

advies  
aan b&w

TILS 464



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	: Petra Bulk Tel.: (0495) 575 452	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-004955

**ONDERWERP**

Openingstijden stadhuis Weert (dienstverlening).

**ADVIES**

- Instemmen met het per 1 juli 2012 niet voortzetten van de donderdagavondenopenstelling van de balies Ruimtelijke zaken.
- Instemmen met het (meer) werken op afspraak voor de balie Vergunningen (bouwen en milieu).

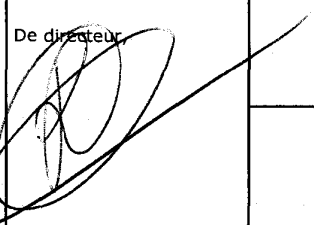
**TOELICHTING**Relatie met vorig voorstel:

Relatie met B&W-advies nummer 4222, met als onderwerp: 'invoeren aangepaste openingstijden en werken op afspraak (dienstverlening)'.

Algemeen:**Aanleiding**

Per 1 maart 2012 zijn organisatiebreed de openingstijden van de balies van het stadhuis uitgebreid en meer uniform gemaakt. De belangrijkste wijzigingen per 1 maart waren:

- alle balies een kwartier langer open, namelijk van 09.00 tot 12.30 uur (in plaats van 12.15 uur);
- balie Openbaar gebied bij Ruimtelijke zaken (voorheen Infocentrum) in de middag gesloten; taken zijn overgenomen door de receptie, die extra open is op vrijdagmiddag, zodat de klant hiervan geen hinder ondervindt;
- balies Burgerzaken 'op afspraak' open op maandag- en woensdagmiddag van 13.30 tot 16.00 uur;
- naast de balies van Burgerzaken en de receptie, zijn ook de balies van Ruimtelijke zaken geopend op donderdagavond van 17.00 tot 19.30 uur. Destijds is besloten dat de avondopenstelling van de balies van Ruimtelijke zaken een pilot zou zijn

Weert, 19 juni 2012	De directeur	S	B	W	W	W	W
		akkoord					
		bespreken					
		Behandeling uiterlijk in college van 26 juni 2012					

**Akkoord met advies**

Beslissing d.d.:

Nummer:

23

De secretaris,

26 JUNI 2012

Totaal aantal pagina's 4

gedurende vier maanden (maanden maart t/m juni 2012). Afsproken is dat begin juni een evaluatie plaatsvindt van deze pilot.

Dit B&W-advies gaat over de evaluatie van de donderdagavondenstelling van de twee balies bij Ruimtelijke zaken: de balie Openbaar gebied en de balie Vergunningen (bouwen en milieu).

### Resultaten evaluatie

#### Aantal klanten

Gedurende de pilotperiode is bijgehouden hoeveel klanten er op een avond komen en waarvoor ze komen. Hieronder de uitkomsten daarvan.

Balie Vergunningen bouwen en milieu*	Maart (5 avonden)	April (4 avonden)	Mei (5 avonden)	Juni
Indienen	3	1	1	<i>Kon qua tijdsplanning niet worden meegenomen in evaluatie</i>
Informatie (o.a. over vergunningsvrij bouwen)	4	7	4	
Inzien (van aanvragen/vergunningen)	0	0	0	
Ophalen stukken	1	0	0	
Overige	1	3	0	
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	

\* voor deze balie zijn twee medewerkers aanwezig: een rayonsecretaris (voor eerstelijns vragen) en in de backoffice een bouwinspecteur (voor complexere, tweedelijns vragen).

Balie Openbaar gebied**	Maart	April	Mei	Juni
Parkeerpassen	18	10	18	<i>Kon qua tijdsplanning niet worden meegenomen in evaluatie</i>
Milieustraat/meldingen	1	6	0	
Folders verstrekken	1	4	0	
Geld wisselen	0	2	0	
Gemeentegids	0	1	0	
Infopakket	0	5	3	
Reclamesticker	0	5	2	
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	

\*\* voor deze balie is één baliemedewerker aanwezig.

Het aantal bezoekers per avond voor de balie Vergunningen (bouwen en milieu) varieert van 0 tot maximaal 5 (gemiddeld 1,8 bezoekers per avond).

Het aantal bezoekers per avond voor de balie Openbaar gebied varieert van 4 tot maximaal 12 (gemiddeld 5,4 bezoekers per avond). Het gaat in veel gevallen om dienstverlening die ook bij de receptie wordt verleend (zoals opladen parkeerpassen) of ook telefonisch of digitaal gedaan kunnen worden (zoals melding openbare ruimte).

Het aantal bezoekers per balie is relatief laag, mede als je je realiseert dat de pilot heeft gelopen in een periode dat er een grote toeloop van bezoekers op donderdagavond is geweest voor de balies van burgerzaken (vanwege piekjaar en het vervallen van de geldigheid van bijschrijving kinderen in paspoort ouders). Ook deze toeloop heeft er niet voor gezorgd dat er klanten bij de balies Ruimtelijke zaken binnen liepen. Ter vergelijking: bij de balies van burgerzaken zijn afgelopen maanden op donderdagavond gemiddeld zo'n 250-350 klanten (ongeveer 60 klanten per balie).

*Werkzaamheden medewerkers*

Op een donderdagavondenopenstelling bij de balies Ruimtelijke zaken werken drie medewerkers (twee baliemedewerkers en een bouwinspecteur). Alle medewerkers kunnen op zo'n avond naast het beperkte baliewerk, administratief werk doen, maar werken minder efficiënt dan overdag, omdat collega's of andere organisaties in de avonden niet beschikbaar zijn (voor overleg of afstemming).

*Voorstel*

Voorgesteld wordt om, op basis van de uitgevoerde pilot in de periode maart t/m juni 2012, de donderdagavondenopenstelling voor de balies van Ruimtelijke zaken niet voort te zetten. Voor de balie 'Openbaar gebied' geldt, dat de meest voorkomende taken (zoals opladen parkeerpas) ook door de receptie gedaan kunnen worden, die op donderdagavond open is. De klantstroom is dusdanig klein, dat dit door de receptie opgevangen kan worden.

Voor de balie 'Vergunningen (bouwen en milieu)' adviseren wij om (meer) 'op afspraak' te gaan werken. De afspraak wordt in onderling overleg tussen klant en medewerker gemaakt. Dit hoeft niet per se een donderdagavond te zijn, maar kan ook dinsdagmiddag om 17.30 uur zijn of op woensdagochtend 08.00 uur. In overleg met de afdeling worden hiervoor dagdelen benoemd.

De ervaringen bij de balies van Burgerzaken leren, dat het op afspraak komen bij een grote klantengroep prima werkt. De voordelen zijn:

- je maakt zelf een afspraak, op het moment dat het jou uitkomt;
- je kunt dit doen op de manier dat bij jou past en voor product/dienst ook handig is: digitaal via de website, telefonisch of aan de balie;
- je krijgt (als je dat wenst) een bevestiging via e-mail van jouw afspraak, met daarbij aangegeven wat je mee moet nemen voor een goede afhandeling van de aanvraag;
- je wordt direct geholpen op dat tijdstip (geen/beperkte wachttijd).

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

Niet van toepassing.

**FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN**

Niet van toepassing.

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

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

*Nadere specificatie:* Via een brief de raadsleden informeren. Verder een persbericht uitbrengen.

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Brief
- ❖ Persbericht
- ❖ Gemeentewijzer
- ❖ Gemeentelijke website

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

### **OVERLEG GEVOERD MET**

Intern:

Intern is overleg gevoerd met de betrokken medewerkers van de afdeling Publiekszaken, de eenheid facilitaire zaken (receptie) en de afdeling Vergunning, Toezicht en Handhaving.

Extern:

Niet van toepassing.

### **BIJLAGEN**

Openbaar:

Niet van toepassing

Niet-openbaar:

Niet van toepassing