



## **Samenvatting**

De geldigheidsduur van reisdocumenten is per 1 januari 2014 wettelijk gewijzigd van vijf naar tien jaar. Hierdoor daalt het aantal bezoekers van het GemeenteLoket vanaf 2019 van 139.000 nu naar 87.000 jaarlijks. Daarom is ervoor gekozen te bezuinigen op personeel bij het GemeenteLoket en gaat er bij het GemeenteLoket een proef 'Meer producten alleen op afspraak' van start op 1 januari 2019. Klanten kunnen zonder afspraak wel nog altijd binnenlopen voor informatie, het afhalen van documenten en bij spoedeisende zaken. Het college beslist in februari 2020 of het GemeenteLoket vanaf 1 juli 2020 definitief meer op afspraak blijft werken.

## **Beslispunten**

1. Van 1 januari 2019 tot en met 30 juni 2020 werkt het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren alleen op afspraak.
2. Het college beslist in februari 2020 mede op basis van een evaluatie over het jaar 2019 (pilotperiode) of het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren alleen op afspraak werkt vanaf 1 juli 2020.

## **Besluit Burgemeester en Wethouders d.d. 20 november 2018:**

Conform



## 1. Aanleiding

Het GemeenteLoket is voor bewoners van Maastricht het eerste contactpunt voor zaken die ze met de gemeente moeten regelen. In onze servicenormen staat waaraan onze dienstverlening moet voldoen. Zo weten burgers wat ze van ons mogen verwachten.

Op dit moment wordt 90% van onze bezoekers zowel met als zonder afspraak in lijn met de servicenorm tijdig geholpen. Ook qua klanttevredenheid scoort het Gemeenteloket goed. Klanten gaven het loket in 2017 bijna een 9.

De geldigheidsduur van reisdocumenten is per 1 januari 2014 wettelijk gewijzigd van vijf naar tien jaar. Hierdoor daalt het aantal bezoekers van het GemeenteLoket vanaf 2019 van 139.000 nu naar 87.000 jaarlijks.

## 2. Context

Servicenormen dienstverlening

Klanttevredenheidsmetingen (NVVB dashboard Dienstverlening)

## 3. Gewenste situatie

Door de sterke daling van het aantal bezoekers bij het GemeenteLoket vanaf 1 januari 2019 is ervoor gekozen te bezuinigen op personeel bij het GemeenteLoket.

We willen dit combineren met het volgende voorstel:

1. Het GemeenteLoket werkt in 2019 bij wijze van pilot voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren alleen op afspraak. Op dit moment kunnen klanten voor deze producten op én zonder afspraak terecht bij het GemeenteLoket.
2. In januari 2019, de eerste maand van de pilot, probeert het GemeenteLoket waar mogelijk voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren ook klanten zonder afspraak te helpen.
3. Een evaluatie van de pilot vindt plaats in januari 2020.
4. Kernvraag evaluatie:

*Heeft het op afspraak werken invloed op de dienstverlening vanuit het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren?*



Meer specifiek vergelijk in de evaluatie nulmeting 2018 met pilotmeting 2019.

	<b>Nulmeting 2018</b>	<b>Pilotmeting 2019</b>
tevredenheid	Hoe tevreden zijn klanten zonder afspraak in 2018 voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren?	Hoe tevreden zijn klanten op afspraak in 2019 voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren?
Servicenorm	Hoeveel % van de klanten zonder afspraak voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen of Parkeren zijn in 2018 geholpen binnen de servicenorm <sup>1</sup> ?	Hoeveel % van de klanten op afspraak voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen of Parkeren zijn in 2019 geholpen binnen de servicenorm <sup>2</sup> ?
1) Servicenorm: als u zonder afspraak langskomt bij het GemeenteLoket helpen wij u binnen 20 minuten. 2) Servicenorm: als u met afspraak langskomt bij het GemeenteLoket helpen wij u binnen 5 minuten.		

5. Het college beslist in februari 2020 mede op basis van de evaluatie of het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren wel of niet alleen op afspraak gaat werken vanaf 1 juli 2020.
6. In de periode maart 2020 t/m juni 2020 bereidt het GemeenteLoket zich voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren voor op de door het college gewenste werkwijze per 1 juli 2020.
7. Ook in de periode tussen einde pilot en invoeren definitieve werkwijze zoals gewenst door het college wil het GemeenteLoket goede dienstverlening leveren. Om deze reden wordt voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren in de tussenperiode 1 januari 2020 t/m 30 juni 2020 alleen op afspraak gewerkt.
8. We blijven in 2019 (pilotperiode) en in de eerste van helft 2020 (tussenperiode) voldoen aan onze servicenorm 'Als u een afspraak heeft bij het GemeenteLoket helpen wij u binnen 5 minuten' en streven naar tevreden klanten.

*Opmerkingen*



- De producten Naturalisaties, Vestiging buitenland en Reisdocumenten buitenland zijn geen onderdeel van de pilot. Net als nu kunnen klanten in 2019 en volgende jaren alleen op afspraak voor deze producten terecht bij het GemeenteLoket.
- Voor het afhalen van documenten, informatie, hulp, advies en spoedeisende zaken kunnen burgers nu en in de toekomst altijd zonder afspraak terecht.
- Ook onze op maat dienstverlening blijft. Zo gaan we op huisbezoek bij mensen die niet in staat zijn, meestal wegens ziekte, het GemeenteLoket te bezoeken. Bijvoorbeeld voor een huwelijk of aanvraag reisdocument.
- En ook onze speciale afspraken met het Maastricht UMC+ blijven. In geval van doodgeboren of ernstig zieke kinderen, of een huwelijk van iemand die op sterven ligt, gaat de ambtenaar van de burgerlijke stand naar het ziekenhuis.
- Ook de jaarlijkse intake van de 3.000 buitenlandse studenten blijven wij op locatie Student Services Centre Maastricht University en United World College Maastricht doen, net als de inschrijving van expats op locatie Maastricht International Centre.

Ervaring leert dat 70% van de mensen die het GemeenteLoket bezoeken vooraf contact hebben omdat ze, 14 043 bellen, op de website kijken of een brief ontvangen omdat hun paspoort, identiteitskaart of rijbewijs binnenkort verloopt. Ze worden dan geïnformeerd dat het GemeenteLoket op afspraak werkt.

Door meer op afspraak te gaan werken komt er een betere spreiding van klanten over de dag en week en voorkom je dat de wachttijden voor burgers oplopen. De meeste gemeenten, waaronder Heerlen en Sittard-Geleen, werken al op deze wijze.

Een communicatiecampagne over het meer werken op afspraak in de periode 1 januari 2019 t/m 30 juni 2020 gaat van start, indien u instemt met dit collegevoorstel. Toch zullen er altijd burgers zijn, die zonder zich vooraf te informeren naar het GemeenteLoket komen. Op de tijdstippen waarop we nu al op afspraak werken en voor de producten die alleen op afspraak te verkrijgen zijn is dat nu ook al zo.

Burgers staan echter nooit voor een gesloten deur, omdat er altijd personeel zit aan de receptie en aan de informatiebalie. Precieze aantallen houden we daar niet van bij, maar een schatting is dat het gemiddeld 10 tot 15 klanten per dag zijn. Deze klanten hebben dan geen afspraak maar dat betekent niet dat we ze onverrichter zaken weg laten gaan. We vragen waar ze voor komen en proberen waar mogelijk te helpen. Kan het online? Is er nog ruimte in de afspraakkalender? Kunnen we



documenten meegeven? Eenvoudige snelle producten geven we direct mee en documenten afhalen kan altijd. En als het echt niet anders kan plannen we voor de klant een afspraak in.

Collegevoorstel



#### 4. Effect op duurzaamheid en/of gezondheid

Niet van toepassing.

#### 5. Effect op de openbare ruimte

Niet van toepassing.

#### 6. Personeel en organisatie

Gemeenten hebben samen met het rijk een rekenmodel ontwikkeld op basis waarvan het aantal te verwachten aanvragen voor reisdocumenten per jaar kan worden ingeschat. Het model toont landelijke gemiddelden. Afhankelijk van demografische omstandigheden, zoals het aantal minderjarigen, kan het aanvraagpatroon per gemeente afwijken. Voor Maastricht laat het model zien dat er met minder personeel (- 7,38 fte) aan het GemeenteLoket toch kan worden voldaan aan de servicenorm. Voorwaarde hiervoor is wel dat er bij meer producten uitsluitend gewerkt wordt op afspraak.

	Bezetting GemeenteLoket in vergelijking met 2018					
	2019	1 <sup>e</sup> helft 2020	2 <sup>e</sup> helft 2020	2 <sup>e</sup> helft 2020	2021	2021
Reis- documentendip	-4,78 Fte	-4,78 Fte	-4,78 Fte	-4,78 Fte	-4,78 Fte	-4,78 Fte
producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren	Alleen op afspraak (pilot)	Alleen op afspraak (tussenperiode)	alleen op afspraak (collegebesluit)	op en zonder afspraak (collegebesluit)	alleen op afspraak (collegebesluit)	op en zonder afspraak (collegebesluit)
	-2,60 Fte	-2,60 Fte	-2,60 Fte	Geen wijziging tov 2 <sup>e</sup> helft 2018	-2,60 Fte	Geen wijziging tov 2018



### Jaarlijkse bezetting GemeenteLoket:

- In 2019 is bezetting 7,38 Fte lager in vergelijking met 2018.
- Indien college besluit dat definitieve werkwijze voor producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren alleen is op afspraak  
→ Vanaf 2020 is bezetting jaarlijks 7,38 Fte lager in vergelijking met 2018.
- Indien college besluit dat definitieve werkwijze voor producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren is op en zonder afspraak  
→ In 2020 is bezetting 6,08 Fte lager in vergelijking met 2018.  
→ Vanaf 2021 is bezetting jaarlijks 4,78 Fte lager in vergelijking met 2018.

## 7. Informatiemanagement en automatisering

Een aantal applicaties moeten aangepast worden. Dit kan binnen de bestaande serviceline geregeld worden.

## 8. Financiën

	Personeelskosten GemeenteLoket in vergelijking met 2018					
	2019	1 <sup>e</sup> helft 2020	2 <sup>e</sup> helft 2020	2 <sup>e</sup> helft 2020	2021	2021
Reis- documentdip	-232.059	-116.029	-116.029	-116.029	-232.059	-232.059
producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren	Alleen op afspraak (pilot)	Alleen op afspraak (tussenperiode)	alleen op afspraak (collegebesluit)	op en zonder afspraak (collegebesluit)	alleen op afspraak (collegebesluit)	op en zonder afspraak (collegebesluit)
	-126.224	-63.112	-63.112	Geen wijziging tov 2 <sup>e</sup> helft 2018	-126.224	Geen wijziging tov 2018



#### Jaarlijkse personeelskosten GemeenteLoket:

- In 2019 zijn personeelskosten € 358.283 lager in vergelijking met 2018.
- Indien college besluit dat definitieve werkwijze voor producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren alleen is op afspraak  
→ Vanaf 2020 zijn personeelskosten jaarlijks € 358.283 lager in vergelijking met 2018.
- Indien college besluit dat definitieve werkwijze voor producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren is op en zonder afspraak  
→ In 2020 zijn personeelskosten € 295.171 lager in vergelijking met 2018.  
→ Vanaf 2021 zijn personeelskosten jaarlijks € 232.059 lager in vergelijking met 2018.

#### Opmerkingen:

- Sinds 2010 kunnen Nederlanders woonachtig in het buitenland in Maastricht een reisdocument aanvragen. In 2017 leidde dit tot € 350.000 aan extra legesinkomsten, welke is ingezet voor algemene dekking (NIG).
- Per 1 januari 2019 dalen de legeskosten met € 698.138 in verband met de reisdocumentendip. De formatie Publieke Dienstverlening daalt per 1 januari 2019 met 7,38 Fte (= inclusief daling van 2,6 Fte ten tijden van de pilot). Qua kosten betekent dit in 2019 een daling van € 358.283. Blijft over voor 2019 een tekort van € 339.855. Opname van dit financiële risico vindt plaats bij Begroting 2019.

#### 9. Aanbestedingen

Niet van toepassing

#### 10. Participatie tot heden

Niet van toepassing.

#### 11. Voorstel

1. Van 1 januari 2019 tot en met 30 juni 2020 werkt het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren alleen op afspraak.
2. Het college beslist in februari 2020 mede op basis van een evaluatie over het jaar 2019 (pilotperiode) of het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren alleen op afspraak werkt vanaf 1 juli 2020.





## 12. Uitvoering, evaluatie en vervolg

1 januari 2019 t/m 31 december 2019	Uitvoeren pilot
Januari 2020	Evalueren pilot
Februari 2020	Het college beslist mede op basis van de evaluatie of het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren alleen werkt op afspraak vanaf 1 juli 2020.
Maart 2020 t/m juni 2020	Het GemeenteLoket bereidt zich voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren voor op de werkwijze per 1 juli 2020 in lijn met het collegebesluit.
Mei 2020	Kaderbrief 2020 (college)
Juni 2020	Kaderbrief 2020 (raad)
1 juli 2020	Start definitieve werkwijze van het GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren.
1 januari 2020 t/m 30 juni 2020	Overgangsperiode tussen beëindigde pilot en start definitieve werkwijze GemeenteLoket voor de producten Burgerlijke stand, Burgerzaken, Bouwen, Wonen en Parkeren. Tijdens deze overgangsperiode werkt het GemeenteLoket voor genoemde producten alleen op afspraak.

Collegevoorstel