



## Samenvatting

Het college heeft besloten dat er bij Publieke Dienstverlening personeelsuitbreiding nodig is. De combinatie van toenemende aantallen, internationalisering, meer complexiteit, vluchtelingenstromen en Oekraïners, maar ook steeds meer wet- en regelgeving ter voorkoming van fraude en ondermijning maken dat Publieke dienstverlening de wettelijke taken niet langer adequaat kan uitvoeren en lopen medewerkers tegen grenzen aan. In 2023 komen er structureel 7,5 formatieplaatsen bij.

## Beslispunten

Aan het college wordt gevraagd:

1. De servicenorm callcenter te verlagen van in 80% van de gevallen binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn, naar in 80% van de gevallen binnen 1 minuut een medewerker aan de lijn;
2. De openingstijden van het callcenter met 1 uur per dag te verminderen;
3. In te stemmen met structurele uitbreiding personeel Publieke Dienstverlening met 7,5 formatieplaatsen;
4. De kosten verbeteren dienstverlening meenemen bij de integrale afweging van begroting 2023.

## Besluit Burgemeester en Wethouders d.d. 13 september 2022:

Conform.



## 1. Aanleiding

De afgelopen jaren is er substantieel meer werk bij Publieke Dienstverlening komen te liggen terwijl de verwachting was dat de aantallen van sommige producten juist zouden dalen. Tot nu toe is dit opgevangen door inhuur van tijdelijk personeel en efficiencylagen. Gemiddeld over de laatste 8 jaar heeft Publieke dienstverlening voor 454.000 euro per jaar aan tijdelijk personeel ingehuurd. Doordat budgetten de afgelopen jaren zijn afgeroomd is er geen financiële ruimte meer om personeel in te huren. Zo is ook de bedrijfsreserve inmiddels geheel leeg en is qua efficiency alle lucht eruit. De combinatie van toenemende aantallen, meer complexiteit, internationalisering, vluchtelingenstromen en Oekraïners, minder budget, maar ook steeds meer wet- en regelgeving ter voorkoming van fraude en ondermijning maken dat Publieke dienstverlening de wettelijke taken niet langer adequaat kan uitvoeren en lopen medewerkers tegen grenzen aan. Inmiddels zit PD dit jaar in de rode cijfers omdat we genoodzaakt waren in te huren terwijl daar geen budget meer voor is. Bij Publieke Dienstverlening werken momenteel 68 medewerkers, 56 Fte, verdeeld over drie teams.

## 2. Context

- Wet Basisregistratie personen
- Paspoortwet
- Besluit Burgerlijke Stand
- Rijkswet op het Nederlanderschap
- Vreemdelingenwet
- Wegenverkeerswet
- Kieswet
- Legesverordening Burgergerichte diensten
- Wet op de Lijkbezorging

## 3. Gewenste situatie

### ***Vestigingen vanuit het buitenland***

Sinds 2008 zijn de vestigingen vanuit het buitenland met 142% gestegen.

Jaar	Aantal inschrijvingen	Jaar	Aantal inschrijvingen
2008	2.856	2015	6.055
2009	3.045	2016	5.755
2010	4.080	2017	5.934



2011	4.691	2018	5.938
2012	4.678	2019	6.681
2013	4.827	2020	5.841 (Covid-19)
2014	4.749	2021	6.902

Het grootste aandeel van deze inschrijvingen betreft de buitenlandse studenten. In 2021 waren dit er 4.200. Dit aantal stijgt de komende jaren nog omdat de Universiteit Maastricht blijft groeien. Er zijn goede contacten met de Universiteit en hogescholen om buitenlandse studenten zo goed mogelijk te ondersteunen en het inschrijfproces zo efficiënt mogelijk in te richten. Verder timmert Maastricht hard aan de weg als internationale kennisstad, en dat is merkbaar in het groeiend aantal expats dat zich in de regio vestigt. Met partners in de stad is afgesproken dat expats binnen 3 dagen ingeschreven worden. Medewerkers van Publieke dienstverlening doen daarnaast ook de intake voor expats die zich in de diverse Zuid-Limburgse gemeenten vestigen. De afdeling Economie vergoedt voor deze snelle inschrijving van expats de extra personeelskosten aan Publieke dienstverlening. Verder komen er de laatste tijd steeds meer vluchtelingen en Oekraïners naar Nederland, en dus ook naar Maastricht. Deze worden ook allemaal zo spoedig mogelijk ingeschreven, zodat ze deel kunnen nemen aan het maatschappelijk verkeer. De inschrijving in de Basisregistratie Personen, met daaraan gekoppeld het Burgerservicenummer (BSN), is immers de toegang tot de Nederlandse administratie. Zonder deze inschrijving kan je niet werken, geen zorgverzekering afsluiten en ook geen bankrekening openen, om enkele voorbeelden te noemen. Vandaar dat er vanuit inwoners veel, begrijpelijke, druk wordt gezet op een spoedige inschrijving.

Aan dit product zijn geen leges verbonden, dus er zijn geen extra inkomsten terwijl er wel substantieel meer personeelskosten zijn. In de wet BRP is vastgelegd dat inwoners binnen maximaal 4 weken ingeschreven moeten zijn. Deze termijn halen we niet, hetgeen ook veel "herhaalverkeer" genereert. Inwoners informeren voortdurend per mail, telefonisch en aan de informatiebalie hoe ver het staat met hun inschrijving. In 2021 waren er 6.000 e-mails en terugbelverzoeken te behandelen, los van de vele telefoontjes die al door de medewerkers van het callcenter zijn ondervangen.

Iedere inschrijving vanuit het buitenland is een tijdrovend en ingewikkeld proces dat zeer zorgvuldig uitgevoerd wordt door gekwalificeerde medewerkers die daartoe speciaal zijn opgeleid. Het vergt kennis van Nederlandse en buitenlandse wetgeving, beoordeling van buitenlandse documenten en legalisaties, werken met tolken, het afnemen van verklaringen onder ede en opsporing van mogelijke fraudegevallen, en weten hoe dan te handelen. Deze medewerkers zijn niet in te huren of te vinden op de huidige arbeidsmarkt, de gemeente zal ze zelf moeten inwerken en opleiden. Er is 1 Fte extra nodig om de inschrijvingen weer binnen de wettelijke termijn te kunnen uitvoeren.



### **Naturalisaties**

Het aantal aanvragen om Nederlander te worden, naturalisaties, en optieverzoeken, een versnelde procedure voor gezinsleden, is sinds 2015 meer dan verdubbeld.

Jaar	Naturalisaties	Opties	Totaal
2015	166	29	195
2016	176	42	218
2017	197	46	243
2018	205	38	243
2019	354	57	411
2020	273	23	296 (Covid-19)
2021	368	26	394

Aangezien de vluchtelingenstromen aanhouden, zullen dientengevolge daarna ook de naturalisatie- en optieverzoeken blijven stijgen. Naast deze officiële aanvragen zijn er jaarlijks ook zo'n 2.000 informatieverzoeken, ingewikkelde langdurige gesprekken met inwoners. Voor deze werkzaamheden is 0,7 Fte extra nodig.

### **Huwelijken/partnerschappen**

De werkzaamheden ter voorbereiding op het sluiten van een huwelijk/partnerschap nemen steeds meer tijd in beslag. In 30% van de gevallen is één, of zijn beide partners tegenwoordig in het buitenland geboren. Het in het buitenland opvragen en beoordelen van buitenlandse documenten op volledigheid en echtheid ter bepaling of partners huwelijksbevoegd zijn, kost tweemaal zoveel tijd dan in het geval van Nederlandse partners. Daarnaast zijn er steeds meer informatieverzoeken, in 2021 zo'n 9.000 stuks. Er is 0,3 Fte extra nodig om deze extra werkzaamheden als gevolg van internationalisering in Maastricht uit te voeren.

### **Callcenter**

Het callcenter vormt voor inwoners van Maastricht de telefonische toegangspoort tot de gemeentelijke dienstverlening. Dit betekent concreet dat zo'n 130.000 eerstelijns-vragen over uiteenlopende onderwerpen door een team van 12 medewerkers, 8,3 fte, in 78% van de gevallen direct beantwoord kunnen worden. De overige 22% worden doorgeleid naar de juiste afdeling, direct doorverbonden of anders middels een terugbelnotitie. Het komende jaar wordt ingezet op verbetering



van interne afstemming en/of werkprocessen van de diverse gemeentelijke afdelingen om die 22% naar beneden bij te stellen.

De servicenorm is dat inwoners in 80% van het aantal calls binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn hebben. Helaas wordt de norm de laatste drie jaar bij lange na niet gehaald, in 2021 was de realisatie 46%. De oorzaak is gelegen in het feit dat het aantal calls niet daalt, terwijl dat wel de verwachting was, er minder personeel beschikbaar is, maar bovenal dat de gemiddelde afhandeltijd per call sterk gestegen is. Door toenemende internationalisering en complexiteit is de gemiddelde afhandeltijd per call gestegen van 3,7 minuten in 2018 naar 5,4 minuten in 2021. Omgerekend per jaar heb je zo 3.684 uur meer gesprekstijd. Effect heeft ook het feit dat er geen tijd meer tussen de calls zit waardoor de administratieve taken afgerond worden direct na het gesprek, in de zogenoemde nawerktijd. Eerder werden deze werkzaamheden ook gedaan terwijl er op een nieuw gesprek werd gewacht. De huidige, te krappe, bezetting heeft ook tot gevolg dat Publieke dienstverlening de organisatie niet optimaal kan ondersteunen bij grote projecten in de stad. Bijvoorbeeld bij het gewijzigde afvalbeleid en de aanstaande implementatie van het nieuwe parkeersysteem.

Data callcenter per jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal calls	130.206	133.177	131.868	129.075
Servicelevel gerealiseerd	80%	68%	58%	46%
Afhandeltijd per call	3,7 min	3,9 min	4,6 min	5,4 min
Gemiddelde wachttijd voor inwoners	23 sec	1 min en 4 sec	1 min en 28 sec	2 min en 45 sec

### **Servicenorm**

Voor de berekening van de callcenterformatie gaan wij uit van de Erlang C-formule. Dit is een erkende methode voor de capaciteitsplanning van callcenters. Om weer te kunnen voldoen aan het afgesproken servicelevel, in 80% van de calls binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn, is een bezetting van 13.2 fte nodig. Dat is 4,9 fte meer dan de 8,3 fte die nu beschikbaar is.

Aanpassing van het servicelevel is mogelijk, te meer daar de klanttevredenheid met een 8,5 op niveau is. Zou je de norm verlagen van 20 seconden naar 1 minuut, dan scheelt dat 0,8 fte in formatie.



In onderstaande tabel zijn de diverse mogelijkheden op basis van de Erlang C-formule uitgewerkt.

<b>Servicenorm callcenter op basis van de Erlang C-formule</b>	<b>Fte nodig</b>	<b>Fte beschikbaar</b>	<b>Fte extra nodig</b>
80% binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn, huidige norm	13,2	8,3	4,9
80% binnen 1 minuut een medewerker aan de lijn	12,4	8,3	4,1
80% binnen 3 minuten een medewerker aan de lijn	11,5	8,3	3,2
50% binnen 10 minuten een medewerker aan de lijn	9,5	8,3	1,2

### **Webcare**

Naast het afhandelen van de calls zijn de medewerkers ook verantwoordelijk voor het tussendoor afhandelen van e-mails en webcareberichten. Jaarlijks betreft dit zo een 20.000 webcare-berichten en ruim 5.000 e-mails. Met name het aantal te beantwoorden facebookberichten en tweets is substantieel gestegen, van 538 in 2015 tot 20.334 in 2021.

### **Openingstijden callcenter**

Regulier is het callcenter geopend van 8.00 tot 17.00 uur, hierdoor zijn we 9 uur per dag bereikbaar. Een fulltime werkdag voor een medewerker telt echter 8 uur. Dit betekent in de praktijk dat er meer dan 1 medewerker nodig is, om de openingstijden af te dekken. Tijdens de zomerperiode van 2022 zijn, wegens personeelsgebrek, de openingstijden tijdelijk aangepast naar 8.30 - 16.30 uur. In deze situatie is het callcenter 8 uur per dag geopend. Roostertechnisch is dit veel beter en resulteert dit in een bredere bezetting aan het begin en einde van de werkdag. Verder is het zo dat er verhoudingsgewijs in het eerste en laatste half uur op een werkdag minder calls binnenkomen, zo'n 3% van het totaal aantal calls op een dag. Om bovengenoemde redenen is het verzoek om de openingstijden van het callcenter structureel aan te passen naar 08.30 - 16.30 uur.

<b>Callcenter</b>	<b>Tijd open (min)</b>	<b>% calls</b>
8u	30	1,0%
8.30u	30	4,0%
9u	30	7,0%
9.30u	30	7,0%
10u	30	7,5%



10.30u	30	7,5%
11u	30	7,5%
11.30u	30	7,5%
12u	30	5,5%
12.30u	30	5,5%
13u	30	6,0%
13.30u	30	5,5%
14u	30	6,0%
14.30u	30	5,5%
15u	30	6,0%
15.30u	30	4,0%
16u	30	5,0%
16.30u tot 17u	30	2,0%
		100%

Voorgesteld wordt de servicenorm te verlagen tot in 80% van de calls binnen 1 minuut een medewerker aan de lijn, de nu tijdelijk aangepaste openingstijden structureel in te voeren en de formatie in het callcenter met 4 fte op te hogen.

### **Kwaliteitsteam**

Het kwaliteitsteam is eindverantwoordelijk voor het beheer van de Basisregistratie Personen (BRP), zij controleren en fiatteren alle Maastrichtse mutaties en de daarbij behorende (internationale) documenten in de BRP. Naast dat in de BRP alle inwoners in Nederland zijn opgenomen, vormt deze voor ruim 600 landelijke afnemers ook de basis voor het kunnen uitvoeren van hun taken. Dit vereist een juiste kwaliteit en actualiteit van de gegevens, aangezien aan iedere mutatie in de BRP voor inwoners rechten en plichten zijn verbonden. Daarnaast behandelen de medewerkers BRP-correctieverzoeken inclusief bezwaar- en beroepszaken, mutaties vanuit de basisregistratie gebouwen (BAG), beoordelen selectieaanvragen en behandelen aanvragen briefadressen inclusief die van dak- en thuislozen. Naast de al eerder gemelde stijging van het aantal vestigingen vanuit het buitenland, zijn ook het aantal correctieverzoeken en splitsingen van panden, voornamelijk ten behoeve van studentenhuisvesting, flink gestegen. Om aan de wettelijke afhandeltermijnen te voldoen is uitbreiding van het team (van 3,6 fte) met 1 fte nodig.



Kwaliteitsteam	2016	2021
Actualiseringen	837	1.905
Infrastructurele wijzigingen-pandsplitsing (BAG)	171	436

### **Adresonderzoeken**

Helaas geeft niet iedere inwoner, bewust of onbewust, zijn verhuismutatie tijdig door aan de gemeente. Ook veel buitenlandse studenten verzuimen hun vertrek te melden. Dit kan verstrekkingen hebben voor de nieuwe inwoners op een bepaald adres en daarnaast wordt er fraude met adresgegevens gepleegd. Op basis van signalen en eigen selecties is de gemeente verplicht adresonderzoeken binnen 4 weken in te stellen en binnen maximaal 3 maanden af te handelen. Sinds 2017 neemt Maastricht ook deel aan het project 'Landelijke Aanpak Adreskwaliteit', naast de reguliere adresonderzoeken. Op basis van signalen die wij ontvangen vanuit het ministerie van BZK stellen wij extra adresonderzoeken in. Het gaat dan bijvoorbeeld over mensen die in een korte tijd vaak verhuizen of panden waar teveel personen zijn ingeschreven. Omdat er geen gegevensuitwisseling plaatsvindt met derden als gevolg van de AVG vergt een onderzoek tegenwoordig ook meer tijd. Voor de adresonderzoeken op basis van de LAA-signalen ontvangen wij per stuk een vergoeding, jaarlijks ongeveer 30.000 euro.

Data adresonderzoeken Gemeente Maastricht	2016	2021
Aantal adresonderzoeken per jaar	1.484	2.966

De reden dat met een klein team een dergelijke toename in het aantal onderzoeken alsnog gerealiseerd is, komt doordat een deel van het werkproces is gedigitaliseerd. Desondanks is uitbreiding van dit team met 0,5 fte nodig.

### **Reisdocumentenpiek 2024**

Voor reisdocumenten zijn er 5 piek-jaren waarin zo'n 41 % van alle inwoners een reisdocument komt aanvragen en 5 dal-jaren waarin zo'n 22% van alle inwoners een reisdocument komt aanvragen. Deze verschillen zijn veroorzaakt door de verhoging van de geldigheid van reisdocumenten van 5 naar 10 in 2014. Van 2024 tot 2029 is er weer een piekperiode waarin het aantal aanvragen van





gemiddeld 10.000 stuks per jaar stijgt naar 30.800 stuks per jaar. Om al deze aanvragen te kunnen verwerken is, voor een periode van 5 jaar, extra personeel nodig, waarvan de kosten ten laste van de extra legesinkomsten reisdocumenten gebracht kunnen worden. In 2023 zal hiertoe een voorstel worden uitgewerkt.

### **Resume verzoek formatie-uitbreiding Publieke Dienstverlening**

Zoals bovenstaand toegelicht wordt onderstaande personeelsuitbreiding gevraagd om aan wet- en regelgeving te blijven voldoen:

Vestigingen buitenland	1 Fte
Naturalisaties	0,7 Fte
Huwelijken	0,3 Fte
Callcenter	4 Fte
Kwaliteitsteam	1 Fte
Adresonderzoek	0,5 Fte
<b>Totaal</b>	<b>7,5 Fte</b>

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

n.v.t.

#### **5. Effect op de openbare ruimte**

n.v.t.

#### **6. Personeel en organisatie**

Gemiddeld over de laatste 8 jaar heeft Publieke dienstverlening voor 454.000 euro per jaar aan tijdelijk personeel ingehuurd. Doordat budgetten de afgelopen jaren zijn afgeroomd is er geen financiële ruimte meer om personeel in te huren. Zo is ook de bedrijfsreserve inmiddels geheel leeg en is qua efficiency alle lucht eruit. Vanwege krapte op de arbeidsmarkt is het ook steeds moeilijker om tijdelijk personeel te vinden. Dit kost veel capaciteit in de werving, opleiding en het inwerken van personeel. Vervolgens mag je tijdelijke contracten slechts tweemaal verlengen, daarna moeten mensen weer weg. Ook signaleren we dat door ons ingewerkt en opgeleid tijdelijk personeel regelmatig de overstap maakt naar een vaste betrekking in de regio.



Inhuur tijdelijk personeel	Bedrag
2014	392.912
2015	496.821
2016	647.245
2017	626.253
2018	651.566
2019	433.206
2020 (Covid-19)	193.100
2021 (Covid-19)	188.238
<b>Totaal</b>	<b>3.629.341</b>

Om te voldoen aan wettelijke termijnen is structureel extra capaciteit noodzakelijk. Dit is een uitbreiding van de uitvoeringstaak van Publieke dienstverlening. Herprioritering van taken binnen de bestaande formatie is niet mogelijk. Publieke Dienstverlening vraagt structureel om 7,5 formatieplaatsen extra. De hoogte van de loonkosten wordt afgezet tegen de loonsomtabel van 2023. De totale personele kosten bedragen € 458.000 per jaar.

	Fte	OIK	Bedrag
Vestiging buitenland	2	7	120.000
Callcenter	4	7	240.000
Kwaliteitsteam	1	8	68.000
Adresonderzoeken	0,5	7	30.000
<b>Totaal</b>	<b>7,5</b>		<b>458.000</b>

## 7. Informatiemanagement en automatisering (incl. Smart City)

n.v.t.

## 8. Financiën

Voor de verbetering van de dienstverlening is structureel extra capaciteit nodig. De kosten worden geschat op € 458.000. De dekking van deze kosten wordt voor een deel gedekt uit eigen inkomsten € 33.000 en voor de rest € 425.000 meegenomen in het budgettair kader van begroting 2023.



	Bedrag
Vestiging buitenland	120.000
Callcenter	240.000
Kwaliteitsteam	68.000
Adresonderzoeken	30.000
<b>Totaal personele kosten</b>	<b>458.000</b>
Dekking leges waarmerken en legaliseren	3.000
Dekking adresonderzoek	30.000
<b>Totale claim PD 2023 en verder</b>	<b>425.000</b>

#### *Dekking leges*

Het verhogen van de leges waarmerken en legaliseren van € 9,50 naar € 14,90 leidt naar verwachting tot extra dekking van € 3.000. Door het tarief op te hogen van € 9,50 naar € 14,90, loopt dit in de pas met de leges voor het product “verstrekken van schriftelijke informatie uit de basisregistratie personen” (BRP). De besluitvorming hierover wordt voorgelegd via de belastingverordening en tarieven 2023.

#### *Dekking adresonderzoek*

De personele capaciteit voor adresonderzoek leidt tot meer afgeronde adresonderzoeken. Hierdoor worden vanuit de landelijke projectbegroting “Landelijke Aanpak Adreskwaliteit” inkomsten gegenereerd. Per afgerond adresonderzoek wordt door het ministerie BZK € 70 vergoed. Gebaseerd op voorgaande jaren wordt in totaal € 30.000 gerealiseerd aan adresonderzoeken

### **9. Aanbestedingen**

n.v.t.

### **10. Participatie tot heden**

n.v.t.



## 11. Voorstel

Aan het college wordt gevraagd:

- 1 De servicenorm callcenter te verlagen van in 80% van de gevallen binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn, naar in 80% van de gevallen binnen 1 minuut een medewerker aan de lijn;
- 2 De openingstijden van het callcenter met 1 uur per dag te verminderen;
- 3 In te stemmen met structurele uitbreiding personeel Publieke Dienstverlening met 7,5 formatieplaatsen;
- 4 De kosten verbeteren dienstverlening meenemen bij de integrale afweging van begroting 2023.

## 12 Uitvoering, evaluatie en vervolg

Indien akkoord wordt nog in 2022 nieuw personeel geworven zodat zij per 1 januari 2023 kunnen starten. De nieuwe servicenorm callcenter gaat in per 1 januari 2023. Middels de reguliere P&C-documenten zal over de realisatie gerapporteerd worden. De nu tijdelijke openingstijden callcenter handhaven we tot 1 januari 2023 en zullen dan structureel worden.