



Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 14 november 2017
Portefeuillehouder(s) : wethouder Stolk
Portefeuille(s) : Afval & Reiniging
Contactpersoon : C. Jongmans
Tel.nr. : 8511
E-mailadres : jongmans.c@woerden.nl

17R.00888



Onderwerp:

Pilot avondopenstelling milieustraat

Kennisnemen van:

Het besluit van het college om – naar aanleiding van de door inwoners aangegeven voorkeur – de openingstijden van de milieustraat als pilot voor de periode van 1 jaar te wijzigen. De pilot zal in maart 2018 beginnen. Dit besluit heeft betrekking op item M-043 van de LangeTermijnAgenda: Publieksvriendelijke openstellingstijden.

Inleiding:

Op 27 oktober 2016 werd het college via een motie verzocht onderzoek te doen naar de behoefte van inwoners met betrekking tot de openingstijden voor het stadhuis en de milieustraat in Woerden (17.012361). Naar aanleiding daarvan werd in juni/juli 2017 een enquête onder inwoners gehouden over de openingstijden van de milieustraat. Ook gingen medewerkers over dit onderwerp in gesprek met bezoekers. Uit het onderzoek bleek veel belangstelling voor een avondopenstelling. In een eerdere RIB (17R.00740 d.d. 26 september) hebben we u hierover geïnformeerd. Om aan deze belangstelling tegemoet te komen introduceren wij bij wijze van proef voor een periode van 1 jaar een avondopenstelling op woensdag. Om dit zonder begrotingsconsequenties mogelijk te maken, sluit de milieustraat tijdens de proef op maandag en op woensdagochtend.

Kernboodschap:

De openingstijden van de milieustraat zullen van maart 2018 tot maart 2019 als volgt wijzigen:

Huidige openingstijden	Pilot nieuwe openingstijden:
Maandag: 10:00 – 16:00 uur	Maandag: gesloten
Dinsdag: 10:00 – 16:00 uur	Dinsdag: 10:00 – 16:00 uur
Woensdag: 10:00 – 16:00 uur	Woensdag: 14:00 – 20:00 uur
Donderdag: 10:00 – 16:00 uur	Donderdag: 10:00 – 16:00 uur
Vrijdag: 10:00 – 16:00 uur	Vrijdag: 10:00 – 16:00 uur
Zaterdag: 10:00 – 16:00 uur	Zaterdag: 10:00 – 16:00 uur
Zondag: gesloten	Zondag: gesloten

Avondopenstelling op woensdag

- De meerderheid (81%) van de respondenten van het onderzoek is vóór een avondopenstelling.
- Met de avondopenstelling wordt het aantal bezoekers mogelijk beter gespreid over de week. Hierdoor neemt de drukte op zaterdag mogelijk af, wat de dienstverlening ten goede komt.
- De avondopenstelling past binnen de ambities van de gemeentelijke organisatie op het gebied van

dienstverlening en het Verbeterd Zelf Doen van het stadserf.

- Hoewel vrijdag als favoriete dag voor een avondopenstelling naar voren kwam uit de enquête, bleek dit organisatorisch niet haalbaar. Voorafgaand aan de zaterdagdrukte moeten er namelijk voldoende lege containers beschikbaar zijn. In het geval van een avondopenstelling op vrijdag is het niet mogelijk de containers te transporteren naar en te legen bij de verwerkers. In verband met efficiëntie en het transport van volle en lege containers heeft woensdagavond veruit de voorkeur. Tot slot is het niet wenselijk om als milieustraat te concurreren met de koopavond van winkels in Woerden, wat op vrijdag het geval is.

Sluiting op maandag

- Vooralsnog heeft deze wijziging geen begrotingsconsequenties doordat een sluiting op maandag en woensdagochtend de extra kosten van een avondopenstelling opvangt.
- Een schatting op basis van het aantal openingen van de slagboom laat zien dat maandag momenteel de minst druk bezochte dag is.
- Maandag werd in de enquête het vaakst gekozen als dag waarop de milieustraat dicht mag (47.8%).
- De sluiting op maandag geeft medewerkers de gelegenheid een weekend van 2 aaneengesloten dagen te krijgen indien zij op zaterdag werken.

Moment en duur van de pilot

De pilot duurt een geheel jaar om de bezoekersaantallen gedurende alle seizoenen te kunnen peilen en inwoners tijd te geven aan de nieuwe openingstijden te wennen.

Evaluatie pilot

De pilot wordt geëvalueerd door middel van een nieuwe enquête en een analyse van de bezoekersaantallen. Medewerkers van de milieustraat gaan met bezoekers in gesprek om meningen te peilen. Bezoekersaantallen zijn bij te houden via het pasjessysteem en de slagboom bij de milieustraat. Hoofdpunten van de evaluatie zullen zijn: bezoekersaantallen op woensdagavond, de tevredenheid over de openingstijden, en de mogelijke afname van drukte op zaterdag.

Financiën:

Vanwege de sluiting op maandag en woensdagochtend heeft deze pilot geen begrotingsconsequenties en is dus kostenneutraal. Momenteel is de milieustraat 36 uur open. In de nieuwe situatie is de milieustraat 30 uur open. Hiermee worden de extra personeelskosten en de kosten voor meer verlichting in de wintermaanden bekostigd. In de pilot zullen de kosten van de avondopenstelling worden afgewogen tegen de baten. Wij zullen dit betrekken bij het besluit de proef wel of niet om te zetten in een blijvende wijziging.

Vervolg:

Inwoners worden geïnformeerd over de pilot middels een flyer, posters op de milieustraat en op de vuilniswagens, een wijziging in de Afval app en op www.woerden.nl, berichtgeving in de Woerdense Courant, de digitale nieuwsbrief en sociale media, en via het digitale informatiebord bij de ingang van de milieustraat. Er wordt ook een persbericht verspreid. Na de pilot en evaluatie volgt een terugkoppeling naar de raad met de bevindingen van de evaluatie.

Bijlagen:

17i.05292 Uitkomsten enquête openingstijden milieustraat Woerden
17R.00420 RIB Uitwerking motie publieksvriendelijke openingstijden van 27 oktober 2016

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA



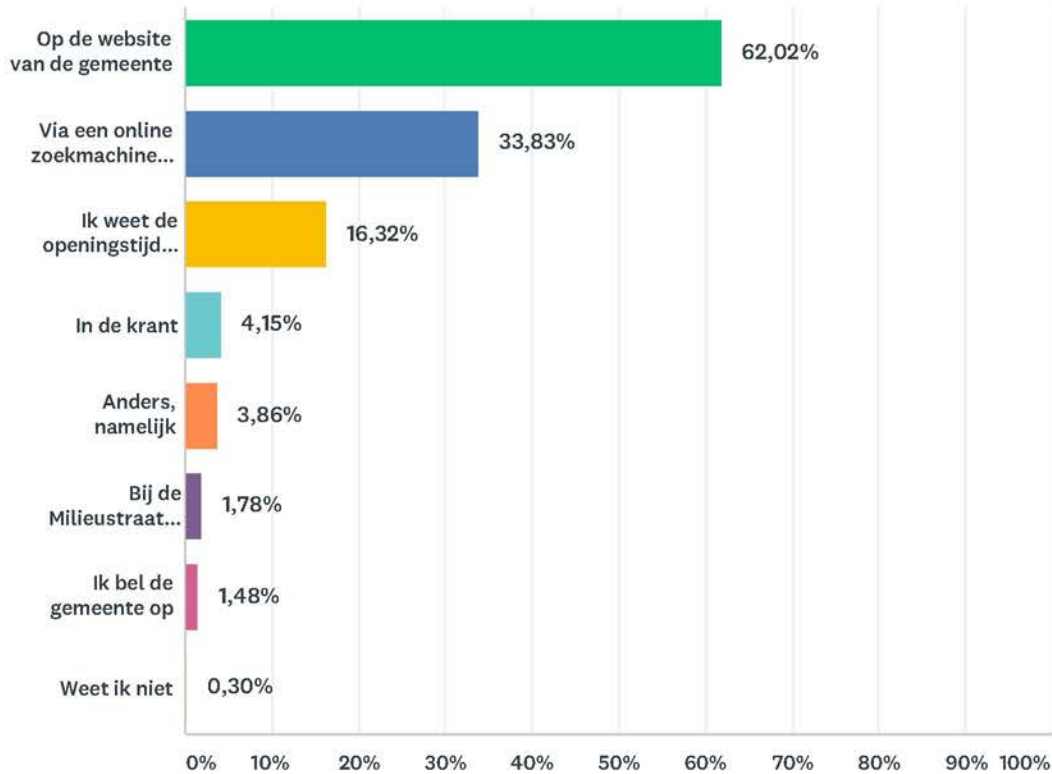
De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer



Q1 U wilt weten wanneer de Milieustraat open is. Waar kijkt u?

Beantwoord: 337 Overgeslagen: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Op de website van de gemeente	62,02%	209
Via een online zoekmachine (bijvoorbeeld Google)	33,83%	114
Ik weet de openingstijden uit mijn hoofd	16,32%	55
In de krant	4,15%	14
Anders, namelijk	3,86%	13
Bij de Milieustraat zelf	1,78%	6
Ik bel de gemeente op	1,48%	5
Weet ik niet	0,30%	1
Totale aantal respondenten: 337		

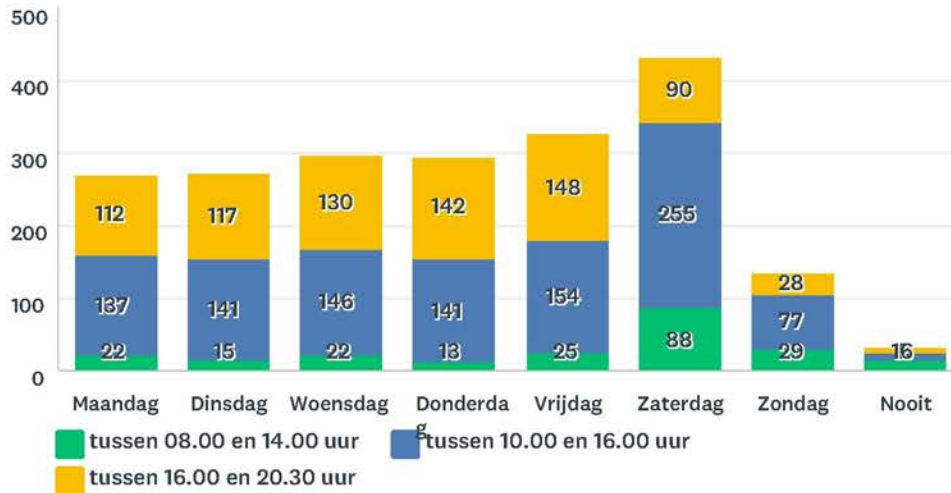
Q2 De Milieustraat is open van maandag t/m zaterdag 10.00 - 16.00 uur.
Hiermee bent u:

Beantwoord: 337 Overgeslagen: 0

	ZEER ONTEVREDEN	ONTEVREDEN	NEUTRAAL	TEVREDEN	ZEER TEVREDEN	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
☆	9,50% 32	21,07% 71	19,58% 66	32,64% 110	17,21% 58	337	3,27

Q3 Wanneer wilt u gebruik maken van de Milieustraat? (kies maximaal 6 momenten)

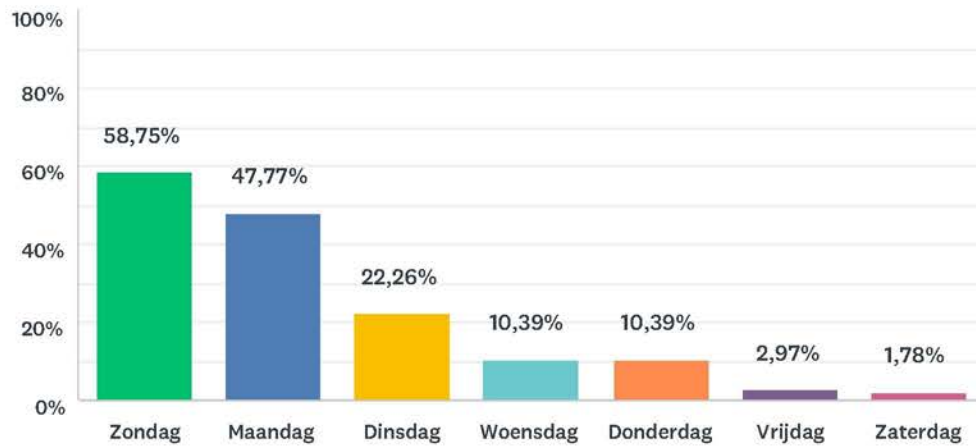
Beantwoord: 324 Overgeslagen: 13



	TUSSEN 08.00 EN 14.00 UUR	TUSSEN 10.00 EN 16.00 UUR	TUSSEN 16.00 EN 20.30 UUR	TOTALE AANTAL RESPONDENTEN
Maandag	9,17% 22	57,08% 137	46,67% 112	240
Dinsdag	6,22% 15	58,51% 141	48,55% 117	241
Woensdag	8,76% 22	58,17% 146	51,79% 130	251
Donderdag	5,00% 13	54,23% 141	54,62% 142	260
Vrijdag	9,23% 25	56,83% 154	54,61% 148	271
Zaterdag	29,53% 88	85,57% 255	30,20% 90	298
Zondag	32,58% 29	86,52% 77	31,46% 28	89
Nooit	69,57% 16	34,78% 8	34,78% 8	23

Q4 Stel, de Milieustraat gaat een dag per week dicht. Welke dag(en) mag de Milieustraat dicht? (u mag meerdere opties aanvinken)

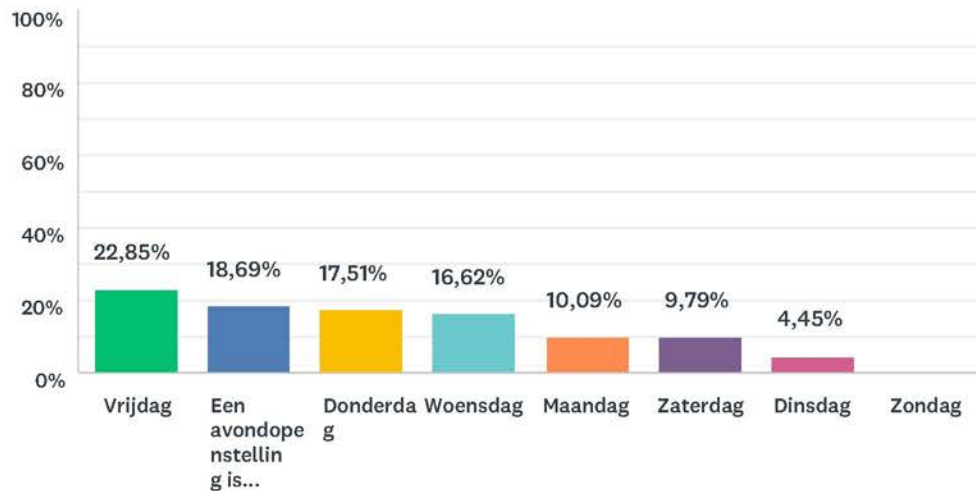
Beantwoord: 337 Overgeslagen: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Zondag	58,75%	198
Maandag	47,77%	161
Dinsdag	22,26%	75
Woensdag	10,39%	35
Donderdag	10,39%	35
Vrijdag	2,97%	10
Zaterdag	1,78%	6
Totale aantal respondenten: 337		

Q5 Stel, de Milieustraat is 1 keer per week 's avonds open (16.00 - 20.30 uur). Welke avond heeft uw voorkeur?

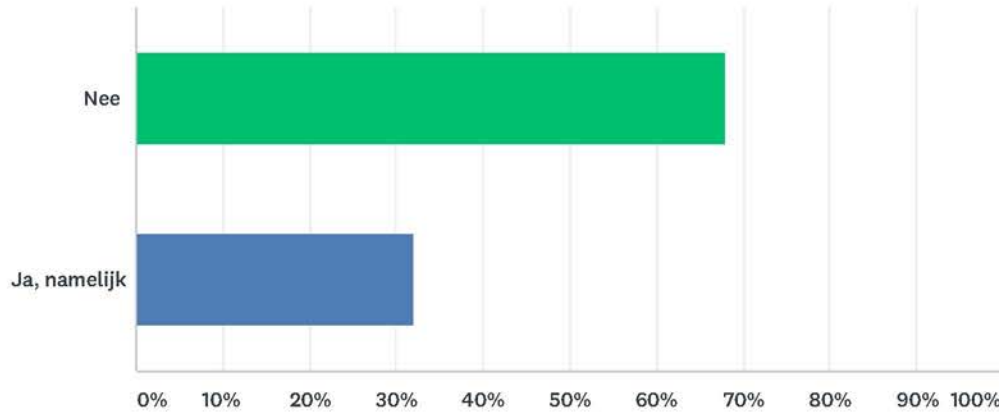
Beantwoord: 337 Overgeslagen: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Vrijdag	22,85%	77
Een avondopenstelling is niet nodig	18,69%	63
Donderdag	17,51%	59
Woensdag	16,62%	56
Maandag	10,09%	34
Zaterdag	9,79%	33
Dinsdag	4,45%	15
Zondag	0,00%	0
TOTAAL		337

Q6 Heeft u nog opmerkingen of tips voor ons?

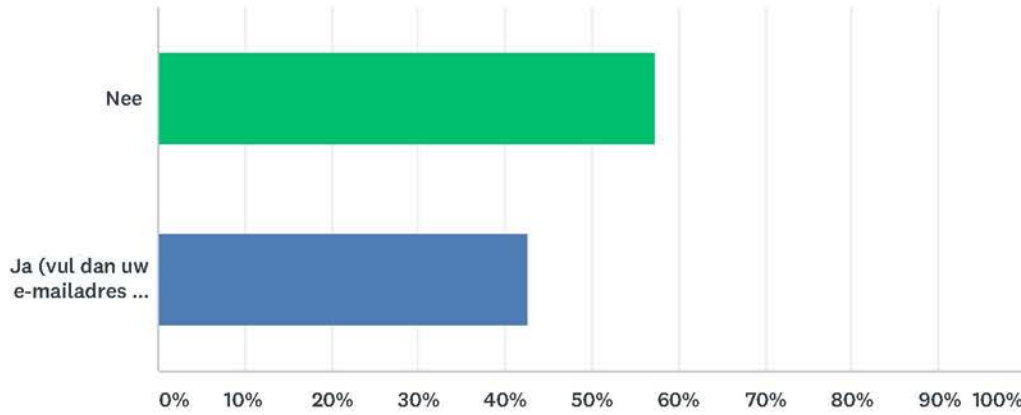
Beantwoord: 315 Overgeslagen: 22



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Nee	67,94%	214
Ja, namelijk	32,06%	101
TOTAAL		315

Q7 Wilt u kans maken op een Dopper waterfles?

Beantwoord: 326 Overgeslagen: 11



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Nee	57,36%	187
Ja (vul dan uw e-mailadres of telefoonnummer in)	42,64%	139
TOTAAL		326

RAADSINFORMATIEBRIEF

17R.00420



Van: : college van burgemeester en wethouders

Datum : 20 juni 2017

Portefeuillehouder(s) : burgemeester

Portefeuille(s) : Burgerzaken

Contactpersoon : A. van der Lit

Tel.nr. : 0348-428758

E-mailadres : lit.a@woerden.nl

Onderwerp: uitwerking motie publieksvriendelijke openingstijden van 27 oktober 2016

van de gemeenteraad, ingediend door Heerd Jan Hoogeveen, Stefan van Hameren, Marieke van Noort van de Fracties van D66, VVD, Progressief Woerden

In de motie openingstijden draagt de gemeenteraad het college op te onderzoeken welke openingstijden voor stadhuis en milieustraat het best aansluiten bij de behoeften van inwoners en de raad daarover te informeren. Hieronder informeren we u hierover. Over de Milieustraat ontvangt u een separate reactie.

De huidige openingstijden zijn als volgt.

Burgerzaken:

- ma 8.30 - 19.30 uur
- di t/m do 8.30 - 16.30 uur
- vr 8.30 - 12.30 uur

Van 18 april t/m 4 juli is Burgerzaken tevens op dinsdagavond tot 19.30 uur geopend.

Telefonisch Informatiepunt:

- ma t/m vr 8.30 - 16.30 uur

Omgevingsloket

- ma 8.30 - 19.30 uur
- di t/m do 8.30 - 16.30 uur

WoerdenWijzer, integrale toegang:

- Ma t/m do van 8.30 - 17.00 uur
- Vrijdag: van 8.30 -12.30 uur

Milieustraat

- ma t/m za 10.00 -16.00 uur

Deze teams hebben verschillende openingstijden, aansluitend bij de verschillende functies van hun eigen werkzaamheden.

Burgerzaken

In 2015/2016 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de inwoners van de gemeente Woerden. Hieruit kwam voor de huidige openingstijden een 7,47. Hieruit kwam de dienstverlening van de gemeente Woerden op een 7,76.

Zo heeft Burgerzaken, naast de openingstijden gedurende werktijd, ook een avondopenstelling. In de periode vóór de zomervakantie is er tevens een tweede avondopenstelling. Daarmee komen wij tegemoet aan de vraag voor de komende vakantieperiode naar het maken van afspraken in de avonden. Wij krijgen geen klachten over de openingstijden of verzoeken over openstelling op andere tijdstippen. Het maken van een afspraak voor de avond verloopt soepel, inwoners hoeven niet ver van tevoren een avondafspraak in te plannen. De Rijksdienst voor het Wegverkeer meldt de inwoner drie maanden van te voren dat hun rijbewijs gaat verlopen. De gemeente meldt één maand van tevoren dat het reisdocument gaat verlopen. Als de inwoner tijdig de afspraak inplant dan is er nog voldoende keuze in de verschillende dagen en tijden.

Inwoners die niet in staat zijn naar het stadhuis te komen, biedt de gemeente dienstverlening op maat. Denk hierbij aan (persoonlijke) dienstverlening in verzorgings- en verpleeghuizen of indien noodzakelijk aan huis (binnen de wettelijke mogelijkheden). Bij spoedgevallen wordt te allen tijde dienstverlening op maat geboden.

Verder zijn er diverse ontwikkelingen gaande bij Burgerzaken. Reisdocumenten en rijbewijzen kunnen worden thuisbezorgd en mogelijk nemen vanaf 2018 mee met een pilot digitaal aanvragen van een rijbewijs.

WoerdenWijzer

De telefonische toegang van WoerdenWijzer heeft geen avond- en weekendopening. De mogelijkheid wordt geboden om buiten de openingstijden per mail een vraag te stellen of een ondersteuningsplan in te dienen. In het geval van crisis of een spoedeisende situatie is Veilig Thuis 24 uur per dag bereikbaar. De consulenten van WoerdenWijzer gaan op huisbezoek nadat de inwoner het ondersteuningsplan heeft ingediend. Dit huisbezoek wordt in goed overleg met de inwoner afgesproken. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden van de inwoner. Zo kan het keukentafelgesprek 's avonds of zelfs in het weekend plaatsvinden, al naar gelang de inwoner dit wenst en past bij zijn/haar situatie.

Telefonisch Informatiepunt

De gemeente is druk bezig met digitalisering. De gemeente is bezig gezien de Digitale Agenda 2020 de digitale dienstverlening (het aanvragen van producten via het digitaal loket op de website) naar een hoger niveau te tillen. De digitale dienstverlening zorgt voor: steeds meer producten en diensten online. Deze producten kunnen eenvoudig, snel en veilig worden aangevraagd en waar nodig betaald worden via het digitale loket. Door deze investering verwacht de gemeente dat er minder noodzaak is voor klanten om naar een fysieke balie op het stadhuis te komen of om telefonisch contact op te nemen. De huidige bereikbaarheid van de gemeente is daarmee voldoende.

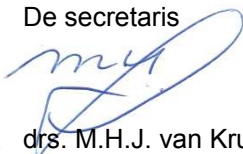
Omgevingsloket

De huidige openingstijden zijn toereikend. Er zijn veel veranderingen en ontwikkelingen gaande binnen de vergunningverlening in het algemeen (Omgevingswet, Wet private kwaliteitsborging). De dienstverlening van de gemeente op dit gebied gaat er in de toekomst anders uit zien.

Concluderend kunnen we stellen dat de verschillende teams verschillende diensten leveren. De openingstijden corresponderen met de eigenschappen van de diensten die worden geleverd. Met de ontwikkelingen die er gaande zijn op de diverse terreinen en de digitaliseringslag die er gemaakt wordt, zien wij geen aanleiding de openingstijden aan te passen. De inzet is om de openingstijden gedurende de periode van tijdelijke huisvesting ongewijzigd te laten en in het 3^e kwartaal van 2018 een onderzoek uit te voeren om te bepalen in hoeverre er aanleiding is om de openingstijden na intrek in de nieuwe huisvesting aan te passen.

Bijlagen: De motie met corsanummer: 17.012361

De secretaris



drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

De burgemeester,



V.J.H. Molkenboer