

advies
aan b&w

Sector	: Inwoners	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Burger- en Bestuurszaken	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-004222

ONDERWERP

Invoeren aangepaste openingstijden en werken op afspraak (dienstverlening).

ADVIES

Instemmen met de aangepaste openingstijden van de publieksbalies en het werken op afspraak per 1 maart 2012. De openingstijden zijn dan als volgt:

- Vrije inloop: maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 12.30 uur (alle balies) en op donderdag van 17.00 tot 19.30 uur (burgerzaken en infocentrum).
- Op afspraak: maandag van 13.30 tot 16.00 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).

TOELICHTINGRelatie met vorig voorstel:

- Relatie met de nota 'Weert heeft Antwoord[®], 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.

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 van B&W de nota 'Weert heeft Antwoord[®]' 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

Weert, 15 december 2011 De directeur, <i>AB</i>		S		B	W	W	W	W
	<i>AK</i>	akkoord	<i>AK</i>	<i>AK</i>	<i>AK</i>	<i>AK</i>	<i>AK</i>	<i>AK</i>
		bespreken						
Akkoord met advies		Behandeling uiterlijk in college van 3 januari 2012						

Beslissing d.d.:

Nummer: 11

De secretaris

03 JAN. 2012

Totaal aantal pagina's 6

waarop de (aan)vraag binnen komt (schriftelijk, telefonisch, elektronisch of persoonlijk aan de balie). KCC-medewerkers rouleren straks 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.

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. Ook gaat de burgerpagina per 1 maart 2012 online.

Zie voor een nadere toelichting over dienstverlening en het KCC de nota 'Weert heeft Antwoord[®]'.

Uniforme openingstijden KCC en invoering dienstverlening op afspraak

In de nota 'Weert heeft Antwoord[®]' is onder andere opgenomen dat de openingstijden binnen het KCC gelijk moeten zijn. Dit betekent dat als de balie van burgerzaken open is, ook de balie van vergunningverlening open is. Verder is de telefonische bereikbaarheid op elkaar afgestemd. Ook geeft de nota aan dat gestart wordt met 'dienstverlening op afspraak', zodat klanten snel op het afgesproken tijdstip worden geholpen en wachttijden worden voorkomen.

Motie raad

De raad heeft in de vergadering van 9 november 2011 het college van B&W opdracht gegeven om onderzoek te doen naar uitbreiding van het loket burgerzaken met een middagopenstelling op vrijdag, zonder dat dit leidt tot extra kosten.

Aanpak

Werkgroep

Een werkgroep is aan de slag gegaan met een onderzoek naar de openingstijden en het werken op afspraak. Deze werkgroep bestaat uit een brede vertegenwoordiging van medewerkers met veel klantcontacten.

Werkbezoeken bij zes gemeenten

De leden van de werkgroep hebben werkbezoeken bij andere gemeenten afgelegd. In totaal zijn zes gemeenten bezocht. De werkbezoeken gaven inzicht in de werkwijze, de ervaringen en suggesties van andere gemeenten.

Discussie in werkgroep

Vervolgens is een gezamenlijke discussie gevoerd en is de werkgroep tot de conclusie gekomen dat we starten met dienstverlening op afspraak voor twee dagdelen (twee middagen of een middag en een avond). Dit naast de vrije inloop in de ochtend en de vrije inloop op de donderdagavond. De inschatting is dat dit binnen de beschikbare capaciteit is te realiseren, met name ook door het werken op afspraak (capaciteit is dan eenvoudiger in te plannen). Op deze manier doen de KCC-medewerkers ook ervaring op met deze nieuwe manier van werken.

Klantenonderzoek

Tot slot is aan de klant zelf voorgelegd welke middag en/of avond de voorkeur heeft. Dit is gedaan via een enquêteformulier aan de balies (met een toelichting van het baliepersoneel) en via de website van de gemeente Weert. Klanten konden in de periode van 24 november t/m 8 december 2011 hun voorkeur opgeven door een keuze te maken uit één van de volgende dagdelen:

- maandagmiddag
- maandagavond

- dinsdagmiddag
- dinsdagavond
- woensdagmiddag
- woensdagavond
- donderdagmiddag
- vrijdagmiddag

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

Uitslag klantonderzoek

850 klanten hebben meegewerkt aan het onderzoek. Via de website is de enquête 17 keer ingevuld, aan de verschillende balies is in totaal 833 keer de enquête ingevuld. Zo'n 30 ingevulde enquêtes konden niet meegeteld worden omdat meerdere keuzes waren aangegeven of men had aangegeven tevreden te zijn met de huidige openingstijden. Een groot aantal burgers hebben geen enquêteformulier ingevuld, omdat ze tevreden waren met de huidige openingstijden. De 30 niet meegetelde enquêteformulieren geven dus niet een volledig beeld.

De 850 respondenten die de enquête juist hebben ingevuld is een voldoende hoog aantal om uitspraken te doen over de gewenste openingstijden (op afspraak).

De avonden zijn het populairst onder de respondenten: maandagavond (214), dinsdagavond (159) en woensdagavond (136), gevolgd door de woensdagmiddag (102), maandagmiddag (90), vrijdagmiddag (62); het laagst scoren de dinsdagmiddag (48) en donderdagmiddag (39).

Advies werkgroep

De werkgroep adviseert te starten met het 'op afspraak' werken op twee middagen: de maandagmiddag en de woensdagmiddag. In de enquête is het aantal dagdelen breder uitgezet, dus ook de avonden, om zodoende een breder beeld te krijgen van de behoefte van de klant. Deze uitkomsten kunnen op termijn eventueel nog worden gebruikt. De werkgroep adviseert twee middagen op afspraak te gaan werken, vanwege de volgende redenen:

- de backoffice en externe organisaties, zoals fotografen, RDW, CBR, IND, rechtbank, andere gemeenten, zijn deze middagen ook aanwezig (bijvoorbeeld voor het controleren van bepaalde gegevens of voor overleg met collega's); dit voorkomt dat de klant nog een keer extra moet terugkomen;
- nu eerst (tijdens reguliere kantoortijden) ervaring opdoen met het werken op afspraak;
- nagaan wat het effect is van onze extra investering in digitalisering (zoals vernieuwde website en verbeterd digitaal loket).
- de ervaringen die we de komende tijd opdoen, gebruiken we bij de verdere oprichting van het Klant Contact Centrum.

Conclusie openingstijden stadhuis Weert

De openingstijden voor het stadhuis van Weert (het KCC) zien er per 1 maart 2012 als volgt uit:

	Vrije inloop (alle balies)	Vrije inloop (burgerzaken en infocentrum)	Op afspraak (burgerzaken)
Maandag	09.00 - 12.30 uur		13.30 - 16.00 uur
Dinsdag	09.00 - 12.30 uur		-
Woensdag	09.00 - 12.30 uur		13.30 - 16.00 uur
Donderdag	09.00 - 12.30 uur	17.00 - 19.30 uur	-
Vrijdag	09.00 - 12.30 uur		-

Maatwerk per afdeling mogelijk

- Voor de balies van Sociale Zaken, Belastingen en Milieu- en Bouwzaken is er gedurende de gehele week maatwerk mogelijk en kan er gebeld worden voor een afspraak.
- De balies van burgerzaken en het Infocentrum (inclusief Milieu- en Bouwzaken) volgen de vrije inloop in zowel de ochtenduren als op de donderdagavond.
- Voor het Infocentrum en Milieu- en Bouwzaken is de vrije inloop op donderdagavond nieuw en willen we uitproberen voor de periode 1 maart 2012 t/m 1 juli 2012. Na een evaluatie bepalen wij of we deze werkwijze bij de balies van het Infocentrum en Milieu- en Bouwzaken voortzetten.
- De balies van Sociale Zaken en Belastingen volgen de vrije inloop in de ochtenduren, maar hebben geen vrije inloop op donderdagavond (dit is nu nog lastig te regelen binnen de beschikbare capaciteit, omdat mede extra personeel (soms zelfs een leidinggevende) aanwezig moet zijn om o.a. de veiligheid van medewerkers te waarborgen; binnen het op te richten KCC willen we de komende jaren wel toegroeien naar afhandeling van vragen en eerstelijns producten en diensten van Sociale Zaken en Belastingen).
- Voor de balies van Burgerzaken (inclusief de burgerlijke stand balies) gelden de openingstijden zoals weergegeven in bovenstaand schema. De afspraak is zowel via internet als telefonisch te maken.

Receptie

De receptie heeft als taak bezoekers te ontvangen en door te verwijzen. Ook verzorgt de receptie voor burgerzaken het uitreiken van de rijbewijzen. Daarnaast heeft de receptie een aantal facilitaire taken. Voorgesteld wordt de openingstijden van de receptie uit te breiden en ook op vrijdagmiddag open te zijn voor het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers en het afhalen van rijbewijzen.

Dependance Stramproy

De dependance burgerzaken Stramproy is open op dinsdagmiddag en vrijdagmiddag van 14.00 tot 17.00 uur. Deze openingstijden van Stramproy veranderen niet.

Telefonische bereikbaarheid

De gemeente blijft op het algemene telefoonnummer 0495 – 575 000 bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.

Toewerken naar situatie nieuwe stadhuis*Huidige situatie Infocentrum*

Het Infocentrum gaat terug in openstellingstijden. Het lezen van de krant, dat voorheen in het Infocentrum mogelijk was, is in november 2011 bij het archief ondergebracht. De folderrekken die in het Infocentrum stonden, zijn in november 2011 verhuisd naar de wachtruimte achter de receptie. De meeste klanten die nu de algemene balie van het Infocentrum bezoeken, komen met name voor het kopen of opwaarderen van de parkeerpas en voor algemene vragen over onder andere afval, parkeren en toezicht en handhaving.

Alvast op onderdelen toewerken naar situatie nieuwe stadhuis

Voorgesteld wordt deze klantcontacten (balie Infocentrum) voor een deel (ook) bij de receptie af te laten handelen of vanuit daar een afspraak te maken of direct door te verwijzen. De receptie is immers op alle werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur geopend. Dit wordt ook de gedachte in het nieuwe stadhuis: één ontvangstbalie voor algemene vragen en doorverwijzingen, met daar achter de balies voor de beantwoording van specifiekere vragen en de afhandeling van producten en diensten. Ook in het nieuwe stadhuis zijn de folderrekken in de wachtruimte te vinden en komt er een plek in de buurt van de wachtruimte om de krant te lezen.

Medewerkers van het KCC (onderdeel Infocentrum) gaan de receptie extra ondersteunen de komende maanden bij hun (deels vernieuwde) werkzaamheden en bij de nieuwe ontwikkelingen binnen het KCC (denk hierbij onder andere aan het werken met het Klant

Contact Systeem). Dit met als doel de kennis en kunde van de receptiemedewerkers te verhogen.

Wij gaan na of het opwaarderen van de parkeerpas ook op een andere locatie (in de stad) kan plaatsvinden. Het wordt dan ook mogelijk om op zaterdag de parkeerpas op te laten waarden. Een extra service dus.

Wennen aan de toekomst

Het is verstandig de manier van werken die we in het nieuwe stadhuis gaan hanteren, nu al toe te passen. We kunnen dan ervaring opdoen, hiervan leren, problemen die zich nu voordoen oplossen en zorgen dat de overgang naar het nieuwe stadhuis eind 2013 soepel verloopt.

Tijd investeren in klantgerichte en vakkundige KCC-medewerkers

Een goed werkend Klant Contact Centrum (KCC) vraagt naast goede informatiesystemen (een Klant Contact Systeem is aangeschaft en de testfase start 1 maart 2012) vooral ook goed en voldoende opgeleid personeel. Klantgerichte en vakkundige medewerkers zorgen uiteindelijk voor het succes van het KCC. Van belang is dan ook te investeren in de KCC-medewerkers door opleidingen en trainingen te laten volgen en door een goede afstemming tussen KCC-medewerkers en de rest van de organisatie. Hiervoor moet tijd worden ingepland. Het is dan ook goed om dagdelen in te plannen, waarop geen klantcontacten zijn, zodat KCC-medewerkers ook gezamenlijk trainingen kunnen volgen. Met het huidige voorstel is die mogelijkheid er.

Evalueren

Het werken op afspraak evalueren wij in juni 2012 en december 2012. Dit doen wij om deze nieuwe werkwijze aan te scherpen of aan te passen (denk aan communicatie over het werken op afspraak, het aantal open te stellen balies e.d.). Ervaringen in andere gemeenten leren ons, dat klanten het eerste jaar moeten wennen aan de nieuwe openingstijden en aan de mogelijkheid om 'op afspraak' naar het stadhuis te komen. Wij stellen dan ook voor om dit het eerste jaar (2012) niet nog een keer aan te passen.

Kanttekeningen:

De nieuwe openingstijden hebben gevolgen voor de inzet van de ondersteunende afdelingen (zoals ICT, receptie/bodes en facilitaire zaken). De afdeling Personeel, Informatie en Facilitair geeft aan de gevraagde ondersteuning gedurende de voorgestelde openstellingsuren te kunnen leveren.

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

Niet van toepassing.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

De bezetting van de balies gedurende de voorgestelde openingstijden kan worden gerealiseerd met de huidige personele inzet, zoals die ook is opgenomen in de nieuwe organisatie (FLOW-traject). Wel zijn extra uren (ongeveer 5 uur) nodig voor uitbreiding van openingsuren van de receptie (vrijdagmiddag). Deze extra uren gaan wij in 2012 voorlopig invullen door personeel in te huren (zoals nu ook gebeurt voor receptie/bode). De extra kosten voor deze uitbreiding van uren is een bedrag van € 6.500 op jaarbasis. Deze kosten kunnen niet worden opgevangen binnen de reguliere budgetten van de afdeling Personeel, Informatie en Facilitair (PIF). Voorgesteld wordt om deze extra kosten incidenteel voor 2012 beschikbaar te stellen uit het budget 'invulling TIC'. Hier is nog restant budget 2011 aanwezig. Vanuit de overhevelingen 2011 (bestemming jaarrekeningresultaat 2011) wordt hiermee in de incidentele dekking 2012 voorzien. Voorgesteld wordt de structurele afweging en invulling van de extra uren (vanaf 2013 en verder) te betrekken bij de uitkomsten van het FLOW-reorganisatietraject.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Inwoners van Weert
- ❖ Wijk- of dorpsraden
- ❖ Bedrijven
- ❖ Organisaties/Instellingen
- ❖ Raadsleden
- ❖ Interne organisatie

Nadere specificatie: Interne en externe communicatie gebeurt volgens de reguliere gemeentelijke communicatiemiddelen, aangevuld met meer doelgroepgerichte uitingen. Het communicatieplan beschrijft het interne- en externe communicatietraject. Raadsleden informeren wij via een brief (met verwijzing naar uitgevoerde motie over onderzoek openstelling vrijdagmiddag).

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Brief
- ❖ Persbericht
- ❖ Gemeentewijzer
- ❖ Gemeentelijke website
- ❖ Intranet
- ❖ Komeet (interne nieuwsbrief)

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

Intern is overleg gevoerd met de werkgroep openingstijden, bestaande uit medewerkers van de afdelingen/eenheden: belastingen, milieu- en bouwzaken, burgerzaken, stadstoezicht en sociale zaken. De projectleider dienstverlening is trekker/voorzitter van deze werkgroep. Verder is overleg gevoerd met de afdeling/eenheden facilitaire zaken (receptie) en informatievoorziening (ICT-ondersteuning). De voorgestelde openingstijden zijn ook afgestemd met de afdelingshoofden van milieu- en bouwzaken, sociale zaken en belastingen. De financiële en personele gevolgen zijn afgestemd met de sectorcontrollers van de sector inwoners en de sector bedrijfsvoering en met de afdeling Financiën.

Extern:

De leden van de werkgroep hebben werkbezoeken afgelegd bij een aantal gemeenten. Op advies van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) zijn de volgende gemeenten bezocht: Venlo, Leudal, Etten-Leur, Horst aan de Maas, Den Bosch en Helmond.

Vervolgens is een enquête uitgezet onder bezoekers van het stadhuis en via internet (www.weert.nl/gemeente).

BIJLAGEN

Openbaar:

Niet van toepassing

Niet-openbaar:

Niet van toepassing