



Gemeente
Woudenberg

Memo

Onderwerp : Advies.

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.

Afzender: Sieka Geldof, in samenwerking met Anja Lokhorst, Harry Valkenburg, Laura Biermans en Erna Jongerius.

Datum: 22 november 2018

Inleiding: visie op dienstverlening

In de routekaart voor de “doorontwikkeling dienstverlening gemeente Woudenberg 2018–2022”, wordt voorgesteld om vanaf 1 januari 2019 **volledig** op afspraak te gaan werken voor het aanvragen van burgerzaken producten. De achtergrond hiervan is dat het aantal klantcontacten voor burgerzaken de komende jaren flink afneemt. Enerzijds vanwege de afname van aanvragen van reis- en rijdocumenten (zoals uit onderstaand schema blijkt) en anderzijds vanwege de voortschrijdende digitalisering van onder andere de burgerlijke stand.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Paspoorten	2.200	590	537	774	937	291
Rijbewijzen		1.592	1.371	1.469	1.006	824

Tevens worden in de routekaart ambities beschreven voor de uitbreiding van de dienstverlening via het KCC. De ambitie van de gemeente Woudenberg is om zoveel mogelijk vragen, producten en diensten af te handelen binnen het KCC. Alleen bij meervoudige of complexere vragen neemt de productgroep of samenwerkingspartner het over. Inwoners, ondernemers en organisaties krijgen een 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; is het team dat vragen en aanvragen ontvangt, registreert, beantwoordt en uiteindelijk ook regie voert op de afhandeling ervan.

Dit vanuit de ambitie om beantwoording van klantvragen door het KCC stapsgewijs te laten groeien naar ongeveer 75% van alle klantvragen. Door het KCC wordt de klant

beter bediend, wordt de bereikbaarheid verbeterd en wordt de interne organisatie verder ontlast. Een ander winstpunt voor de klant is dat het KCC werk- en bereikbaarheidsafspraken kan maken met collega's die parttime werken waardoor de bereikbaarheid verbetert. De focus bij het KCC ligt vooral op de ontwikkeling van de 1^e lijns-dienstverlening om in het eerste contact met de klant via alle kanalen (S.T.E.P.S.) zoveel mogelijk meest gestelde vragen direct te beantwoorden en sneller producten uit te geven. Door de dienstverlening op deze manier in te richten, biedt de gemeente Woudenberg de inwoners, ondernemers en organisaties veel mogelijkheden om in contact te komen met de gemeente via de verschillende servicekanalen.

- Voor aanvragen producten burgerzaken (en leefomgeving) kan alleen op **afspraak**.
- Het **TIP** (Telefonisch Informatie Punt) is dagelijks geopend. Bij het TIP wordt algemene informatie verstrekt, worden meest gestelde vragen beantwoord, en worden bijvoorbeeld meldingen openbare ruimte aangenomen.
- Aan de **servicebalie** vindt ontvangst en doorgeleiding van bezoek plaats naar de collega's in de backoffice en bestuurders, worden snelproducten en burgerzakenproducten uitgegeven, wordt algemene informatie verstrekt, worden meest gestelde vragen beantwoord, worden vragen gesteld via social media beantwoord en de meldingen openbare ruimte aangenomen en geregistreerd. De servicebalie is dagelijks geopend.
- Via de **website** is het mogelijk om 24 uur per dag zaken met de gemeente te doen.
- Via **social media** (en chatbox website, v.a. Q2) is het mogelijk om 24 uur per dag berichten door te geven, die tijdens openingstijden van de servicebalie beantwoord worden.

Heroverweging openingstijden

Vanuit de ambities voor de dienstverlening, de voortschrijdende digitalisering en de afname van het aantal klantcontacten voor burgerzaken, is het een goed moment om de openingstijden te heroverwegen. Enerzijds vanwege bovenstaande uitgangspunten en anderzijds vanwege de klanttevredenheid. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2016 komt naar voren dat de openingstijden en de mogelijkheid om een afspraak te maken voor de klant vaak onduidelijk en niet altijd naar wens zijn.

De huidige openingstijden van de gemeente Woudenberg:

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Servicebalie	08.30 – 16.30 17.30 – 19.30	08.30 – 16.30	08.30 – 16.30	08.30 – 16.30	08.30 – 12.00
TIP	8.30 – 16.30 17.30-	8.30 – 16.30	8.30 – 16.30	8.30 – 16.30	8.30- 12.00

	19.30			
Burgerzaken				
Zonder afspraak	8.30 – 10.30 17.30 – 19.30	8.30 – 10.30	8.30 – 10.30	8.30 – 10.30
Burgerzaken Op afspraak	14.30 – 16.30	10.30 – 12.00	10.30 – 12.00	8.30 – 10.30
Leefomgeving Op afspraak	08.30 – 12.00		08.30 – 12.00	

Er is uitvraag gedaan naar de klantwens van verschillende doelgroepen over de openingstijden van de servicebalie (en daarmee de openingstijden van het gemeentehuis) en het loket burgerzaken. De doelgroepen hebben de volgende voorkeur:

- Ouders met kleine kinderen: na schooltijd basisschool.
- Tieners: einde van de dag.
- Werkenden: einde van de dag of op een avond.
- Senioren: overdag of op een avond.
- Minder zelfredzame ouderen: einde van de dag of op een avond (in verband met ondersteuning door werkende ‘mantelzorgers’).

De klantwens varieert tussen ergens op een ochtend, einde van de middag, na schooltijd en een avond. Het valt op dat met name de vrijdag genoemd wordt. Ook valt op dat vroeg in de ochtend geen wens is. De scholen in Woudenberg hebben gevarieerde sluitingstijden (continuooster of niet). Ze zijn allemaal gesloten na 15.15 uur.

Uit een peiling van een online enquête komt naar voren dat de maandagavond en woensdagavond favoriet zijn. De gehele vrijdag en de maandagochtend worden het meest gekozen als we kijken naar gewenste afspraak-/bezoekmomenten overdag. De dinsdag en donderdag scoren laag. Slechts 10% geeft aan tussen 17.00 en 18.00 uur een bezoek te willen brengen.

Een nieuw scenario voor de openingstijden

Vanuit de visie op dienstverlening wordt de servicebalie de vrije inloop/ontvangstbalie voor de gemeente Woudenberg. Samen met het TIP vormen zij het 1^e aanspreekpunt voor de inwoners, ondernemers en organisaties. Bij de servicebalie/TIP worden producten afgehaald (zoals paspoorten en rijbewijzen), wordt algemene informatie verstrekt via sociale media, worden de meest gestelde vragen beantwoord, worden meldingen openbare ruimte aangenomen, worden e-mails en E-formulieren afgehandeld, wordt bezoek ontvangen. Ook wordt hier, waar nodig, ondersteuning geboden bij de digitale dienstverlening, bijvoorbeeld bij het maken van afspraken voor

de loketten. Het streven is uiteindelijk zo'n 75% van alle klantvragen af te handelen via de diverse servicekanalen (S.T.E.P.S.).

In de routekaart voor de "doorontwikkeling dienstverlening gemeente Woudenberg 2018 – 2022" is omschreven hoe we hier de komende jaren stap voor stap naar toe groeien.

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 –	08.30 –	08.30 –	08.30 – 16.30	08.30
Webcare	16.30	16.30	16.30		–16.30
TIP					
Digitale dienstverlening	18.30 - 20.00				
Burgerzaken					
<i>Op afspraak</i>	9.30 – 12.30	Alleen voor: spoedaanvragen	13.30-16.30	Alleen voor: spoedaanvragen	9.30 – 12.30
	18.30-20.00	paspoort, ID-kaart, rijbewijs en aangifte geboorte en overlijden.		paspoort, ID-kaart, rijbewijs en aangifte geboorte en overlijden.	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.

Randvoorwaarden

Om dit scenario te realiseren, zal er aan een aantal randvoorwaarden moeten worden voldaan:

- Dat de dienstverlening via het KCC uitgebreid is met meerdere kanalen (webcare, E-formulieren, verhoging afhandeling dienstverlening via TIP en servicebalie) om de extra uren/formatie van medewerkers te kunnen verantwoorden.
- De veiligheid van de medewerkers aan de servicebalie en loket burgerzaken is geregeld door voldoende bemensing in de backoffice van het gemeentehuis.
- Er duidelijke afspraken gemaakt worden met de collega's in de backoffice over bereikbaarheid en servicenormen.
- Er ICT-ondersteuning beschikbaar is tijdens de openingstijden van de servicebalie en loket burgerzaken (zonder werkende systemen kunnen er geen aanvragen worden ingediend).
- De vacature(s) bij het KCC ingevuld zijn met breder inzetbare collega's aan servicebalie/tip/burgerzaken, evenals de flexibele schil om de formatie en het rooster passend te maken.
- Dat er een roulatieschema gemaakt wordt om integraal te kunnen roosteren tussen taken bij de servicebalie/tip/burgerzaken (met name voor de vrijdagmiddag). Nader te bezien wanneer en op welke dagdelen of tijden de taken van TIP/servicebalie/burgerzaken gecombineerd kunnen worden en er back-up nodig is van de backoffice burgerzaken.
- Het rooster van de schoonmaak en de beveiliging op de nieuwe tijden wordt aangepast.
- Het inloopsprek uur van de BOA op maandagavond aangepast wordt van 18.30 – 20.00 uur.

Vanuit de routekaart doorontwikkeling Dienstverlening wordt het jaar 2019 gezien als een overgangsjaar. Mede gezien de voortschrijdende digitalisering, de dip in de reisdocumenten, de verbreding van de dienstverlening vanuit het KCC en om de transitie van burgerzaken (de backoffice wordt de nieuwe frontoffice – de frontoffice integreert binnen het KCC) in gang te zetten. Geadviseerd wordt om de nieuwe openingstijden eind 2019 te evalueren en te bekijken hoe we doorgroeien naar een mogelijk volgend scenario voor de openingstijden.

Advies

- Akkoord gaan met de voorgestelde verruiming van de openingstijden van de servicebalie/TIP/webcare en de tijden voor het werken op afspraak voor het aanvragen van burgerzaken producten per 1-1-2019.
 - 2019 te zien als overgangsjaar. Mede omdat er in 2019 flinke vooruitgang wordt geboekt met het uitbreiden van de servicekanalen. De digitale dienstverlening en webcare wordt afgehandeld bij het KCC en het afhandelingspercentage van de klantvragen bij de servicebalie en TIP wordt verhoogd naar 60%. In 2019 wordt duidelijker hoe de dip van de reisdocumenten zich bij burgerzaken ontwikkelt, hoe het team Publieksdienstverlening (servicebalie, TIP, burgerzaken) zich ontwikkelt en welke invloed dat heeft op de werkzaamheden.
 - Op basis van een evaluatie in het overgangsjaar 2019 de openingstijden te evalueren en te bekijken hoe we doorgroeien naar een volgend scenario voor de openingstijden.
 - Stevig inzetten op communicatie: kernboodschap, kalender communicatie-uitingen en -kanalen.
-