

## RAADSVOORSTEL

Raadsvergadering d.d.: 3 juli 2018

Voorstelnummer:

Portefeuillehouder: J.H. Klein Molekamp

---

Voorstel tot: het nemen van richtinggevende besluiten over de koers van de organisatieontwikkeling.

---

Datum behandeling in B&W: 19 juni 2018

Aan de Raad

### **Voorstel**

Wij stellen de raad voor om:

1. Kennis te nemen van de stand van zaken met betrekking tot de organisatieontwikkeling;
2. Instemming te betuigen met de weg die is ingeslagen, dat wil zeggen:
  - a. Uitbesteding aan De Connectie
  - b. Intensivering van de samenwerking met de gemeente Rheden
3. In de tweede helft van 2018 tot definitieve besluitvorming over te gaan wanneer er een integraal beeld is van alle financiële en organisatorische consequenties;
4. De bereidheid uit te spreken om te investeren in de organisatie gezien de toenemende regeldruk die op de gemeente afkomt.

### **Inleiding**

In september 2017 heeft u naar aanleiding van het BMC-rapport een krediet beschikbaar gesteld waarmee het college in staat was een verandermanager aan te stellen die ook de verdere aanbevelingen van het BMC-rapport follow-up kan geven.

### **Huidige stand van zaken organisatieontwikkeling**

De verandermanager heeft niet alleen naar de eigen organisatie gekeken maar zich ook georiënteerd op de samenwerkingsmodellen die elders in het land van toepassing zijn. Het was immers duidelijk dat de veelheid aan wet- en regelgeving die op gemeenten afkomt, samenwerking met anderen vereist om de kwetsbaarheid van de gemeente te verminderen.

Zo zijn gesprekken gevoerd met Westervoort, Renswoude, Ten Boer en Rheden. Uit die gesprekken heeft de verandermanager geconstateerd dat een verdere samenwerking met Rheden en De Connectie (het samenwerkingsverband van Arnhem, Rheden en Renkum op met name bedrijfsvoering) de meest logisch stap zou zijn om de kwetsbaarheid van Rozendaal, als zelfstandige gemeente, te verminderen. Uit bestuurlijke en ambtelijke gesprekken is gebleken dat de gemeente Rheden hiertoe bereid is, in die zin dat zij positief staat tegenover de gedachte om een verdere samenwerking te onderzoeken. Dit geldt eveneens voor De Connectie.

In 2015 is door de provincie en de VNG Gelderland de bestuurskracht van de Gelderse gemeenten in kaart gebracht. Ondanks dat er kritiek was op de samenwerking in de regio Arnhem/Nijmegen,

leidde dit voor Rozendaal niet tot specifieke opmerkingen om haar beleid fundamenteel te heroverwegen. De voorzitter van de betreffende commissie liet zich over Rozendaal positief uit, juist vanwege de bestaande samenwerking met de gemeente Rheden.

In april 2018 noemt het college van GS in een statenbrief, als vervolg op “Sterk Bestuur”, Rozendaal specifiek als kwetsbare gemeente. De uitlatingen van gedeputeerde Markink en de mededeling van de CdK dat de burgemeestersvacature Rozendaal niet werd opengesteld gaven voeding aan de zelfstandigheidsdiscussie van Rozendaal. In de raadsvergadering van 29 mei heeft gedeputeerde Markink gezegd dat de zelfstandigheidsdiscussie wat hem betreft niet aan de orde was. Wel maakte hij kritische opmerkingen over de rol van de gemeente in regionaal verband en de kwetsbaarheid voor toekomstige uitdagingen.

Voor het college een stimulans om nog eens te kijken hoe de kwetsbaarheid van Rozendaal kan worden verminderd met behoud van haar eigen identiteit. Zij streeft daarbij naar een gemeente die de beleidsvrijheid behoudt en in de uitvoering van de werkzaamheden naar verdere samenwerking zoekt. Zij komt daarbij tot de volgende conclusies:

1. Ten aanzien van WOZ, heffen en invordering van belastingen wordt gedacht aan uitbesteding aan De Connectie, zoals ook de gemeenten Arnhem, Rheden en Renkum dit doen. Het opstellen van de betreffende verordening en het tarievenbeleid blijft een taak van de gemeente Rozendaal zelf.
2. Ten aanzien van de financiële administratie wordt gedacht aan een uitbesteding aan De Connectie. De financiële (beleids)functie, inclusief bijvoorbeeld het zelf opstellen van de begroting en jaarrekening, blijft in Rozendaal. Hierdoor zal ook de vacature bij Financiën slechts gedeeltelijk hoeven worden te vervuld.
3. Voor wat betreft de standaard ICT-werkplek en de hieraan gerelateerde functies (ten behoeve van ontwikkeling digitaal werken) wordt gedacht dit eveneens bij De Connectie te beleggen;
4. Ten aanzien van informatieveiligheid wordt gedacht aan een samenwerking met de gemeenten Arnhem, Renkum, Rheden (die zelf voor de informatieveiligheid verantwoordelijk zijn) en De Connectie.

In bijlage 1 is een uitgebreidere beschrijving opgenomen van de mogelijke gevolgen van uitbesteding van bovenstaande taken.

In de raadsinformatiebijeenkomst van 22 mei bleek dat over de uitbesteding van burgerzaken verschillend wordt gedacht. Hier moet vooral het belang van de inwoners enerzijds en de bedrijfsefficiëntie anderzijds goed worden afgewogen. Een rol hierbij speelt dat de wet zodanig is veranderd dat het afhandelen van paspoorten, rijbewijzen en dergelijke minder frequent plaatsvindt. Bovendien zullen steeds meer mensen overgaan tot digitale afwikkeling. Gewerkt wordt aan het uitwerken van een aantal alternatieven waarin de verschillende belangen verschillend gewogen kunnen worden. Als deze besluitvorming is afgerond is ook duidelijk of en op welke wijze de vacature op burgerzaken en de verwachte vacature op het secretariaat moet worden ingevuld.

Ook ten aanzien van wegen en riolering wordt gekeken welke taken uitbesteed kunnen worden. In verband met een vacature bij de gemeente Rheden kon hieraan nog geen verdere inhoud worden gegeven.

Ten aanzien van het sociaal domein vinden de werkzaamheden momenteel naar tevredenheid plaats binnen het bestaande mandaat. Om die reden gaat op dit moment de prioriteit uit naar de andere

taken die in dit voorstel zijn genoemd. In een later stadium kan bekeken of de organisatie van het Sociaal domein aanpassing behoeft.

### **Financiële gevolgen**

Met het uitbesteden van een aantal taken wordt zowel de kwetsbaarheid verminderd als een noodzakelijke inhaalslag gemaakt ten aanzien van de digitalisering van een aantal werkprocessen.

Dit zal logischerwijs leiden tot structureel hogere “organisatiekosten”. Immers bij de taken die extern worden afgenomen is die inhaalslag vaak al gemaakt. Hierdoor heeft de gemeente Rozendaal zelf die investeringskosten niet maar deze zijn wel indirect onderdeel van de jaarlijkse prijs die voor die taak in rekening wordt gebracht. Eveneens geldt dat onderdeel van die prijs hoogstwaarschijnlijk een opslag zal bevatten voor bijvoorbeeld overhead. We nemen namelijk een dienst af waarbij de leverende partij verantwoordelijk is voor bijvoorbeeld vervanging bij ziekte (in de huidige situatie draagt Rozendaal dat soort kosten zelf bovenop de reguliere jaarlijkse kosten).

Op een aantal onderdelen heeft De Connectie een eerste kostenindicatie afgegeven. Deze is gebaseerd op prijzen die momenteel worden gehanteerd bij de interne verrekensystematiek voor Arnhem, Rheden en Renkum maar die in dit eerste jaar van oprichting nog wel geëvalueerd moet worden. In die prijzen is bijvoorbeeld geen rekening gehouden met een risico-opslag omdat de 3 gemeenten als eigenaar een eventueel tekort op de exploitatie van De Connectie via een verdeelsleutel voor hun rekening nemen. Die risico-opslag zou bijvoorbeeld 20% kunnen bedragen en pas aangesproken worden wanneer er aantoonbaar hogere kosten worden gemaakt.

Om toch enigszins een beeld van de kosten te hebben zijn 2 voorbeelden nader uitgewerkt.

#### *Woz/heffen/invorderen*

Deze taken zouden uitgevoerd kunnen worden voor € 35.000 (inclusief 20% risico-opslag). In dat geval vervallen de uitvoeringskosten die we hiervoor nu zelf maken, deze bedragen € 24.000. Daarnaast vervallen de kosten voor de ICT-applicatie die voor deze taken nodig is, bedrag is nog onbekend omdat deze deel uitmaakt een totale maatwerkafpraak uit het verleden voor licenties van Pink Roccade.

#### *Financiële administratie*

Bij een totaal aantal in- en verkoopfacturen van 1.400 (er is nog een inspanning nodig om het huidige aantal facturen naar dit niveau te verlagen) bedragen de kosten € 45.000 (inclusief risico-opslag van 20%). In dit geval vervallen de kosten voor de ICT-applicatie (onderdeel van dezelfde maatwerkafpraak met Pink Roccade). Naast dat bedrag was er in ieder geval in de begroting al wel rekening gehouden met extra jaarlasten voor E-facturen en het hosten van de server voor een bedrag van ongeveer € 15.000. Daarnaast kan een deel van de vacature financiën ter dekking worden ingezet.

De exacte, integrale, financiële gevolgen zijn op dit moment dus nog niet bekend en vooral afhankelijk van:

- De definitieve “offertes” van De Connectie en/of Rheden;
- De posten die kunnen vrijvallen uit de huidige begroting, bijvoorbeeld licenties voor in gebruik zijnde ICT-applicaties, opzegtermijnen van bestaande contracten bij andere leveranciers en de mate waarin vacatures moeten worden vervuld.

Burgemeester en wethouders van Rozendaal,  
de secretaris  
W.G. Pieterse-Pook

de burgemeester  
drs. J.H. Klein Molekamp

## **Bijlage 1 Mogelijke gevolgen van uitbesteding**

In deze bijlage wordt geschetst wat de uitbesteding van de taak inhoudt en welke gevolgen dit mogelijk heeft. Deze beschrijving is gebaseerd op de informatie die medio juni beschikbaar is.

We merken op dat we hierbij ook afhankelijk zijn van de snelheid waarmee de beoogde samenwerkingspartners informatie kunnen aanleveren. De Connectie bevindt zich nog in de opbouwfase en de gemeente Rheden bevindt zich, net als Rozendaal, in een organisatieontwikkeling. We merken dat dit een andere dynamiek geeft dan bijvoorbeeld een offertetraject met een commerciële aanbieder. Omdat het ook om processen gaat die direct of indirect de dienstverlening aan inwoners en bedrijven raakt, is het voor beide partijen zeer van belang helderheid over het verloop van die processen te hebben, voor en na uitbesteding. Gezien de veelheid aan processen vraagt dit om een zorgvuldige en volledige inventarisatie van alle stappen voordat we tot definitieve besluitvorming overgaan.

### **Woz / heffen / invorderen**

In alle gevallen stelt Rozendaal zelf zijn eigen belastingverordeningen op inclusief het vaststellen voor de betreffende tarieven. Wat in dit geval in principe wordt uitbesteed is:

- de taxaties van de onroerende zaken inclusief de taken die te maken hebben met de aan de taak gerelateerde wettelijke voorgeschreven basisregistraties (WOZ/BGT/BAG);
- het opstellen en verzenden van de WOZ-beschikkingen en de belastingaanslagen;
- de feitelijke invordering van de verschuldigde belastingen.

Er kunnen maatwerkafspraken gemaakt worden over de exacte wijze van invorderen (streng of soepel) en de afhandeling van bezwaarschriften. Dat laatste kan in principe door De Connectie gedaan worden. Wanneer de gemeente Rozendaal van mening is graag zelf een heroverweging naar aanleiding van een bezwaar te maken, dan is dat ook mogelijk. Dit moet worden meegenomen in het totaalplaatje omdat die taak onderdeel is van de functie bij financiën die nu vacant wordt.

### *Mogelijke gevolgen*

Op dit moment kent de waarderingskamer 5 sterren (op een schaal van 5) toe aan de kwaliteit van de wijze van waardering van onroerende zaken. Bij Arnhem is dit momenteel bijvoorbeeld 3 sterren. Aangezien alle gemeenten nog steeds zelfstandige entiteiten zijn, is het zeer wel mogelijk dat iedere gemeente nog steeds een afzonderlijke waardering van de waarderingskamer ontvangt. Iedere gemeente heeft namelijk wel een eigen bestand die ook een bepaalde basiskwaliteit heeft. Wat verandert is dat er een uniform proces van waarderen voor de gemeenten komt. Dat hoeft dus geen negatieve invloed te hebben op de bestaande kwaliteit. Het is wel zaak te monitoren of die uniforme manier van waarderen tot hele andere uitkomsten leidt. Uiteindelijk gaat het erom dat inwoners een herkenbare WOZ-beschikking (inclusief waarde) ontvangen.

### **Financiële administratie**

De overweging is de financiële administratie als dienst af te nemen van De Connectie, waar de volgende zaken onder meer onderdeel van zijn:

- de beschikking over een financieel pakket;
- functioneel applicatiebeheer (tegen uurtarief);
- facturen, van registratie tot betaling (budgethouders en financieel medewerker van Rozendaal krijgen facturen digitaal ter accordering aangeboden);
- debiteuren, van vastlegging tot invordering (aan te leveren door Rozendaal);
- verwerken van overige financiële boekingen (aan te leveren door Rozendaal);

- btw-aangifte;
- iv3-aangifte.

#### *Mogelijke gevolgen*

Met deze opzet worden tevens de opmerkingen van de accountant ten aanzien van functiescheiding ondervangen en is de continuïteit op betalingsverkeer en aangiften ook geborgd, het betekent wel een investering in medewerkers van Rozendaal om anders te werken.

Recent is bij De Connectie de aanbesteding van een nieuw financieel pakket afgerond en momenteel wordt de implementatie daarvan opgestart. Planning is dat Arnhem, Renkum, Rheden en De Connectie (en wellicht nog 1 of 2 andere organisaties) zelf op 1 januari 2019 overgaan. Binnen dat pakket wordt er voor iedere organisatie een afzonderlijke administratie ingericht met een eigen rekeningschema, workflow etc.

Wat precies bij een gemeente blijft (wat mag en kan deze nog wel of niet) en tot de bevoegdheid/verantwoordelijkheid van De Connectie behoort moet ook de komende maanden duidelijk worden. Dit geldt bijvoorbeeld voor het betalingsverkeer.

Wanneer de kosten/baten-afweging acceptabel is zal het advies zijn daadwerkelijk aan te sluiten per 1-1-2020. Hiervoor zijn een drietal redenen:

- het contract met de huidige leverancier voor het financiële pakket loopt t/m 2019;
- we vermijden een overgang naar een nieuwe manier van werken tijdens de implementatie van de andere gemeenten en kunnen zodoende leren van de ervaringen bij de andere gemeenten bij de inrichting van de nieuwe processen;
- omdat er voor de dienst afgerekend wordt op basis van het aantal facturen is het zaak om in samenspraak met onze leveranciers het aantal facturen omlaag te brengen, dit vergt een behoorlijke inspanning in tijd.

Ten aanzien van de wettelijke verplichting tot het ontvangen van E-facturen geldt dat hierin wordt voorzien door de dienst van De Connectie. Voor 2019 kiezen we dan voor de meest eenvoudige en voordelige oplossing om aan die wettelijke verplichting te voldoen (het budget is hiervoor beschikbaar). Hierdoor vermijden we dan de investering in de extra modules van het huidige financiële pakket om de gehele facturenstroom te digitaliseren (ongeveer € 35.000). Wellicht zijn die middelen wel nodig voor de eenmalige inrichting van de nieuwe administratie (is namelijk geen onderdeel van jaarbedrag).

#### **ICT-werkplek en gerelateerde functies**

De Connectie beheert 1 gezamenlijk ICT-platform en aanpalende diensten voor de 3 gemeenten, dat behelst:

- ICT-adviseurs en architecten;
- Alle hardware (inclusief mobiele oplossingen en printers);
- Technisch (en deels functioneel) applicatiebeheer;
- Informatiebeveiliging en data-beveiliging;
- Inregelen autorisaties;
- Kantoorautomatisering (office-omgeving inclusief beheer van de servers voor de feitelijke documenten).

We overwegen hierbij aan te sluiten en ook die diensten af te nemen. De Connectie werkt in principe met een standaard PDC (producten- en dienstencatalogus). In het gesprek is aangegeven dat Rozendaal niet het standaard product “werkplek” wil afnemen omdat hierin nog veel meer “service” zoals meubilair verwerkt is. De Connectie heeft aangegeven te willen bekijken of hierbij maatwerk mogelijk is zodat we bijvoorbeeld recent aangeschafte printers in het contract in kunnen brengen.

#### *Mogelijke gevolgen*

Alle werkprocessen van de gemeente Rozendaal (of deze nu in eigen beheer worden uitgevoerd of door De Connectie dan wel de gemeente Rheden) worden uitgevoerd met verschillende ICT-systemen. Zowel die systemen als de data zijn hiermee onderdeel van dezelfde ICT-omgeving. Dit komt de onderlinge uitwisselbaarheid en koppelingen, in het kader van bijvoorbeeld basisregistraties, ten goede ten opzichte van een situatie waarin die data en processen in afzonderlijke omgevingen staan. Dit vergemakkelijkt in principe in de toekomst ook het ontsluiten van data aan bijvoorbeeld inwoners en bedrijven en biedt betere randvoorwaarden om aan de AVG te voldoen.

Dit proces vergt nog veel zoekwerk in termen van wat nu precies waar staat (via huidige leveranciers), welke licenties nog gelden en welke koppelingen bijvoorbeeld nodig zijn.

Voor taken die Rozendaal volledig in eigen beheer blijft uitvoeren kan de betreffende ICT-applicatie onderdeel zijn van de ICT-omgeving maar Rozendaal is dan wel zelf verantwoordelijk voor het functioneel beheer (zodanige inrichting van de ICT-applicatie dat het werkproces optimaal wordt ondersteund).

Onderdeel van dienstverlening is ook dat de printers in het netwerk worden opgenomen. Deze zullen over een zogenaamde scan-to-mail faciliteit beschikken en bij voorkeur “secure” printen, dat wil zeggen dat de printopdracht pas feitelijk wordt gestart wanneer de betreffende medewerker deze op de printer zelf vrij geeft via een code of pas. Dit past binnen het beleid ten aanzien van informatiebeveiliging waarbij, onder meer op basis van de AVG, van organisaties wordt verwacht dat ze zoveel mogelijk technische maatregelen nemen om datalekken te vermijden.

Onder meer vanwege kostenbeheersing verdient het de voorkeur het aantal printers te beperken tot in principe 1 per verdieping en voor bijzondere functionaliteiten (bijvoorbeeld burgerzaken). Dat zal impact op de huidige manier van werken hebben waarbij aan iedere PC bijna een printer is gekoppeld. Dat is enerzijds een kwestie van wennen en anderzijds ook het moment om veel meer digitaal te gaan werken.

#### **Ontwikkeling digitaal werken**

Met de standaard ICT-werkplek binnen de ICT-omgeving van De Connectie ontstaat een randvoorwaarde om het digitaal werken door te ontwikkelen. Op dit moment worden veel processen, die in eigen beheer zijn, nog op papier afgewikkeld, van een subsidieaanvraag tot het bestuurlijke besluitvormingsproces. Om deze processen te digitaliseren en de betreffende documenten digitaal te archiveren is een zogenaamd documentmanagementsysteem (DMS) nodig in combinatie met een zaakstelsel.

De Connectie biedt hiervoor de dienst “postregistratie” en levert in dat geval:

- Postregistratie;
- DMS (document managementsysteem);
- Digitale verzending (in workflow via zaakstelsel);

- (digitale) archivering;
- aansluiting op E-depot.

Om hier effectief mee te kunnen werken (het DMS is in feite alleen het digitale archief) is daarnaast een zaaksysteem nodig waarmee via zaaktypen het werkproces wordt afgehandeld.

Arnhem, Renkum, Rheden en De Connectie zelf maken allen gebruik van de dienst postregistratie. Daarnaast hebben allen afzonderlijk nog een zaaksysteem in eigen beheer omdat veel van de werkprocessen binnen die organisatie anders zijn ingericht.

Met Rheden dient nog het gesprek gestart te worden of Rozendaal gebruik kan maken van hun zaaksysteem en zaaktypes (processen) die daar al zijn ingericht of dat er een mogelijkheid is om eigen zaaktypen in dat zaaksysteem in te richten.

#### *Mogelijke gevolgen*

Deze ontwikkelingen hebben veel impact op de manier van werken in de organisatie. Zo zal de inkomende post (analoog of digitaal) centraal bij De Connectie geregistreerd gaan worden en van daaruit digitaal worden gedistribueerd, bij voorkeur via het zaaksysteem. Dat zal enerzijds wettelijk zijn voor alle medewerkers. Anderzijds is er wel centraal snel inzicht in de afhandeling van de ingekomen post.

Bij de digitalisering van het bestuurlijk proces wordt ook gedacht aan faciliteiten om digitaal te vergaderen. Er zijn inmiddels steeds meer gebruiksvriendelijke apps op tablets beschikbaar waarmee zowel college- als raadsvergaderingen digitaal kunnen worden ondersteund met bijvoorbeeld een digitale agenda waaraan de stukken digitaal gelinkt zijn en ook de mogelijkheid voor het maken van aantekeningen biedt. Hiermee kan het bestuurlijk proces efficiënter worden ingericht en het is tevens een randvoorwaarde om bijvoorbeeld het aantal printers, werkbaar, terug te dringen. Een meer concreet voorstel hiervoor volgt na de zomer.

Tot slot biedt de combinatie van een DMS en zaaksysteem ook een belangrijke voorwaarde om de digitale dienstverlening naar inwoners en bedrijven vorm te geven.

#### **Informatieveiligheid**

Op het vlak van informatieveiligheid zijn op dit moment alle functies die daarin onderscheiden kunnen worden, gekoppeld aan de eigen vaste medewerkers, met uitzondering van de functionaris gegevensbescherming (FG). Deze is vooralsnog tijdelijk extern belegd.

We zijn met de gemeenten Arnhem, Rheden, Renkum en De Connectie in gesprek om te kijken welke samenwerking mogelijk is voor de functies van Chief Information Security Officer (CISO) en de FG.

#### **Wegen en riolering**

De eventuele samenwerking op het gebied van wegen en riolering is vooral gericht op het behalen van efficiencyvoordelen door het wegen- en rioolstelsel onder te brengen in de onderhouds- en beheerplannen van de gemeente Rheden en wellicht aanbestedingsvoordelen bij het uitvoeren van werken. Er hoeft dan door de gemeente Rozendaal zelf bijvoorbeeld geen aanbestedingsprocedure te worden opgestart. De gemeente Rozendaal blijft hierbij zelf het kwaliteitsniveau van onderhoud bepalen.



## **Burgerzaken**

Bij burgerzaken zijn er grofweg 2 alternatieven:

- uitbesteding aan Rheden;
- in eigen beheer uitvoeren.

Bij burgerzaken gaat het, op dit moment, om een breed pallet aan taken, zoals:

- verzorgen begraafplaatsadministratie;
- frontoffice-activiteiten, zoals uitvoering van de Wet basisregistratie en personen, verstrekken van paspoorten, reisdocumenten, uittreksels uit het bevolkingsregister, etc.;
- backoffice-activiteiten, zoals de landelijke basisregistratie personen, (bijzondere) akten burgerlijke stand, naturalisaties, etc.;
- taken rondom huwelijken en geregistreerd partnerschap;
- verkiezingen.

Om die reden zijn er dan ook varianten denkbaar bij een eventuele uitbesteding aan Rheden.

### Uitbesteding aan Rheden

Er zijn inmiddels een aantal gesprekken gevoerd met Rheden. Feitelijk is daarbij de vraag gesteld of Rheden in staat en bereid is om in het gemeentehuis van Rozendaal een vierde loket te bemensen voor burgerzaken. Belangrijkste reden is het terugdringen van de kwetsbaarheid en betere waarborgen om aan de steeds complexere eisen maar bijvoorbeeld ook functiescheiding te voldoen

De huidige kwetsbaarheid kan verminderd worden omdat dan zowel de frontoffice als backoffice-taken door de medewerkers publiekszaken van Rheden worden uitgevoerd. Deze medewerkers rouleren nu namelijk ook binnen de andere 3 locaties van Rheden waardoor er voor de frontoffice-activiteiten altijd een adequate bezetting mogelijk is. Onderdeel van de backoffice-taken is dan ook de zorg voor de wettelijke basisregistratie en de functionaliteit van de ICT-applicatie voor de ondersteuning van de processen. Op dat vlak ligt ook een relatie met het zaakstelsel van de gemeente Rheden waarbij de combinatie voordelen kan bieden ten aanzien van digitale dienstverlening omdat deze in Rheden al is ingericht.

Het verzorgen van de begraafplaatsadministratie is niet besproken omdat deze buiten de scope van burgerzaken in Rheden valt. Ten aanzien van verkiezingen is de voorlopige conclusie getrokken dat deze taak in principe door Rozendaal zelf wordt uitgevoerd. Hoewel deze taak in nagenoeg elke gemeente bij de "afdeling burgerzaken" is belegd kan het ook als een afzonderlijk proces worden beschouwd en elders binnen de organisatie worden belegd. Uiteindelijk is burgerzaken maar voor een deel ondersteunend aan dat proces. Wel is gesproken over samenwerking in aanloop naar de organisatie van verkiezingen, bijvoorbeeld door het delen van een draaiboek. Taken rondom huwelijken en geregistreerd partnerschap is een variant waarover nog nader gesproken moet worden.

### *Mogelijke gevolgen*

In de gesprekken werd ook duidelijk dat de scheiding tussen frontoffice en backoffice-activiteiten in Rheden veel scherper is dan in Rozendaal. In Rozendaal lopen deze taken meer door elkaar vanwege de kleinere aantallen en de bezetting.

In Rheden bestaat meer onderscheid in functies binnen burgerzaken. Zo worden de meer "eenvoudige, enkelvoudige en veel voorkomende producten" afgehandeld door de medewerkers van

de frontoffice, zowel op afspraak als vrije inloop. De meer complexere taken, zoals naturalisaties, worden verricht op afspraak. Dit is noodzakelijk voor een efficiënte bemensing van de loketten en uitvoering van betreffende processen. Hieruit volgt dat de dienstverlening op de locatie Rozendaal die van de locaties in Rheden volgt. Dat is namelijk een voorwaarde om de frontoffice in Rozendaal te kunnen laten bemensen door het team van frontoffice-medewerkers die daarvoor ook onderling zullen moeten rouleren.

#### In eigen beheer uitvoeren

Het alternatief is behoud van de huidige situatie. In dat geval moet de vacature op burgerzaken wel kwalitatief goed ingevuld worden. Het voordeel van dit alternatief kan zijn dat er in het totale plaatje meer medewerkers "in dienst" van de gemeente Rozendaal blijven die elkaar op een aantal taken kunnen vervangen. Voorwaarde is wel dat deze medewerkers, in die variant meer dan nu, goed en breed opgeleid moeten worden en op veel vlakken hun kennis actueel moeten houden.

De organisatie van burgerzaken vergt nog veel nadere verkenning.