

Raadsvoorstel

Portefeuillehouder : J. van Aart

Zaakdossiernummer:
zk20.02628

Documentnummer:



2020.11662

Onderwerp : Raadsvoorstel over Verbeterplan Kwaliteit Burgerzaken

Beleidsprogramma : 0. Bestuur en ondersteuning

Aan de raad van de gemeente Loon op Zand,

Inleiding

Vooruitlopend op de vraag van het ministerie van BZK over de slechte score bij de Zelfevaluatie BRP (Basisregistratie Personen) en PNIK (Paspoorten en Nederlandse Identiteitskaarten) eind 2019, stelde uw raad op 13 februari 2020 eenmalig € 71.600 beschikbaar om een verbeterplan op te kunnen stellen, gericht op het voldoen aan de wettelijke eisen van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RVIG). Tevens kon met dit budget de eerste inhuur worden gepleegd om de operationele kwaliteit bij Burgerzaken te ondersteunen en de eerste verbeteringen in gang te zetten.

Het verbeterplan Burgerzaken treft u als bijlage aan. Dit verbeterplan geeft een volledig beeld van de kwaliteit van Burgerzaken. Naast BRP en PNIK, zijn ook Burgerlijke Stand en Nationaliteit opgenomen. Voor alle burgerzaken producten is in beeld gebracht welke acties nodig zijn om de kwaliteit naar het wettelijk minimumniveau te brengen en welke investeringen dit vraagt. Dit resulteert in drie aandachtsgebieden: Proces en Beleid, Mens & Middelen en ICT. Er zijn twee scenario's uitgewerkt met verschillende ambitiesniveaus. Scenario A is het wettelijk scenario dat er naar streeft om binnen 1 jaar per onderdeel een score van minimaal 87% te behalen, het absolute wettelijke minimum. Daarnaast is scenario B uitgewerkt, een 'groei' scenario dat streeft naar het behalen van het wettelijk minimum in een doorlooptijd van drie jaar. Dit scenario is realistischer en beter haalbaar.

Beslispunten

Wij stellen u voor:

1. In te stemmen met het verbeterplan Kwaliteitsverbetering Burgerzaken volgens groeiscenario B, waarbij Loon op Zand in drie jaar voldoet aan het wettelijk minimum. Daarmee wordt gekozen voor de volgende aanpak:
 - het op orde brengen van beleid en procedures door uitbreiding operationele kwaliteit en coaching on the job.
 - investeren in opleiding en ontwikkeling van het zittende personeel volgens het opleidingsplan 2020-2022 en het uitbreiden van de formatie met 1 fte Beleidsmedewerker Burgerzaken/Projectleider Verkiezingen.
 - verbeteren van de eigen BRP-software met leverancier Centric, zodat efficiency in werkprocessen kan worden gerealiseerd en digitale publieksdienstverlening kan worden ontwikkeld.

2. Een onttrekking te doen aan de algemene reserve ten behoeve van de dekking van de projectkosten, zijnde € 9.500 in 2020, € 89.742 in 2021 en € 57.698 in 2022. Deze onttrekking aan de algemene reserve wordt verwerkt via de berap.
3. Een investeringsbudget beschikbaar te stellen van € 67.000 voor de aanschaf van de benodigde software.
4. In te stemmen met de structurele lasten voortvloeiend uit dit voorstel, zijnde € 20.250 in 2020 en € 120.421 vanaf 2021 en deze lasten te verwerken via de berap.

Beoogd effect

Cluster Burgerzaken staat voor publieksdienstverlening en zorgt voor een goede verwerking van belangrijke levensgebeurtenissen van onze inwoners, zoals geboorte, overlijden, huwelijk, paspoort, rijbewijs, verhuizing en naturalisatie. Investeren in kwaliteitsverbetering via een groeiscenario zorgt ervoor dat het huidige personeel van het cluster Burgerzaken binnen enkele jaren mee kan ontwikkelen naar het wettelijke minimumniveau, waar de inwoners van Loon op Zand op moeten kunnen vertrouwen.

Argumenten

1.1 Investeren in kwaliteitsverbetering via een groeiscenario zorgt ervoor dat het huidige personeel van het cluster Burgerzaken binnen drie jaren mee kan ontwikkelen naar het wettelijke minimumniveau, waar de inwoners van Loon op Zand op moeten kunnen vertrouwen.

1.2 Op dinsdag 14 april 2020 spraken wij met de RVIG en zij steunen de aanpak volgens het groeiscenario

Mevrouw Van Dillen, relatiebeheerder gemeenten RVIG, had begrip voor het feit dat Loon op Zand verbeteringen wil inzetten in een groeiscenario. Zij vindt het belangrijker dat de verbeteringen op alle aandachtsgebieden duurzaam worden ingezet dan dat er snel naar een norm wordt toegewerkt, die niet realistisch haalbaar is voor het team. Afgesproken is dat zij maandelijks contact houdt met Cluster Burgerzaken zodat zij de voortgang kan blijven monitoren.

1.3 Door het jarenlang ontbreken van beleidscapaciteit binnen het cluster Burgerzaken zijn een inhaalslag en formatieuitbreiding nu noodzakelijk.

Beleidskracht is nodig om beleid en werkprocedures op te stellen of te actualiseren. Deze functie is jarenlang niet of beperkt ingevuld, waardoor de achterstand ingelopen moet worden. Hier werken we al hard aan met het reeds beschikbaar gestelde budget in februari. Om ervoor te zorgen dat we dit jaarlijks onderhouden en nieuwe beleidsontwikkelingen tijdig doorvoeren is de capaciteitsuitbreiding met een beleidsmedewerker structureel noodzakelijk.

1.4 Het organiseren van verkiezingen maakt onderdeel uit van het basispakket werkzaamheden van Cluster Burgerzaken.

Afgelopen jaren huurden we voor verkiezingen een projectleider in. In de aankomende zeven jaar staat er ieder jaar een of meerdere verkiezing(en) gepland waardoor structurele inzet noodzakelijk is. Tevens zorgt het voor betere borging van kennis en kunde, plan-do-check-act-cyclus van het verkiezingsproces. Uitbreiding van de formatie bij burgerzaken met een projectleider Verkiezingen is een randvoorwaarde om verkiezingen te kunnen organiseren, al dan niet met instemming van "vitale aanpak verkiezingen".

1.5 Aankomende zomer is hét momentum om een nieuwe beleidsmedewerker/projectleider verkiezingen te werven

De voorbereiding van de Tweede Kamerverkiezingen op 17 maart 2021 en het invullen van de zelfevaluatie over 2020, starten namelijk in oktober 2020. Het is van belang dat de nieuwe beleidsmedewerker/projectleider bij beide trajecten 'in het zadel' komt en het cluster hierin mee kan gaan nemen.

2, 3 en 4 Deze uitgave past bij de reeds ingezette lijn om na de zelfevaluatie BRP en PNIK 2019 Burgerzaken op termijn weer aan het wettelijk minimum te laten voldoen en betekent extra structurele lasten.

Op 13 februari 2020 stelde de raad € 71.600 ter beschikking voor het opstellen van dit verbeterplan en de eerste inhuur ter realisering van een start. Met het verbeterplan hebben we nu het complete inzicht in wat er aanvullend nodig is aan investeringen in Beleid en procedures, Mens en Middelen/ICT. Op basis van een doorkijk is bepaald wat in 2020 voor het team realistisch haalbaar is om, naast het open houden van de winkel (in corona-tijd), nog te ontwikkelen is, en wat doorgeschoven moet worden naar 2021 en 2022. Zie voor verdere specificering de financiële paragraaf.

Kanttekeningen

1.1 Het wettelijk scenario A is het meest wenselijke scenario

Eind 2020 voldoen aan het wettelijk minimum en de basis op orde bij Burgerzaken zijn inderdaad het meest wenselijk, maar gelet op grote verbeteropgave, de beschikbare capaciteit, ontwikkel-noodzaak van het zittende personeel en de grote noodzakelijke investeringen in ICT, naast de reguliere workload en corona crisis, niet realistisch haalbaar.

1.2 We benutten het samenwerkingsverband Equalit niet bij de doorontwikkeling van de BRP implementatie

Jarenlang hebben we gewacht op gezamenlijke aanschaf en het kunnen benutten van de kennis en kunde van Equalit. Al enkele jaren hevelen we het budget over, omdat er telkens sprake was van vertraging. In februari 2020 zette de Deelnemersraad van Equalit de aanschaf en implementatie tot nader orde 'on hold'. Terwijl we in afwachting waren, stelden we aanschaf van modules telkens uit, werd digitale dienstverlening niet ontwikkeld en wordt er nog steeds inefficiënt gewerkt door het ontbreken van procesondersteuning en automatisering. We kunnen het ons niet langer veroorloven om te wachten en moeten nu ook op ICT-gebied de kwaliteitsverbetering inzetten.

1.3 Dit voorstel is niet splitsbaar

Het verbeterplan Burgerzaken is een totaal plan waarbij in drie jaar wordt toegewerkt naar het voldoen aan de minimale wettelijke basis. Het is dus alles of niets, het voorstel is niet op te splitsen of voor een deel uit te stellen.

Financieel

Het verbeterplan Burgerzaken in het groeiscenario is een project met een doorlooptijd van drie jaar. Investeringen zijn nodig in Procedures en Beleid, Mens en ICT en Middelen. Hieronder staan de projectkosten over drie jaarschijven weergegeven, en zijn de structurele kosten die hieruit voort vloeien in beeld gebracht.

Projectbegroting (incidenteel)	2020	2021	2022	2023	Totaal
Kosten					
- Procedures en beleid	40.300				40.300
- Mens, opleiding en ontwikkeling	9.000	25.000	20.756		153.640
- Externe inhuur	25.000	36.942	36.942		
- ICT en middelen: projectleider	13.800	27.800			41.600
- ICT en middelen: middelen	3.900				3.900
Totaal	92.000	89.742	57.698		239.440
Dekking					
- Nog beschikbaar vanuit besluit raad 13-2-20	28.500				28.500
- BRP-implementatie	45.000				45.000
- Opleidingsbudget 2020	9.000				9.000
Totaal	82.500				82.500
Dekking vanuit algemene reserve (via Berap)	9.500	89.742	57.698		156.940
Investeringsbudget: aanschaf software	66.814				66.814

Structurele kosten	2020	2021	2022	2023
- ICT en middelen: kapitaallasten		14.500	14.500	14.500
- ICT en middelen: abonnement		24.921	24.921	24.921
- Formatie: 1 fte	20.250	81.000	81.000	81.000
Totaal (te verwerken via Berap)	20.250	120.421	120.421	120.421

Indien gekozen wordt voor de uitvoering van dit project, wordt er geïnvesteerd in de kwaliteit van burgerzaken. Voor de structurele borging van deze investering zijn de opgevoerde structurele kosten noodzakelijk.

Voortgang

De verbeteringen op het gebied van Beleid en procedures zijn begin dit jaar reeds in gang gezet en zullen omstreeks de zomer gereed zijn. Het is van belang dat daarna direct borging kan plaatsvinden in actualisering en doorvertaling naar de werkpraktijk. Na besluitvorming zal dan ook direct de werving en selectie starten voor de beleidsmedewerker Burgerzaken/projectleider Verkiezingen, die hier een belangrijke rol in heeft samen met het team. Daarnaast kan deze nieuwe collega in Q3 meteen starten met invullen zelfevaluatie 2020 en de voorbereiding Tweede Kamer Verkiezingen maart 2021. De opleidingen van het team burgerzaken en medewerkers receptie is ook voorzien in Q3 en Q4, ervan uitgaande dat Corona maatregelen dan opleidingen en trainingen weer toelaten.

Communicatie

Er is maandelijks ambtelijk contact met Relatiebeheerder Gemeenten van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens, om voortgang verbeteringen door te nemen.

Medewerkers Cluster Burgerzaken worden meegenomen in het project Verbetering Kwaliteit Burgerzaken

Bijlagen

Verbeterplan Kwaliteit Burgerzaken, corsanummer 2020.11659

Besluit

De raad van de gemeente Loon op Zand;

gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 19 mei 2020, nummer 2020.11230

b e s l u i t :

1. In te stemmen met het verbeterplan Kwaliteitsverbetering Burgerzaken volgens groeiscenario B, waarbij Loon op Zand binnen drie jaar voldoet aan het wettelijk minimum. Daarmee wordt gekozen voor de volgende aanpak:
 - het op orde brengen van beleid en procedures door uitbreiding operationele kwaliteit en coaching on the job.
 - investeren in opleiding en ontwikkeling van het zittende personeel volgens het opleidingsplan 2020-2022 en het uitbreiden van de formatie met 1 fte Beleidsmedewerker Burgerzaken/Projectleider Verkiezingen.
 - verbeteren van de eigen BRP-software met leverancier Centric, zodat efficiency in werkprocessen kan worden gerealiseerd en digitale publieksdienstverlening kan worden ontwikkeld.
2. Een onttrekking te doen aan de algemene reserve ten behoeve van de dekking van de projectkosten, zijnde € 9.500 in 2020, € 89.742 in 2021 en € 57.698 in 2022. Deze onttrekking aan de algemene reserve wordt verwerkt via de berap.
3. Een investeringsbudget beschikbaar te stellen van € 67.000 voor de aanschaf van de benodigde software.
4. In te stemmen met de structurele lasten voortvloeiend uit dit voorstel, zijnde € 20.250 in 2020 en € 120.421 vanaf 2021 en deze lasten te verwerken via de berap.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Loon op Zand van 25 juni 2020.

De raad voornoemd,

voorzitter,

griffier,