

## Raadsinformatiebrief

Datum	26 september 2017	Zaaknummer	194848879
		Portefeuille	Bedrijfsvoering M.H.B. Roozendaal
Onderwerp	Stand van zaken gemeentelijke dienstverlening		

### Behandeling in commissie

Niet van toepassing.

### Kennisnemen van:

Stand van zaken gemeentelijke dienstverlening.

### Aanleiding

In mei van dit jaar informeerden wij u over de stand van zaken van de gemeentelijke dienstverlening. Ook kreeg u de toezegging dat wij u hierover in september opnieuw informeren. Wij informeren u met deze brief over waar we staan met onze dienstverlening op dit moment.

### Kernboodschap

#### De dienstverlening in Meerijstad gaat steeds beter

De dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen heeft de eerste helft van 2017 op onderdelen onder druk gestaan. De gemeentelijke organisatie en dienstverlening komen echter steeds meer op stoom en we maken goede stappen in de juiste richting.

Het merendeel gaat ook gewoon goed. Dagelijks nemen we vele beslissingen op aanvragen en verlenen we gemeentelijke diensten op heel veel terreinen.

De gemeentelijke dienstverlening is veelomvattend. Veel diensten zijn vraag-gestuurd en van belang voor een individuele burger of bedrijf. Verschillende factoren beïnvloeden de termijn van beantwoording van aanvragen. Enerzijds moet de bedrijfsvoering op orde zijn: systemen, personele capaciteit en processen moeten kloppen. Anderzijds spelen andere factoren een rol, zoals een toename van het aantal aanvragen of soms de complexiteit van een aanvraag.

### Telefonie en ICT

Rond de telefonische bereikbaarheid en ICT waren er in de eerste maanden technische opstartproblemen. Op dit moment hebben we een normale situatie bereikt die hoort bij een organisatie van de omvang die Meerijstad nu heeft. We ontwikkelen applicaties door en blijven medewerkers trainen.

### **Ruimtelijk domein**

In het ruimtelijk domein komen op dit moment veel aanvragen voor omgevingsvergunningen en principeverzoeken binnen. In de eerste maanden van dit jaar werden systemen en de processen opnieuw ingericht. Nu is het zaak de beschikbare capaciteit op een juiste manier af te stemmen op de hoeveelheid werk. Waar de systemen en de processen het gevolg waren van de fusie, merken we nu de gevolgen van de aantrekkende economie en toename van bouwactiviteit. Omgevingsvergunningaanvragen handelen wij op dit moment binnen de wettelijk gestelde termijn af. Voor principeverzoeken geldt geen wettelijke termijn. Daar hanteren we de streeftermijn om een verzoek binnen 8 weken af te handelen. Deze streeftermijn halen we op dit moment niet altijd. Soms komt dat door de complexiteit van een verzoek of door het ontbreken van de juiste informatie.

Om de streeftermijn waar mogelijk wél te halen organiseren wij een flexibele schil, waardoor we bij (verdere) toename van aanvragen kunnen opschalen en bij krimp snel kunnen afbouwen.

### **Sociaal domein**

In het sociaal domein zijn de afgelopen maanden de achterstanden teruggelopen, maar nog niet volledig weggewerkt. De inkomende aanvragen op grond van de Participatiewet, WMO en Jeugdwet verlopen volledig binnen de wettelijke termijn. Er zijn nog wel achterstanden op het terrein van minimaregelingen en administratieve achterstanden WMO.

Bij minimaregelingen moeten we nog 6 weken inlopen.

Bij de WMO betreft het oudere zaken waarbij de voorziening is verstrekt, maar de administratieve afhandeling niet meteen heeft plaatsgevonden.

Nieuwe aanvragen pakken we direct op en worden vrijwel volledig binnen daarvoor gestelde termijnen afgehandeld. Hier maakt soms de complexiteit van een aanvraag of bijzondere omstandigheden dat we de termijnen niet altijd halen. Waar nodig wordt de zorg al wel geleverd en volgt de administratieve afhandeling later. We willen dat niemand uit deze kwetsbare doelgroep tussen de wal en het schip raakt.

De extra inhuur en het invullen van vacatures heeft vanaf medio juli gezorgd voor een versnelling in het wegwerken van de achterstanden. De werkdruk binnen het werkatelier Toegang is erg hoog. De komende maanden vergroten we de personele inzet hier, zodat we in een volledig stabiele situatie komen.

### **Verdere dienstverlening**

Voor de overige terreinen van onze dienstverlening geldt dat we werken binnen de wettelijke of gestelde termijnen, incidentele uitzonderingen daargelaten. Soms maken de omstandigheden dat een aanvraag wat langer duurt, bijvoorbeeld omdat aanvullende informatie beschikbaar moet komen. Of omdat, bijvoorbeeld bij meldingen openbare ruimte, de afhandeling in een groter werk wordt meegenomen. Dit kan natuurlijk alleen als de situatie geen acuut gevaar oplevert en de overlast niet te groot is.

### **Inzetbaarheid van medewerkers**

Zoals in deze brief beschreven stemmen we de beschikbare capaciteit continu af op de werkvoorraad van dat moment. Voor de fusie is een inschatting gemaakt van de benodigde formatie, waarbij de personeelsbudgetten van de vier voormalige organisaties leidend waren. Bij de opstart van een nieuwe organisatie leert de ervaring ons dat er piekmomenten ontstaan door extra werk (harmonisatie, processen opnieuw inrichten, overdracht van werk, inwerken op nieuwe werkzaamheden). Voor deze piekmomenten is geen extra formatie opgenomen binnen het beschikbare personeelsbudget. Dat betekent dat er van alle medewerkers binnen Meierijstad op

dit moment een flexibele houding wordt gevraagd. De inzet van medewerkers is daar waar dat het meest noodzakelijk is. We waarderen het en zijn er trots op dat onze medewerkers die flexibiliteit tonen. Ook al hoort dit alles bij een fusie, het legt wel druk op de medewerkers. Mede daarom hebben wij continu aandacht voor de werkdruk bij medewerkers.

### **Communicatie**

We informeren onze medewerkers, de pers en onze samenwerkingspartners over de informatie uit deze brief.

### **Participatie**

Tijdens de open dag en via oproepen op onze website zijn we gestart met het werven van geïnteresseerden voor een lezerspanel. Zo bouwen we feedbackmomenten in. We willen leren van de positieve en negatieve ervaringen van onze klanten en zo onze dienstverlening continu te verbeteren.

### **Duurzaamheid**

n.v.t.

### **Financiën**

Uw raad heeft in juni van dit jaar € 534.000 beschikbaar gesteld uit het fusiekrediet voor het oplossen van personele knelpunten. Hiervan is inmiddels 60% besteed. Voor het resterende deel zijn verplichtingen aangegaan tot het eind van dit jaar.

### **Planning**

Bijlage(n)

### **Ter inzage documenten**

n.v.t.

Hoogachtend,

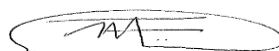
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester,



Drs. M.G.C. Wilms-Wils RA



M.A. Fränzel MSc