

Zoals gezegd in de eerdere beantwoording werken we weliswaar op afspraak, maar houden we ruimte tussen de afspraken om tussendoor ook andere klanten te kunnen helpen. We proberen hieronder wat meer inkleuring te geven aan de manier waarop dat concreet is ingericht.

De overgrote meerderheid van de klanten maakt van te voren een afspraak en we zien ook dat dit aantal nog steeds groeit. In 2021 had ruim 94% van de klanten voor Burgerzaken van te voren een afspraak gemaakt, in 2022 ruim 95% en in het lopende jaar 2023 zitten we op ruim 98%. Beverwijkers zijn duidelijk gewend aan het werken op afspraak. Omdat we op deze manier werken is er voor onze inwoners nauwelijks wachttijd. De gemiddelde wachttijd ligt lager dan een minuut.

De resterende 2% die zonder afspraak binnenkomt, wordt sowieso alsnog direct geholpen als het spoed betreft. We gaan daarbij ruimhartig om met wat precies onder spoed valt. Betreft het geen spoed, dan proberen we alsnog een afspraak voor diezelfde dag te maken. Ook dat lukt vaak nog.

Er blijft dan een kleine groep over van minder dan 1% van de klanten die we helaas niet op dezelfde dag kunnen helpen. De praktijk laat zien dat deze groep alsnog binnen drie werkdagen terecht kan voor een afspraak.

Daarnaast gaan we hier de komende periode ook nog wat aan veranderen. Voor producten als paspoorten en identiteitskaarten komen inwoners twee keer langs: voor de aanvraag bij Burgerzaken en, als het klaar is, om het af te halen aan de informatiebalie. Dat gebeurt aan verschillende balies, door verschillende mensen, in verband met de wettelijk verplichte functiescheiding. Zowel het aanvragen als het afhalen gebeurt nu op afspraak.

Het afhalen van documenten aan de informatiebalie is echter een hele korte handeling. Daarom gaan we het mogelijk maken dat inwoners hun document wel zonder afspraak aan de informatiebalie kunnen afhalen als het klaar is. Dat is goed in te passen bij de informatiebalie, waar inwoners ook voor andere korte vragen vrij kunnen inlopen.

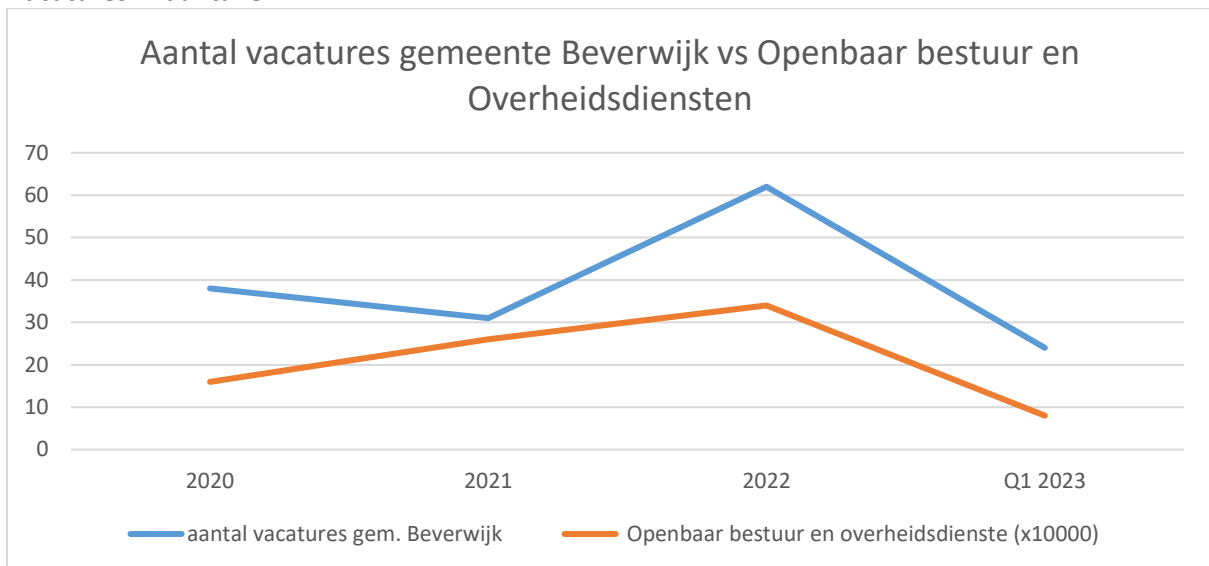
Daarmee wordt de groep die niet dezelfde dag terecht kan, nog kleiner. Het is bijzonder inefficiënt om voor die kleine groep nog een aparte balie open te houden voor vrije inloop.

Ter illustratie: de gemeente Beverwijk is 35,5 uur per week open. Bij een 36-urige werkweek en rekening houdend met vakantiedagen, kost het bezetten van zo'n balie meer dan 1 formatieplaats. Dat is niet mogelijk binnen de huidige bezetting en formatie. Juist omdat die balie vrijgehouden moet worden voor vrije inloop, kan de medewerker immers niet worden belast met andere structurele werkzaamheden.

Daarbij is het ook van belang om rekening te houden met ontwikkelingen in de toekomst. In de periode van 2024 tot en met 2028 verwachten we erg veel mensen die een reisdocument (paspoort of identiteitskaart) komen afhalen. Het gaat om meer dan het dubbele van het aantal aanvragen van de periode van 2019 tot en met 2023. Deze cyclus van vijf drukke en rustige jaren is ontstaan omdat reisdocumenten in 2014 10 jaar geldig zijn geworden.

Om die drukte aan te kunnen en wachttijden voor onze inwoners niet te laten oplopen, is het belangrijk dat we zo optimaal mogelijk gebruikmaken van onze mensen en middelen. Een extra balie voor vrije inloop zet een nog grotere druk op de beperkte aanwezige menskracht.

Vacatures in aantallen

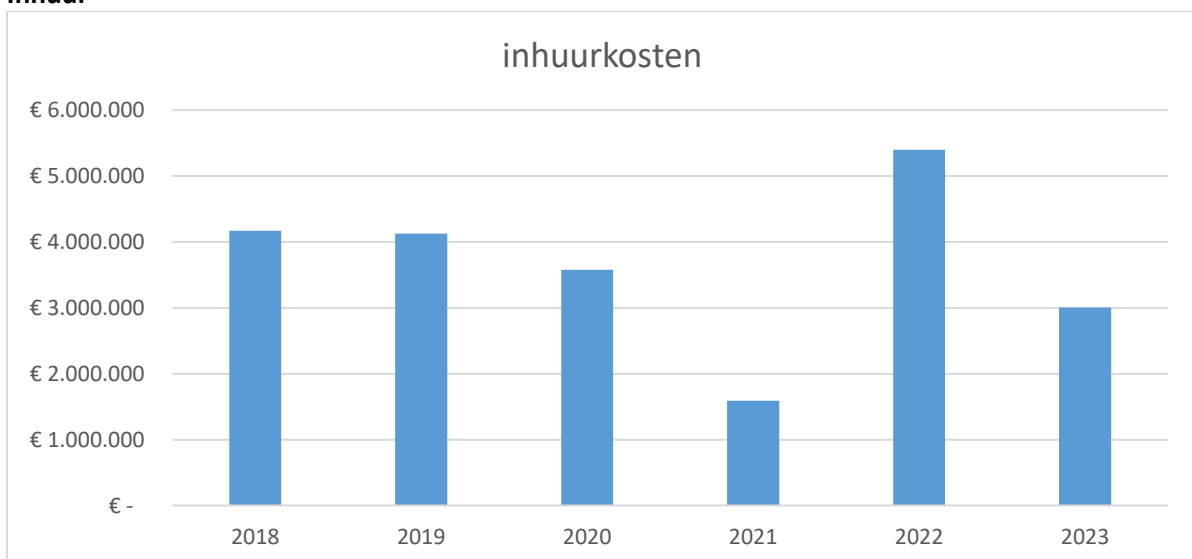


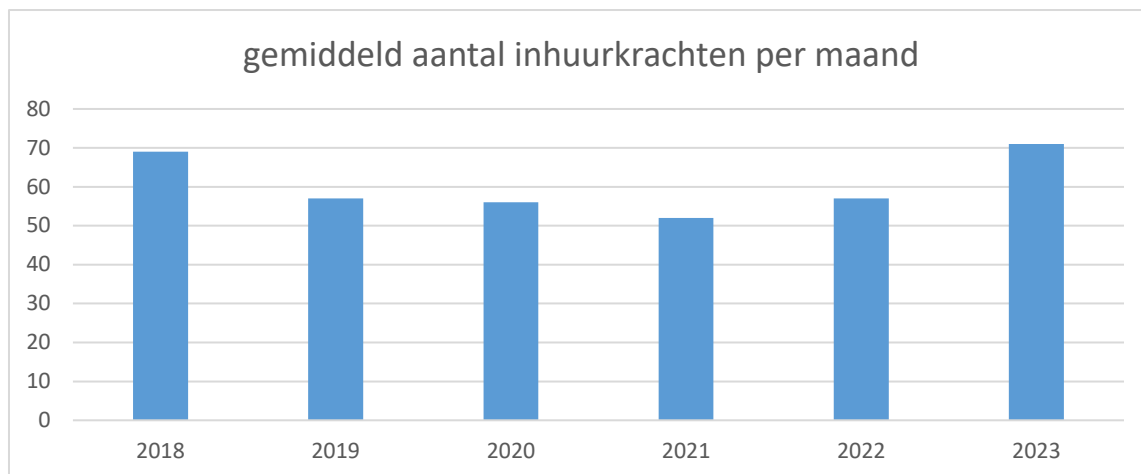
Recordaantal vacatures

Vanaf 2013, toen de laagste stand in twintig jaar tijd werd gemeten, liep het aantal vacatures steeds verder op, tot het begin van de coronacrisis in 2020. De krimp van 2020 werd in 2021 meer dan goedgemaakt. In 2022 nam het aantal vacatures nog sterker toe. (bron cbs)

Gemeente Beverwijk volgt in aantal vacatures de landelijke trendlijn. Sinds 2020 nemen bij zowel Beverwijk als het openbaar bestuur en overheidsdiensten het aantal vacatures toe. In 2022 waren er in Beverwijk twee keer zoveel vacatures als in 2021. In de eerste twee kwartalen van 2023 zijn er 54 vacatures uitgezet. Hiervan zijn er 25 vervuld en staan er 24 vacatures open voor werving. De overige vacatures zijn op een andere wijze ingevuld, denk hierbij aan inhuur.

Inhuur





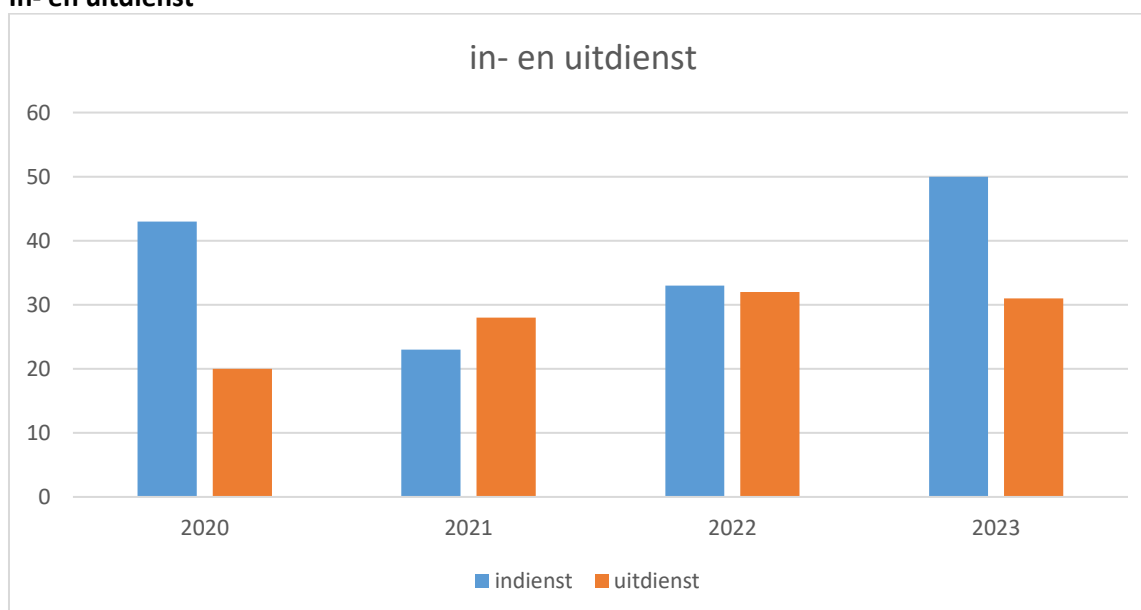
Externe inhuur

Nood breekt wet. Om in deze krappe arbeidsmarkt toch werk gedaan te krijgen, kiezen gemeenten voor externe inhuur. Het wordt zelfs gezien als de meest effectieve manier om toch moeilijk vervulbare vacatures te vervullen. (bron: personeelsmonitor gemeenten 2022 – A&O fonds).

In 2022 bestond gemiddeld 20 procent van de gemeentelijke bezetting in Beverwijk uit flexibele bezetting. Bij alle gemeenten lag het gemiddelde op 23 procent. Detachering is verreweg de meest ingezette vorm van inhuur, daarna volgen zzp'ers, uitzendovereenkomsten en tot slot payroll. In vergelijking met eerdere jaren laten gemeenten tegenwoordig vaker de keuze op een zzp'er vallen en juist minder op payroll.

De gestegen kosten voor externe inhuur zijn te wijten aan een aantal oorzaken; het hoge aantal gefactureerde uren (ingeleende medewerkers werken meer uren), inhuur van duurdere medewerkers en stijgende uurtarieven (een gemiddelde stijging van + €13,17 per uur). Om de uitgaven van externe inhuur te reduceren proberen we zoveel mogelijk om medewerkers flexibel in te zetten en zetten we flexibele banen om in vaste banen. Dit kan alleen in de gevallen waar de formatie en loonsom toereikend is.

In- en uitdienst



Instroom neemt toe

Het instroompercentage was in 2022 11 procent (landelijk gemeenten). In Beverwijk ligt dit percentage op 15,9 en in 2022 zelfs op 16,5 procent. De instroom van nieuwe medewerkers is daarmee flink toegenomen ten opzichte van eerdere jaren. Ondanks de krappe arbeidsmarkt trekt gemeente Beverwijk nieuwe medewerkers aan.

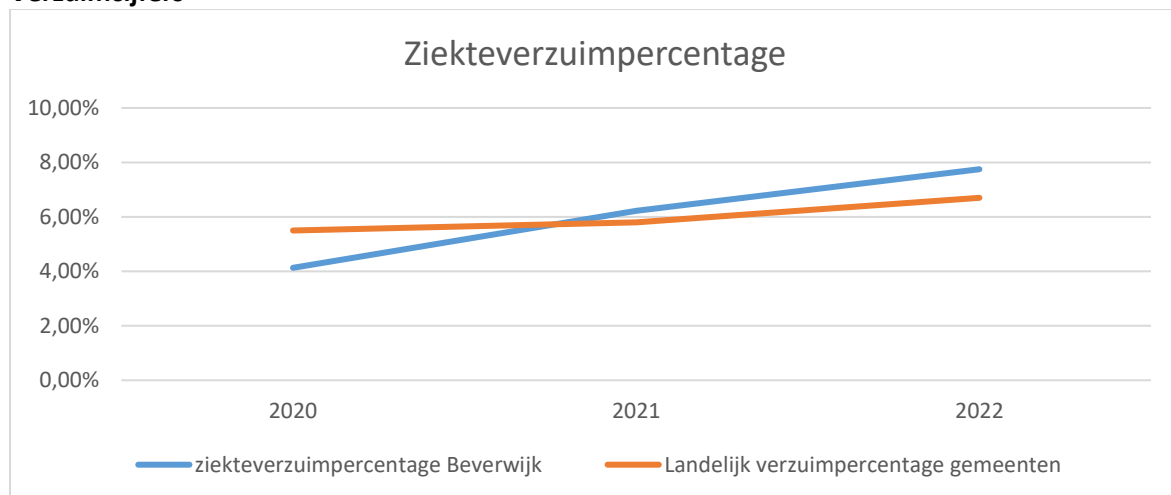
Uitstroompercentage

In coronatijd zagen we dat oudere medewerkers vaker de keuze maakten om alvast met pensioen te gaan. Verder is opvallend dat de vrijwillige uitstroom stijgt. De krapte op de arbeidsmarkt is hier mede debet aan, door meer (gunstige) overstapmogelijkheden. We zien namelijk dat de belangrijkste reden om uit te stromen - een verbetering van de arbeidsvoorwaarden (inclusief salaris) - net wat vaker werd genoemd dan in andere jaren. Bij kleinere en middelgrote gemeenten is de beweging vooral richting grotere gemeenten. Ook weten we uit onderzoek dat een derde van de uitstroom binnen drie jaar plaatsvindt ('snelle uitstroom') en dat deze snelle uitstroom onder jonge medewerkers net nog wat hoger uitvalt. (bron: personeelsmonitor gemeenten 2022 – A&O fonds).

Medewerkersonderzoek

Begin 2023 heeft een medewerkersonderzoek plaatsgevonden. Daarin zegt 85,9 procent dat zij verwachten over twee nog steeds bij gemeente Beverwijk te werken. Medewerkers zijn tevreden over hun werk (scoort een 7,8). De werkdruk wordt door 54,8 procent hoog of te hoog ervaren. Meer dan negen op de tien gemeenten geeft aan dat werkdruk een actueel HR-thema binnen zijn gemeente is. De meest genomen maatregelen om de werkdruk terug te dringen zijn het uitbreiden van de formatie, het voeren van gesprekken met medewerkers (coaching) en het organiseren van trainingen. Het uitbreiden van de formatie is overigens niet makkelijk. Gemeenten hebben te maken met een hoog aandeel moeilijk vervulbare vacatures en een oplopend ziekteverzuim. Ook komen er steeds meer nieuwe taken bij.

Verzuimcijfers



Ziekteverzuim historisch hoog

Het ziekteverzuimpercentage bij gemeenten steeg in 2022 tot 6,7 procent. Nooit eerder was het ziekteverzuimpercentage zo hoog. Deze stijging zien we bij alle gemeentegrootteklassen. Deze trend is ook zichtbaar in de verzuimcijfers van gemeente Beverwijk. Het ziekteverzuimpercentage in Q1 2023 ligt zelfs op 8,49 procent.

De toename van het verzuimpercentage is gedeeltelijk te verklaren door nawerking van de Coronapandemie en door een toename in de werkdruk veroorzaakt door de krappe arbeidsmarkt. Verder wordt een groot deel van het verzuim veroorzaakt door niet beïnvloedbaar medisch verzuim.

Er is dan sprake van aantoonbare medische oorzaken waardoor een medewerker niet in staat is om te werken. De analyse van deze verzuimcijfers is tot stand gekomen in overleg met de bedrijfsarts.