



> 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
Uitbreiding Publieke Dienstverlening

DATUM
20 september 2022
Verz. 20 sept. 2022

BIJLAGEN
--

BEHANDELD DOOR
RCL (Rimone) Dielesen

TELEFOONNUMMER
043 35

ONZE REFERENTIE
2022.15443

E-MAILADRES
rimone.dielesen@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4310

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

Het college heeft besloten dat uitbreiding van de personeelscapaciteit bij de Publieke Dienstverlening noodzakelijk is; daarom komen er structureel 7,5 formatieplaatsen bij. Daarnaast wordt de servicenorm verlaagd: bij 80% van de telefoontjes krijgt de beller binnen 1 minuut een medewerker aan de lijn. De openingstijden van het gemeentelijk callcenter worden structureel aangepast naar 8.30 uur tot 16.30 uur. Met beide maatregelen wordt ook extra capaciteit gewonnen. Graag informeer ik u over de noodzaak van deze uitbreiding, waarmee we het serviceniveau voor onze nieuwe en huidige inwoners op peil willen houden en aan de wettelijk afhandeltermijnen kunnen voldoen.

Aanleiding voor uitbreiding capaciteit

De afgelopen jaren is er substantieel meer werk bij de afdeling komen te liggen, terwijl de aantallen van sommige producten naar verwachting juist zouden dalen. Tot voor kort is dit opgevangen door inhuur van tijdelijk personeel en efficiencyslagen. 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. Daarnaast maakt de combinatie van toenemende aantallen, meer complexiteit, internationalisering, vluchtelingenstromen, minder budget, maar ook steeds meer wet- en regelgeving ter voorkoming van fraude en ondermijning dat Publieke dienstverlening de wettelijke taken niet langer adequaat kan uitvoeren en lopen medewerkers tegen grenzen aan. Bij Publieke Dienstverlening werken momenteel 68 medewerkers, 56 Fte, verdeeld over drie teams. Hieronder volgt meer in detail de onderbouwing van bovenstaande.

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



DATUM
20 september 2022

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. Een andere factor is 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. 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 nemen aan het maatschappelijk verkeer.

Hieraan zijn geen leges verbonden, dus er zijn geen extra inkomsten terwijl er wel substantieel meer personeelskosten zijn. Inschrijvingen vanuit het buitenland brengen daarnaast een tijdrovend en ingewikkeld proces met zich mee dat zeer zorgvuldig uitgevoerd dient te worden 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 diensgevolge daarna ook de naturalisatie- en optieverzoeken blijven stijgen. Naast deze officiële aanvragen zijn er jaarlijks ook zo'n 2000 informatieverzoeken, ingewikkelde langdurige gesprekken met inwoners. Voor deze werkzaamheden is 0,7 Fte extra nodig.

Huwelijk/Partnerschap

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.



DATUM
20 september 2022

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 via 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 huidige 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 betreft dat 3684 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 nawerkijd. 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.

Servicenorm callcenter op basis van de Erlang C-formule	Fte nodig	Fte beschikbaar	Fte extra nodig
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 ongeveer 20.000 webcare-



DATUM
20 september 2022

berichten en ruim 5000 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. Qua roosters 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, slechts 3% van het totaal aantal calls op een dag. Om bovengenoemde redenen is besloten de openingstijden van het callcenter structureel aan te passen naar 08.30 - 16.30 uur. Verder wordt de servicenorm verlaagd: bij 80% van de calls krijgt de beller binnen 1 minuut een medewerker aan de lijn. De formatie in het callcenter wordt daarnaast met 4 fte opgehoogd.

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 studentenhuysvesting, 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 verstrekkende gevolgen hebben voor de nieuwe inwoners op een bepaald adressen 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 te veel personen zijn ingeschreven. Omdat er geen gegevensuitwisseling plaatsvindt met derden als gevolg van de AVG vergt een onderzoek



DATUM
20 september 2022

tegenwoordig ook meer tijd. Voor de adresonderzoeken op basis van de LAA-signalen ontvangen wij per stuk een vergoeding, jaarlijks in totaal 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.

Vooruitblikkend: extra capaciteit vanwege 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.

Hoogachtend,

Manon Fokke

Wethouder Financiën, Bedrijfsvoering, Burgerparticipatie en Lobby