

Vergadering van de gemeenteraad van 30 januari 2013

Portefeuillehouder : A.A.M.M. Heijmans

Behandelend ambtenaar : Barry Hofland  
en: P. Bulk

Nummer raadsvoorstel: RAD-000740

Doorkiesnummer : (0495) 575 431

Agendapunt: 12

### ONDERWERP

Verstrekken van een krediet van € 30.500,00 met betrekking tot het opwaarderen van de dependance Burgerzaken in Stramproy.

### AANLEIDING EN DOELSTELLING

Vorig jaar is de sluiting van de dependance Burgerzaken in Gemeenschapscentrum De Zaal in Stramproy onderdeel geweest van bezuinigingsvoorstellen. De argumenten die hierbij onder andere een rol speelden waren:

- de beveiliging, aangezien de dependance aan een aantal wettelijke voorschriften niet voldoet;
- de kosten die verband houden met het openhouden van de dependance (huur en dataverbindingen);
- realisatie van een nieuw dienstverleningsconcept en de oprichting van het Klant Contact Centrum op het stadhuis in Weert;
- toepassing van functiescheiding waardoor de bezetting van één medewerker moet worden uitgebreid tot twee medewerkers.

Uw raad heeft tijdens de begrotingsbehandeling op 9 november 2011 besloten dat de dependance Burgerzaken Stramproy behouden blijft en niet wordt gesloten.

### PROBLEEMSTELLING

De dependance Burgerzaken voldoet in een aantal opzichten niet aan de wettelijke voorschriften op het gebied van de beveiliging van waardedocumenten (reisdocumenten en rijbewijzen). Onderzoek naar de toegankelijkheid van de dependance Burgerzaken voor mindervaliden en onderzoek naar de gezondheid, hygiëne en veiligheid van medewerkers op de nieuwe werkplek, wijzen uit dat verbeteringen noodzakelijk zijn.

### OPLOSSINGSRICHTINGEN

Bouwkundige- en electrotechnische aanpassingen leiden tot een geheel afsluitbare en beveiligde ruimte waarin het Burgerzakenloket is gevestigd. Onder verbetering van de beveiligingsprocedure valt ook het toepassen van functiescheiding tussen de bij de aanvraag en de uitreiking van waardedocumenten betrokken functionarissen. Aanpassingen aan bijvoorbeeld de buitenentree en invalidentoilet leiden tot een verbetering van de toegankelijkheid van de dependance Burgerzaken voor mindervaliden. Maatregelen die vanuit de Arbo veiligheidseisen leiden tot een verantwoorde werkplek, maken onderdeel uit van de bouwkundige- en electrotechnische aanpassingen.

### Eénmalige investering met structurele financiële consequenties

De opwaardering van de dependance Burgerzaken in Stramproy kan worden gerealiseerd voor € 30.500,00. Het bedrag komt als volgt tot stand:

|  |             |
|--|-------------|
| - bouwkundige aanpassingen                               | € 9.000,00  |
| - aanpassingen ten behoeve van beveiliging/arbotechnisch | € 8.600,00  |
| - aanpassingen ICT                                       | € 4.600,00  |
| - aanpassingen wachtruimte                               | € 2.300,00  |
| - aanpassingen toegankelijkheid mindervaliden            | € 3.500,00  |
| - onvoorzien   | € 2.500,00  |
|  | -----       |
| Totaal   | € 30.500,00 |

De kapitaallasten bedragen € 3.536,00 (afschrijving 11 jaar, rente 2,5%).

De jaarlijkse kosten met betrekking tot de elektronische beveiliging bedraagt € 312,00.

De verplichte toepassing van functiescheiding heeft gevolgen voor de inzet van personeel. Dit betekent dat de bezetting van één medewerker moet worden uitgebreid tot twee medewerkers. De inzet van een extra medewerker brengt jaarlijks een extra kostenpost met zich mee van ongeveer € 10.000,00. Dit kan niet zonder meer uit de reguliere bezetting opgelost worden. Voorgesteld wordt om € 10.000,00 toe te voegen aan het budget flexibele inhuur Publiekszaken, waardoor op piekmomenten de dienstverlening toch gewaarborgd is.

De jaarlasten van in totaal € 13.848,00 komen ten laste van de post onvoorzien 2013 (structureel).

Nota bene: de Stichting Gemeenschapscentrum Stramproy en Bibliocenter Weert hebben te kennen gegeven niet bereid te zijn een financiële bijdrage te leveren voor de aanpassingen ten aanzien van de toegankelijkheid voor mindervaliden (aanpassingen buitenentree en invalidentoilet).

### Structurele kosten die al onderdeel uitmaken van de begroting

Naast de kosten met betrekking tot de opwaardering, bedragen de jaarlijkse kosten voor het in stand houden van de openstelling dependance € 26.050,00.

Dit bedrag bestaat uit de volgende elementen:

- € 7.200,00 huur ruimte gemeenschapscentrum De Zaal;
- € 8.850,00 dataverbinding. Het huidige contract loopt tot 1 juli 2013 voor een bedrag van 737,50 per maand. Het aangaan van een nieuw contract voor nagenoeg dezelfde kosten is noodzakelijk om de ICT verbinding in stand te kunnen houden;
- € 10.000,00 personele kosten.

De totale kosten van het openhouden van de dependance Stramproy bedragen dan na opwaardering € 39.898,00 per jaar.

### Kanttekeningen:

#### *Wijziging Paspoortwet: afname klantenstroom balies burgerzaken*

De ministerraad heeft onlangs ingestemd met het voorstel tot wijziging van de Paspoortwet. Het advies wordt nu ingediend bij de Eerste en Tweede Kamer<sup>1</sup>. Met de wijziging krijgen het paspoort en de identiteitskaart een geldigheidsduur van tien jaar. Nu is een paspoort of identiteitskaart nog vijf jaar geldig. Naar de toekomst toe, betekent dit een halvering van klanten (boven de 18 jaar), die voor de aanvraag van een paspoort of identiteitskaart naar de gemeente komen (dependance Stramproy of stadhuis Weert).

Bij de samenvoeging van de gemeenten Stramproy en Weert in 1998 is de afspraak gemaakt om bij 1000 of meer klantcontacten het loket burgerzaken in Stramproy te behouden. Dat aantal wordt nog steeds gehaald<sup>2</sup>. Het loket in Stramproy is dinsdagmiddag en vrijdagmiddag open van 14.00

<sup>1</sup> De verwachting is dat de invoering van de tien jaar geldige documenten niet voor 1 oktober 2013 plaatsvindt.

<sup>2</sup> Uit registratie van de afdeling Publiekszaken van de gemeente Weert blijkt dat het de afgelopen jaren om zo'n 1300 tot 1400 betaalde handelingen per jaar gaat in de dependance Stramproy (vooral identiteitskaart,

tot 17.00 uur. Het gaat om burgerzakenproducten, zoals paspoort, identiteitskaart, rijbewijs, uittreksel GBA, aangifte verhuizing. Voor alle overige producten (vergunningen, sociale zaken, WMO-loket) vindt dienstverlening vanuit het stadhuis in Weert plaats.

Het gaat in Stramproy gemiddeld om zo'n drie tot vijf klantcontacten (betaalde handelingen) per uur.

#### *Financiële situatie overheid en gemeenten: meer en meer bezuinigen*

Ten opzichte van vorig jaar is de financieel economische situatie nog meer veranderd en moeten gemeenten, waaronder ook de gemeente Weert, fors verder bezuinigen. De vraag is of de te leveren dienstverlening in de dependance Stramproy in verhouding staat tot de kosten en de investeringen die moeten worden gedaan om de dependance te laten voldoen aan de gestelde (wettelijke) eisen.

De kosten voor de dependance Burgerzaken in Stramproy zijn als volgt:

- € 30.500,- eenmalig voor opwaardering, zodat de dependance voldoet aan de wettelijke voorschriften op het gebied van beveiliging;
- € 39.898,- structureel per jaar voor huur ruimte, dataverbindingen en personele kosten.

Zie voor een nadere toelichting hierop het raadsvoorstel.

#### *Klant Contact Centrum, extra avondopenstelling en digitalisering*

De gemeente Weert is momenteel bezig de digitale dienstverlening (het aanvragen van producten via het digitaal loket op de website) naar een hoger niveau te tillen en een Klant Contact Centrum (KCC) op te richten. Het KCC is momenteel hét aanspreekpunt voor burgers, bedrijven en instellingen (ongeacht het kanaal: schriftelijk, telefonisch, elektronisch of persoonlijk). In 2012 is ook het werken op afspraak ingevoerd: de klant kan op een afgesproken tijdstip aan de balie van het stadhuis worden geholpen. Dit gaan we in 2013, als de raad hiermee instemt, uitbreiden met een extra avondopenstelling (op afspraak). Zo kunnen klanten op eenvoudige en efficiënte wijze een bezoek brengen aan de gemeente (geen wachtrijen).

Ook werkt de gemeente Weert hard aan de digitale dienstverlening: steeds meer producten en diensten kunnen eenvoudig, snel en veilig worden aangevraagd en betaald via het digitaal loket van de gemeente Weert.

De professionele dienstverlening, zoals de gemeente Weert die voor ogen heeft, is begin 2014 (intrek nieuwe stadhuis) volledig op orde. Verwacht wordt hiermee te voldoen aan de vragen en wensen van onze klanten uit Altweerderheide, Laar, Stramproy, Swartbroek, Tungelroy en Weert.

#### *Dienstverlening op maat*

Inwoners die niet in staat zijn naar het stadhuis te komen, biedt de gemeente, zoals nu ook al gebeurt, dienstverlening op maat. Denken hierbij aan (persoonlijke) dienstverlening in verzorgings- en verpleeghuizen of indien noodzakelijk aan huis (binnen de wettelijke mogelijkheden).

#### *Samenvatting kanttekeningen*

De verwachting is dat het aantal klantcontacten bij de publieksbalies zal afnemen door:

- de in werking treding van de gewijzigde Paspoortwet (paspoort en identiteitskaart tien jaar geldig in plaats van vijf jaar);
- de toenemende digitale dienstverlening (webwinkelen);
- een professionele inrichting van het Klant Contact Centrum op het stadhuis in Weert (helemaal als straks het nieuwe stadhuis er is);
- een (eventuele) extra avondopenstelling op het stadhuis van Weert (als de raad instemt met het raadsvoorstel, omdat ook hier budget voor moet worden vrijgemaakt door de raad).

Voor de dependance Stramproy zal dit hoogstwaarschijnlijk tot gevolg hebben dat de huidige klantcontacten (momenteel 1300 tot 1400 per jaar) dalen tot onder de 1000 per jaar.

Verder is de financiële situatie van de gemeente, ook ten opzichte van het raadsbesluit vorig jaar, veranderd: de gemeente moet nog meer bezuinigen.

---

rijbewijs, paspoort en uittreksel uit GBA). Uit deze registratie blijkt niet om welke leeftijdscategorieën het gaat en of deze klanten in de woonplaats Stramproy of Weert woonachtig zijn.

## COMMUNICATIE

De Stichting Gemeenschapscentrum Stramproy, de Bibliocenter Weert en de Dorpsraad Stramproy per brief informeren over het genomen besluit.

## EVALUATIE

Niet van toepassing.

## ADVIES RAADSCOMMISSIE

- Het advies van de raadscommissie Algemene Zaken is:
  - ◆ voorstel rijp voor behandeling in de raad;  
op verzoek van de fracties D66 en Weert Lokaal agenderen als bespreekstuk.
- Nadrukkelijke en/of afwijkende standpunten fracties:
  - ◆ Het voorstel bevreemdt het CDA omdat met argumenten tegen het openhouden van de dependance wordt voorgesteld de dependance toch open te houden. De fractie vraagt zich af of het aangegeven bedrag (voor ambtelijke capaciteit, voorzieningen en beveiliging) wel nodig is. De kosten worden ten laste van de post onvoorzien 2013 gebracht, maar deze kosten zijn al jaren bekend en derhalve niet onvoorzien. Het CDA wil de dependance in Stramproy wel openhouden. D66 vindt dat er ook alternatieve mogelijkheden, zoals huisbezoek bij oudere inwoners, onderzocht moeten worden. De VVD-fractie merkt op dat eerder al is besloten om de dependance in Stramproy open te houden. Dat kost nu eenmaal structureel geld. Ook de PvdA blijft bij het eerder genomen besluit. Aangezien de toen afgesproken norm van minimaal 1000 klantcontacten nog steeds wordt gehaald, moet de dependance open blijven. Er komt wel nieuwe wetgeving, waardoor de situatie wellicht verandert. Weert Lokaal is verdeeld over het al dan niet open houden van de dependance. Een deel vindt dat, omdat de dependance goed functioneert en de norm nog steeds gehaald wordt, deze open moet blijven. Een ander deel deelt de argumenten van het college tegen openhouden en vraagt zich af of er niet gewacht dient te worden met deze investeringen totdat de nieuwe wetgeving van kracht is. Voor de SP gaat het erom hoe de dienstverlening zo goed mogelijk kan worden vormgegeven. Dat gebeurt nu in Stramproy. De SP is akkoord met het voorstel, maar stelt wel voor om als dekking op te nemen een prioriteit voor 2014 en volgende jaren in plaats van de post onvoorzien. Verder zou het goed zijn om de alternatieve dienstverleningsmogelijkheden een keer integraal aan de raad voor te leggen.

## VOORSTEL COLLEGE

Verstrekken van een krediet van € 30.500,00 voor het opwaarderen van de dependance Burgerzaken in Stramproy.

Bijbehorend ontwerpraadsbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Weert,  
de secretaris, de burgemeester,

M.H.F. Knaapen

A.A.M.M. Heijmans



*Nummer raadsvoorstel: RAD-000740*

## **RAADSBESLUIT**

De raad van de gemeente Weert,

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 18 december 2012;

b e s l u i t :

Verstrekken van een krediet van € 30.500,00 voor het opwaarderen van de dependance Burgerzaken in Stramproy.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 30 januari 2013.

De griffier,

De voorzitter,

M.H.R.M. Wolfs-Corten

A.A.M.M. Heijmans