



## Memo

### Raad

Aan: Gemeenteraad  
Van: College van B&W  
Portefeuillehouder: H.J. Bolding  
CC:  
Datum: 27 augustus 2019  
Onderwerp: openingstijden en dienstverlening Burgerzaken

Geachte leden van de raad,

In het eerste kwartaal van 2019 is duidelijk geworden dat de openingstijden in combinatie met het aantal dienstverlenende locaties, het geringe aantal bezoekers en het aantal toegekende fte's aan het team Burgerzaken niet in een goede verhouding staan tot elkaar. Het resultaat is dat de kwaliteit van burgerzaken fors is gedaald, dat we niet in alle opzichten aan de wettelijke voorwaarden voldoen en dat we de begroting met naar schatting 300.000 euro overschrijden (deze overschrijding is al meegenomen in de post inhuur in de voorjaarsnota). Niets doen is gezien de problematiek onverstandig.

Er is in maart een analyse gemaakt van het probleem en zijn de mogelijke scenario's doorgerekend. Het spreekt haast vanzelf dat het meest efficiënte scenario is om terug te gaan van vier naar één locatie voor dienstverlening op het gebied van burgerzaken en om de vier voormalige gemeentehuizen niet allemaal gedurende de hele week te bemensen om bezoekers te ontvangen.

De stap van vier naar één locatie is echter te groot. We hebben daarover nog niet met uw Raad van gedachten gewisseld en we zouden zo'n discussie ook in een breder verband met elkaar willen voeren, waarbij we niet alleen kijken naar de dienstverlening van Burgerzaken maar ook naar die van bijvoorbeeld het Sociaal Domein, de Vergunningverlening en het Klantcontactcentrum, én dat alles ook in relatie tot het huisvestingsvraagstuk.

Toch moeten we iets doen, zeker ook in het licht van de financiële situatie van de gemeente. Daarom kiest het college als eerste noodzakelijke stap voor een scenario waarin we de dienstverlening van Burgerzaken efficiënter organiseren, ruimte creëren voor de nodige kwaliteitsverbetering, meer maatwerk mogelijk wordt, en de overschrijding in de begroting weten te beperken.

Concreet betekent dit dat vanaf 2 september a.s. in Leens en Bedum de burgerzakenbalies twee dagdelen per week zijn geopend (maandagochtend en dinsdagochtend) en dat in Winsum en Uithuizen de balies de hele week geopend zijn (met uitzondering van de vrijdagmiddag). De avondopenstellingen op deze twee locaties op de woensdag en donderdag blijven gehandhaafd.

Op deze manier is er voldoende ruimte om te werken aan een traject waarin we ons richten op de verbetering van onze dienstverlening bij Burgerzaken. Dit traject duurt ongeveer 6 maanden. Zo zullen we werken aan een verruiming van het huisbezoekbeleid, aan het thuisbezorgen van waardedocumenten en komt er meer ruimte om maatwerk te bieden waar dit nodig is. De kwaliteit van onze dienstverlening zal hierdoor omhoog gaan. Ook krijgen we op deze manier meer ruimte om onze digitale dienstverlening te ontwikkelen en beter aan te sluiten op landelijke ontwikkelingen. Daarnaast zullen we de komende maanden ook gebruiken om er achter te komen hoe onze inwoner de dienstverlening bij burgerzaken ziet.

Tegelijkertijd zullen we gaan kijken naar de vraag hoe wij onze dienstverlening (gemeentebreed) de komende jaren willen ontwikkelen. Dit traject is veel breder dan alleen burgerzaken. We willen daarbij ook de verbinding leggen met de andere gemeentelijke dienstverlening. Over dit traject zult u separaat worden geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van B&W,

H.J. Bolding  
burgemeester

P.P.M. van Vilsteren  
secretaris