



gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 563 95 50

2012/9116



Cluster Klant Contact Centrum
Contactpersoon Jurgen Bomas
Doorkiesnummer 023 5676924
Uw brief ---
Ons kenmerk 12.0442852
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Mobiele dienstverlening

Verzenddatum

31 JAN. 2012

Geachte heer, mevrouw,

In de Voorjaarsrapportage hebben wij voorstellen gedaan voor de structurele bezuiniging op de decentrale servicecentra, door sluiting van de servicecentra in Zwanenburg en Floriande. In de nota "Uitwerking bezuiniging op decentrale servicecentra" (nr. 2011.0046333) is een en ander nader geconcretiseerd.

Hierbij is nog niet ingegaan op de – in de Voorjaarsrapportage aangekondigde – verkenning naar de mogelijkheden van dienstverlening in een bus als mogelijk alternatief. In de nadere verkenning is kostenneutraliteit, alternatief voor sluiting servicecentra en betere dienstverlening, uitgangspunt. Daarbij is naast de genoemde uitgangspunten nadrukkelijk gekeken naar ervaringen met een dergelijk mobiel servicepunt binnen andere gemeenten, eventueel aangevuld met een verbreding van de nu uitgevoerde dienstverlening.

Uit het proces rondom de bezuinigingen is gebleken dat de dienstverlening in de servicecentra Zwanenburg en Floriande zich met name concentreerde op het verstrekken van identiteitsbewijzen en veelvoorkomende burgerzakenproducten. De huidige actualiteit is dat de Kamer zich zeer bewust toont op privacygevoeligheden rondom identiteit en elektronisch dataverkeer van publieke gegevens.

Ervaringen mobiel servicepunt

Sinds 1999 had de gemeente Apeldoorn een zogenaamd "Stadhuis op Wielen". Hierin werd een brede vorm van dienstverlening aangeboden en was informatie over gemeentelijke producten beschikbaar. In de praktijk bleek 75% van de werkzaamheden bestond uit het uitgeven van burgerzakenproducten, zoals paspoorten, rijbewijzen, uittreksels en dergelijke. De dienstverlening werd goed gewaardeerd en was klantvriendelijk. Vanaf 2001 werd de bus ook voorzien van nieuwe techniek en beveiligde apparatuur, die communicatie met de computersystemen in het stadhuis mogelijk maakte.



Bij navraag bleek de totale investering (carrosserie en inrichting) van de bus in 1999, 79.000,- gulden exclusief BTW. De totale exploitatielasten inclusief personeel bedroeg in 2010 € 140.000,-. In 2009 was het aanvragen en uitgeven van reisdocumenten niet meer mogelijk via deze bus. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken gaf geen toestemming deze mobiele vorm van dienstverlening voort te zetten, omdat de noodzakelijke extra beveiliging van de verbinding niet gewaarborgd kon worden. Dit was aanleiding voor Apeldoorn om in 2009 met deze voorziening te stoppen.

Verkenning voor de Haarlemmermeer

Voor de gemeente Haarlemmermeer zou een rondrijdend servicecentrum een aanvulling zijn op de dienstverlening. Immers met de 26 kernen zou de gemeente naar de burger toe kunnen komen en op geplande tijden dienstverlening 'dichtbij' kunnen aanbieden. Met de dienstverleningsbus is het aanvragen en uitgeven van paspoorten (en ook rijbewijzen) wettelijk niet mogelijk. De bus zou dan slechts extra informatie over de gemeentelijke producten kunnen verschaffen. De globale kosten daarvan bedragen:

onderwerp	Uren/prijs per eenheid	totaal
Personele inzet	Elke dag 6 uur x 50 weken x 2 medewerkers = 3000 uur x medewerker dienstverlening schaal 9	€ 130.000
Onderhoud	Inschatting op basis van ervaringscijfers (Apeldoorn)	€ 13.000
Systemen		€ 10.000
Kapitaallasten		€ 10.000
	Totaal	€ 163.000

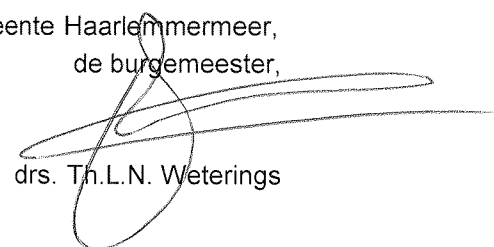
Conclusie

Gezien het voorgaande, in het bijzonder omdat het aanvragen en uitgeven van reisdocumenten vanaf 2009 niet meer mogelijk is via een mobiel servicepunt, concluderen wij dat een dienstverleningsbus een te dure voorziening is voor de geboden service. Met de servicecentra in Badhoevedorp, Nieuw-Vennep en in het Raadhuis blijven wij voor het noorden, het midden en het zuiden van Haarlemmermeer goed bereikbaar. Verder stimuleren wij in het huidig economisch tijt het goedkopere digitale kanaal en zetten in op de informatieontwikkeling via een portal en verregaande ICT ontwikkelingen zoals vastgesteld in het Nationaal Uitvoerings Programma (NUP). Voor een aantal producten dat wel via een mobiele voorziening geleverd kan worden, is aanvraag en levering via het digitale loket het betere alternatief. Waar nodig kan hierbij voor assistentie het callcenter (0900-1852) ingeschakeld worden.

De ontwikkeling van de dienstverlening, zoals vastgesteld in de Nota Dienstverlening, blijft een belangrijk uitgangspunt. Mochten hieromtrent nieuwe relevante ontwikkelingen zijn, informeren wij u hier graag over.

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


drs. C.H.J. Brugman


drs. Th.L.N. Weterings