

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	: Vorming van een Drechtstedelijk Klantcontactcentrum	
Aanleiding	: Collegebesluit van 19 januari 2015	
Datum	: 20 januari 2015	
Doel	: het ter kennisname vertrekken van informatie	
Portefeuillehouder	: Arjan Kraijo (078) 770 6004	a.kraijo@alblasserdam.nl
Primaathouder	: Astrid de Jong (078) 770 6069	a.de.jong@alblasserdam.nl

1. Te verstrekken informatie

Met deze raadsinformatiebrief willen we u informeren over de stand van zaken op dit moment m.b.t. de realisatie van het DKCC en de aanpassingen in de businesscase.

2. Wat is de aanleiding?

De afgelopen maanden is er in de zes Drechtsteden-gemeenten apart, maar ook regionaal, op bestuurlijk niveau veel gesproken over het voornemen om een Drechtstedelijk Klant Contact Centrum (DKCC) te vormen. Inzet van de gesprekken was het vinden van overeenstemming over de manier waarop en het tempo waarmee de businesscase DKCC gerealiseerd kan worden.

3. Wat willen we bereiken?

DKCC door met vier gemeenten

De colleges van Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht delen de overtuiging dat zij gezamenlijk de forse en noodzakelijke ontwikkel- en bezuinigingsopgaven beter het hoofd kunnen bieden dan alleen. En dat deze samenwerking op korte termijn gestalte moet krijgen. In de periode september – december 2014 is echter gebleken, dat voor twee gemeenten deze stap op dit moment (nog) niet wenselijk is. Dit heeft ertoe geleid dat de Businesscase opnieuw is doorgerekend voor de vier gemeenten. Hieruit blijkt dat de samenwerking in een DKCC voor de andere vier gemeenten, Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht, financieel nog voldoende voordelen oplevert. Dit betekent dat in het DKCC vier gemeenten met elkaar gaan samenwerken: de gemeente Dordrecht zal optreden als hostende gemeente en de publieksdienstverlening uitvoeren voor de inwoners en ondernemers van Alblasserdam, Hendrik-Ido-Ambacht, Sliedrecht en Dordrecht.

4. Wat gaan we daarvoor doen?

Beperkte financiële consequenties

De schaalgrootte van het DKCC is ook met vier gemeenten voldoende om het eerder voorgestelde dienstverleningsconcept en de beschreven organisatie-inrichting te kunnen handhaven. Uiteraard is de Businesscase

DKCC wel opnieuw doorgerekend, waarbij uitgegaan is van inwoneraantallen en het verwachte aantal klantcontacten van de vier deelnemende gemeenten. De besparing per gemeente is zeer vergelijkbaar met de eerder met u gedeelde berekeningen (op basis van deelname door 6 gemeenten). Het definitieve besluit van het college zal dan ook gebaseerd zijn op de geamendeerde businesscase.

Afspraken met niet-deelnemende gemeenten

De koplopende gemeenten hebben begrip voor verschillen in tempo binnen de regio. Wel vraagt de nieuwe situatie om extra aandacht voor de wijze waarin het DKCC en Papendrecht en Zwijndrecht samenwerken aan het uniformeren van processen en systemen én de doorontwikkeling van de dienstverlening. Er zullen nadere afspraken gemaakt worden over de manier waarop de niet-deelnemende gemeenten aansluiten op - en financieel bijdragen aan - de ontwikkelingen waarvan ook zij profiteren. Het DKCC zal Papendrecht en Zwijndrecht op de hoogte houden van de stappen die binnen het DKCC worden gezet. En houdt de mogelijkheid open om, op een voor hen passend moment, alsnog aan te sluiten bij het DKCC.

Brede frontoffice met balies in alle gemeenten en behoud van lokale identiteit

Het DKCC werkt met een brede frontoffice. Hierin zijn niet alleen burgerzaken-producten en diensten opgenomen, maar bijvoorbeeld ook informatie over en hulp bij het aanvragen van vergunningen en de dienstverlening aan ondernemers. Het is de ambitie van het DKCC om een zo breed mogelijk spectrum aan dienstverlening te leveren en zo één duidelijk aanspreekpunt te zijn voor inwoners en ondernemers die contact zoeken met hun gemeente. Het logische gevolg van deze ambitie is dat de fysieke balies in de deelnemende gemeenten gewoon open blijven en dat de wijze van dienstverlening aansluit bij het lokale karakter van de betreffende gemeenten.

Financiële aspecten

De inrichtingsprincipes en het gekozen dienstverleningsconcept van het toekomstige DKCC blijven ongewijzigd. Ook het besturingsmodel blijft ongewijzigd, met de kanttekening dat het voorgestelde portefeuillehoudersoverleg Dienstverlening uit vier gemeenten gaat bestaan. Met dit besturingsmodel zijn de gemeentebesturen goed in positie om te sturen op de resultaten van het DKCC. Er zijn wel beperkte financiële effecten. In de tabellen hieronder is te zien dat de totale netto besparing bij deelname van vier gemeenten logischerwijze is afgenomen, maar dat de netto winst per deelnemende gemeente feitelijk toeneemt.

De besparing per gemeente (na 3 jaar):

	jaar t+3 (aanvullend 4 fte besparen)						
	Dordrecht	Zwijndrecht*	Slidrecht	Ambacht	Papendrecht*	Alblasserdam	Totaal
aframen huidig budget	€ 3.462.451	€ 212.355	€ 612.749	€ 724.810	€ -	€ 526.876	€ 5.539.241
bijdrage DKCC	€ 2.907.112	€ 226.055	€ 604.842	€ 673.114	€ 75.000	€ 494.003	€ 4.980.125
efficiency op termijn	€ 110.107		€ 22.299	€ 25.593		€ 17.801	€ 175.800
netto besparing	€ 665.446	€ 13.700	€ 30.206	€ 77.289	€ 75.000	€ 50.675	€ 734.916

Hieronder is weergegeven wat de oorspronkelijke besparing was bij deelname van 6 gemeenten:

	jaar t+3 (aanvullend 4 fte besparen)						
	Dordrecht	Zwijndrecht	Sliedrecht	Ambacht	Papendrecht	Alblasserdam	Totaal
aframen huidig budget	€ 3.462.451	€ 1.323.608	€ 612.749	€ 724.810	€ 798.088	€ 526.876	€ 7.448.582
bijdrage DKCC	€ 2.938.499	€ 1.057.177	€ 611.199	€ 680.409	€ 780.332	€ 499.077	€ 6.566.694
efficiency op termijn	€ 104.687	€ 39.162	€ 21.201	€ 24.333	€ 28.093	€ 16.925	€ 234.400
netto besparing	€ 628.638	€ 305.593	€ 22.751	€ 68.734	€ 45.848	€ 44.724	€ 1.116.289

* Zwijndrecht blijft deelnemer aan telefonie binnen het DKCC en Zwijndrecht en Papendrecht dragen bij aan een deel van de dienstverleningsontwikkeling

Personele consequenties

Om te komen tot de geschetste organisatie voor het DKCC, moeten vier lokale organisaties Publieksdiensten worden samengevoegd tot één nieuwe organisatie. Alle medewerkers van het DKCC komen in dienst van de hostende gemeente Dordrecht. Het plaatsingsproces vindt plaats volgens de afspraken gemaakt in het Sociaal beleidskader Drechtsteden/ Zuid-Holland Zuid 2013-2017. Het benodigde aantal fte's bij aanvang in de DKCC-organisatie is 82,5 (waarvan 5 tijdelijk in de startfase).

Een eerste scan op functieniveau laat zien, dat veel van de bestaande functies vrijwel zonder problemen in het nieuwe organogram passen en ook de huidige bezetting in de deelnemende gemeenten naar verwachting goed past of geschikt te maken is voor het DKCC. Waar functies en bezetting niet goed op elkaar aansluiten, wordt vanuit het oogpunt van mobiliteit en behoud van werkgelegenheid zoveel mogelijk gezocht naar plaatsing. Voor niet-functievolgers verwachten wij dat via belangstellingsregistratie een passende functie te vinden is. Er wordt in de businesscase rekening gehouden en gerekend met maximaal 1 tot 3 fte's die niet te matchen zijn en die geen plaats zullen kunnen krijgen in de nieuwe organisatie. Daar de reorganisatie regionaal is, is op dit moment nog niet te zeggen waar (in welke gemeente(n)) de eventuele boventalligheid zal optreden.

Omdat de daadwerkelijke bezetting in de huidige organisaties lager ligt dan de beschikbare formatie in het DKCC, zal er bij aanvang ruimte zijn voor een beperkte flexibele schil.

Op termijn is verdere krimp van de bezetting noodzakelijk met 7 tot 11 fte's. De verwachting is dat dit gerealiseerd kan worden met natuurlijk verloop en actieve sturing op mobiliteit, in lijn met het Strategisch Personeelsplan.

Communicatie en inspraak

Nu duidelijk is welke gemeenten gaan samenwerken in het DKCC en lokale besluitvorming door de vier colleges heeft plaatsgevonden, kan de adviesvraag voor de medezeggenschap worden opgesteld. In januari 2015 worden de medezeggenschap en de medewerkers van de vier deelnemende gemeenten geïnformeerd over de gewijzigde plannen en een hoofdlijnenplanning voor het transitiejaar.

De medewerkers worden regelmatig op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen m.b.t. de vorming van een DKCC.

Uitvoering (inclusief planning)

Na advies van de Ondernemingsraad zal het college een definitief besluit nemen. Hierna wordt een implementatieplan opgesteld. Er is naar verwachting vanaf nu circa één jaar nodig om het voorstel uit te voeren en daadwerkelijk te gaan werken vanuit één Drechtstedelijk KCC.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders

secretaris



burgemeester

