 sloten ook de gemeenten Amersfoort, Dordrecht, Arnhem en 's-Hertogenbosch aan bij de proeftuin. De pilotfase van het project liep van januari 2013 tot december 2013, maar is wegens succes verlengd en uitgebreid met de gemeenten Breda, Amsterdam, Hollands Kroon, Utrechtse Heuvelrug en Súdwest-Fryslân.

De Kafkabrigade ondersteunt en adviseert deze gemeenten en BZK in het proces. Het bezorgen van reisdocumenten kan niet zomaar, omdat de procedure te maken heeft met wet- en regelgeving. In het kader van 'Van Regels Naar Ruimte' wordt in beeld gebracht op welke vlakken de pilot buiten de huidige wet- en regelgeving valt en wordt ingeschat of de risico's hiervan aanvaardbaar zijn. De pilot kan laten zien dat door flexibel om te springen met de wetgeving een proces op dezelfde wijze, of zelfs beter, kan worden uitgevoerd.

Een deelname aan deze proeftuin is uitgebreid onderzocht. Door de hoge bezorgkosten van tussen de 11 Euro en 13 Euro per paspoort is deze optie op dit moment nog niet haalbaar. De ontwikkelingen hieromtrent zullen we nauwkeurig volgen

1.4. Het aanvragen van een waardedocument kan dan gewoon in Eerbeek (Scenario A)

Voor het aanvragen en verstrekken van een waardedocument moeten onze inwoners tot nu toe minimaal twee keer op het gemeentehuis zijn: eenmaal voor het doen van de aanvraag (identiteitsvaststelling) en eenmaal voor het afhalen van het document. Beide keren moet men hiervoor naar Brummen.

Met de opening van de gemeentewinkel in Eerbeek kunnen wij de mogelijkheid bieden om een paspoort in Eerbeek aan te vragen en in Brummen op te halen. Naast het voordeel van één keer minder naar het gemeentehuis in Brummen te moeten is er ook nog een financieel voordeel te behalen. Door ervoor te kiezen de onder strenge toezicht en eisen staande documenten en apparatuur op het gemeentehuis in Brummen te laten staan, zijn de additionele investerings- en onderhoudskosten niet nodig. Daarnaast bieden we uiteraard de volledige palette aan diensten aan.

1.5 Het verstrekken van waardedocumenten zorgt voor additionele investering – en onderhoudskosten (Scenario B)

Naast een aantal gemeentelijke diensten en het aanvragen van burgerzakenproducten is er een optie om ook de waardedocumenten zoals paspoorten en rijbewijzen in Eerbeek te verstrekken. Dat zou betekenen dat de Eerbeekenaars voor de veel voorkomende producten bijna niet meer naar het gemeentehuis hoeven en bijna de volledige dienstverlening in Eerbeek geboden kan worden.

Wel komen hierbij, zoals als eerder genoemd op grond van hoge veiligheidseisen gesteld aan de opslag van speciale apparatuur en documenten, ook additionele investerings- en onderhoudskosten.

2.1 Het Tjark Riks is niet meer weg te denken uit de Eerbeekse samenleving

Inmiddels is het Tjark Riks gebouw een begrip voor de Eerbeekse samenleving als het gaat om o.a. ontmoetingsplek, loket Wegwijs en de voormalige dependance. Gewenst zou het zijn om een combinatie met het nieuw te ontwikkelen zorgloket van de sociale wijkteams te onderzoeken. Naast het delen van eventuele faciliteiten en huurkosten ook perfect om een plek in Eerbeek aan te bieden waar onze inwoners voor een brede palette gemeentelijke diensten terecht kunnen.

Alle gemeentelijke dienst- en zorgverlening verenigd onder één dak!

3.1 De definitieve keuze is afhankelijk van andere parallel lopende ontwikkelingen

Een gefaseerde ontwikkeling/uitvoering wordt beïnvloed door:

1. De verbouwplannen van de SWB en de bibliotheek;
2. Vormgeving sociale wijkteams/3D loketten;
3. Landelijke ontwikkelingen op het gebied van thuis bezorgen e.d.

Deze drie processen vergen de nodige tijd. Weliswaar zijn er ook per 1 januari 3D loketten. Maar ook deze loketten zullen zich in de tijd ontwikkelen of gefaseerd worden uitgevoerd. Nog is onduidelijk hoe deze verschillende ontwikkelingen eruit zullen zien. Om een dubbele investering op het gebied van verbouwen te vermijden is het verstandig eerst de uitkomst van deze gesprekken en de vormgeving van het sociale wijkteam in Eerbeek af te wachten alvorens te investeren in een volwaardig loket. (inclusief verstrekken waardedocumenten). Daarnaast geeft dit telkens de mogelijkheid om de landelijke ontwikkelingen op het gebied van thuisbezorgen nauwlettend te blijven volgen en zo nodig daarop in te spelen. Het is aan te raden, gezien de gaande ontwikkelingen, om pas in de tweede helft van 2015 een keuze te maken voor een eindplaatje.

Kanttekeningen

Een scenario, het loket bij een lokale ondernemer of elders direct in het centrum in te richten, is vanwege de keuze voor het opzetten en inrichten van één integrale dienstverlening op één plek niet verder onderzocht. Het is niet wenselijk versnipperde servicepunten door heel Eerbeek aan te bieden.

Burgerparticipatie

Nvt

Advies adviesorganen

Nvt

Communicatie

Na besluitvorming zal hier uitgebreid aandacht aan worden geschonken in de huis-aan-huisbladen, website, social media, twitter etc.

Financiële toelichting

Scenario A - Gemeentewinkel met enkel aanvragen waardedocumenten in Eerbeek/ ophalen in Brummen		
ICT Investerings voor twee werkplekken incl. Burgerzaken-apparatuur		
Cisco switch á € 4000,-	€	4000
Cisco Firewall tbv VPN verbinding á € 2500 + € 4800*	€	7300
Werkplekken á € 1600 *	€	3200
Printers á € 500 euro p/s	€	1000
Bonprinters á € 500 p/s	€	1000
Kassaladen á € 500 p/s	€	1000
Pinautomaat á € 1200 p/s	€	2400
Werkplekinrichting:		19900
2 flex werkplekken, bureau, stoel, kast en folderrek *	€	5000
Investering totaal (zonder verbouwing)	€	24900
Jaarlijkse kosten		
Zakelijk DSL á € 500 euro/maand *	€	6000
Licentiekosten á € 500 euro/maand *	€	6000
Huur kopieermachine á € 550 Euro/maand *	€	6600
Huur winkelruimte *	€	???
Jaarlijks onderhoudskosten	€	Minimaal 18600

*onderzoek naar mogelijkheden tot samenwerking en gebruik van faciliteiten met sociaal wijkteam Eerbeek

Het totale kostenplaatje van scenario A ziet er als volgt uit:

1. ICT investering € 19.900, af te schrijven in 5 jaar, 4% rente is vanaf 2015 een jaarlast van € 4.470
2. Investering werkplek: eenmalige kosten in 2014 ad € 5.000
3. Exploitatie lasten vanaf 2015: € 18.600.

Voorstaande betekent dat aan de gemeenteraad nog in 2014 gevraagd wordt een investering van € 24.900 beschikbaar te stellen, waarvan € 5.000 ineens in 2014 wordt afgeschreven en € 19.900 in 5 jaar vanaf

2015.

Voor 2014 betekent voorstaande een verslechtering van het te verwachten rekening resultaat met € 5.000. Voor 2015 en verdere jaren betekent voorstaande dat de jaarlijkse kosten te berekenen zijn op € 23.070. In de begroting is rekening gehouden met jaarlasten ad € 25.000. Het structurele voordeel kan via de 1^e bestuursrapportage 2015 in de begroting verwerkt worden, wat dan ook structureel in de daarop volgende jaren zal doorwerken.

In de jaarlasten is nu geen kosten voor huur ruimte opgenomen. Uitgegaan wordt dat de huur van de ruimte samen op trekt met de huur voor het sociale wijkteam. Dit team kan vervolgens ook gebruik maken van de printer, waarvan nu de kosten worden meegenomen.

Scenario B- Gemeentewinkel met aanvragen en afhalen Burgerzakenproducten		
ICT Investerings voor twee werkplekken incl. Burgerzakenapparatuur		
Cisco switch á € 4000,-	€	4000
Cisco Firewall tbv VPN verbinding á € 2500 +€ 4800,-*	€	7300
Werkplekken á € 1600 euro	€	3200
Printers á € 500 euro p/s	€	1000
Bonprinters á € 500 p/s	€	1000
Kassaladen á € 500 p/s	€	1000
Pinautomat á € 1200 p/s	€	2400
Werkplekinrichting:		19900
Paspoortenarchiefkluis	€	2500
Beveiligingsinstallatie / toegangscontrole aanbrengen	€	5000
Brandmeld - en Ontruimingsinstallatie aanbrengen	€	5000
Verbouwing afsluitbare ruimte paspoorten	€	???
2 flex werkplekken, bureau, stoel, kast en folderrek *	€	5000
Investering totaal (zonder verbouwing)	€	37400
Jaarlijkse kosten		
Jaarlijks onderhoud meldkamer	€	800
Jaarlijks onderhoud beveiligingsinstallatie/toegangs.	€	1500
Jaarlijks onderhoud brandmeld/ontruimingsinstallatie	€	1500
Zakelijk DSL á 500 euro/maand*	€	6000
Licentiekosten á 500 euro/maand*	€	6000
Kosten vervoer documenten	€	???
Huur kopieermachine á 550 Euro/maand *	€	6600
Huur winkelruimte	€	???
Jaarlijks onderhoudskosten	€	Minimaal 22400

*onderzoek naar mogelijkheden tot samenwerking en gebruik van faciliteiten met sociaal wijkteam Eerbeek

Het financiële plaatje van scenario B kan niet berekend worden zolang de verbouwingskosten en de kosten van vervoer documenten niet voldoende in beeld zijn. Duidelijk is wel dat de structurele kosten beduidend boven het beschikbare budget ad € 25.000 uit komt.

Juridische grondslag

Nvt

Inkoop en aanbesteding

Nvt

Uitvoering

Praktische Invulling

Er wordt geen extra personeel hiervoor in dienst genomen. We gaan de bemensing regelen (door verschuiving) binnen het huidige team Frontoffice. Het doen met de huidige bezetting betekent ook: In Eerbeek open!

In Brummen dicht! We gaan ervan uit in het begin 2 dagdelen per week geopend te zijn. Aan het totale aantal openstellingen verandert niets.

Personele verschuivingen

We zetten in op zelfstandige, bevlogen, nieuwsgierige en van natuur uit klantvriendelijke collega's. We beginnen met een viertal collega's die dit in zich hebben. Iedereen brengt een brede kennis mee vanuit alle hoeken van de organisatie. Zij gaan elkaar onderling opleiden, kennis overdragen en samen bouwen aan en continu verbeteren van onze winkel in Eerbeek. Twee collega's hebben nog geen ervaring op het gebied van burgerzaken, wel op het gebied van vergunningen en belastingen. Zij starten per 30 september met de opleiding. Na verwachting zijn zij op 1 januari al in staat om daar samen met een ervaren collega een brede palette aan producten en diensten aan te bieden. Deze doorontwikkeling is een dynamisch en continu proces. We zetten in op het opleiden van een aantal generalisten.

Stukken ter vaststelling

Concept raadsbesluit RB14.0081

Bijlage(n) ter informatie

Nvt

Stukken ter inzage:

- ♦ Collegebesluit BW14.0594 van 14 oktober 2014

Burgemeester en wethouders van Brummen,

drs. E.V. Schmitz
secretaris

A.J. van Hedel
burgemeester (wnd.)