

Raadsinformatiebrief

Datum	14 november 2023	Zaaknummer	2458215
		Portefeuille	Economie, financiën, dienstverlening J.H.M. Goijaarts
Onderwerp	Dienstverlening van Burgerzaken centreren in Veghel door de nevenvestigingen in Sint-Oedenrode en Schijndel per 4 december 2023 voor maximaal een periode van 12 maanden te sluiten totdat een aantal cruciale vacatures zijn ingevuld en achterstanden zijn weggewerkt.		

Behandeling in commissie

Niet van toepassing

Kennisnemen van:

Door o.a. krapte op de arbeidsmarkt is het bij het werkatelier burgerzaken al enige tijd niet mogelijk een aantal cruciale vacatures in te vullen. Dit leidt tot een capaciteitsprobleem waardoor niet meer alle wettelijke taken kunnen worden uitgevoerd. Met langere wachttijden en afhandeltijden, diensten die niet geleverd kunnen worden en medewerkers die onder zeer grote werkdruk staan tot gevolg. Het werkatelier heeft al het mogelijke gedaan om de dienstverlening op niveau te houden met de huidige uitgangspunten en bezetting maar komt tot de conclusie dat het niet langer mogelijk is om de huidige dienstverlening te garanderen. Daarom is besloten de dienstverlening te centreren in het gemeentehuis in Veghel door de nevenvestigingen in Schijndel en Sint Oedenrode tijdelijk te sluiten. Uiteraard zal ook al het mogelijke worden gedaan om zo snel mogelijk de openstaande functies ingevuld te krijgen om de periode van sluiting zo kort mogelijk te laten zijn.

Aanleiding

Werkatelier burgerzaken heeft te maken met ernstige ondercapaciteit doordat cruciale vacatures niet ingevuld kunnen worden. Dit leidt tot problemen met betrekking tot het leveren van dienstverlening aan burgers.

Daarnaast is tijdelijke inhuur nodig om incidentele taken of projecten te kunnen uitvoeren die niet in de structurele formatie zijn opgenomen. Omdat de inhuurmarkt ook op slot zit is het zeer moeilijk om tijdelijke formatie in te vullen met inhuurkrachten die over de juiste kennis en vaardigheden beschikken.

Oorzaken

1. Vacatureruimte niet ingevuld

Er is landelijk sprake van een groot tekort aan medewerkers, in vele sectoren valt het momenteel niet mee om vacatures ingevuld te krijgen. Ook binnen het vakgebied Burgerzaken speelt dit probleem. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en de NVVB (Nederlandse Vereniging Van

Burgerzaken) zijn zelfs een campagne gestart om nieuwe mensen te werven voor het vakgebied, tot op heden heeft dit nog geen noemenswaardig effect.

Voor het uitvoeren van de reguliere taken heeft werkatelier Burgerzaken 18,91 fte nodig.

Binnen Burgerzaken zijn 3 functies:

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| 1. Medewerker documenten en verzoeken | (4,84 fte) |
| 2. Medewerker burgerzaken | (9,79 fte) |
| 3. Medewerker beleid en kwaliteit | (4,28 fte) |

Burgerzaken Meierijstad heeft op dit moment te maken met vacatureruimte die we niet weten in te vullen. Het gaat om 3,57 fte op de functie van groep 2. medewerker burgerzaken, dat is ruim een derde van de fte's die nodig zijn om het vakspecifieke werk van de medewerker burgerzaken uit te voeren.

2. Ziekte en zwangerschap

Zwangerschapsverlof in groep 1 (1,78 fte) is opgevangen met 2,0 fte tijdelijke inhuur.

Zieke medewerker in groep 2 (1fte) is opgevangen met 0,88 fte tijdelijke inhuur.

Hiervoor is het gelukkig mogelijk geweest om in te huren.

3. Vacatures n.a.v. pensioen

In december gaat een medewerker (0,5 fte) met pensioen en zomer 2024 volgen nog twee collega's (0,41 en 0,5 fte). Ook voor deze functies zal werving moeten plaatsvinden.

Naast de reguliere taken heeft Burgerzaken te maken met voorspelbare en minder voorspelbare incidentele taken (denk aan: extra verkiezingen, plotselinge vluchtelingenstroom, wetwijzigingen, grote aantallen arbeidsmigranten). De minder (of niet) voorspelbare incidentele taken worden bij de structurele formatieberekening niet meegerekend. Hiervoor wordt per dossier/project tijdelijke formatie gevraagd.

4. Extra verkiezing 2023

In de formatieberekening wordt rekening gehouden met 1 verkiezing per jaar, wanneer zoals nu het kabinet is gevallen en er een extra verkiezing georganiseerd moet worden dan past dit niet binnen de bestaande formatie. Om die reden heeft de leidinggevende tijdelijke formatie uitbreiding van 2 fte voor een periode van 4 maanden gevraagd en ook toestemming gekregen om hiervoor tijdelijk in te huren. Door de krapte op de inhuurmarkt is het helaas niet gelukt om 2 fte in te huren.

5. Paspoortpiek 2024-2029

In 2014 is de geldigheidsduur van een reisdocument voor volwassenen van 5 naar 10 jaar gegaan. Dat betekent dat er in 2019 en de jaren daarna weinig paspoorten zijn vervangen wegens het verlopen van de geldigheidsduur. Deze paspoorten verlopen allemaal in de periode 2024-2029. Concreet betekent dit een stijging van het aantal aan te vragen documenten (van 3.000 aanvragen in 2023 naar ruim 13.000 aanvragen in 2024). Deze piek is voorzien en de benodigde capaciteit is opgenomen in de formatieberekening. Op deze vacatures (groep 1) is al geworven en deze zijn ingevuld. De aangetrokken medewerkers worden nu ingeleerd en zijn op tijd in positie om de piek op te vangen.

6. Achterstand werkvoorraad

Door de ondercapaciteit is de werkvoorraad van werkatelier Burgerzaken opgelopen tot 740 zaken waarvan 365 buiten de wettelijke afhandeltermijn zijn. Dit zorgt voor nog meer werk, herhaalverzoeken, terugbelnotities, klachtprocedures, etc. Om deze achterstand weg te werken is naar schatting 2 fte tijdelijke inhuur nodig gedurende 6 maanden.

7. Invoering wet gecombineerde geslachtsnaam (WIGG) per 01-01-2024

Per 01-01-2024 wordt het mogelijk voor ouders om een gecombineerde geslachtsnaam voor hun kind te kiezen. Dit geldt voor kinderen die na deze datum geboren zijn.

Er is ook sprake van overgangsrecht waarbij ouders van kinderen geboren tussen 01-01-2016 en 01-01-2024 met terugwerkende kracht alsnog voor de gecombineerde geslachtsnaam kunnen kiezen, dit kan in het jaar 2024 worden gedaan. Op basis van de uitgangspunten van de impactanalyse van de VNG hebben we voor Meierijstad de potentiële impact berekend. Rekening moet worden gehouden met extra werk voor 1,08 fte in het jaar 2024.

8. Arbeidsmigranten

In 2023/2024 vestigen zich naar verwachting +/- 1000 arbeidsmigranten in Meierijstad. Waarvan 50% (500 personen) naar verwachting langer dan 4 maanden in Nederland blijven en dus ingeschreven moeten worden in de BRP. Per inschrijving betekent dit 60 minuten (afspraak, verwerken, controleren, administratief afhandelen). In totaal 500 uur, dit is 0,37 fte.

Te verwachten valt dat deze groep mensen op een moment na de vestiging brondocumenten uit het buitenland inlevert die moeten worden beoordeeld en verwerkt in de BRP. Verder zal het percentage adresonderzoeken flink toenemen omdat deze groep over het algemeen vaak vertrekt zonder dit door te geven. Wij verwachten in de eerste 6 maanden na de inschrijving per arbeidsmigrant 60 minuten werk te hebben aan bovengenoemde werkzaamheden. In totaal 500 uur, dit is 0,37 fte.

9. Verwachte vluchtelingenstroom

Gezien de oorlog die op dit moment gaande is in Israël, de voortdurende onrust in Oekraïne en omliggende regio en de recente natuurrampen in Afghanistan en Libië is het mogelijk dat Nederland te maken gaat krijgen met extra toestroom van vluchtelingen. De precieze aantallen zijn nu nog niet te voorspellen maar dit zal op dat moment zeer zeker ook extra capaciteit vragen.

Om het gebrek aan personeel op te vangen is al ingezet op het werven van vaste en tijdelijke krachten. Ook zijn allerlei maatregelen doorgevoerd om efficiënter te werken binnen het huidige dienstverleningskader.

Wat hebben we al gedaan?

- Werven op vacatures (geen succes, weinig of geen sollicitanten, geschikte kandidaten haken af op o.a. werktijden, hulp van P&O ingeschakeld)
- Tijdelijke inhuur geprobeerd te krijgen (tijdelijke vervanging zwangerschapsverlof groep 1 en ziekte groep 2 gelukt, tijdelijke vervanging t.b.v. verkiezingen niet gelukt, tijdelijke vervanging t.b.v. niet ingevulde vacatures niet gelukt).
- Vaste medewerkers gevraagd structureel of tijdelijk uren uit te breiden (deels gelukt).
- Taakverdeling aangepast, taken verschoven naar juiste kennisniveau (deels gelukt).
- Versneld mensen ingewerkt en opgeleid (deels gelukt).
- Procesoptimalisatie uitgevoerd (huwelijken afgerond, gegevensverstrekking gaat starten).
- Wettelijke taken bepaald (onderzocht of niet-wettelijke taken afgestoten kunnen worden).

- Efficiëncyslag gemaakt m.b.t. afsprakenagenda en rooster.
- Wachttijden op minder urgente producten op laten lopen.
- Structuur aangebracht in het zaakstelsel en stevig gestuurd op werkverdeling.
- Werkinstructies maken om eenduidig werken en sneller inwerken te bevorderen (mee bezig).
- E-formulieren geïmplementeerd.
- E-diensten deels geïmplementeerd (lukt beperkt vanwege eigen capaciteit en problemen met de leverancier).
- De agenda medewerker burgerzaken is in Veghel op dit moment al 4 dagdelen per week gesloten omdat we geen bezetting hebben. Het is daardoor voor inwoners nu alleen mogelijk om in de ochtenden of tijdens de avondopenstelling een afspraak te maken voor de meer complexe producten zoals burgerlijke stand, eerste inschrijving, naturalisatie, inleveren brondocumenten, etc.

Wat levert het op?

Nevenvestigingen tijdelijk sluiten en de dienstverlening in Veghel centreren

Levert op: 1,7 fte (efficiencyvoordeel)
0,22 fte (1 avondopenstelling i.p.v. 3)

Totaal: 1,92 fte

Voordelen

10% capaciteitswinst

De dienstverlening op één locatie centreren zorgt voor minder reisbewegingen/reistijd van medewerkers, minder administratieve handelingen, minder vervoer van documenten en materialen, meer mogelijkheden om afsprakenagenda's efficiënt te vullen, etc. (1,7 fte)

Onderbouwing 10%

- In de huidige situatie zijn bijvoorbeeld op 3 locaties RAAS (reisdocumenten aanvraag en archiefstations) en Rijbewijs aanvraagstations aanwezig. Deze moeten worden beheerd en hierbij is functiescheiding noodzakelijk. Het administratieve proces moet op de locatie waar de aanvraag en uitreiking wordt gedaan plaatsvinden.
De reisdocumenten en rijbewijzen zijn waardedocumenten en het proces is zeer gevoelig voor fraude (zie brief staatssecretaris voorjaar 2023). Voor deze documenten moet dan ook dagelijks een sluitende administratie worden bijgehouden. Deze werkzaamheden kosten +- 3 uur per week per locatie en zijn meegenomen in de 10% capaciteitsverlies op de nevenlocaties. Sluiten van nevenvestigingen betekent op 1 i.p.v. op 3 locaties aanvragen scannen, inklaren en administraties bijhouden. Dit is een tijdswinst van **6 uur per week**.
- Er is sprake van extra reisbewegingen in werktijd om de verschillende locaties 2 medewerkers per dag dat een nevenvestiging open is reizen van en naar de locaties. Hiervoor rekenen we 40 min per reisbeweging per medewerker. Dit komt neer op 40 minuten x 2 medewerkers x 4 dagen = 320 minuten per week = **5 uur en 20 minuten per week**.
- De documenten en materialen die van en naar de locaties worden gebracht moeten worden ingepakt en uitgepakt en worden verwerkt. Daarvan wordt ook een administratie bijgehouden. Er is ook sprake van voorraadbeheer op 3 locaties. Dit kost tenminste **2 uur per week**.

- Door de verplichte functiescheiding is het noodzakelijk om met tenminste 3 personen (2 BZ en 1 KCC op een locatie aanwezig te zijn. Er is op de nevenlocaties geen optimale bezettingsgraad in de afsprakenagenda wat maakt dat er efficiency verlies is. Doordat nog niet alle processen (bijvoorbeeld opmaken akten en gegevensverstrekking) plaatsonafhankelijk kunnen worden afgehandeld is het op de nevenlocaties niet mogelijk om alle werkzaamheden op te pakken die in Veghel wel kunnen worden uitgevoerd. Ook dit efficiencyverlies is meegenomen in het capaciteitsverlies van 10%.

Daarnaast is er in geval van sluiting van de nevenvestigingen maar één avondopenstelling in plaats van drie. Het aantal balies tijdens de avondopenstelling in Veghel moet daarvoor worden verhoogd van 4 naar 6 balies maar op de andere avonden is geen bezetting nodig.

Nu is 24 uur per week bezetting nodig om de 3 avondopenstellingen te vullen:

Veghel (4x3 =12 uur), Sint Oedenrode (2x3= 6 uur), Schijndel (2x3= 6 uur)

Bij één avondopenstelling is dit 18 uur. Veghel (6x3 =18 uur).

Dit is een besparing van 6 uur per week x 50 weken = 300 uur = 0,22 fte.

Risico's

Wat gebeurt er op korte termijn wanneer nevenvestigingen niet worden gesloten?

- Achterstand en overschrijden wettelijke termijnen blijft oplopen.
- Niet alle diensten kunnen meer geleverd worden (bijvoorbeeld geen mogelijkheid meer voor optie/naturalisatieverzoeken en adresonderzoeken worden niet meer uitgevoerd).
- Deels sluiten balies Veghel op dagen dat we nevenvestiging open hebben.
- Groot risico op toename ziekteverzuim (medewerkers lopen op laatste benen).
- Risico op nog meer vertrekkende medewerkers (3 medewerkers recent vertrokken).

Kanttekeningen

1.1 Politiek gevoelig

Mogelijk ligt het tijdelijk sluiten van de nevenvestigingen gevoelig bij een aantal politieke partijen. Bij de herindelingsverkiezingen zijn beloften gedaan die we op dit moment door omstandigheden niet kunnen waarmaken.

1.2 Reisbeweging voor inwoners

Het centreren van de dienstverlening leidt tot meer reisbewegingen voor de inwoners.

Het aantal extra reisbewegingen voor inwoners is relatief. Reisdocumenten en rijbewijzen hoeven maar 1x per 10 jaar vernieuwd te worden. Waarbij verlenging van het rijbewijs op dit moment al bij de lokale fotograaf kan en wellicht in de toekomst geheel via internet. Life events zoals geboorte van een kind of een huwelijk of naturalisatie komen maximaal één of een paar keer op een mensenleven voor. Overlijdensaangifte en melding voorgenomen huwelijk wordt bijna alleen nog maar digitaal gedaan.

1.3 Minder goed bereikbaar voor de oudere/minder valide burger

De oudere of minder valide burger kan mogelijk niet meer zelfstandig naar het gemeentehuis komen als hij in een kern woont die verder van Veghel is. Dit negatieve effect kan worden beperkt door ruimhartiger met de thuiservice om te gaan voor minder validen. Ook kan eventueel 1 of 2 x per jaar een bezoek aan de verzorgingshuizen worden gebracht voor het aanvragen van identiteitskaarten.

De verwachte impact hiervan is maximaal 2 uur per week. De medewerker zal vaker met een mobiel aanvraagstation naar de minder valide burger toe gaan dan nu het geval is. Wij

verwachten dat dit om maximaal 10 tot 15 huisbezoeken per maand zal gaan. (15 huisbezoeken x 30 min = 7,5 uur per maand)

Kernboodschap

Door de krapte op de arbeidsmarkt is het bij het werkatelier burgerzaken al enige tijd niet mogelijk een aantal cruciale vacatures in te vullen. Totdat deze vacatures zijn ingevuld en de ontstane achterstand is weggewerkt worden daarom de nevenvestigingen in Sint-Oedenrode en Schijndel voor maximaal een periode van 12 maanden gesloten.

Communicatie

- Burgers worden geïnformeerd middels een persbericht.
- De openingstijden op de website worden aangepast.
- Voor de reeds geplande afspraken op de nevenlocaties gaat KCC contact opnemen met de burgers om deze om te boeken naar Veghel.
- Voor de documenten die nog afgehaald moeten worden op een nevenlocatie moet een afspraak worden gemaakt om het op het op korte termijn op te halen of thuis te bezorgen.

Participatie

n.v.t.

Duurzaamheid

n.v.t.

Financiën

n.v.t.

Planning

Evaluatiemomenten 3 maandelijks met als doel wanneer problemen zijn opgelost de dienstverlening in de nevenvestigingen weer op te starten. Uitgangspunt is vooralsnog een tijdelijke sluiting voor maximaal 12 maanden.

Bijlage(n)

--

Ter inzage documenten

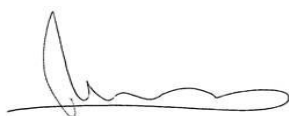
--

Met vriendelijke groet,

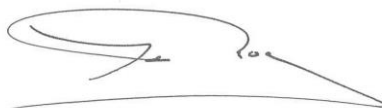
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester,



drs. M.G.C. Wilms-Wils RA



ir. C.H.C. van Rooij