



gemeente
Haarlemmermeer

Stichting Dorpsraad Badhoevedorp
Postbus 60
1171 AB Badhoevedorp

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 56395 50

| | |
|----------------|--|
| Cluster | Klant Contact Centrum |
| Contactpersoon | M.J. Bomas |
| Doorkiesnummer | 0900-1852 |
| Uw brief | 9 april 2018 |
| Ons kenmerk | X.2018.02086 |
| Bijlage(n) | Geen |
| Onderwerp | Beantwoording vragen Vereniging Dorpsraad Badhoevedorp rapport over het sluiten van het Gemeentelijk Servicecentrum Badhoevedorp |

Hoofddorp

09 MEI 2018

Geachte heer, mevrouw,

De sluiting van het Gemeentelijk Servicecentrum Badhoevedorp (hierna: servicecentrum) heeft voor de nodige onvrede gezorgd, waarop uw Vereniging Dorpsraad Badhoevedorp een rapport heeft opgesteld om de oorzaak daarvan te onderbouwen. Dit rapport werd op 9 april jl. op het gemeentehuis ontvangen en vormde onder meer aanleiding voor een gesprek met een ambtelijke vertegenwoordiging op 11 april jl. In vervolg op dit gesprek heeft u op 16 april jl., onder meer aan de gemeenteraad, een brief gestuurd, waarin u opnieuw verzoekt om de zes vragen over de hulpsecretarie te beantwoorden. Onderstaand treft u de beantwoording, die cursief is weergegeven, aan.

Allereerst vraagt u zich af waarom de gemeente Haarlemmermeer (nu circa 12.000 bewoners in Badhoevedorp en Lijnden) geen basisvoorziening verleent in de vorm van een beperkt geopende en beperkt bemande hulpsecretarie zoals die de afgelopen decennia in Badhoevedorp voorhanden was?

Door de fusie met de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude is onze gemeente vanaf 2019 verantwoordelijk voor de dienstverlening voor 150.000 inwoners in 31 kernen. Voor deze kernen verzorgt de gemeente dienstverlening op bijvoorbeeld de gebieden van beheer openbare ruimte, zorg, veiligheid, sociale dienst en burgerzaken. Daarnaast is er ook aandacht voor gebied-specifieke zaken. In het kader van de besluitvorming over het 'Huis van Haarlemmermeer' is door de raad besloten de decentrale servicecentra te continueren in Halfweg, Nieuw Vennep en Hoofddorp. Omdat de vraag naar reisdocumenten vanwege de verlengde geldigheidsduur zal teruglopen, wordt het in de afweging van baten en kosten niet opportuun geacht een extra burgerzakenbalie open te houden in Badhoevedorp of in andere kernen.



Mixed Sources
Productie op veilig beheerde
bossen en andere gecontroleerde
bronnen

Cert no. SGS-COC-004741
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

Uit gesprekken met de dorpsraad en zoals beschreven in haar rapport, blijkt het verdwijnen van de baliedienstverlening van burgerzaken uit Badhoevedorp het meest zichtbaar en voelbaar. In het gesprek van 11 april jl. is mondeling toegelicht dat de dienstverlening in de gebieden verder gaat dan alleen de burgerzakenbalie. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de informatiewensen en -behoeften van inwoners, is er in het dorpshuis een informatiepunt ingericht. Hier kan men folders over uiteenlopende onderwerpen vanuit de gemeente, maar ook van andere organisaties. Op de eerste verdieping is informatie te verkrijgen over de gebiedsontwikkeling. Naast een grote overzichtstekening is er ook een digitaal informatiezuil. Het zal u overigens niet ontgaan zijn dat de gemeente in haar dienstverlening steeds meer gebruik maakt van de digitale mogelijkheden. Een voorbeeld daarvan is dat bewoners die een melding doen automatisch bericht krijgen wat wij met hun melding hebben gedaan.

Recentelijk is in het dorpsnetwerk Badhoevedorp afgesproken om op 17 mei aanstaande te starten met een maandelijks inloopspreekuur van 10.00 tot 12.00 uur in het dorpshuis. Elke derde donderdag van de maand zullen naast de gebiedsmanager ook de wijkagent, Meerwaarde en Maatvast aanwezig zijn om vragen van inwoners te beantwoorden. Aan Ymere zal worden gevraagd zich hier ook bij aan te sluiten. Deze opzet biedt ook de mogelijkheid om vragen van inwoners te beantwoorden en hen te begeleiden bij het digitale loket. Op deze wijze wordt extra dienstverlening van de gemeente in Badhoevedorp georganiseerd. Graag maken wij met de dorpsraad en andere netwerkpartners afspraken over de wijze waarop wij het experiment na een jaar gaan evalueren en mogelijk verder ontwikkelen.

Vervolgens stelt u de vraag of de beslissing zorgvuldig genomen is en op basis waarvan.

Het huurcontract van het pand waarin het servicecentrum zich bevond werd opgezegd. Daarnaast kan deze beslissing niet los worden gezien worden van de besluitvorming rondom het al eerder genoemde 'Huis van Haarlemmermeer', waarbij ook een financiële afweging is gemaakt.

Hiervoor is al kort aangegeven dat de verlenging van de geldigheidsduur van het paspoort van 5 naar 10 jaar leidt tot een vermindering van administratieve lasten voor de inwoners. Ook kunnen reisdocumenten tegenwoordig naar het huisadres opgestuurd worden. Als gevolg hiervan zal naar verwachting het aantal verstrekte reisdocumenten aan de balie halverwege 2019 aanzienlijk teruglopen. Dit heeft tot gevolg dat inwoners minder vaak naar het gemeentehuis of een servicecentrum hoeven te komen. Ook dit is een verbetering van de dienstverlening, het scheelt de inwoner immers tijd en kosten.

De afname in baliebezoek zorgt voor daling van de balieproductiviteit wat een nadelig effect heeft op de kosten. De verhouding van de vaste en de variabele exploitatielasten wordt hierdoor scheefgetrokken. Het gevolg is dat de integrale kosten per product toenemen. Het is ongewenst deze toename op te vangen door extra leges te heffen, omdat ons bestuur de lasten voor de burger zo beperkt mogelijk wenst te houden. Daarnaast zou dit afwijken van het besluit van de raad over kostendekkende dienstverlening van burgerzakenproducten.

Een andere vraag die u stelt is wat de financiële onderbouwing is geweest om geen nieuwe hulpsecretarie in Badhoevedorp te vestigen, bij voorkeur in het nieuwe dorpshuis.

In het raadsbesluit 'Huis van Haarlemmermeer' is ervoor gekozen om servicecentra in het noordelijke, het midden en zuidelijke deel van onze gemeente open te stellen. De kosten van het inrichten en exploiteren van een servicecentrum voor de producten van burgerzaken hebben een rol gespeeld bij de keuze voor het aantal locaties. Daarbij gaat het zowel om de eenmalige investeringen als de jaarlijkse kosten. De exploitatielasten bestaan uit vaste kosten en variabele kosten.

Wat betreft de investeringen kunnen we u een indicatie geven van de kosten voor de inrichting van balies. De investering voor de herinrichting van de burgerzakenbalies in Halfweg kostte de gemeente ongeveer € 166.000. Hierin zit ook de omzetting van de ICT verbindingen, de koppeling met de Rijksdienst voor Wegverkeer en het klantvolgsysteem, de beveiliging en de werkplekken achter de balie. Deze investering is nodig voor de burgerzakendienstverlening. Een veilige verbinding met ons persoonsgegevens systeem, waarin gegevens staan van onze inwoners, is een wettelijke eis. Voor een extra servicecentrum op een locatie in Badhoevedorp zou een extra investering van ongeveer € 120.000 benodigd zijn.

De jaarlijkse vaste kosten voor baliedienstverlening van burgerzaken zijn relatief hoog vanwege de hoeveelheid voorzieningen. Naast de huur moeten er ook kosten gemaakt worden voor de exploitatie van twee balies. Dit bedraagt tenminste € 50.000. Daar komen vervolgens nog de kosten voor service, onderhoud, schoonmaak, verzekeringen, beveiliging en het openen en sluiten van de balies bij. De veilige verbinding inclusief de ICT apparatuur kost ook nog eens € 32.000 per jaar.

De variabele kosten bestaan uit werkzaamheden door opgeleide burgerzaken-medewerkers die de dienstverlening aan de balie in een servicecentrum moeten verzorgen. Voor het bemensen van de balie moeten er minimaal twee mensen tegelijkertijd aanwezig zijn. Met een opening van 260 dagen van 4 uur, zoals dat geregeld was in Badhoevedorp, zijn de balies met 2865 uur ingeroosterd. Er is dan 3,54 fte nodig. Dit komt neer op € 185.000. In 2017 heeft de balie in Badhoevedorp ongeveer € 350.000 gekost.

Aangezien de verwachting is dat het aantal paspoorten vanaf 2019 in Badhoevedorp om de hiervoor genoemde reden zal terugzakken naar ongeveer 1000 paspoorten, wordt een balieopenstelling in Badhoevedorp te kostbaar in verhouding tot de lasten. In het verleden heeft de kostenafweging ook bij de sluiting van de locaties Zwanenburg en Floriande een belangrijke rol gespeeld.

U vraagt zich ook af of er onderzoek is gedaan naar de kosten hiervoor, door bijvoorbeeld het aanvragen van offertes.

Hiervoor hebben wij laten zien inzicht te hebben in de baten en lasten op basis waarvan een afweging kan worden gemaakt. Er zijn geen extra offertes opgevraagd voor het openstellen van de balies op andere locaties. De uitwerking van het besluit is gebaseerd op realistische calculaties en ervaringscijfers.

Een volgende vraag die u stelt is of er een zorgvuldige business case opgesteld is met alle pros en cons, inclusief minder meetbare zaken als bereikbaarheid, parkeergelegenheid, service aan de burger en efficiency, die ertoe hebben geleid geen nieuwe hulpsecretarie in Badhoevedorp te vestigen.

Zoals ook gesteld in het rapport van de dorpsraad kent een maatschappelijke business case veel variabelen zoals bereikbaarheid, parkeren en efficiëntie. In een zorgvuldige afweging van de businesscase van de burgerzakenbalies worden aspecten als vraagontwikkeling, klantstromen, productiviteit in het uitvoeringsproces en innovatieve ontwikkelingen vanzelfsprekend betrokken. In de afweging is ook rekening gehouden met toekomstige ontwikkelingen zoals digitalisering, thuisbezorging en afname van de vraag.

Voor producten waarvoor leges in rekening worden gebracht is efficiëntie in de uitvoering een belangrijk uitgangspunt. De raad wil zo veel als mogelijk kostendekkende leges heffen voor burgerzakenproducten. Verder heeft de raad geld beschikbaar gesteld voor digitale innovaties om de dienstverlening te verbeteren. Momenteel verkennen we de digitale aanvraag van het rijbewijs.

Voor de mensen die slecht ter been zijn en in verzorgingshuizen verblijven komen we als gemeente langs en we rekenen hiervoor geen extra kosten. Voor mensen die goed ter been zijn bieden de bestaande servicecentra voldoende capaciteit om in te spelen op de vraag die in veel gevallen incidenteel is, zoals bij de aanvraag van een reisdocument eens in de tien jaar.

Tot slot vraagt u of het mogelijk is inzage te krijgen in een openbaar antwoord.

In deze brief heeft u van ons de antwoorden op de door u gestelde vragen gekregen.

Een afschrift van deze brief wordt ook naar de gemeenteraad verstuurd.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris, de burgemeester,

drs. Carel Brugman

Onno Hoes