

Van : college van burgemeester en wethouders

Datum : 16 oktober 2018

Portefeuillehouder(s) : Burgemeester

Portefeuille(s) : Burgerzaken

Contactpersoon : E. Schot

Tel.nr. : 8535

E-mailadres : schot.e@woerden.nl

Onderwerp:

In de motie van 27 oktober 2016 was het verzoek van het college om te onderzoeken welke openingstijden voor het stadhuis en milieustraat het best aansluiten bij de behoeften van inwoners en tot slot de raad daarover te informeren. In de RIB van 2017 hebben we aangegeven dat er geen aanleiding was om de openingstijden aan te passen. In het 3^{de} kwartaal van 2018 zou hierop een vervolgonderzoek worden uitgevoerd

Kennisnemen van:

Het vervolgonderzoek omtrent de openingstijden van het stadhuis en milieustraat.

Inleiding:

De huidige openingstijden zijn als volgt:

Burgerzaken

Maandag: 08:30 – 19:30 uur

Dinsdag t/m donderdag: 08:30 – 16:30 uur

Vrijdag: 08:30 – 12:30 uur

Van 18 april t/m 4 juli is Burgerzaken tevens op dinsdagavond tot 19:30 uur geopend.

Telefonisch Informatiepunt

Maandag t/m vrijdag: 08:30 – 17:00 uur

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 de inwoner dit wenst en past bij zijn/haar situatie.

Milieustraat

De Milieustraat heeft onderzoek gedaan naar de openingstijden en deze zijn inmiddels aangepast. Dit staat vermeld in corsa document: 17a.01189

Deze teams hebben verschillende openingstijden, aansluitend bij de verschillende diensten.

Burgerzaken

Klanttevredenheid cijfers

In 2015/2016 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de inwoners van de gemeente Woerden. Hieruit kwam naar voren dat de inwoners tevreden waren met de huidige openingstijden (score 7,67). De algemene dienstverlening van de gemeente Woerden scoorde een 7,76.

In 2017/2018 is een doorlopende dienstverlening enquête ingezet om de gehele dienstverlening te kunnen monitoren. In deze enquête is ook specifiek gevraagd of de inwoner van Woerden nog steeds tevreden is met de huidige openingstijden van burgerzaken. Ruim de meerderheid van de geënquêteerden (84%) gaf aan tevreden te zijn over de huidige openingstijden. De algemene dienstverlening van de gemeente Woerden scoorde een 8.0.

Burgerzaken heeft naast de openingstijden gedurende werktijden ook een avondopenstelling. In de periode voor de zomervakantie is er tevens een tweede avondopenstelling. Daarmee komen wij de vraag tegemoet m.b.t. tot de vakantieperiode naar het maken van afspraken in de avonduren. 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 een 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.

Maatwerk

Voor 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 bijzondere spoedgevallen wordt te allen tijde dienstverlening op maat geboden.

Ontwikkelingen

Verder zijn er diverse ontwikkelingen gaande bij Burgerzaken. In 2016 is Woerden gestart met een proef voor het gratis thuisbezorgen van reisdocumenten en rijbewijzen. Hierbij hoeven onze inwoners nog maar één keer, bij de aanvraag van hun document, naar het stadhuis te komen. Daarna wordt het reisdocument of rijbewijs bij de aanvrager bezorgd: thuis, op het werk of elders in Nederland.

In 2017 is er flink gebruik gemaakt van het gratis thuisbezorgen van reisdocumenten (60%) en rijbewijzen (30%). Eind 2017 is de proef geëvalueerd door middel van een korte vragenlijst om de klanttevredenheid hiervan te toetsen. Uit de resultaten is gebleken dat de waardering van deze dienstverlening wordt gewaardeerd met een 9.0 (reisdocumenten) en een 8.9 (rijbewijs). Tot dusver kan gemeld worden dat ook in 2018 de scores hoog zijn. Zowel voor de reisdocumenten als de rijbewijzen wordt de klanttevredenheid gewaardeerd met een 9 (reisdocumenten) en een 8.9 (rijbewijs). Met deze resultaten zal het thuisbezorgen ook worden doorgezet in 2019.

Wat ook een belangrijk onderdeel is van de ontwikkelingen is dat in 2017 en 2018 een piek is gezien van het aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen. Dit is te herleiden naar de 10 jaar regeling die is ingesteld. In 2019 zullen aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen met 1/3 dalen. Hierdoor is het minder noodzakelijk om naar het stadhuis te komen.

Tot slot staat de gemeente ingeschreven voor de tweede pilot 'Digitaal Aanvragen Rijbewijzen'. Zodra de pilot van start gaat zullen wij hieraan deelnemen.

Telefonisch informatiepunt

De gemeente is druk bezig met digitaliseren. 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. Dit betekent voor de telefonie dat de hoeveelheid telefoontjes niet is afgenomen maar dat de vraagstelling 'moeilijker' wordt. Inwoners nemen contact op met het Telefonisch Informatiepunt wanneer zij een uitgebreide vraag hebben en deze niet kunnen vinden op de website. De huidige bereikbaarheid van

het Telefonisch informatiepunt is daardoor voldoende.

Conclusie

De openingstijden corresponderen met de eigenschappen van de diensten die worden geleverd. Met de ontwikkelingen die gaande zijn op de diverse terreinen en de digitaliseringslag die er gemaakt wordt, zien wij geen aanleiding om de openingstijden aan te passen.

Kernboodschap:

Naar aanleiding van het vervolgonderzoek kan geconcludeerd worden dat de openingstijden corresponderen met de eigenschappen van de diensten die worden geleverd. Met de ontwikkelingen die gaande zijn op de diverse terreinen en de digitaliseringslag die er gemaakt wordt, zien wij geen aanleiding om de openingstijden aan te passen.

Financiën:

-

Vervolg:

-

Bijlagen:

- Raadsinformatiebrief van 20 juni 2017 met corsanummer: 17R. 00420
- De motie met corsanummer: 17.012361
- Voorstel aan Burgemeester en Wethouders met corsanummer: 18A.00926

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA

De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer

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.

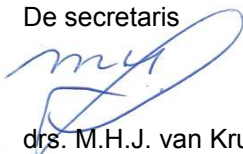
Omgevingsloket

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



Motie publieksvriendelijke openingstijden

De gemeenteraad van Woerden, in vergadering bijeen op 27 oktober 2016, gehoord de beraadslagingen over de Programmabegroting 2017 - 2020,

Constaterende dat:

- De gemeente recentelijk een aanpassing heeft gedaan aan de openingstijden van de milieustraat;
- De openingstijden van het stadhuis al geruime tijd ongewijzigd zijn;

Overwegende dat:

- Het goed zou zijn als de openingstijden van stadskantoor en milieustraat maximaal aansluiten bij de momenten waarop inwoners in staat zijn om stadskantoor en milieustraat te bezoeken;
- Het ook voor andere dienstverlening, zoals WoerdenWijzer, belangrijk is om aan te sluiten bij de behoeften van inwoners;
- Het daarvoor bijvoorbeeld nodig kan zijn om (vaker) in de avond open te zijn, vroeger in de ochtend, of juist niet;

Verzoekt het college om:

te onderzoeken welke openingstijden voor stadhuis en milieustraat het best aansluiten bij de behoeften van inwoners en de raad daarover te informeren

en gaat over tot de orde van de dag.

Namens de fracties
D66, Heerd Jan Hoogeveen
VVD, Stefan van Hameren
Progressief Woerden, Marieke van Noort



VOORSTEL AAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS
&
RAADSINFORMATIEBRIEF

Van: <i>E. Schot</i> Tel nr: 8535 Datum: 25 september 2018 Team: KCC Tekenstukken: <i>Ja</i> Bijlagen: 1 Afschrift aan: <i>M. Brander en A. van der Lit</i> N.a.v. (evt. briefnrs.): -	Nummer: 18A.00926		
Onderwerp: Beantwoording motie publieksvriendelijke openingstijden van 27 oktober 2016			
Advies: 1. Akkoord gaan met de conclusie van het onderzoek naar de openingstijden, zoals verwoord in bijgaande RIB. 2. Deze RIB naar de raad zenden.			
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%; text-align: center;">Begrotingsconsequenties</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">Nee</td> </tr> </table>	Begrotingsconsequenties	Nee
Begrotingsconsequenties	Nee		
B. en W. d.d.: 16/10/2018			
Besluit 16-10-2018: Akkoord			
Portefeuillehouder: Burgemeester			

Extra overwegingen / kanttekeningen voor College

De teams binnen de gemeente hebben verschillende openingstijden, aansluitend bij de verschillende functies van hun eigen werkzaamheden. Gezien het vervolgonderzoek is het advies om de huidige openingstijden van het KCC te behouden.

Extra overwegingen / alternatieven / argumenten

De gemeente is druk bezig met verdere digitalisering in het kader van Digitale Agenda 2020.

Kanttekeningen: Standpunt consulenten

-

Samenhang met eerdere besluitvorming

-

Bijlagen

- Raadsinformatiebrief geregistreerd onder corsanummer: 18R.00637