



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
GemeenteLoket wijzigt werkwijze

DATUM
3 december 2018
Verzonden: 03-12-2018

BIJLAGEN
--

BEHANDELD DOOR
L (Liesbeth) Houben

TELEFOONNUMMER
043 350 5139

ONZE REFERENTIE
2018.38656

E-MAILADRES
Liesbeth.houben@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4230

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

De geldigheidsduur van reisdocumenten is per 1 januari 2014 wettelijk gewijzigd van vijf naar tien jaar. Hierdoor daalt het aantal bezoekers van het GemeenteLoket van 139.000 naar 87.000 per jaar. Door deze daling is het noodzakelijk om de werkwijze van het GemeenteLoket aan te passen. Deze daling resulteert immers in een lagere legesopbrengst waardoor er een financieel tekort ontstaat. Deze Raadsinformatiebrief informeert u over de wijzigingen die ingaan op 1 januari 2019.

Het GemeenteLoket is voor de inwoners van Maastricht het eerste contactpunt voor zaken die ze met de gemeente willen regelen. De klanten van het GemeenteLoket zijn zeer tevreden over de service die het loket biedt. Doordat de geldigheidsduur van de reisdocumenten wijzigde van vijf naar tien jaar daalt het aantal bezoekers gestaag. Vanaf 1 januari 2019 zijn er nog 87.000 bezoekers per jaar. Dat is een daling van 37%.

Die afname heeft gevolgen voor de werkzaamheden van het personeel. Minder klanten betekent concreet minder werk. Daarom is ervoor gekozen om het personeel bij het GemeenteLoket terug te brengen met 7,38 fte.

Op afspraak

De afname van het aantal medewerkers wordt gecombineerd met een andere werkwijze van het GemeenteLoket. Vanaf 1 januari 2019 start een pilot om alleen nog op afspraak te werken voor de diensten burgerlijke stand, burgerzaken, bouwen, wonen en parkeren. Op dit moment kunnen klanten voor deze producten met én zonder afspraak terecht bij het GemeenteLoket. De evaluatie van de pilot vindt plaats in januari 2020. In de evaluatie wordt uitdrukkelijk meegenomen of het werken op afspraak van invloed is op de kwaliteit van dienstverlening. Het college van burgemeester en wethouders beslist vervolgens in februari 2020 of het GemeenteLoket voor de genoemde producten wel of niet alleen op afspraak gaat werken. Dit gaat vervolgens in per 1 juli 2020.

Ongewijzigde diensten

Naturalisaties, vestiging buitenland en reisdocumenten buitenland zijn geen onderdeel van de pilot. Net als nu kunnen inwoners voor deze diensten in 2019 en de jaren erna alleen op afspraak terecht. Ook voor het afhalen van bestelde documenten, het stellen van vragen en voor spoedeisende zaken verandert er niets. Daarvoor kun je nu en in de toekomst altijd zonder afspraak langskomen. Maatwerk dienstverlening, zoals huisbezoeken bij ziekte, de speciale afspraken met Maastricht UMC+ en de jaarlijkse intake van de buitenlandse studenten, blijft ongewijzigd.

Minder lang wachten

Uit ervaring weten we dat 70% van de mensen die het GemeenteLoket bezoeken vooraf contact met de gemeente hebben. Ze kijken op de website, bellen het gemeentenummer 14 043, of ontvangen een servicebrief van de gemeente omdat hun paspoort, identiteitskaart of rijbewijs verloopt. Door meer op afspraak te gaan



DATUM
3 december 2018

werken, komt er een betere spreiding van klanten over de dag en de week. Hierdoor voorkom je dat de wachttijden oplopen.

Geen gesloten deur

Bezoekers staan nooit voor een gesloten deur! De receptie en/of de informatiebalie blijven altijd bemenst. Gemiddeld komen 10 tot 15 klanten per dag op de bonnefooi naar de gemeente. Deze klanten hebben dan geen afspraak, maar worden altijd geholpen, gewezen op de mogelijkheden en waar nodig wordt ter plaatse een afspraak ingepland.

Financiën

Per 1 januari 2019 dalen de legeskosten met € 700.000. Dit komt door een terugval in de afname van reisdocumenten. De formatie van de afdeling Publieke Dienstverlening daalt per 1 januari 2019 met 7,38 Fte. Qua kosten betekent dit in 2019 een daling van € 360.000, blijft over een tekort van € 340.000 dat is meegenomen in de begroting 2019.

Hoogachtend,

Jim M. Janssen,
Wethouder Organisatie, Sociale Zaken, Ouderenbeleid en Cultuur.