

Aan de gemeenteraad

Datum 10 november 2015 Onderwerp Openingstijden avondopenstelling & motie 7 van 5 november 2014

Geachte raadsleden,

In de raadsvergadering van 5 november 2014 is een motie aangehouden over de avondopenstelling van het loket burgerzaken (zie bijlage 1). Binnen het Programma Dienstverlening is onderzocht wat nodig is om een uur extra avondopenstelling binnen het bestaande budget mogelijk te maken. Tevens is bekeken hoe de openingstijden van onze gemeente zich verhouden tot die van andere gemeenten. Dit levert geen antwoord op de vraag of onze openingstijden aansluiten bij de wens van de klant, maar het geeft op zijn minst een eerste indicatie of wij handelen in lijn met omliggende gemeenten.

In deze brief zijn samenvattend de bevindingen uiteengezet en - op basis van deze bevindingen - de door ons gekozen richting. In de bijlagen vindt u de onderliggende informatie.

Bevindingen

Eén uur langer open.

Voor één extra uur avondopenstelling zijn 9 manuren extra nodig, verdeeld over 6 verschillende functies. Om dit binnen het bestaande budget te realiseren, moet er of zodanig geschoven worden met werktijden van medewerkers dat gebroken dagroosters ontstaan, of de openstellingstijden overdag moeten aangepast worden.

Resultaat vergelijking andere gemeenten.

Middels deskresearch hebben we de openingstijden van een aantal omliggende gemeenten en een aantal gemeenten met een soortgelijke hoeveelheid inwoners met elkaar vergeleken. Uit dit onderzoek blijkt dat de gemeente Renkum ruim boven het gemiddelde scoort voor wat betreft de openingstijden voor *vrije inloop, op afspraak* en de *afhaalbalie*. Als het gaat om het aantal *openingsuren later dan 17:00 uur* dan zitten we onder het gemiddelde.

Wijzigen openstelling versus ontwikkelingen dienstverlening 2016

Als we de openstellingsuren in 2015 hadden aangepast, zouden we binnen een relatief korte periode de door ons per 1 januari 2015 vastgestelde uniforme openingstijden van de balies weer

Uw brief van

Uw kenmerk

Behandeld door

Verzenddatum van deze brief

Ons kenmerk

P.B. (Pieter Bas) Becking

(026) 33 48 220

Bijlage

137222

p.becking@renkum.nl

3

wijzigen. Gezien de ontwikkelingen op het gebied van onze dienstverlening en onze organisatie willen we de openingstijden in de loop van 2016 opnieuw onder de loop nemen.

De volgende ontwikkelingen spelen hierbij een rol:

- Sinds 1 januari 2015 kan men ook buiten de openingstijden van de balie op afspraak bij ons terecht. Dit betekent voor de klant een verruiming van de mogelijkheden. Momenteel vindt ongeveer 7% van onze bezoeken op afspraak plaats. Dit percentage willen we aanzienlijk verhogen. Vanaf het vierde kwartaal van 2015 communiceren we via diverse media de mogelijkheid van het maken van een afspraak. En tijdens ons klantcontact sturen we actief op het maken van een afspraak als voorkeur ten opzichte van 'vrije inloop'.
- Afhankelijk van de stijging van het aantal bezoeken op afspraak - en als blijkt dat dit tot meer efficiency leidt - is het denkbaar dat we in 2016 de discussie aangaan om op termijn alleen nog maar op afspraak te werken.
- In het land zijn pilots gaande om reisdocumenten en rijbewijzen bij de aanvrager te bezorgen. Ruim 30% van onze bezoekers komt voor het afhalen van een reisdocument of rijbewijs. Wij volgen deze ontwikkelingen en willen dit opnemen in onze dienstverlening. Dit leidt tot een verlaging van het aantal klantbezoeken aan de balie.
- In 2016 realiseren we één fysieke ingang voor onze klanten. Dat betekent dat al onze balies in de centrale hal gehuisvest zijn en gebruik maken van dezelfde receptie. Vraagstukken over openingstijden moeten in dit brede verband worden bekeken.
- De komende jaren breiden we het aantal digitale producten uit dat via onze website aangevraagd kan worden. We gaan er van uit dat dit leidt tot steeds minder bezoeken aan de balie.
- De verschuiving van taken naar de ODRA en de IGUO heeft mogelijk invloed op onze openingstijden.

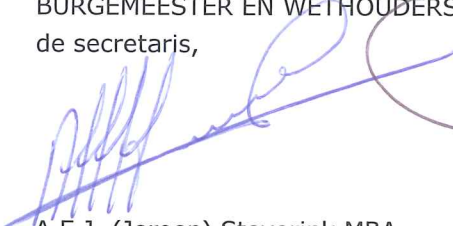
Gekozen richting

Op basis van bovenstaande hebben we er voor gekozen om de openingstijden in 2015 niet aan te passen. De beslissing om de maandagavond opstelling met een uur te verlengen is budgetneutraal ook niet eenvoudig te realiseren. Daarbij vinden we dat de communicatie naar de klant over bezoek- en bereikbaarheidstijden duidelijk, eenvoudig en eenduidig moet zijn. Kort op elkaar volgende wijzigingen passen daar niet bij.

We kijken integraal naar alle ontwikkelingen die een rol spelen en werken op basis daarvan toe naar een dienstverleningsaanbod dat aansluit bij de wensen van de klant en dat past binnen onze budgettaire mogelijkheden. In de loop van 2016 hebben we een beter zicht op het verloop van een aantal van de geschetste ontwikkelingen. Op basis daarvan bepalen we welke openingstijden daar het best op aansluiten.

Met vriendelijke groet,
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM
de secretaris,

de burgemeester,


A.E.J. (Jeroen) Steverink MBA


drs. J.P. (Jean Paul) Gebben

Onderwerp

Openingstijden avondopenstelling, motie 7 van 5 november 2014

Datum

10 november 2015

Ons kenmerk

137222

Pagina

2 van 5

BIJLAGE 1:

Motie 7, 5 NOVEMBER 2014



M7

Raad 5/11 14
motie aangehouden

Motie

Betreft: Openstelling loket Burgerzaken

De Raad in vergadering bijeen op 5 november 2014, behandelend de Begroting 2015,

Constateerende dat:

- Het College de doelstelling heeft om de dienstverlening aan burgers te verbeteren en aan te passen aan deze tijd;
- Hiervoor een Programma Dienstverlening is ingericht;
- Dit met name is gericht op de één-brongedachte en het uitbreiden en optimaliseren van processen;
- Er voor verscheidene zaken fysieke aanwezigheid aan het loket noodzakelijk is;
- Er wekelijks één avondopenstelling van het loket Burgerzaken is op maandag van 17.00 – 19.00 uur;
- Deze openstelling zeer druk bezocht wordt en dus ruimschoots in een behoefte voorziet;

Overwegende dat:

- Veel werkenden tot 18.00 uur moeten werken en i.v.m. woon-werkverkeer veelal niet voor 19.00 uur in het gemeentehuis kunnen zijn;
- Deze inwoners voor bezoek aan het gemeentehuis verlov van het werk moeten opnemen;

Draagt het College op om

- de openstelling op maandagavond te verlengen tot 20.00 uur;
- deze uitbreiding in openstelling binnen het betreffende bestaande budget te realiseren, al of niet door herschikking van bestaande openstellingsuren;

En gaat over tot de orde van de dag.

CDA
P. van der Pas

Gemeente Belangen
D. Gerritsen

VVD
T. de Boer

Onderwerp

Openingstijden avondopenstelling, motie 7 van 5 novemeber 2014

Datum

10 november 2015

Ons kenmerk

137222

Pagina

3 van 5

BIJLAGE 2:

Openingstijden, bezoekers en capaciteit

Huidige openingstijden

Sinds 1 januari 2015 hanteert de gemeente Renkum uniforme openingstijden voor haar balies, met als extra dienst een maandagavond openstelling voor burgerzaken producten. Communicatie over bezoek- en bereikbaarheidstijden naar de klant is daarmee duidelijk, eenvoudig en eenduidig. Wij hanteren de volgende openingstijden:

- De bezoektijden voor de balies van de teams Servicepunt en het Sociaal Loket zijn: maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.
- Voor burgerzaken is er aanvullend een maandagavondenopenstelling van 17.00 tot 19.00 uur.
- Op afspraak kan men voor producten van burgerzaken terecht gedurende:
 - maandag t/m donderdag: van 8.30 tot 17.00 uur
 - vrijdag: van 8.30 tot 12.30 uur
- De afhaalbalie voor eerder aangevraagde documenten (paspoort, rijbewijs, uittreksels etc.) is geopend op:
 - maandag: van 8.30 tot 19.00 uur
 - dinsdag t/m donderdag: van 8.30 tot 17.00 uur
 - vrijdag: van 8.30 tot 12.30 uur

Maandagavondenopenstelling

Op dit moment zijn we maandagavond van 17.00 uur tot 19.00 uur open. De maandagavond bestrijkt 9% van ons totaal aantal uren dat de balie geopend is. Gemiddeld zijn er 477 klantbezoeken per week, waarvan 70 op maandagavond. Kortom, 15% van onze klanten komt in 9% van de beschikbare balietijd. Het is doorgaans dus een drukke maandagavond.

Als we op de maandagavond binnen het bestaande budget één uur langer open willen, dan vraagt dit de volgende bezetting:

- 4 vakspecialisten burgerzaken front office
- 1 vakspecialist burgerzaken back office
- 1 receptiemedewerker
- 1 medewerker ICT
- 1 bode
- 1 leidinggevende (in geval van agressiemeldingen)

De huidige openstelling van onze balies wordt, binnen de mogelijkheden, van maximale capaciteit voorzien. Dit houdt niet in dat we ruim in onze capaciteit zitten. In de huidige vorm moeten we helaas constateren dat we niet alleen tijdens de avondopenstelling de VNG-norm van maximaal 15 minuten wachttijd te vaak overschrijden, maar ook overdag. Zonder over te gaan op gebroken dagroosters voor de baliemedewerkers kunnen we op de maandagavond niet het maximaal aantal balies geopend hebben als we een uur langer open zijn. Hierdoor loopt de wachttijdoverschrijding waarschijnlijk verder op.

Onderwerp

Openingstijden avondopenstelling, motie 7 van 5 novemeber 2014

Datum

10 november 2015

Ons kenmerk

137222

Pagina

4 van 5

BIJLAGE 3:**Deskresearch openingstijden andere gemeenten**

Middels deskresearch hebben we de openingstijden van 12 gemeentelocaties met elkaar vergeleken. Daarbij hebben we gekeken naar omliggende gemeenten en een aantal gemeenten met een soortgelijke hoeveelheid inwoners als Renkum.

Voor deze vergelijking hebben we de openingstijden verdeeld in de volgende vijf categorieën.

1. Openingstijden voor vrije inloop
2. Openingstijden op afspraak
3. Openingstijden afhaalbalie
4. Aantal openingsuren later dan 17:00 uur (dit kan zowel *vrije inloop* als *op afspraak* zijn).
5. Openingstijden voor telefonie

Voor elke categorie hebben we het aantal openingsuren per week per gemeente met elkaar vergeleken en afgezet tegen het gemiddelde. Zie hiervoor de tabel in bijlage 2.

Resultaat vergelijking

- Uit de vergelijking blijkt dat de gemeente Renkum ruim boven het gemiddelde scoort voor wat betreft de openingstijden voor *vrije inloop*, *op afspraak* en *de afhaalbalie*.
- Als het gaat om het aantal *openingsuren later dan 17:00* uur zit Renkum met 2 uur per week aan de lage kant. Slechts 4 van de 12 onderzochte gemeenten hebben in deze categorie 2 of geen uur beschikbaar. 6 gemeenten hebben 3 uur beschikbaar en 1 gemeente zelfs 5 uur.
- Qua *openingstijden voor telefonie* zit Renkum 0,4 uur per week onder het gemiddelde.

Aantal 'openingsuren' per week per gemeente

	aantal inwoners	vrije inloop	op afspraak	afhaalbalie	> 17:00	telefonisch
Bussum	32.631	0	28,5	0	0	22,5
Renkum	31.435	22	40	40	2	38
Duiven	25.571	0	24,5	24,5	2	34
Wageningen	37.434	26,5	8	26,5	2	44,5
Zevenaar	32.260	23,5	40,5	40,5	2,5	40,5
Arnhem stadhuis	152.288	0	32	32	3	40
Arnhem Loket Zuid	152.288	0	32	32	3	40
Rheden	43.561	17,5	14,5	32	3	38
Lingewaard	45.789	23	45,5	23	3	42,5
Rhenen	19.164	0	42	42	3	39
Oldenzaal	32.137	23	10	33,5	3	38,5
Boxtel	30.320	0	29	43	5	43
gemiddeld		11,3	28,9	30,8	2,6	38,4

Onderwerp

Openingstijden avondopenstelling, motie 7 van 5 novemeber 2014

Datum

10 november 2015

Ons kenmerk

137222

Pagina

5 van 5