

Eijsden-Margraten: 16 juli 2026

Onderwerp: Onderzoek naar mobiel servicecenter

Bezoekadres:

Amerikaplein 1
6269 DA Margraten

Servicepunt:

Breusterhof 2
6245 EL Eijsden

Postadres:

Postbus 10
6269 ZG Margraten

tel.: 14043

of: +31 (0)43 458 8488

fax: +31 (0)43 458 8400

info@eijsden-margraten.nl

www.eijsden-margraten.nl

IBAN BNG:

NL46BNGH0285148680

BIC: BNGHNL2G

Geachte raadsleden,

Naar aanleiding van een toezegging van het college aan uw raad in de begrotingsvergadering op 14-11-2024 is er onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van een mobiel servicecenter als alternatief voor een tweede servicecenter in onze gemeente.

In deze brief informeren we u over de uitkomst van dit onderzoek. Voorts komt aan de orde de duidelijke richting die uw raad aan ons college heeft gegeven in de gesprekken richting de begroting 2026-2029 in relatie tot het mogelijk sluiten van het servicekantoor in Eijsden. Verder informeren wij u graag over de dienstverlening door het team Burgerzaken voor inwoners die niet in staat zijn om naar het gemeentehuis of servicecenter te komen.

Onderzoek naar mobiel servicecenter als alternatief

Op basis van ervaringen met een dergelijk mobiel servicecenter bij andere dienstverlenende organisaties (bank) blijkt dat dienstverlening meestal zeer beperkt is. Zo is het in veel gevallen technisch onmogelijk om specialistische soft- en hardware inclusief de vereiste beveiligingsmaatregelen in te passen in een mobiel servicecenter.

Om het onderzoek af te ronden is gezocht naar andere gemeenten die een dergelijk alternatief inzetten voor hun dienstverlening. Via de kanalen van de VNG is contact gelegd met de gemeente Lansingerland in Zuid-Holland. Het betreft een fusiegemeente waar na enige tijd besloten is om een servicekantoor te sluiten. Deze gemeente bestaat uit 5 kernen, maakt onderdeel uit van de metropoolregio Rotterdam - Den Haag, en kent ruim 66.000 inwoners.

Vanaf eind 2024 wordt binnen deze gemeente een mobiel servicecenter ingezet naast de dienstverlening in het gemeentehuis. Dit in de vorm van een bus/ camper die volledig op maat is gebouwd door een specialistisch bedrijf. Totale kosten van aanschaf bedroegen €177.000, de kosten voor de dagelijkse exploitatie waren niet inzichtelijk.

Bezetting van de bus wordt gevormd door een pool van 10 medewerkers uit het team Burgerzaken, dat in totaal 40 medewerkers heeft. Daarnaast wordt er een vaste chauffeur ingezet. Ter illustratie werken bij onze gemeente in totaal 10 mensen bij team Burgerzaken.

Behandeld door : 
Bijlage(n) : Geen
Documentkenmerk(en) :



Uw brief van :
Uw kenmerk :
Pagina : 1 van 3
Ons kenmerk : Z/26/301208/1034598





.banholt
.bemelen
.cadier en keer
.eckelrade
.eijsden
.gronsveld
.margraten
.mariadorp
.mesch
.mheer
.noorbeek
.oost-maarland
.rijckholt
.scheuider
.st. geertruid

BLOESEM VAN HET ZUIDEN

De dienstverlening is beperkt, er kunnen alleen aanvragen gedaan worden en geen producten worden afgehaald. De bus is volledig waardenvrij, dus geen cash transacties en er zijn geen documenten aanwezig.

Op basis van de ambtelijke gesprekken met de projectleider van de gemeente Lansingerland en de stukken die ambtelijk ingezien zijn is de volgende SWOT-analyse gemaakt:

Sterkte	- Aanwezig in kernen - Dienstverlening in hele gemeente - Flexibel inzetbaar	Zwakte	- Afhalen moet op gemeentehuis - Bezetting - Rijden met de bus - Weinig plek - Beperkt aantal afspraakmogelijkheden met maar 1 balie op gezette tijden - Hoge kosten
Kansen	- Ook inzetbaar voor andere doeleinden	Bedreiging	- Digitalisering van dienstverlening en mogelijke introductie van digitale pasfoto

De conclusie uit het onderzoek is als volgt: een mobiel servicecenter kan worden ingezet als alternatief, het betreft alleen heel kostbaar alternatief waarbij de dienstverlening slechts beperkt is.

Voor een gemeente als Eijsden-Margraten met nog niet de helft van het aantal inwoners als de gemeente Lansingerland is het in onze opinie een onevenredig zware investering ten opzichte van de te behalen maatschappelijke opbrengst.

Gegeven richting door uw raad aan ons college

In de gesprekken die we in 2025, in de aanloop naar de begroting 2026-2029, met uw raad hebben gevoerd over eventuele besparende maatregelen met maatschappelijke impact is ook de sluiting van het servicekantoor in Eijsden onderwerp van gesprek geweest. In deze gesprekken is door uw raad een krachtig signaal afgegeven. Een sluiting van het servicekantoor in Eijsden is niet aan de orde.

Dit was voor ons college een heldere boodschap en wij hebben u aangegeven dat een sluiting van het servicekantoor dan ook niet aan de orde zal zijn. Voorts hebben wij aangegeven dat de mogelijkheid om het servicekantoor te combineren met de nieuwe huisvesting van de bibliotheek in Eijsden verder door ons wordt onderzocht en opgepakt.



.banholt
.bemelen
.cadier en keer
.eckelrade
.eijsden
.gronsveld
.margraten
.mariadorp
.mesch
.mheer
.noorbeek
.oost-maarland
.rijckholt
.scheulder
.st. geertruid

BLOESEM VAN HET ZUIDEN

Dat betekent dat er naast het gemeentehuis in Margraten een servicekantoor in Eijsden gevestigd blijft waar onze inwoners terecht kunnen voor de meest gevraagde producten en diensten van burgerzaken zoals nu ook al het geval is.

Dienstverlening Burgerzaken voor inwoners die niet naar gemeentehuis kunnen komen

Er zijn uiteraard inwoners die zodanig zijn beperkt in mobiliteit dat naar het gemeentehuis komen onmogelijk is. Wij zijn als organisatie in staat op passende wijze en met de bestaande middelen en personele inzet onze inwoners, ook de mindervalide inwoners te bedienen:

- Bij Burgerzaken is er een protocol wat gehanteerd wordt bij minder valide inwoners. Daar gaan onze ambtenaren op huisbezoek en wordt er een passende oplossing gezocht voor de uitreiking van een reisdocument, bijvoorbeeld middels een volmacht.

De vereisten aan het verstrekken van reisdocumenten zijn zeer streng, inclusief de benodigde, kostbare apparatuur waardoor we deze service niet breed in kunnen zetten en daarom niet op de website communiceren. Daarnaast is de formatie niet toereikend om dit breed uit te rollen.

- Naast het team Burgerzaken gaan de klantmanagers van het Sociaal Team zeer geregeld op huisbezoek voor het zogenaamde keukentafelgesprek. Dit wordt veel breder ingezet en dient als doel om maatwerk te kunnen leveren.

Door u te informeren over de uitkomst en conclusie van het gedane onderzoek naar een mobiel servicecenter als alternatief voor het servicekantoor, dit te koppelen aan het krachtig signaal dat uw raad heeft afgegeven en u daarnaast te informeren over de gehanteerde werkwijze om minder valide inwoners op maat te bedienen beschouwen wij de toezegging als afgehandeld.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Eijsden-Margraten.

De secretaris,



Drs. J.M.F. Kool

De loco-burgemeester,



M.J.G. Gerritsen