

advies  
aan b&w

Sector	: Inwoners	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Publiekszaken	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: P. Bulk Tel.: (0495) 575 452	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-005455

**ONDERWERP**

Invoeren extra avondopenstelling balies burgerzaken (openingstijden).

**ADVIES**

- a) Instemmen met de volgende openingstijden van de publieksbalies en het werken op afspraak per 1 maart 2013:
- zonder afspraak: maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 12.30 uur (alle balies) en op donderdag van 17.00 tot 19.30 uur (balies burgerzaken);
  - met afspraak: maandag van 17.00 tot 19.30 uur en woensdag van 13.30 tot 16.00 uur (voor burgerzaken, afspraak zowel via internet als telefonisch te maken). Bij de overige balies is het mogelijk de hele week op afspraak te komen (afspraak telefonisch te maken).
- b) instemmen met het financieren van de kosten (€ 8.710,- per jaar) ten laste van de post "onvoorzien uitgaven incidenteel 2013".

**TOELICHTING**Relatie met vorig voorstel:

- Relatie met de nota 'Weert heeft Antwoord<sup>®</sup>, Dienstverlening in de gemeente Weert 2011 - 2014' (nummer B&W-advies: BW-003447).
- Relatie met B&W-advies 'toezeggingen raadsvergadering 14 juni 2011' (nummer B&W-advies: BW-003555).
- Relatie met motie 'dienstverlening burgerzaken', aangenomen in de raadsvergadering 9 november 2011.
- Relatie met motie 'openstelling stadhuis', aangenomen in de raadsvergadering van 7 november 2012.

Algemeen:**Klant Contact Centrum in oprichting**

Het college van B&W heeft dienstverlening als één van de belangrijkste speerpunten voor de komende jaren benoemd. In juni 2011 hebben het managementteam en het college

Weert, 30 november 2012  De directeur,	Commissie Algemene Zaken van 14 januari 2013	S		B	W	W	W	W
			akkoord					
	Raad van 30 januari 2013		bespreken					
		Behandeling uiterlijk in college van 12 december 2012						

Beslissing d.d.: 18 december 2012 Nummer: 9

Akkoord met advies.

Totaal aantal pagina's 5

De secretaris,



van B&W de nota 'Weert heeft *Antwoord*<sup>®</sup> vastgesteld. De nota geeft onder andere aan dat een Klant Contact Centrum (KCC), een gemeentebrede frontoffice, wordt opgericht. Het KCC verzorgt de eerstelijns dienstverlening richting klanten, ongeacht het kanaal waarop de (aan)vraag binnen komt (schriftelijk, telefonisch, elektronisch of persoonlijk aan de balie). KCC-medewerkers rouleren binnen het KCC ook op de vier kanalen: een KCC-medewerker handelt bijvoorbeeld 's ochtends aan de balie de klantvraag af en behandelt 's middags de vragen die via de telefoon of e-mail worden gesteld. Op deze manier borgen wij dat de klant via elk kanaal hetzelfde betrouwbare antwoord krijgt. Het KCC is al goed op weg. KCC-medewerkers zijn aangesteld en worden momenteel ingewerkt en opgeleid. Ook is een Klant Contact Systeem aangeschaft zodat het KCC de klantvraag direct en juist kan afhandelen. Daarnaast is de website begin 2012 vernieuwd. In 2013 staat het project digitalisering centraal: een belangrijke voorwaarde om de klant nog beter en sneller te helpen, ongeacht het kanaal dat de klant gebruikt.

### **Digitalisering**

Wij investeren de komende jaren extra in digitale dienstverlening. Klanten kunnen dan zoveel mogelijk vragen, producten en diensten via het digitaal loket zelf afhandelen, op elk gewenst moment. Een goed digitaal loket draagt bij aan de toenemende behoefte van veel klanten om via het web zaken te doen en vermindert het gebruik van de (duurdere) kanalen balie en telefoon. Per 1 maart 2012 heeft de gemeente Weert een vernieuwde website, met een betere techniek, een nieuwe vormgeving, gebruiksvriendelijker en met actuele en heldere informatie.

Het komende jaar investeert de gemeente extra in digitalisering en zaakgericht werken. Dit zal zorgen voor een continue toename van het gebruik van het digitale kanaal.

### **Motie raad 7 november 2012**

De raad heeft in de vergadering van 7 november 2012 het college van B&W verzocht om begin 2013 met een raadsvoorstel te komen waarin kostenneutraal wordt voorzien in een extra avondopenstelling in het stadhuis van Weert.

### **Uitslag klantenonderzoek eind 2011**

Eind 2011 is aan de klant zelf voorgelegd welke middag en/of avond de voorkeur heeft om open te zijn. Dit onderzoek is gedaan via een enquêteformulier aan de balies (met een toelichting van het baliepersoneel) en via de website van de gemeente Weert.

Met dit onderzoek is destijds voldaan aan de motie van de raad 'om onderzoek te doen naar uitbreiding van het loket burgerzaken, met een middagopenstelling op vrijdag'.

De 850 respondenten die de enquête juist hebben ingevuld is een voldoende hoog aantal om uitspraken te doen over de gewenste openingstijden (op afspraak). Uit het onderzoek van eind 2011 bleek dat de avonden het populairst zijn onder de respondenten: maandagavond (214), dinsdagavond (159) en woensdagavond (136). Daarna volgen de woensdagmiddag (102), maandagmiddag (90) en vrijdagmiddag (62); het laagst scoren de dinsdagmiddag (48) en donderdagmiddag (39).

De werkgroep adviseerde vorig jaar om te starten met het 'op afspraak' werken bij de balies van burgerzaken op twee middagen: de maandagmiddag en de woensdagmiddag. In het klantenonderzoek was het aantal dagdelen breder uitgezet, dus ook de avonden, om zodoende een breder beeld te krijgen van de behoefte van de klant. Destijds werd ook aangegeven dat de uitkomsten op termijn eventueel nog konden worden gebruikt. Dat moment is nu aangebroken.

### **Huidige openingstijden en dienstverlening op afspraak**

Per 1 maart 2012 zijn de openingstijden van het stadhuis Weert aangepast en meer gelijk getrokken. Zo zijn alle (vak)balies open in de ochtend van 09.00 tot 12.30 uur (zonder afspraak binnenlopen). De balie van burgerzaken is daarnaast zonder afspraak open op donderdagavond van 17.00 tot 19.30 uur. Op afspraak is burgerzaken geopend op maandag- en woensdagmiddag van 13.30 tot 16.00 uur (afspraak via internet of telefonisch te maken). Ook bij andere vakafdelingen kunnen klanten op afspraak langskomen (telefonisch afspraak te maken). Bij de vaststelling van de openingstijden begin 2012 is aangegeven dat er in december 2012 een evaluatie zou plaatsvinden.

### Evaluatie huidige openingstijden en werken op afspraak

De vakbalies zien, op basis van de klantcontacten die zijn geweest, geen aanleiding om de huidige openingstijden te wijzigen. De klant blijkt hier tevreden mee te zijn. Er is een vrije inloop en indien nodig kunnen klanten een afspraak maken op een door hen gewenst tijdstip (maatwerk mogelijk). Een aanpassing van de openingstijden bij de vakbalies is op dit moment niet aan de orde. Komend jaar wordt er meer en meer geïnvesteerd in het digitale kanaal door onder andere meer digitaal en zaakgericht te werken. Door deze investering verwacht de gemeente dat er minder noodzaak is voor klanten om naar een fysieke balie op het stadhuis te komen.

De voordelen van werken op afspraak zijn dat er geen wachtrijen ontstaan en de klant op het door hem/haar gewenste tijdstip wordt geholpen. Er is tijd en aandacht voor de klant. Ook voor de bedrijfsvoering heeft het voordelen: de klantenstroom is bekend en hierop kan de personele capaciteit efficiënt worden aangepast. Medewerkers ervaren meer rust op de momenten dat er 'op afspraak' wordt gewerkt. Wel heerst het gevoel dat er minder klanten worden geholpen als er 'op afspraak' wordt gewerkt. Dit wordt deels ondervangen door meer agenda's open te stellen dan er balies open zijn. Hierdoor is er een meer continue stroom van klanten aan de balies, zonder dat dit een wachtrij veroorzaakt.

### Conclusie

#### *Extra avondopenstelling op maandag*

Gezien het klantenonderzoek dat eind 2011 is gehouden, is het logisch om te kiezen voor een extra avondopenstelling voor de balies van burgerzaken op maandagavond van 17.00 tot 19.30 uur. Dit ten koste van de huidige openstelling op maandagmiddag.

#### *Openingstijden andere vakbalies*

Er is geen aanleiding om de openingstijden van de overige balies (werk, inkomen en zorgverlening, belastingen en ruimtelijke zaken) aan te passen. Deze voldoen nog. Bovendien zijn er naast het zonder afspraak binnenlopen in de ochtenden ook bij deze vakafdelingen mogelijkheden om op afspraak langs te komen.

### Voorstel openingstijden per 1 maart 2013

Voorgesteld wordt om per 1 maart 2013 de volgende openingstijden te hanteren voor de (vak)balies:

	Zonder afspraak (alle balies en gemeentearchief)	Zonder afspraak (burgerzaken)	Op afspraak (burgerzaken)	Op afspraak (sociale zaken, belastingen, ruimtelijke zaken)
Maandag	09.00 - 12.30 uur		17.00 - 19.30 uur	09.00 - 16.00
Dinsdag	09.00 - 12.30 uur		-	09.00 - 16.00
Woensdag	09.00 - 12.30 uur		13.30 - 16.00 uur	09.00 - 16.00
Donderdag	09.00 - 12.30 uur	17.00 - 19.30 uur	-	09.00 - 16.00
Vrijdag	09.00 - 12.30 uur		-	09.00 - 16.00

#### *Receptie*

De receptie van het stadhuis is door dit voorstel als volgt geopend:

- dinsdag t/m woensdag van 08.30 tot 17.00 uur (afhalen rijbewijzen vanaf 9.00 uur);
- maandag en donderdag van 08.30 tot 19.30 uur (afhalen rijbewijzen vanaf 9.00 uur);
- vrijdag van 08.30 tot 16.00 uur (afhalen rijbewijzen vanaf 9.00 uur).

#### *Dependance Stramproy*

De dependance burgerzaken Stramproy is open op dinsdagmiddag en vrijdagmiddag van 14.00 tot 17.00 uur. Zie ook het raadsvoorstel over opwaardering loket burgerzaken Stramproy.

*Telefonische bereikbaarheid*

De gemeente blijft op het algemene telefoonnummer bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.

**Evaluatie begin 2014**

Het is belangrijk de aangepaste openingstijden en het zonder en met afspraak werken te evalueren begin 2014. Op basis van deze evaluatie kunnen er eventueel aanpassingen plaatsvinden. De intrek in het nieuwe stadhuis is hét moment om de openingstijden aan te passen aan de ervaringen.

**JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)**

Niet van toepassing.

**FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN**

De raad heeft in de motie gevraagd voor een extra avondopenstelling, die kostenneutraal moet plaatsvinden. Het kostenneutraal lukt wel voor de inzet van medewerkers van Publiekszaken en ICT, maar niet voor de beveiliging en de receptie. De extra avondopenstelling kan dan ook niet zonder financiële en personele gevolgen verlopen. De extra avondopenstelling heeft de volgende gevolgen:

- extra inzet van één medewerker bij de receptie (van 17.00 tot 19.30 uur)
- extra inzet van één beveiliging (van 17.00 tot 19.30 uur)

De totale kosten hiervoor bedragen € 8.710,- per jaar. Deze kosten komen ten laste van de post "onvoorzien uitgaven incidenteel 2013"; incidenteel (en dus (nog) niet structureel) vanwege de te houden evaluatie begin 2014 en de verhuizing naar het nieuwe stadhuis.

De afdeling Financiën vraagt extra aandacht voor het niet voldoen aan één van de uitgangspunten van de motie. De aangenomen motie gaat uit van budgettaire neutraliteit. Dat blijkt echter niet mogelijk te zijn. Verder voldoet het voorstel niet geheel aan de criteria "onvoorzien uitgaven" (onvermijdelijk, onuitstelbaar en onvoorzien). Gelet op bovenstaande en de al beperkte budgettaire ruimte en een nog door te voeren bezuinigingsronde adviseert de afdeling Financiën een heroverweging van de motie, mede gezien het voorstel over aanpassing van de dependance Stramproy, dat ook extra kosten met zich meebrengt.

**COMMUNICATIE/PARTICIPATIE**Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Inwoners van Weert
- ❖ Bedrijven
- ❖ Raadsleden
- ❖ Interne organisatie

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

Persbericht  
Gemeentewijzer  
Gemeentelijke website

**OVERLEG GEVOERD MET**Intern:

Intern is overleg gevoerd met de betreffende afdelingshoofden en de medewerkers van Publiekszaken. De inzet en kosten van receptiepersoneel en beveiliging is afgestemd met de teamleider facilitaire zaken.

De financiële en personele gevolgen zijn afgestemd met de financieel consulent van de afdeling Financiën.

Extern:

Niet van toepassing.

**BIJLAGEN**

Openbaar:  
Niet van toepassing.

Niet-openbaar:  
Niet van toepassing.

Vergadering van de gemeenteraad van 30 januari 2013

Portefeuillehouder : A.A.M.M. Heijmans

Behandelend ambtenaar : Petra Bulk

Nummer raadsvoorstel: RAD-000760

Doorkiesnummer : (0495) 575 452

Agendapunt: -

## ONDERWERP

Extra avondopenstelling balies burgerzaken (openingstijden)

## AANLEIDING EN DOELSTELLING

De raad heeft in de vergadering van 7 november 2012 het college van B&W verzocht om begin 2013 met een raadsvoorstel te komen waarin kostenneutraal wordt voorzien in een extra avondopenstelling in het stadhuis van Weert.

## PROBLEEMSTELLING

De raad heeft in de vergadering van 7 november 2012 het college gevraagd naar een extra avondopenstelling voor de balies van burgerzaken. Dit zou volgens de raad kostenneutraal moeten. Een extra avondopenstelling lukt echter niet budgettair neutraal. De totale kosten voor de inzet van receptiepersoneel en beveiliging bedragen € 8.710,- per jaar.

## OPLOSSINGSRICHTINGEN

### **Uitslag klantenonderzoek eind 2011**

Eind 2011 is aan de klant zelf voorgelegd welke middag en/of avond de voorkeur heeft om open te zijn. Dit onderzoek is gedaan via een enquêteformulier aan de balies (met een toelichting van het baliepersoneel) en via de website van de gemeente Weert.

Met dit onderzoek is destijds voldaan aan de motie van de raad 'om onderzoek te doen naar uitbreiding van het loket burgerzaken, met een middagopenstelling op vrijdag'.

De 850 respondenten die de enquête juist hebben ingevuld is een voldoende hoog aantal om uitspraken te doen over de gewenste openingstijden (op afspraak). Uit het onderzoek van eind 2011 bleek dat de avonden het populairst zijn onder de respondenten: maandagavond (214), dinsdagavond (159) en woensdagavond (136). Daarna volgen de woensdagmiddag (102), maandagmiddag (90) en vrijdagmiddag (62); het laagst scoren de dinsdagmiddag (48) en donderdagmiddag (39).

De werkgroep adviseerde vorig jaar om te starten met het 'op afspraak' werken bij de balies van burgerzaken op twee middagen: de maandagmiddag en de woensdagmiddag. In het klantenonderzoek was het aantal dagdelen breder uitgezet, dus ook de avonden, om zodoende een breder beeld te krijgen van de behoefte van de klant. Destijds werd ook aangegeven dat de uitkomsten op termijn eventueel nog konden worden gebruikt. Dat moment is nu aangebroken.

### **Huidige openingstijden en dienstverlening op afspraak**

Per 1 maart 2012 zijn de openingstijden van het stadhuis Weert aangepast en meer gelijk getrokken. Zo zijn alle (vak)balies open in de ochtend van 09.00 tot 12.30 uur (zonder afspraak binnenlopen). De balie van burgerzaken is daarnaast zonder afspraak open op donderdagavond

van 17.00 tot 19.30 uur. Op afspraak is burgerzaken geopend op maandag- en woensdagmiddag van 13.30 tot 16.00 uur (afspraak via internet of telefonisch te maken). Ook bij andere vakafdelingen kunnen klanten op afspraak langskomen (telefonisch afspraak te maken). Bij de vaststelling van de openingstijden begin 2012 is aangegeven dat er in december 2012 een evaluatie zou plaatsvinden.

### **Evaluatie huidige openingstijden en werken op afspraak**

De vakbalies zien, op basis van de klantcontacten die zijn geweest, geen aanleiding om de huidige openingstijden te wijzigen. De klant blijkt hier tevreden mee te zijn. Er is een vrije inloop en indien nodig kunnen klanten een afspraak maken op een door hen gewenst tijdstip (maatwerk mogelijk). Een aanpassing van de openingstijden bij de vakbalies is op dit moment niet aan de orde. Komend jaar wordt er meer en meer geïnvesteerd in het digitale kanaal door onder andere meer digitaal en zaakgericht te werken. Door deze investering verwacht de gemeente dat er minder noodzaak is voor klanten om naar een fysieke balie op het stadhuis te komen.

De voordelen van werken op afspraak zijn dat er geen wachtrijen ontstaan en de klant op het door hem/haar gewenste tijdstip wordt geholpen. Er is tijd en aandacht voor de klant. Ook voor de bedrijfsvoering heeft het voordelen: de klantenstroom is bekend en hierop kan de personele capaciteit efficiënt worden aangepast. Medewerkers ervaren meer rust op de momenten dat er 'op afspraak' wordt gewerkt. Wel heerst het gevoel dat er minder klanten worden geholpen als er 'op afspraak' wordt gewerkt. Dit wordt deels ondervangen door meer agenda's open te stellen dan er balies open zijn. Hierdoor is er een meer continue stroom van klanten aan de balies, zonder dat dit een wachtrij veroorzaakt.

### **Extra avondopenstelling op maandag**

Gezien het klantenonderzoek dat eind 2011 is gehouden, is het logisch om te kiezen voor een extra avondopenstelling voor de balies van burgerzaken op maandagavond van 17.00 tot 19.30 uur. Dit ten koste van de huidige openstelling op maandagmiddag.

### **Openingstijden andere vakbalies**

Er is geen aanleiding om de openingstijden van de overige balies (werk, inkomen en zorgverlening, belastingen, ruimtelijke zaken en gemeentearchief) aan te passen. Deze voldoen nog. Bovendien zijn er naast het zonder afspraak binnenlopen in de ochtenden ook bij deze vakafdelingen mogelijkheden om op afspraak langs te komen.

### **Voorstel openingstijden per 1 maart 2013**

Voorgesteld wordt om per 1 maart 2013 de volgende openingstijden te hanteren voor de (vak)balies:

	Zonder afspraak (alle balies en gemeentearchief)	Zonder afspraak (burgerzaken)	Op afspraak (burgerzaken)	Op afspraak (sociale zaken, belastingen, ruimtelijke zaken)
Maandag	09.00 – 12.30 uur		17.00 – 19.30 uur	09.00 – 16.00
Dinsdag	09.00 – 12.30 uur		-	09.00 – 16.00
Woensdag	09.00 – 12.30 uur		13.30 – 16.00 uur	09.00 – 16.00
Donderdag	09.00 – 12.30 uur	17.00 – 19.30 uur	-	09.00 – 16.00
Vrijdag	09.00 – 12.30 uur		-	09.00 – 16.00

### *Receptie*

De receptie van het stadhuis is door dit voorstel als volgt geopend:

- dinsdag t/m woensdag van 08.30 tot 17.00 uur (afhalen rijbewijzen vanaf 9.00 uur);
- maandag en donderdag van 08.30 tot 19.30 uur (afhalen rijbewijzen vanaf 9.00 uur);
- vrijdag van 08.30 tot 16.00 uur (afhalen rijbewijzen vanaf 9.00 uur).

### *Dependance Stramproy*

De dependance burgerzaken Stramproy is open op dinsdagmiddag en vrijdagmiddag van 14.00 tot 17.00 uur. Zie ook het raadsvoorstel over opwaardering loket burgerzaken Stramproy.

#### *Telefonische bereikbaarheid*

De gemeente blijft op het algemene telefoonnummer bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.

#### **Financiering uitvoering motie**

De raad heeft in de motie gevraagd voor een extra avondopenstelling, die kostenneutraal moet plaatsvinden. Het kostenneutraal lukt wel voor de inzet van medewerkers van Publiekszaken en ICT, maar niet voor het receptiepersoneel en de beveiliging. De extra avondopenstelling kan dan ook niet zonder financiële en personele gevolgen verlopen. De extra avondopenstelling heeft de volgende gevolgen:

- extra inzet van één medewerker bij de receptie (van 17.00 tot 19.30 uur)
- extra inzet van één beveiliging (van 17.00 tot 19.30 uur)

De totale kosten hiervoor bedragen € 8.710,- per jaar. Deze kosten komen ten laste van de post "onvoorzijene uitgaven incidenteel 2013"; incidenteel (en dus (nog) niet structureel) vanwege de te houden evaluatie begin 2014 en de verhuizing naar het nieuwe stadhuis.

#### **COMMUNICATIE**

Communicatie vindt plaats via de gebruikelijke communicatiemiddelen (zoals website, persbericht, Land van Weert, twitter).

#### **EVALUATIE**

Het is belangrijk de aangepaste openingstijden en het zonder en met afspraak werken te evalueren begin 2014. Op basis van deze evaluatie kunnen er eventueel aanpassingen plaatsvinden. De intrek in het nieuwe stadhuis (1<sup>e</sup> helft 2014) is hét moment om de openingstijden aan te passen aan de ervaringen.

#### **ADVIES RAADSCOMMISSIE**

#### **VOORSTEL COLLEGE**

- a) Instemmen met de volgende openingstijden van de publieksbalies en het werken op afspraak per 1 maart 2013:
- zonder afspraak: maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 12.30 uur (alle balies) en op donderdag van 17.00 tot 19.30 uur (balies burgerzaken);
  - met afspraak: maandag van 17.00 tot 19.30 uur en woensdag van 13.30 tot 16.00 uur (voor burgerzaken, afspraak zowel via internet als telefonisch te maken). Bij de overige balies is het mogelijk de hele week op afspraak te komen (afspraak telefonisch te maken).
- b) instemmen met het financieren van de kosten (€ 8.710,- per jaar) ten laste van de post "onvoorzijene uitgaven incidenteel 2013".

Bijbehorend ontwerpraadsbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Weert,  
de secretaris, de burgemeester,

M.H.F. Knaapen

A.A.M.M. Heijmans



*Nummer raadsvoorstel: RAD-000760*

## **RAADSBESLUIT**

De raad van de gemeente Weert,

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 18 december 2012;

b e s l u i t :

- a) Instemmen met de volgende openingstijden van de publieksbalies en het werken op afspraak per 1 maart 2013:
- zonder afspraak: maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 12.30 uur (alle balies) en op donderdag van 17.00 tot 19.30 uur (balies burgerzaken);
  - met afspraak: maandag van 17.00 tot 19.30 uur en woensdag van 13.30 tot 16.00 uur (voor burgerzaken, afspraak zowel via internet als telefonisch te maken). Bij de overige balies is het mogelijk de hele week op afspraak te komen (afspraak telefonisch te maken).
- b) instemmen met het financieren van de kosten (€ 8.710,- per jaar) ten laste van de post "onvoorzienne uitgaven incidenteel 2013".

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 30 januari 2013.

De griffier,

De voorzitter,

M.H.R.M. Wolfs-Corten

A.A.M.M. Heijmans