



Nota van B&W

Onderwerp Uitwerking bezuiniging op decentrale servicecentra

Portefeuillehouder S. Bak / J.J. Nobel
Collegevergadering 6 december
Inlichtingen Jurgen Bomas (6924) / Martien Brander (6041)
Registratienummer 2011.0046333

Samenvatting

In de voorjaarsrapportage hebben we voorstellen gedaan voor de structurele bezuiniging op de decentrale servicecentra, door sluiting van de servicecentra in Zwanenburg en Floriande. In deze nota geven we aan hoe we de gevraagde bezuiniging zullen realiseren. We sluiten beide servicecentra per 1 maart 2012 en zullen de bestaande dienstverlening van de balies in Badhoevedorp, Nieuw-Vennep en Hoofddorp-Centrum concentreren. Vanuit Floriande wordt Gebiedsmanagement gehuisvest in een van de werklocaties in Hoofddorp-Centrum. Aanvullend daarop zorgen we ervoor dat gebiedsmanagement ook in de gebieden aanwezig kan zijn, waarbij we gebruik maken van de mogelijkheden van het Nieuwe Werken.

Context

De raad heeft het college de opdracht gegeven om de voorstellen 2de tranche uit de programmabegroting (zoekrichtingen) verder uit te werken tot besluitrijpe bezuinigingsvoorstellen bij de Voorjaarsrapportage 2011. De bezuinigingsvoorstellen zijn uitgewerkt op haalbaarheid, uitvoerbaarheid en maatschappelijke effecten. Omdat de financiële opgave leidend is, hebben wij ook in de dienstverlening gezocht naar mogelijkheden.

Huidige dienstverlening in beeld

Momenteel maakt de gemeente gebruik van 5 locaties voor het uitgeven van burgerzakenproducten: Hoofddorp Raadhuis, Hoofddorp Floriande, Nieuw-Vennep, Zwanenburg en Badhoevedorp. Onderstaand schema geeft inzicht in de top 5 van producten die in 2010 bij de te sluiten servicecentra Zwanenburg en Floriande zijn afgegeven:

Product (top 5)	Totaal alle loketten (100%)	Loket Zwanenburg	Loket Floriande
Paspoorten	17.780	863 (5%)	2002 (11%)
ID kaarten	11.210	678 (6%)	1251 (11%)
Rijbewijzen	15.628	878 (5%)	1622 (10%)
Uittreksel GBA	8.477	334 (4%)	897 (11%)
Verklaring gedrag	4.124	167 (4%)	372 (9%)

Doelstelling

Wij verwachten een kostenreductie van € 0,33 mln. vanaf 2014 te kunnen behalen door over te gaan tot verminderen van het aantal servicecentra. Voor de decentrale service vinden we een goede spreiding over het grondgebied van Haarlemmermeer belangrijk. We kiezen daarbij voor de lijn 'Noord-Midden-Zuid'. De publieke dienstverlening van de gemeente is zodoende altijd binnen redelijke afstand. De inwoners van Zwanenburg zullen deze voortaan moeten betrekken vanuit Badhoevedorp of Hoofddorp of via het digitale loket (internet). Om aan te sluiten bij de dienstverlening via de lijn Noord-Midden-Zuid is ook voorgesteld om het servicecentrum Floriande te sluiten inclusief het schrappen van de aanwezigheid van Gebiedsmanagement.

Dienstverlening via multichanneling blijft uitgangspunt. Daarbij willen we waar mogelijk het digitale kanaal stimuleren. Uitbreiding van de digitale producten is een continue proces. Soms hebben we te maken met (wettelijke) belemmeringen, zoals legitimatie-identificatieplicht bij aanvragen en/of afhalen producten en/of de ICT technische mogelijkheden. We werken aan oplossingen en volgen daarvoor nauw gezet de landelijke ontwikkelingen. Verder onderzoeken we stimuleringsmaatregelen, zoals tariefsdifferentiatie en publiciteitscampagnes.

Aanpak

Doelstelling voor het sluiten van de servicecentra is 1 maart 2012. Cruciaal daarbij is de in- en externe communicatie. Er is behoefte aan duidelijke informatie over het besluit en de consequenties daarvan. Het besluit heeft consequenties voor de inwoners voor het maken van afspraken op andere locaties. Wij zullen ervoor zorgen dat deze overgang zo soepel mogelijk verloopt. De nieuwe situatie heeft mogelijk invloed op de openingstijden en de afspraken met het personeel.

In- en externe communicatie

In de programmabegroting van 2012 en de jaren hierop volgend is rekening gehouden met de voorgestelde bezuiniging. Medewerkers van de servicecentra en gebiedsmanagement zijn meegenomen in het proces van sluiting van de twee locaties. Na besluitvorming door B&W wordt de media geïnformeerd over de sluiting van de twee servicecentra met een persbericht en wordt er in de InforMeer aandacht aan besteed. Ook de interne organisatie wordt op de hoogte gebracht. Via gebiedsmanagement worden de Wijk- en dorpsraden op de hoogte gesteld. Op de locaties zelf wordt vanaf januari een aankondiging geplaatst op de deur waarop de sluiting per 1 maart 2012 wordt aangekondigd en een alternatieve locatie wordt geboden. Op de gemeentelijke website is alle informatie ook te lezen. Burgerzaken stuurt inwoners bij verlenging van reisdocumenten een brief. In de brief vermelden wij vanaf februari 2012 de sluiting van de twee servicecentra en bieden een alternatieve locatie aan. Een maand voorafgaand aan de sluiting worden er op de website en in de InforMeer 'reminders' geplaatst over de sluiting van Floriande en Zwanenburg.

Huisvesting

Belangrijke voordelen zijn te behalen met huisvesting, ICT en servicekosten. Alle facilitaire contracten voor de twee locaties worden ontbonden en zo zullen de huur en bijkomende kosten vrijvallen. Dit zal naar verwachting € 140.000 huisvestingskosten opleveren voor de locatie Floriande en Zwanenburg. Momenteel worden de juridische verplichtingen onderzocht en in kaart gebracht. De verwachting is dat locatie Zwanenburg per 31 maart 2012 kan worden opgeleverd aan de verhuurder. Locatie Floriande is in eigen beheer, het eigendom ligt bij de gemeente, hiervoor zal gezocht worden naar een nieuwe huurder. In

2012 verwachten wij extra inspanningen op de verplaatsing en de overgang naar de andere locaties waarbij de locaties in oude staat moeten worden gebracht. Dit is een uitvoeringsrisico van € 80.000 in 2012 en noodzakelijk als eenmalige uitgave om de bezuiniging te realiseren.

Reductie op personeelslasten

Aan de balie moet men tenminste met twee medewerkers aanwezig zijn. Aangezien niet de gehele dag een constante vraag is, hebben we geconstateerd dat er in de praktijk sprake is van vrijval in uren. De productie van documenten op de locatie Zwanenburg verwachten wij met het huidige personeel in Badhoevedorp en Hoofddorp te kunnen uitvoeren. De uren van Zwanenburg komen hiermee in z'n geheel te vervallen. Voor de locatie Floriande geldt dat we verwachten dat we de uren in Hoofddorp op kunnen vangen met een deel van de huidige bezetting uit Floriande. We verwachten hierbij een besparing te realiseren van maximaal 50%. Dit vergt een herziening in de werkplanning en andere aanpak van afspraken maken. Hieraan zit een uitvoeringsrisico van € 80.000 tot en met 2013 omdat we nog niet precies weten wat de consequenties zijn op de wachttijden en hoe de exacte verdeling van de vraag zal zijn over de andere locaties. Het betreft een eenmalig bedrag om de structurele bezuiniging te kunnen realiseren. Mogelijk gevolg kan zijn dat er (zeker in de overgangsfase in 2012 en deels in 2013) langere wachttijden bij inwoners ontstaan die geen afspraak hebben gemaakt. Daarom zullen wij het maken van een afspraak ook blijven promoten. In totaal zou dit uiteindelijk een reductie van € 130.000 structureel kunnen opleveren vanaf 2014. Wij zullen dit nauwkeurig monitoren en de resultaten hierop rapporteren.

Personeel / HRM

De bemensing voor de burgerzaken bestaat uit vast personeel en gedeeltelijk uit inhuurpersoneel. Zo houden we rekening met de invulling van de piekbelastingen in bepaalde periodes. De reductie aan uren kan worden bereikt door enerzijds natuurlijk verloop binnen de vaste formatie en anderzijds een reductie van inhuur. Daarnaast kan flexibilisering van inzet van vast personeel ook een bijdrage leveren. We zullen hiertoe overleg plegen met het personeel. Ook zal er met het personeel gesproken moeten worden over nieuwe werktijden, dit wordt anders dan voorheen. In de afbouwperiode van 1 januari tot en met 1 maart 2012 zullen speciale afspraken worden gemaakt over de bezetting van Floriande en Zwanenburg.

Als gevolg van deze aanpassing zullen er consequenties zijn voor de inhuur van personeel. We verwachten dat op langere termijn een flexibele schil noodzakelijk zal blijven. Bij verloop van vast personeel zal derhalve niet direct worden ingezet op vervanging en werving van nieuw personeel. Ook zullen er consequenties zijn na de wijziging openingstijden. We verwachten dat de openingstijden vanwege de wensen van burgers en de ervaringscijfers van de drukere perioden op de dag aanpassingen noodzakelijk zullen zijn. Dit zal mogelijk tot gevolg hebben dat er op bijvoorbeeld een middagopenstelling Badhoevedorp en een standaard openstelling op donderdagavond Raadhuis nodig zal zijn. Dit zal worden onderzocht in het voorjaar van 2012 en meegenomen in de uiteindelijke uitwerking van de openingstijden. Uiteindelijk willen we naar een flexibilisering in de dienstverlening voor de inwoners.

ICT

De werkpleksystemen zullen worden ontkoppeld en de leasecontracten van de printers en apparatuur kunnen worden opgezegd. Verder zal er een voordeel ontstaan bij de verlaging van licentiekosten en het weghalen van het kassasysteem en de zogenaamde RAAS-stations. Met het verwijderen van de ICT verbinding valt de grootste kostenpost weg. De sluiting van de servicecentra zal naar verwachting € 70.000,- ICT besparing opleveren.

Afsprakensysteem

Het sluiten van de servicecentra betekent dat het afsprakensysteem voor de overige locaties optimaal moet functioneren. Bij de sluiting zal gecommuniceerd worden dat indien een afspraak wordt gemaakt, dat dit leidt tot een zo klein mogelijke wachttijd. Hiervoor is nog een aantal activiteiten noodzakelijk, die wij voor 1 maart moeten uitvoeren. We hebben reeds een goed functionerend afsprakensysteem, er moeten alleen nog enkele functionaliteiten worden toegevoegd voor verdere verbetering.

Uitwerking bezuiniging

Gelet op de gegeven opdracht, blijft de indruk bestaan dat een implementatie termijn van 1,5 jaar toereikend zal zijn en het totale inverdien effect in 2014 kan plaatsvinden met uitfaseringsrisico's in 2012 en 2013. We koersen op de sluiting van de servicecentra per 1 maart 2012. De sluiting van de servicecentra vragen om sterke sturing op het stimuleren van service via het afsprakensysteem via internet of telefoon, investering op planning en duidelijke communicatie naar inwoners.

Verwachte bezuiniging en realisatie (x €1000)

(in € 1.000)	2012	2013	2014	2015
Voorstel bezuiniging VJR 2011	- 100	- 330	- 330	- 330
Invulling bezuiniging:				
Verwachte realisatie huisvesting	- 60	- 80	- 80	- 80
Verwachte realisatie ICT	0	- 70	- 70	- 70
Verwachte realisatie overig facilitair	- 45	- 60	- 60	- 60
Verwachte realisatie personeellasten	- 50	- 100	- 130	- 130
Subtotaal	- 155	- 310	- 340	- 340

In de afgelopen periode is gekeken naar de wijze waarop dit kan worden uitgewerkt, we kiezen voor de voorgestelde aanpak. We hebben hierbij gekeken naar de aangegane verplichtingen, onder meer op terrein van huur, ict-verbindingen en dienstverleningscontracten (zoals beveiliging en schoonmaak). Omdat sluiting is aangekondigd kiezen we voor een snelle, duidelijke lijn.

Onderwerp Uitwerking bezuiniging op decentrale servicecentra
Volgvel 5

Besluit

Op grond van het voorgaande hebben wij besloten om:

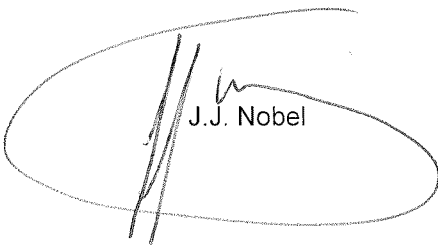
1. de servicecentra Zwanenburg en Floriande per 1 maart 2012 te sluiten;
2. deze nota ter informatie te zenden aan de raad.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de portefeuillehouders,



S. Bak

Bijlage(n)
geen



J.J. Nobel