



gemeente
Het Hogeland

Beantwoording schriftelijke vragen

cf. art. 32 Reglement van Orde gemeenteraad

Onderwerp:	Kosten dienstverlening
Portefeuillehouder:	H.J. Bolding
Datum beantwoording:	4 oktober 2019
Datum indienen vragen:	18 september 2019
Vragensteller:	Linda Visser en Sandra Herkströter
Fractie:	SP

Aan de gemeenteraad

De namens bovengenoemde fractie op grond van het reglement van orde van de gemeenteraad gestelde vraag/vragen betreffend bovenvermeld onderwerp beantwoorden wij als volgt.

Vraag 1

Kan het college uitleggen hoe het kan dat de dienstverlening afneemt maar de kosten oplopen?

Beantwoording

In de aanloop naar de herindeling zijn eind 2018 een dienstverleningsconcept en de openingstijden voor Het Hogeland vastgesteld. Deze documenten, tezamen met het vastgestelde functieboek en bijbehorende Fte's zijn in belangrijke mate bepalend voor het functioneren van onze dienstverlening bij burgerzaken. Gaandeweg 2019 is echter gebleken dat het aantal Fte's benodigd om de balies (receptie en frontoffice burgerzaken) te bemensen te laag is ingeschat. Om wel op de vastgestelde openingstijden de balies te kunnen bezetten is het eerste half jaar veel gebruik gemaakt van externe inhuur. Bijna de helft van de diensten aan de balie van de receptie en ongeveer een derde van de diensten van de frontoffice werden via inhuur ingevuld. Nadelen van deze inhuur zijn onder andere, dat er groot verloop is in de inhuurpoule (dus onrust, kennis beklijft niet en verdwijnt weer, extra inwerktijd), dat er weinig tot geen werkervaring bij deze mensen aanwezig is en dat ze bijna allemaal geen Ambtenaar Burgerlijke Stand zijn (daardoor niet bevoegd om alle burgerzakenproducten te leveren). Met als gevolg enerzijds een stijging van de kosten en anderzijds een terugloop in de kwaliteit van de dienstverlening.

Met het besluit van het college om voor twee locaties het aantal openingsuren terug te brengen is dit proces gestopt. Dit besluit levert enerzijds een forse besparing op van incidentele inhuur externen (ca.

€ 300.000,- op jaarbasis) en anderzijds een verbetering van de kwaliteit van dienstverlening, zoals:

- De algemene kwaliteit van onze producten zal verbeteren.
- Als men niet of slecht in staat is om naar het gemeentehuis te komen, dan kunnen we hen middels een huisbezoek faciliteren.
- De digitale dienstverlening zal verbeteren.
- We zijn beter in staat maatwerk te leveren.

Vraag 2

Kunnen we inzage krijgen in die kosten? Zijn het bijvoorbeeld pure loonkosten of bijvoorbeeld ook reiskosten doordat medewerkers heen en weer reizen tussen locaties?

Beantwoording

De genoemde kosten van € 300.000 bestaan volledig uit de kosten voor externe inhuur. Kosten die gemaakt worden door bijvoorbeeld reistijd van vaste medewerkers zijn hierin niet meegerekend.

Wij nemen aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

P.P.M. van Vilsteren,
Gemeentesecretaris

H.J. Bolding,
Burgemeester