

# Besluit knelpunten capaciteit dienstverlening

## Gevraagd besluit

In aanmerking nemende dat:

- geconstateerd is dat het huidige niveau van dienstverlening (à 40 uur/week) behaald wordt met invaluren van verschillende medewerkers van Beheer & Behoud, die daardoor minder tijd hebben voor hun eigen taken;
- het gewenste dienstverleningsniveau tenminste 60,25 uur netto tijd (= 2 Fte) vereist;
- andere oplossingsrichtingen, zoals meer inzet van Beheer en Behoud of de digitalisering van bouwdoossiers, de overige kerntaken van het RAZU schaden óf hogere kosten met zich meebrengen.

Wordt het bestuur van het RAZU verzocht om:

- een besluit te nemen over de formatie van dienstverlening en daarmee een keuze te maken uit één van de volgende opties:
  - Optie 0: geen uitbreiding van de formatie
  - Optie 1: geen uitbreiding in 2022, uitbreiding 1,2 FTE in 2023;
  - Optie 2: beperkte uitbreiding met 0,5 FTE in 2022 en vervolgens nog 0,7 FTE in 2023;
  - Optie 3: volledige uitbreiding met 1,2 FTE vanaf 2022.

---

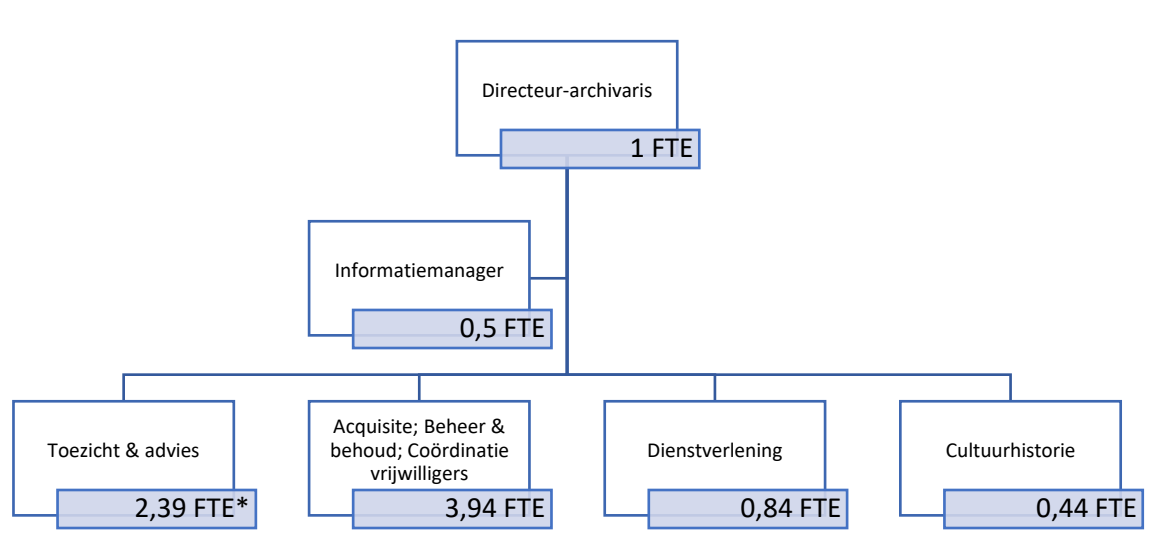
Voor toelichting en bijlagen zie volgende pagina

## Toelichting

### Knelpunt

Het RAZU is een dienstverlenende organisatie waar 5 dagen in de week tussen 9:00 en 17:00 uur (40 uur) onderzoekers en vrijwilligers worden ontvangen (met inachtneming van geldende Corona maatregelen), dossiers worden uitgeleend aan de deelnemende gemeenten, de telefoon wordt opgenomen en de mail wordt beantwoord. Dienstverlening bij het RAZU is grotendeels fysiek (via studiezaal) of telefonisch/per mail op afstand

Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door de 2 medewerkers dienstverlening die gezamenlijk een aanstelling hebben voor 30,4 uur per week (0,84 FTE). Zie onderstaand overzicht en bijbehorende formatie, waarbij de nog incidentele tweede informatieadviseur is aangemerkt met een asterisk. Zie verder bijlage 2 voor een volledig overzicht van de RAZU-taken en bijbehorende formatie.



Om tot 40 uur dienstverlening te komen:

- werkt één van deze twee medewerkers standaard 1,6 uur per week extra (en bouwt op deze wijze extra verlof op dat zij later in het jaar weer opneemt);
- werkt de medewerkster bibliotheek en collectie één dag per week in de dienstverlening;
- valt de medewerker archieven (inventarisator) in bij verlof en ziekte;
- vallen de medewerkster bibliotheek en collectie en de medewerker archieven in tijdens lunchpauze en op drukke momenten (ca. 0,5-1 uur per dag);
- worden door 1 medewerkster studiezaal sommige administratieve werkzaamheden en het schrijven van een wekelijks bericht voor Facebook thuis in eigen tijd gedaan. NB. er verschijnt dus niet meer wekelijks een bericht.

De inzet van de medewerkster bibliotheek en collectie en de medewerker archieven in de dienstverlening gaat ten koste van hun inzet in het beheer.

Uit een inventarisatie van de werkzaamheden en daarbij behorende tijdsbesteding blijkt dat de benodigde capaciteit voor dienstverlening netto 60 ¼ uur per week is. In september 2021 is geconstateerd dat de beschikbare capaciteit voor het uitvoeren van de dienstverlening te krap is. In de hierna volgende paragrafen wordt dit knelpunt verder onderbouwd en worden verschillende oplossingsrichtingen geboden.

## Benodigde capaciteit voor dienstverlening

Onderstaande tabel geeft weer welke werkzaamheden (op hoofdlijnen) vallen onder de taak dienstverlening en wat per taak de gemiddelde inzet per week is. Zie bijlage 1 voor een toelichting op de berekening.

	tijd (minuten)	aantal / week	uren / week	sub totaal	totaal inzet
<b>Fysieke dienstverlening (studiezaal)</b>					
Onderzoek bouwvergunningen (75%)	105	16	28		
Regulier onderzoek (25%)	60	5	5		
Ontvangst vrijwilligers	30,0	5	3		
<b>Netto tijd fysieke dienstverlening</b>				<b>36,0</b>	
<b>Dienstverlening mail/telefoon</b>					
max 15 min (niet reserveringen)	15	39	10		
lang (tenminste half uur)	30	0,5	0,25		
5 minuten	5	25	2		
<b>Netto tijd dienstverlening mail/telefoon</b>				<b>12,25</b>	
<b>Overige werkzaamheden dienstverlening</b>					
beoordelen beperkt openbaar archief*	60	1	1		
uitlenen aan ambtenaren	120	2	4		
administratieve werkzaamheden (diverse registraties, post, hygiëne, etc)	60	5	5		
onderzoek tbv facebook / website	120	1	2		
<b>Netto tijd overige werkzaamheden DV</b>				<b>12,0</b>	
<b>Totaal uren netto dienstverlening</b>					<b>60,25</b>
<b>Netto - bruto verrekening (koffie etc, overleg, opleiding).</b>	<b>120</b>	<b>5</b>	<b>10</b>		<b>10,00</b>
<b>Totaal uren dienstverlening (bruto)</b>					<b>70,25</b>

De huidige beschikbare formatie voor dienstverlening is 30,4 uur. De werkzaamheden vragen wekelijks 60 ¼ uur netto inspanning, vertaald naar 70 ¼ uur bruto per week. Het wettelijk vastgesteld verlof betreft wekelijks 2 ¾ uur (144,4 uur per jaar bij een dienstverband van 36 uur). Dat betekent dat er 2 FTE (2 \* 36 uur) nodig is voor dienstverlening.

## Oorzaak knelpunt

Er zijn drie oorzaken voor dit capaciteitsknelpunt:

1. Een groeiend aantal bezoekers dat slechts 1 keer de studiezaal van het RAZU bezoekt. In 2018: 261 personen, in 2019: 359 personen, in 2020: 400 personen (inclusief ten tijde van de gedeeltelijke sluiting studiezaal).<sup>1</sup> Dit zijn primair bezoekers die bouwvergunningen raadplegen. Een onderzoeker die een bouwvergunning wil raadplegen vraagt daarnaast meer inzet en begeleidingstijd dan een onderzoeker die regulier historisch onderzoek doet.
2. De inzet van vaste medewerker archieven in het project Archiefbewerking Vijfheerenlanden. Deze medewerker deed, tot de start van dit project, ook regelmatig werkzaamheden in de dienstverlening.
3. De uitvoering van het privacy programma heeft ertoe geleid dat meer archiefbescheiden een openbaarheidsbeperking hebben gekregen. Deze dossiers zijn, onder restricties, wel op te vragen. Bijvoorbeeld als de onderzoeker kan aantonen toestemming te hebben van een nog levende persoon, of aan kan tonen dat personen overleden zijn. Het uitvoeren van een openbaarheidstoets neemt, inclusief administratieve afhandeling, een uur in beslag. Het leidt ertoe dat er meer aanvragen voor inzage in beperkt openbaar archief zijn.

## Vooruitblik:

Vooruitkijkend is geen vermindering van de gevraagde dienstverlening te verwachten:

- Slechts een deel van de bouwvergunningen is door de gemeenten overgebracht naar het RAZU. Als volgende blokken bouwvergunningen worden overgebracht, zal het aantal raadplegingen van bouwvergunningen navenant stijgen.
- Het privacy programma is nog niet volledig afgerond. Aan een omvangrijk deel van de archieven zijn inmiddels openbaarheidsbeperkingen toegevoegd, maar de werkzaamheden zullen naar verwachting in 2022 afgerond zijn. Dat betekent dat er meer beperkt openbaar archiefbescheiden in de archiefbewaarplaats komt te berusten.
- De gemeenten Bunnik en Rhenen hebben aangegeven mogelijk ook een opdracht aan het RAZU te willen geven voor het bewerken van archieven. Mocht dit doorgang vinden, dan kan de medewerker archieven minder inspringen in de dienstverlening.
- De medewerkster bibliotheek en collecties gaat begin 2023 met pensioen.

## Oplossingsrichtingen

Er is een aantal oplossingen te benoemen voor dit knelpunt:

1. Gedeeltelijke sluiting van de studiezaal
2. Minder tijd besteden aan beheer (inventariseren archieven en ontsluiten bibliotheek en beeldcollecties).
3. Digitaliseren van de bouwvergunningen
4. Uitbreiding formatie voor dienstverlening

Een gedeeltelijke sluiting van de studiezaal levert geen direct resultaat op. Er is sprake van een waterbad-effect: eenzelfde aantal onderzoekers (gemiddeld 21 per week) zal op minder dagen onderzoek komen doen. Het aantal mails/telefoontjes zal niet verminderen, mogelijk vermeerderen. Bij een gedeeltelijke sluiting van de studiezaal is er geen financieel effect voor de gemeenten.

---

<sup>1</sup> Het RAZU maakt een onderscheid tussen bezoekers (individueel personen) en bezoeken (het aantal keren dat de studiezaal bezocht wordt). Eén bezoeker kan 1 of meerdere keren onderzoek komen doen.

Formatie inzetten op dienstverlening ten koste van beheer heeft als effect dat de gehanteerde norm voor toegankelijkheid niet gehandhaafd kan worden. Daarbij komt dat het inventariseren van archieven een expertise is die schaars begint te worden. Het is dus verstandig de medewerker archieven, tot zijn pensionering, zoveel mogelijk in te zetten op deze expertise. Bij het inzetten van de bestaande formatie medewerker beheer is er geen financieel effect voor de gemeenten.

Het digitaliseren van bouwvergunningen is een goede optie om het aantal fysieke bezoeken aan de studiezaal te verlagen. Deze oplossingsrichting heeft een aantal kanttekeningen. (1) Het vergt voorbereidende werkzaamheden door medewerkers van het RAZU, waardoor andere werkzaamheden in de kerntaak beheer en behoud niet uitgevoerd kunnen worden. (2) Daarnaast vergt digitalisering een hoge incidentele investering in digitaliseren en een langdurige investering in opslag en preservatie. (3) Tot slot kan digitalisering enkel leiden tot lagere ureninzet van dienstverlening als de bescherming van persoonsgegevens (bijv. anonimiseren) en auteursrechten bij de digitalisering direct goed worden geregeld. Dit leidt in de regel tot een verdubbeling van de digitaliseringskosten. Digitalisering heeft daardoor zowel incidenteel (digitalisering) als structureel (opslag) een financieel effect voor de gemeenten.

Het uitbreiden van de formatie levert direct effect op. De medewerkers van Beheer en Behoud die tot op heden invallen voor de studiezaal kunnen zich weer volledig richten op hun primaire taken. Daarnaast kan het RAZU de dienstverlening op regulier niveau uitvoeren. Het uitbreiden van de formatie met 1,2 FTE levert een structurele verhoging van de begroting op met € 78.816,-. Deze oplossing heeft dus een financieel effect voor de gemeenten.

## Voorstel

Omdat de overige oplossingsrichtingen de andere wettelijke taken van het RAZU schaden of een hogere investering vragen, wordt voorgesteld om het capaciteitsprobleem in de dienstverlening op te lossen door het uitbreiden van de formatie van het RAZU met 1,2 FTE.

Optie 1: geen uitbreiding in 2022, uitbreiding 1,2 FTE in 2023.

Optie 2: beperkte uitbreiding met 0,5 FTE in 2022 en vervolgens nog 0,7 FTE in 2023

Optie 3: volledige uitbreiding met 1,2 FTE vanaf 2022.

Optie 2 en 3 leiden tot een wijziging van de begroting 2022. Optie 1, 2 en 3 zijn verwerkt in de notitie Varianten Kadernota 2023. In aanvulling op de drie genoemde opties is er ook de optie om dit voorstel niet te honoreren.

## Financiële gevolgen

Hieronder volgen per optie de financiële consequenties voor de jaren 2022 en verder.

### Optie 1

geen uitbreiding in 2022, uitbreiding 1,2 FTE in 2023

Gemeente   Jaar	2022*	2023	2024	2025	2026	Totaal
Bunnik (7,1%)	€ 0	€ 5.596	€ 5.658	€ 5.720	€ 5.783	€ 22.756
Houten (23,31%)	€ 0	€ 18.372	€ 18.574	€ 18.778	€ 18.985	€ 74.710
Rhenen (9,34%)	€ 0	€ 7.361	€ 7.442	€ 7.524	€ 7.607	€ 29.935
UH (23,13%)	€ 0	€ 18.230	€ 18.431	€ 18.633	€ 18.838	€ 74.133
VHL (26,02%)	€ 0	€ 20.508	€ 20.734	€ 20.962	€ 21.192	€ 83.395
WbD (11,1%)	€ 0	€ 8.749	€ 8.845	€ 8.942	€ 9.040	€ 35.576
<b>Totaal</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 78.816</b>	<b>€ 79.683</b>	<b>€ 80.560</b>	<b>€ 81.446</b>	<b>€ 320.505</b>

## Optie 2

beperkte uitbreiding met 0,5 FTE in 2022 en vervolgens nog 0,7 FTE in 2023

Gemeente   Jaar	2022*	2023	2024	2025	2026	Totaal
Bunnik (7,1%)	€ 2.332	€ 5.596	€ 5.658	€ 5.720	€ 5.783	€ 25.087
Houten (23,31%)	€ 7.655	€ 18.372	€ 18.574	€ 18.778	€ 18.985	€ 82.365
Rhenen (9,34%)	€ 3.067	€ 7.361	€ 7.442	€ 7.524	€ 7.607	€ 33.002
UH (23,13%)	€ 7.596	€ 18.230	€ 18.431	€ 18.633	€ 18.838	€ 81.729
VHL (26,02%)	€ 8.545	€ 20.508	€ 20.734	€ 20.962	€ 21.192	€ 91.940
WbD (11,1%)	€ 3.645	€ 8.749	€ 8.845	€ 8.942	€ 9.040	€ 39.221
<b>Totaal</b>	<b>€ 32.840</b>	<b>€ 78.816</b>	<b>€ 79.683</b>	<b>€ 80.560</b>	<b>€ 81.446</b>	<b>€ 353.345</b>

## Optie 3

volledige uitbreiding met 1,2 FTE vanaf 2022

Gemeente   Jaar	2022*	2023	2024	2025	2026	Totaal
Bunnik (7,1%)	€ 5.596	€ 5.596	€ 5.658	€ 5.720	€ 5.783	€ 28.352
Houten (23,31%)	€ 18.372	€ 18.372	€ 18.574	€ 18.778	€ 18.985	€ 93.082
Rhenen (9,34%)	€ 7.361	€ 7.361	€ 7.442	€ 7.524	€ 7.607	€ 37.297
UH (23,13%)	€ 18.230	€ 18.230	€ 18.431	€ 18.633	€ 18.838	€ 92.363
VHL (26,02%)	€ 20.508	€ 20.508	€ 20.734	€ 20.962	€ 21.192	€ 103.903
WbD (11,1%)	€ 8.749	€ 8.749	€ 8.845	€ 8.942	€ 9.040	€ 44.325
<b>Totaal</b>	<b>€ 78.816</b>	<b>€ 78.816</b>	<b>€ 79.683</b>	<b>€ 80.560</b>	<b>€ 81.446</b>	<b>€ 399.321</b>

## Bijlage 1 toelichting op de berekening benodigde capaciteit dienstverlening

Uitgangspunten.

Deze berekening van de benodigde capaciteit voor dienstverlening is gebaseerd op:

- Analyse van bestaande registraties (aantal bezoeken, aantal behandelde mails/telefoons, aantal aanvragen beperkt openbaar archief, aantal uitleningen aan gemeenten).  
Vanwege de sluiting van de studiezaal van het RAZU in de periode maart 2020 – juni 2021 en het langzaam weer op gang komen van de dienstverlening in juli-augustus 2021 (met een maximum van 6 bezoekers per dag) is gewerkt met de gegevens van de maanden februari 2020, september 2021 en oktober 2021.
- Observatie van de uitvoering van handelingen ten behoeve van het bepalen van de duur van werkzaamheden.
- Een netto-bruto verrekening (d.w.z. er zijn uren voor koffie etc, overleg, training en eventuele afwezigheid vanwege ziekte) toegevoegd.
- In deze berekening is het wettelijk verlof (144,4 uur bij fulltime dienstverband ) niet meegenomen.

Analyse en resultaten:

- Uit de analyse van de bestaande registraties blijkt dat er in de maanden februari, september en oktober in totaal 271 bezoeken zijn geweest. Dat zijn er 21,5 per week. Hiervan betreft ca. 75% onderzoek in bouwvergunningen en 25% onderzoek in andere bronnen ('regulier onderzoek'). In de berekening in de tabel zijn bij de aantallen/week hele cijfers zijn gebruikt, dus staat daar 16 bouwvergunning en 5 regulier onderzoek.

- De begeleiding van een onderzoek bouwvergunning is tijdsintensiever dan de begeleiding van een regulier onderzoek omdat deze onderzoekers (a) meer begeleiding nodig hebben bij het opzoeken en aanvragen van de dossiers (b) geregistreerd moeten worden als bezoeker (reguliere bezoekers komen vaker en worden alleen bij eerste bezoek geregistreerd) en uitleg krijgen over faciliteiten etc. (c) begeleiding nodig hebben bij het raadplegen van de dossiers, (d) bijna altijd kopieën laten maken en (e) bouwdoSSIERS altijd een check op AVG en materiele staat ondergaan voor zij ter inzage gegeven worden.
- Uit de analyse van de bestaande registraties blijkt dat er in de maanden februari, september en oktober gemiddeld per week 17 telefoontjes en 44 mails zijn beantwoord waarvan de behandeltijd vast ligt op 15 minuten. Een deel van deze telefoontjes en mails hangt samen met het voorbereiden van een bezoek aan de studiezaal. Deze zijn hier niet meegeteld, (maar wel bij de tijd voor onderzoek bouwvergunning en regulier onderzoek), waardoor in de berekening is uitgegaan van gemiddeld 39 mails/telefoons van 15 minuten.
- Er komt regelmatig een onderzoeksvraag per mail binnen die meer dan 30 minuten onderzoek vergt. Hieronder vallen ook vragen van bijvoorbeeld programma Andere Tijden of van RTV Utrecht. Regelmatig wil zeggen dat er tenminste 2 vragen per maand binnenkomen, maar het aantal fluctueert sterk. Er is dus een raming gedaan van 1 vraag per 2 weken.
- De medewerkers dienstverlening fungeren ook als receptie voor het RAZU. Dit houdt in dat zij de centrale mailbox, de centrale telefoon, en de post verzorgen. Hier wordt geen registratie van bijgehouden, maar uit gesprekken blijkt dat zij daar per dag ca. 25 minuten mee bezig zijn (5\*5 minuten).
- Als gevolg van de uitvoering van het Privacy Programma in 2021 hebben meer archiefbescheiden een beperking op de openbaarheid gekregen. Het aantal aanvragen voor inzage in beperkt openbaar archief neemt daardoor toe en is nu gemiddeld 1 per week. De behandeling daarvan vereist zorgvuldigheid en neemt over het algemeen tenminste 1 uur in beslag.

## Bijlage 2 overzicht Formatie

Op 1 oktober 2021 is de formatie als volgt ingevuld:

Functie	Uren	FTE	Opmerkingen
Directeur-archivaris	36	1,0	
Archiefinspecteur / plv archivaris	32	0,89	
Informatiemanager	18	0,5	
Informatieadviseur	54	1,5	1 FTE op 2-jaarcontract (tot 1-5-'22)
Coördinator archieven & vrijwilligers	30	0,83	
Medewerker Archieven	68	1,89	
Medewerker bibliotheek en collectie	32	0,89	Feitelijk 24 uur conform bestuursbesluit
Archiefassistent (medewerker behoud)	12	0,33	
Medewerker dienstverlening	30,4	0,84	
Medewerker cultuurhistorie	16	0,44	
totaal		9,11	