



# Raadsbrief

Datum: 31 maart 2021  
Behandeld door: Harry Siebring  
Zaak: 2021-005792

Verzenddatum:  
Mailadres: [harry.siebring@midden-groningen.nl](mailto:harry.siebring@midden-groningen.nl)  
Portefeuillehouder: Adriaan Hoogendoorn

Onderwerp: Centrale dienstverlening Huis van Cultuur en Bestuur

Geachte leden van de raad,

In aanloop naar de ingebruikname van het Huis van Cultuur en Bestuur, naar verwachting begin juli, informeren we u over de wijze waarop wij uitvoering geven aan de centrale publieke dienstverlening.

## Aanleiding

In 2017 hebben de gemeenteraden van de oorspronkelijke gemeenten een besluit genomen over het 'Keuzedocument huisvestingsscenario gemeente Midden-Groningen'. Hierbij is door de gezamenlijke gemeenteraden gekozen voor de huisvesting in 'één centrale locatie voor bestuurscentrum, frontoffice en backoffice. Aanhaken bij steunpunten in dorpen en wijken'.

In het vervolg op de gemaakte keuze uit dit keuzedocument is op 4 december 2018 aan de gemeenteraad van de nieuwe gemeente Midden-Groningen gevraagd akkoord te gaan met het definitieve ontwerp en het noodzakelijke uitvoeringskrediet beschikbaar te stellen (vastgesteld op 28 februari 2019). Nu het gebouw in de komende zomer in gebruik kan worden genomen moeten de inwoners geïnformeerd worden over de publieke dienstverlening die vanuit het gebouw mag worden verwacht.

## Keuze voor volledig centraal

De keuze om de 'burgerzaken' dienstverlening centraal aan te bieden vloeit voort uit de keuze voor centrale huisvesting. Behalve dat centrale dienstverlening veel efficiënter is, kunnen we de inwoners centraal ook veel ruimere openingstijden bieden. Nu is dat in Muntendam en Slochteren beperkt tot twee dagdelen en één uur 's avonds. Centraal kunnen we veel bredere openingstijden bieden die beter aansluiten bij de behoefte van de inwoners. Bijvoorbeeld op meerdere avonden.

Bovendien wordt de dienstverlening van de burgerlijke stand, huwelijken, geboorten maar ook naturalisaties en inschrijvingen uit het buitenland al centraal aangeboden. Deze dienstverlening is te specialistisch om op meerdere locaties aan te kunnen bieden. Sinds de verhuizing in 2018 is deze gecentraliseerd in Slochteren en zal na de verhuizing centraal vanuit het nieuwe gemeentehuis plaatsvinden.

Het grootste nadeel voor een deel van de inwoners is de extra reisafstand en reistijd voor een bezoek aan het nieuwe gemeentehuis. De dienstverlening van twee derde van de 'burgerzaken' producten bestaat uit reisdocumenten en rijbewijzen. Slechts één keer per tien jaar is daarvoor een bezoek aan het gemeentehuis nodig. Het idee dat je bij een gemeenteloket om de hoek zo even binnen kunt lopen geldt in de praktijk voor de meeste mensen slechts één keer per tien jaar. En ook nog op zeer beperkte tijden. We denken wel te mogen veronderstellen dat aanvragen voor een rijbewijs en paspoort, noodzakelijk voor reizen buiten Europa, door een mobiele doelgroep worden gedaan.

We verwachten dat inwoners niet heel verbaasd zullen zijn als de baliedienstverlening centraal wordt aangeboden. Wonend in een dorp zijn inwoners voor meerdere voorzieningen gewend om iets verder te reizen, bijvoorbeeld voor de wekelijkse boodschappen. Voor een bezoek aan het gemeentehuis eens in de tien jaar voor een nieuw document zullen de meesten niet vreemd opkijken.

Ter illustratie: Wij bieden ook het thuisbezorgen van documenten aan, maar daar maakt slechts 1% van de inwoners gebruik van. Onze inwoner geeft aan liever zelf langs te komen wanneer het uitkomt, dan thuis te blijven op een afgesproken tijdstip. Uiteraard blijven we deze dienstverlening aanbieden. Wat we ook blijven doen is inwoners thuis bezoeken wanneer zij niet in staat zijn naar het gemeentehuis te komen voor een nieuwe identiteitskaart.

*Nb. Uiteraard blijft de gemeente de dienstverlening vanuit de vier Sociale Teams, zoals keukentafelgesprekken e.d. decentraal aanbieden. Daar wordt de dienstverlening blijvend dichtbij de inwoner georganiseerd door gebruik te maken van steunpunten in wijken en dorpen zoals dorpshuizen, buurthuizen, bibliotheken en multifunctionele centra. Daarnaast blijft ook de dienstverlening door Ibor decentraal zichtbaar verspreid over de gemeente.*

### **Decentraal is duurder**

De toekomstplannen voor de huidige locatie Muntendam voorzien niet in gemeentelijke baliedienstverlening. Onderbrengen in een andere locatie vergt een investering van €45.000,- en €35.000,- jaarlijkse lasten per locatie.

Door de ervaringen tijdens de Corona-periode zijn medewerkers bewuster keuzes gaan maken ten aanzien van de mogelijkheid om thuis te werken. Uit een enquête onder het personeel is gebleken dat de meeste medewerkers overwegen 2 dagen per week thuis te werken. Ook nadat het verplichte thuiswerken is opgeheven. Daarmee ontstaat extra capaciteit in onze nieuwbouw en biedt het nieuwe gemeentehuis voldoende capaciteit om alle gemeentelijke diensten van de voormalige gemeentehuizen te huisvesten, ook voor de programma's Gevolgen Gaswinning en NPG. Het voormalige gemeentehuis in Slochteren is daarmee voor de huisvesting van werkplekken niet meer noodzakelijk. Het centraliseren van de dienstverlening in het nieuwe gemeentehuis biedt de mogelijkheid om ook de locatie Slochteren te sluiten. Ondertussen beraden we ons op de mogelijkheden van de locatie Slochteren (verhuur, herontwikkeling etc.) en zullen u hier te zijner tijd over informeren.

### **Dienstverlening wordt digitaler**

De dienstverlening wordt steeds meer gestandaardiseerd en gedigitaliseerd. Steeds meer producten en diensten kunnen digitaal worden aangevraagd. We moeten zorgen voor gebruikersvriendelijke systemen waarmee zoveel mogelijk inwoners in staat zijn dit zelfstandig te gebruiken. Want hoe hoger de kwaliteit en kwantiteit van de digitalisering, hoeveel meer mensen digitaal zelfredzaam zijn.

En hoeveel te meer mensen digitaal zelfredzaam zijn, hoe meer tijd en ruimte er ontstaat voor persoonlijk contact om de (digitaal) zwakkeren in de samenleving te ondersteunen. Daarmee geven we invulling aan meerdere uitgangspunten van onze dienstverlening. We stemmen de dienstverlening af op diverse doelgroepen waarbij ieder mens telt. Digitaal waar het kan en persoonlijk waar het nodig is. Daardoor ontstaat naar onze mening een betere dienstverlening dan een beperkt aantal uren "om de hoek". Vanuit een centrale huisvesting kunnen we aan deze

ontwikkeling beter vervolg geven.

**Centrale dienstverlening is beter voor de bedrijfsvoering**

Centraal is alle kennis bij elkaar aanwezig en zijn er korte lijnen. Hierdoor is vervanging altijd aanwezig en is de continuïteit van de dienstverlening beter te borgen. Maar ook de regelgeving en het beleid kunnen eenduidiger worden uitgevoerd.

**Communicatie**

De afdeling Communicatie bereidt een huis-aan-huis folder voor t.b.v. de inwoners waarin informatie over het nieuwe gemeentehuis in het Huis van Cultuur en Bestuur wordt verstrekt. Hierin moet de genomen keuze voor de centrale dienstverlening worden opgenomen.

**Afsluitend**

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Groningen

A. Hoogendoorn  
Burgemeester

H.J.W. Mulder  
Gemeentesecretaris