

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	: Jack Mestrom Tel.: (0495) 57 55 42	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies:

ONDERWERP

Volledig werken op afspraak in het nieuwe stadhuis.

ADVIES

Besluiten om, vanaf de datum van verhuizing naar het nieuwe stadhuis, volledig werken op afspraak in te voeren. Huidige openingstijden handhaven en een jaar na invoering van het volledig werken op afspraak, evalueren.

TOELICHTINGAlgemeen:

Een betere dienstverlening is één van de organisatiedoelstellingen (FLOW) en collegeprioriteiten. Hiervoor is in 2011 de nota 'Weert heeft Antwoord' vastgesteld. In deze nota staan projecten/activiteiten genoemd, die de dienstverlening (gemeentebreed) moeten verbeteren. Afgelopen jaren zijn hier goede stappen in gezet (zoals vernieuwde website met een verbeterd digitaal loket, professionalisering Klant Contact Centrum, invoering ondersteunende (technische) systemen, invoering (gedeeltelijk) werken op afspraak en extra avondopenstelling).

Ondanks de aangepaste openingstijden afgelopen jaren (extra avond openstelling op maandag, meer werken op afspraak), zijn er nog steeds piek- en dalmomenten in het aanbod van klanten. Dat geldt voor alle balies, maar is het meest zichtbaar bij de balies van burgerzaken.

De oorzaak is gelegen in ongecontroleerde bezoekersstromen. Dit komt door de vrije inloop en zorgt ervoor dat de het klantbezoek zich niet laten sturen. De organisatie kan moeilijk inspelen op deze pieken en dalen. Er is hierdoor meer capaciteit nodig dan daadwerkelijk beschikbaar is. De omgekeerde situatie komt ook voor: meer capaciteit beschikbaar dan noodzakelijk. Een zo efficiënt mogelijke bedrijfsvoering is daardoor

Weert, 14 januari 2014		S		B	W	W	W	W
De directeur <i>jm</i>		<i>jm</i>	akkoord	<i>jm</i>	<i>jm</i>	<i>jm</i>	<i>jm</i>	<i>jm</i>
			bespreken					
Behandeling uiterlijk in college van 21 januari 2014								

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord Niet akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder Gewijzigde versie
 Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 21-01-2014

Nummer: 18

De secretaris

moeilijk te realiseren. De burger moet vaak onnodig lang wachten voordat deze geholpen wordt.

Argumenten:

Goed werkgeverschap

De huidige situatie, waarbij vaak sprake is van een overvolle publiekshal met wachtende bezoekers, leidt in het algemeen niet tot tevreden klanten. In de basis ontstaat hiermee een risico voor een veilige werkomgeving. Medewerkers krijgen te maken met klanten die geïrriteerd zijn of boos. Dat is voor beide partijen geen prettige situatie. Werken aan de balie met als directe werkomgeving een overvolle publiekshal heeft een groot effect op onze medewerkers: een gevoel van (werk)druk wordt ervaren.

De huidige situatie draagt daarmee niet bij aan het realiseren van de organisatiedoelstelling "goed werkgeverschap".

Klant in één keer snel en goed geholpen

Door uitsluitend op afspraak te werken, ontstaat een situatie waarbij van te voren duidelijk is welke klant voor welk product langs gaat komen.

Die kennis stelt ons in staat:

- de juiste medewerker in te plannen voor de juiste klant;
- voldoende voorbereidingstijd in te plannen: verdiepen in het dossier en de klantvraag;
- voldoende tijd in te plannen voor de klant;
- wachttijden tot een minimum te beperken.

Daarmee realiseren we een verdere professionalisering en verbetering van onze dienstverlening waarbij de klant en zijn vraag daadwerkelijk centraal staan.

Doelstellingen

We nemen de huidige situatie als beginpunt. Streefdoel is het realiseren van een betere dienstverlening met kortere wachttijden voor de inwoners van Weert met de volgende resultaten:

- De maximale wachttijd is in 90% van de afspraken 5 minuten, gerekend vanaf de daadwerkelijke afspraaktijd. Op dit moment is de gemiddelde wachttijd overdag 7 minuten. Op donderdagavonden (vrije inloop) is de gemiddelde wachttijd 10,5 minuten met uitschieters naar 40 minuten;
- De burger kan altijd binnen 3 werkdagen een afspraak maken;
- Afspraken kunnen zowel digitaal, telefonisch als aan de receptie gemaakt worden;
- Gericht sturen op klantcontacten: de klant wordt in het 1e contact direct geholpen door de juiste medewerker. De medewerker heeft zich voor kunnen bereiden waardoor onze klanten sneller en beter geholpen kunnen worden;
- Vergroten van de klanttevredenheid: gemeten via de benchmarking Publiekszaken.

Zonder afspraak binnenlopen

Volledig werken op afspraak betekent niet dat onze inwoners zonder afspraak niet welkom zijn. Spontaan binnen lopen kan nog steeds. Net zoals dat nu al het geval is. De huidige receptiebalie wordt uitgebreid naar een informatie- en servicebalie. Tijdens de openingstijden kunnen onze inwoners hier terecht voor het maken van een afspraak, het opvragen van algemene en eenvoudige informatie en het afhalen en/of afgeven van reisdocumenten, identiteitsbewijzen en rijbewijzen en andere formulieren. In het nieuwe stadhuis worden reisdocumenten en rijbewijzen uitgereikt met behulp van het nieuwe volledig automatische DocuDistri systeem (buisenpost). Met deze technische aanpassing zijn de documenten veilig opgeborgen en hoeven medewerkers hun werkplek niet verlaten om documenten uit de kluis te halen. Er hoeft geen afspraak te worden gemaakt om rijbewijzen en reisdocumenten af te halen.

Verder wordt rekening gehouden met een flexibele ruimte in het afsprakensysteem. Daarmee zorgen we ervoor dat wanneer sprake is van spoed ruimte beschikbaar is om de klant goed van dienst te zijn.

Het afsprakensysteem ademt mee met de vraag. Standaard wordt een aantal agenda's geopend. Dagelijks wordt gemonitord of de servicenorm (binnen drie dagen een afspraak)

gehaald wordt. Is dit niet het geval, dan worden zolang als nodig, één of meer agenda's extra open gezet.

Openingstijden

De verwachting is dat we de klantenstroom met de huidige openingstijden kunnen afhandelen. Naast de soms lange wachttijden zijn er ook langere periodes dat de balie feitelijk is overbezet omdat de klantenstroom erg onregelmatig is. De gemeente Roermond, bijvoorbeeld, heeft haar openingstijden niet aangepast nadat ze volledig ging werken op afspraak.

We stellen voor om de huidige openingstijden voor een jaar te handhaven. Na een jaar wordt dit geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Ervaringen bij andere gemeenten

Volledig en uitsluitend werken op afspraak is realiseerbaar. De gemeente Schijndel was de eerste gemeente die uitsluitend op afspraak werkte. Steeds meer gemeenten voeren het volledig werken op afspraak in. In onze regio is bekend dat onder andere Roermond, Venlo, Venray en Leudal volledig op afspraak werken. Klanten moeten wel wennen aan het werken op afspraak. Het duurt een tijdje voordat dit is 'ingeburgerd'. Navraag bij andere gemeentes bevestigt dat een efficiënte planning van personele inzet en de zekerheid voor de burger dat deze op de afgesproken tijd in één keer goed geholpen wordt, de belangrijkste winstpunten van het volledig werken op afspraak zijn. Kleine kanttekening is dat deze gemeentes de taken van belastingen hebben uitbesteed aan de BSGW. In de praktische uitwerking zal hier aandacht aan worden besteed.

Tot slot dient nog opgemerkt te worden dat er voldoende aandacht moet worden besteed aan goede en tijdige voorlichting van de burger.

Kanttekeningen:

Praktische uitwerking

De afdelingen VTH, WIZ en Financiën hebben hun medewerking toegezegd aan het concept van volledig werken op afspraak. De praktische uitwerking wordt in samenspraak met de genoemde afdeling vormgegeven nadat het principebesluit genomen is.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

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

Nadere specificatie: Alle inwoners, raadsleden en medewerkers

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Persbericht
- ❖ Gemeentewijzer
- ❖ Nieuwsbrief
- ❖ Gemeentelijke website
- ❖ Intranet

Pas communiceren als praktische uitwerking door de betrokken afdelingen is afgerond.

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

Er is intern overleg gevoerd met het DT en de burgemeester.

BIJLAGEN

Openbaar:

Niet van toepassing

Niet-openbaar:

Niet van toepassing