



Gemeente
Woudenberg

Collegeadvies Eigen initiatief

Besluitenregistratie:		Postregistratienummer : 217683	
		Datum inboeken :	
Openbaar	Ja	Internet	Nee
naar RAAD	Nee	OR	Nee
Communicatie	Ja	Europese regelgeving	Nee
via COMMISSIE	Ja		
Anders:			

Onderwerp : Herzien openingstijden per 1-1-2019.

- Advies** :
1. Akkoord gaan met:
 - Verruimen van de openingstijden van de servicebalie / telefonisch informatiepunt (TIP) / webcare.
 - Alleen werken op afspraak voor aanvragen van burgerzaken producten.
 - Wijzigen openingstijden loket Burgerzaken.
 2. Gemeenteraad informeren in december 2018.

Datum	Ambtenaar	Afdeling	Pho	Griffier	Afdelings- hoofd
29-11-2018	Erna Jongerius				

Additioneel Advies	Paraaf:
N.V.T.	

	Conform advies	Bespreken	Datum	Opmerkingen
Burgemeester				
Wethouder				
Wethouder				
Wethouder				
Secretaris				

Retour naar afdeling op:

Ter archivering aangeboden op:

Datum vergadering B&W:

Agendapunt:

Besluit:

Inleiding

In januari 2017 is de vernieuwde visie op dienstverlening door het college vastgesteld. Gevolgd door het uitvoeringsplan in december 2017. In januari 2018 heeft de raad hiervoor een investeringskrediet en een hoger structureel budget beschikbaar gesteld. Het uitvoeringsprogramma is in april 2018 gestart.

Hierdoor vragen wij uw college akkoord te gaan met:

1. Verruimen van de openingstijden van de servicebalie / telefonisch informatiepunt (TIP) / webcare.
2. Alleen werken op afspraak voor aanvragen van burgerzaken producten.
3. Wijzigen openingstijden loket Burgerzaken.

En de gemeenteraad hierover te informeren in december 2018.

Centrale vraag

Gaat het college akkoord met het advies om de openingstijden per 1-1-2019 als volgt te verruimen, alleen op afspraak te gaan werken voor aanvragen producten burgerzaken, de openingstijden van het loket burgerzaken te wijzigen en de gemeenteraad hierover te informeren in december 2018?

Beoogd resultaat

Gemeente Woudenberg streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan inwoners, ondernemers en partners.

Dit komt tot uitdrukking in de gewenste maatschappelijke effecten benoemd in programma 5. Dienstverlening van de begroting:

- Meer betrekken van inwoners, ondernemers en organisaties bij het opstellen van nieuw beleid;
- Effectievere en efficiëntere bedrijfsvoering.
- Meer stimuleren van inwoners, ondernemers en organisaties om nieuwe initiatieven te ontwikkelen;
- Meer digitale diensten en alleen persoonlijke dienstverlening waar nodig;
- Beter beheer en zorgvuldige ontsluiting van gegevens van inwoners, ondernemers en organisaties;

Kader

Visie op dienstverlening (2017)

- Uitvoeringsplan dienstverlening 2018-2021 (2017)

Argumenten

Het aantal klantcontacten voor het loket burgerzaken neemt de komende jaren flink af. Enerzijds vanwege de afname van aanvragen van reis- en rijdocumenten en anderzijds vanwege de voortschrijdende digitalisering van onder andere de burgerlijke stand.

De ambitie van de gemeente Woudenberg is om 75% van alle klantvragen, producten en diensten af te handelen binnen het KCC. Alleen bij meervoudige of complexere vragen neemt de productgroep of samenwerkingspartner (backoffice) het over. Inwoners, ondernemers en organisaties krijgen eënduidig antwoord op dezelfde vraag, ongeacht het servicekanaal (Schriftelijk, Telefonisch, Elektronisch, Persoonlijk, Social Media – S.T.E.P.S.) en de KCC medewerkers kunnen informatie verstrekken via alle kanalen. Het KCC is het visitekaartje van de gemeente Woudenberg en het team dat vragen en aanvragen ontvangt, registreert, beantwoordt en uiteindelijk ook regie voert op de afhandeling ervan.

Door het KCC wordt de inwoner/ondernemer/organisatie beter bediend, wordt de bereikbaarheid van de gemeente verbeterd en wordt de interne organisatie verder ontlast.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2016 komt naar voren dat de openingstijden en de mogelijkheid om een afspraak te maken vaak onduidelijk en niet altijd naar wens zijn.

Daarom is uitvraag gedaan naar de klantwens van verschillende doelgroepen over de openingstijden van de servicebalie (en daarmee TIP én de openingstijden van het gemeentehuis) en het loket burgerzaken.

Vanuit de visie op dienstverlening en op basis van de klantwensen, stellen we een groeiscenario voor om de openingstijden en de bereikbaarheid van de gemeente Woudenberg te verruimen:

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Servicebalie	08.30 – 16.30	08.30 – 16.30	08.30 – 16.30	08.30 – 16.30	08.30 – 16.30
Webcare					
TIP					
Digitale dienstverlening	18.30 - 20.00				
Burgerzaken					
<i>Op afspraak</i>	9.30 – 12.30 18.30-20.00	Alleen voor: spoedaanvragen paspoort, ID-kaart, rijbewijs en aangifte geboorte en overlijden.	13.30-16.30	Alleen voor: spoedaanvragen paspoort, ID-kaart, rijbewijs en aangifte geboorte en overlijden.	9.30-12.30 13.30-16.00
Leefomgeving					
<i>Op afspraak</i>	08.30 – 12.00		08.30 – 12.00		

- Werkende inwoners hebben de mogelijkheid om op maandagavond en op vrijdag aanvragen te doen en producten af te halen.
- Scholieren en studenten hebben de mogelijkheid om op maandagavond, op woensdagmiddag en op vrijdag aanvragen te doen en producten af te halen.
- De mogelijkheden voor het afhalen van aangevraagde producten bij de servicebalie worden verruimd.
- De dienstverlening via het TIP/webcare/digitale dienstverlening wordt uitgebreid.
- Op maandagochtend worden eerst de gratis huwelijken voltrokken (ongewijzigd, van 8.30 – 9.30 uur).
- De ontvangst en het inklaren van de reisdocumenten (inclusief spoedaanvragen) kan voor 9.30 uur worden verwerkt, zodat deze dezelfde dag uitgegeven kunnen worden aan de servicebalie.

- Door de dip in de reisdocumenten kan er voor de diverse producten van burgerzaken (inclusief de producten van de burgerlijke stand) worden volstaan met een openstelling van 13 uur per week. Door integraal roosteren van de (burgerzaken gekwalificeerde) medewerkers servicebalie en burgerzaken kan zonodig tijd ingeruimd worden voor spoedaanvragen reisdocumenten.

Hiermee komen we tegemoet aan de visie op dienstverlening, de wensen van onze inwonerdoelgroepen inzake openingstijden en de wens van de organisatie om zo efficiënt mogelijk te werken.

Financiële consequenties

Als gevolg van het herzien van de openingstijden wordt de servicebalie extra bemensd. De kosten hiervan worden in 2019 gedekt uit de flexibele schil voor bemensing van het KCC. Als er sprake is van meermalige of langdurige inhuur als gevolg van uitval door ziekte of vacatures onder KCC-medewerkers in 2019 komen we hier in de P&C-cyclus 2019 op terug.

We nemen de extra personele kosten op in de Kadernota 2020 zodat een afweging kan worden gemaakt in het licht van gehele gemeentelijke formatie en de eerste ervaringscijfers van persoonlijk bezoek aan de gemeente.

Draagvlak

Er is persoonlijk contact waar nodig, inwoners voelen zich welkom.

Het behalen van de beoogde ambities zorgt er voor dat de dienstverlening aan inwoners van Woudenberg digitaler, sneller en met hoge kwaliteit plaatsvindt.

Communicatie

Kernboodschap, communicatiekalender, -uitingen en -kanalen worden 28-11 met de communicatieadviseur en daarna met de portefeuillehouder(s), raad en medewerkers afgestemd.

Aanpak/uitvoering

Communicatiekalender 2018/2019.

Bijlage(n)

- Advies herzien openingstijden.