

Sector	: Inwoners	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Publiekszaken	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er:	Petra Bulk Tel.: (0495) 57 54 52	
Portefuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-008687

ONDERWERP

Openingstijden en gebruikstijden stadhuis.

ADVIES

1. In te stemmen met een aanpassing van de gebruikstijden van het stadhuis voor personeel op vrijdag tot uiterlijk 19.00 uur.
2. In te stemmen met een aanpassing van de openingstijden van het stadhuis voor publiek op vrijdag tot 12.30 uur.
3. In te stemmen met de voortzetting van de huidige openingstijden van de balies burgerzaken en niet in te stemmen met een openstelling op zaterdagochtend.

TOELICHTINGRelatie met vorig voorstel:

Relatie met het voorstel 'aanpassing gebruikstijden stadhuis' (BW-008687), waarbij het gemeentebestuur heeft besloten om in de zomerperiode op vrijdagmiddag het stadhuis te sluiten voor publiek (vanaf 12.30 uur) en de gebruikstijden voor personeel aan te passen.

Algemeen:

De gemeente Weert moet bezuinigen, maar de gemeente Weert wil ook een goede dienstverlening voor inwoners, bedrijven en instellingen. In dat kader heeft de raad op 1 juli 2015 unaniem de volgende motie aangenomen:

Geef inzicht in de mogelijke besparing op de exploitatiekosten van een beperking van de openingstijden van het gemeentehuis en houd daarbij rekening met een opening op zaterdagochtend voor de inwoners van de gemeente Weert (balies).

Weert, 23 september 2015	De directeur,	S	B	W	W	W	W
				HL	FvE	PS	GG
		akkoord					
		bespreken					
Behandeling uiterlijk in college van 29 september 2015							

In te vullen door het B&W secretariaat: Akkoord Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder Anders, nl.: Raad per brief informeren Niet akkoord Gewijzigde versie A-stuk B-stuk C-stuk

Beslissing d.d.:

29-09-2015

Nummer:

2

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 7
Pagina 1

Ook is in de raadsvergadering van 1 juli 2015 de volgende toezegging gedaan:

Overzicht van alle facetten rondom de openingstijden van het stadhuis in Weert en de dependance in Stramproy naar de raad zenden; hierbij betrekken het werken op afspraak.

In dit B&W-voorstel wordt dit inzicht gegeven.

Openingstijden voor publiek

De servicebalie in het stadhuis Weert heeft de volgende openingstijden (o.a. ophalen paspoort, identiteitskaart en rijbewijs):

Maandag: 08.30 tot 19.30 uur

Dinsdag: 08.30 tot 17.00 uur

Woensdag: 08.30 tot 17.00 uur

Donderdag: 08.30 tot 19.30 uur

Vrijdag: 08.30 tot 16.00 uur (vanaf 24 juli 2015 t/m september loopt er een pilot waarbij de servicebalie op vrijdag tot 12.30 uur open is).

De servicebalie is *zonder afspraak* te bezoeken.

De balies burgerzaken (incl. balie burgerlijke stand en naturalisatie) zijn als volgt geopend:

Maandag: 09.00 tot 12.30 uur en van 17.00 tot 19.30 uur

Dinsdag: 09.00 tot 12.30 uur

Woensdag: 09.00 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 16.00 uur

Donderdag: 09.00 tot 12.30 uur en van 17.00 tot 19.30 uur

Vrijdag: 09.00 tot 12.30 uur

De balies burgerzaken werken, net als de andere vakbalies, *op afspraak*.

De dependance Burgerzaken Stramproy is geopend:

Dinsdag: 14.00 tot 17.00 uur

Vrijdag: 14.00 tot 17.00 uur

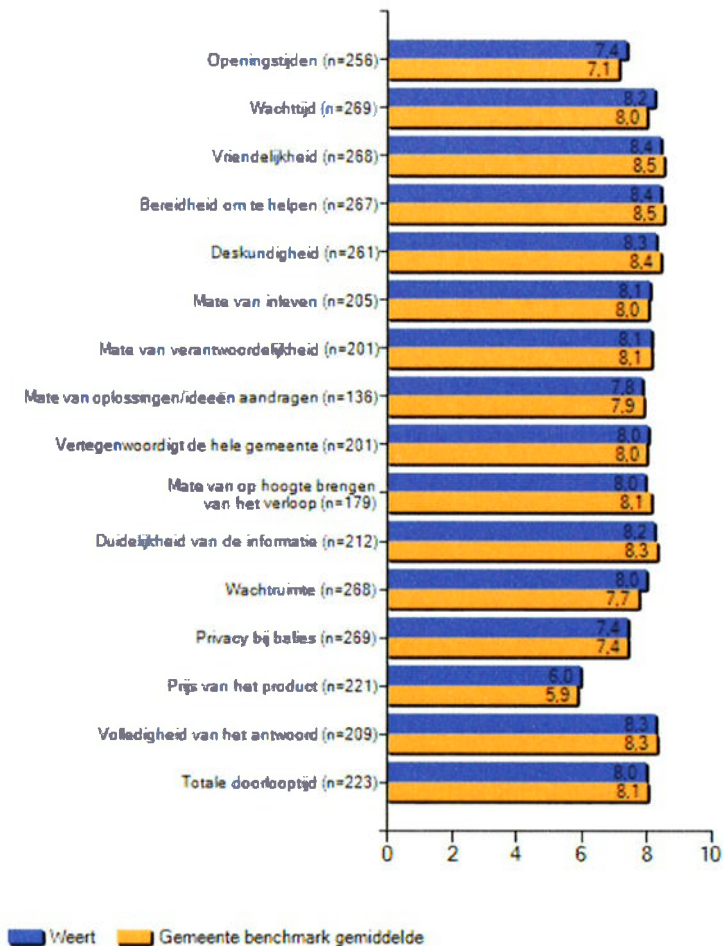
De dependance Burgerzaken is *zonder afspraak* te bezoeken.

Tevredenheid klanten over baliebezoek stadhuis Weert

Weert neemt deel aan de Benchmark Publiekszaken. De Benchmark Publiekszaken meet de klanttevredenheid op de kanalen balie, telefoon en digitaal.

Het totaaloordeel voor de 'balie' is voor Weert een 8,1 (benchmarkgemiddelde 8,3). De klanttevredenheid op het gebied van 'balie' staat hieronder voor verschillende aspecten weergegeven (periode 1 januari t/m 15 september 2015).

Beoordeling aspecten balie



Te zien is dat de aspecten 'openingstijden' (7,4) en 'wachttijd' (8,2) in Weert positiever scoren dan het benchmarkgemiddelde (7,1 respectievelijk 8,0). Ook over de wachtruimte is men positiever in Weert dan het benchmarkgemiddelde. Deze aspecten zeggen iets over de tevredenheid over het werken op afspraak in het stadhuis Weert. Klanten zijn tevreden hierover. Ook medewerkers zijn tevreden over het werken op afspraak.

Aantal bezoekers dependance Stramproy

Sinds juli 2014 worden de bezoekersaantallen in de dependance Stramproy bijgehouden en wordt geturfd wie uit Stramproy/dorp komt en wie uit Weert (stad). De dependance, gevestigd bij de bibliotheek / Gemeenschapscentrum De Zaal, is geopend op dinsdag en vrijdag van 14.00 tot 17.00 uur. Hier zijn tijdens openingstijden twee medewerkers aan het werk. In onderstaande grafiek staan de aantallen bezoekers per maand.

Aantal bezoekers dependance burgerzaken Stramproy



In de periode 1 juli 2014 t/m 31 augustus 2015 zijn er 4710 bezoeken gebracht aan de dependance Burgerzaken Stramproy. Het gaat met name om de producten paspoort, identiteitskaart en rijbewijs. Klanten komen hiervoor twee keer (aanvraag en ophalen). In totaal gaat het om zo'n 2950 unieke bezoekers. Gemiddeld gaat het om zo'n 330 bezoekers *per maand*. Ter vergelijking: op het stadhuis in Weert gaat het bij de balies burgerzaken (excl. burgerlijke stand) om gemiddeld 330 klanten *per week*.

Gemiddeld komt 37% van de bezoekers uit Weert (stad) en 63% uit Stramproy of één van de andere dorpen. De sluiting op vrijdagmiddag van het stadhuis in Weert voor publiek (servicebalie) in de zomerperiode en de maand september heeft geen gevolgen voor een (extra) toestroom van bezoekers naar Stramproy. De balies burgerzaken stadhuis Weert zijn namelijk altijd al gesloten op vrijdagmiddag.

Reden voor Weertenaars om naar Stramproy te gaan zijn: geen afspraak nodig, open op vrije (mid)dag klant, gratis parkeren.

Helaas zijn er geen klanttevredenheidsgegevens over de dependance Stramproy. De Benchmark Publiekszaken richt zich op klanten in het stadhuis Weert.

Gebruikstijden stadhuis voor personeel

Met de overgang naar het nieuwe stadhuis zijn de bloktijden voor medewerkers aangepast en is het mogelijk om op weekdays tussen 07.00 en 22.00 in het stadhuis te werken. Het stadhuis en de domeinen zijn gedurende deze bloktijden toegankelijk voor alle medewerkers.

Ervaringen gebruikstijden personeel

Inmiddels is het stadhuis ruim een jaar in gebruik en de praktijk toont aan dat het gebruik buiten de reguliere kantooruren beperkt is, met name in de avonden na 19.00 uur. Daarnaast is gebleken dat de bezoekersaantallen op vrijdagmiddag laag zijn. Nu vanuit de bezuinigingen gezocht wordt naar mogelijkheden om besparingen te realiseren, wordt ook gekeken naar het gebruik en de openingstijden van het stadhuis in relatie tot de kosten. Om deze reden is de afgelopen periode in beeld gebracht welke mogelijkheden er zijn om een goede match tussen gebruik en kosten te realiseren, passend binnen het concept "Anders Werken" en de dienstverlening van de gemeente.

Voorstel aanpassing gebruikstijden stadhuis voor personeel

Op vrijdagen is er minder personeel aanwezig in het stadhuis. Daarom wordt voorgesteld om de gebruikstijden voor het personeel aan te passen. Zo vinden op vrijdag nagenoeg geen overleggen plaats in de avonduren. Ook laat de praktijk zien dat een groot deel van het personeel op vrijdag niet of korter werkt. Daarom wordt voorgesteld om het gebruik op de vrijdag voor het volledige stadhuis te limiteren tot 19.00 uur. Medewerkers die op vrijdag langer wensen door te werken, kunnen dit doen door te werken op afstand (bijvoorbeeld thuis).

Voorstel aanpassing openingstijden stadhuis voor publiek

Naast de aanpassing van de gebruikstijden voor het personeel op de vrijdag, wordt voorgesteld om het stadhuis vanaf 12.30 uur te sluiten voor het publiek. Redenen hiervoor zijn:

- lage aantallen publieksbezoeken en telefoontjes;
- geringe bezetting van afdelingen;
- aanwezigheid agressie opvang team (AOT) en bedrijfshulpverlening (BHV) niet geborgd;
- besparing van kosten beveiliging.

Geen openstelling stadhuis op zaterdag

Weert kent ruime openingstijden en zet steeds meer in op digitale dienstverlening, die 24 uur per dag en 7 dagen in de week beschikbaar is. De visie van de gemeenteraad is om vol in te zetten op digitale dienstverlening en in de Benchmark Publiekszaken in 2018 een 7,6 te scoren op digitale dienstverlening.

Een zaterdagopenstelling (van 09.30 tot 12.00 uur) kost in alle gevallen extra geld, ook als het ten koste gaat van een ander dagdeel of andere dagdelen (bijv. maandagavond). Dit komt door de toeslag (+75%) voor personeel (medewerkers en beveiliging), de extra schoonmaak en de extra energiekosten.

Er zijn twee scenario's:

- a) Zaterdagochtend openstelling burgerzaken als extra openstelling (naast huidige openstelling balies burgerzaken): extra kosten bedragen ruim € 30.000,- per jaar.
- b) Zaterdagochtend openstelling ten koste van een avondopenstelling burgerzaken (maandagavond): extra kosten bedragen ruim € 15.000,- per jaar.

Bij deze kosten wordt uitgegaan van: één beveiliging, twee medewerkers balies burgerzaken, één medewerker servicebalie, schoonmaakkosten en energiekosten. De kosten lopen op, als het aantal medewerkers op zaterdag moet worden uitgebreid als het goed loopt (bijv. van twee naar vier medewerkers balie burgerzaken kost € 11.000,- extra). Verder is hierbij (nog) geen rekening gehouden met de inzet van backofficemedewerkers, bijvoorbeeld piketdienst applicatiebeheerder en/of ICT-medewerker (bij storingen). Verder vinden ICT-werkzaamheden (lokaal of landelijk) meestal plaats in het weekend, waardoor het mogelijk is dat er enkele zaterdagen niet gewerkt kan worden.

Argumenten:

Vrijdagmiddag rustig

Een aanpassing van openingstijden voor publiek en gebruikstijden voor personeel is mogelijk op vrijdag, vanwege de lage aantallen bezoekers, binnenkomende telefoontjes en aanwezige medewerkers.

Klant tevreden over huidige openingstijden en wachttijden

Uit de Benchmark Publiekszaken (2015) blijkt dat balieklanten meer dan gemiddeld tevreden zijn over de openingstijden en wachttijden (geen/korte wachttijd door werken op afspraak). Medewerkers zijn tevreden over het werken op afspraak.

Avondopenstellingen balies burgerzaken populair

Veel klanten maken gebruik van de twee avondopenstellingen. Er ligt nog ruimte om de openstelling op maandagavond beter te benutten door extra baliemedewerkers in te zetten. Het openstellen van een zaterdag ten koste van bijvoorbeeld een maandagavond is om deze reden niet gewenst.

Extra openstelling past niet in de trend van meer digitalisering en selfservice door de klant

Een extra openstelling op zaterdag past niet in de trend van de huidige maatschappelijke ontwikkelingen én in de ambitie van de gemeenteraad om vol in te zetten op de digitale dienstverlening (24/7).

Minder klanten naar de balie burgerzaken

Alleen paspoorten, identiteitskaarten en rijbewijzen moeten (nog) persoonlijk worden aangevraagd en afgehaald. De geldigheid van de reisdocumenten is in maart 2014 gewijzigd van 5 jaar naar 10 jaar. Dit betekent dat klanten in 10 jaar tijd maximaal vier keer (voor aanvraag en afhalen reisdocument en rijbewijs) persoonlijk naar het stadhuis moeten. In de jaren 2019 t/m 2024 zullen er in de gemeente Weert door verandering van deze geldigheid per jaar zo'n 10.000 klanten *minder* naar de balie burgerzaken komen. Dit heeft in die periode gevolgen voor de inzet van baliemedewerkers én de openingstijden.

Zaterdagochtend openstelling duur

Een zaterdagochtend openstelling náást de twee avondopenstellingen kost jaarlijks minimaal € 30.000,- (zo'n € 600,- per zaterdag). Uitgaande van gemiddeld 30-40 klanten per zaterdag (1500 tot 2000 klanten per jaar) bedragen de *extra* kosten zo'n € 15,- tot € 20,- per klant. In tijden van bezuinigingen is een extra zaterdagochtendopenstelling niet wenselijk.

Kanttekeningen:

Wil de raad toch geld vrijmaken voor een extra openstelling op zaterdagochtend, dan onder de volgende voorwaarden:

- alleen voor producten die persoonlijk moeten worden aangevraagd en afgehaald (reisdocumenten en rijbewijzen);
- alleen 'op afspraak';
- start eerst een pilot voor drie maanden met een wekelijkse zaterdag openstelling (naast de huidige openingstijden); de kosten voor deze pilot (13 zaterdagen) bedragen zo'n € 7.800,- ; de kosten voor deze pilot *ten koste van een maandagavondopenstelling* zijn zo'n € 4.000,-. In de begroting is hierin niet voorzien.
- bij succesvolle pilot: alleen openstelling op zaterdag in de jaren 2016, 2017 en 2018 (vanwege forse afname aanvraag reisdocumenten in de jaren 2019 t/m 2024).

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

Niet van toepassing.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

In onderstaande tabel staat de besparing op de exploitatiekosten bij een sluiting op vrijdagmiddag voor publiek en bij een inperking van de gebruikstijden voor personeel¹.

	Besparing per vrijdagmiddag	Besparing per jaar (50 weken)
Besparing energiekosten	€ 160,00	€ 8.000,00
Besparing beveiliging ²	€ 107,15	€ 5.357,50
TOTAAL	€ 267,15	€ 13.357,50

¹ Beperkte besparing op personeel KCC, omdat het voornamelijk vaste medewerkers betreft, die deze uren kunnen worden ingezet voor andere werkzaamheden (zoals toenemende afhandeling e-mailberichten, toename adresonderzoek/fraudebestrijding, e.d.).

² Er is wel beveiliging nodig op vrijdagmiddagen, als er huwelijken in het stadhuis plaatsvinden. Dit wordt, net als op zaterdagen, doorberekend in de huwelijkskosten (legestartief).

De personele uren die hiermee worden bespaard (zo'n 12 uur per week, zo'n € 18.000,- per jaar), zijn hard nodig om de huidige bezetting en extra taken (zoals toename mailafhandeling, toename adresonderzoeken, digitalisering dienstverlening) binnen Publiekszaken op te vangen.

Een zaterdagopenstelling kost de gemeente in alle gevallen geld, ook als het ten koste gaat van een ander dagdeel of andere dagdelen. Dit komt door de toeslag (+75%) voor personeel, de extra schoonmaak en de extra energiekosten.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Inwoners van Weert
- ❖ Raadsleden

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Brief
- ❖ Persbericht
- ❖ Gemeentewijzer
- ❖ Gemeentelijke website

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

Facilitaire zaken (Jim Wolters, Jack Westenberg)
KCC-coördinator (Maury Duret)
Financiën (Jacco Meijer)

Extern:

Niet van toepassing.

BIJLAGEN

Openbaar:

Niet van toepassing

Niet-openbaar:

Niet van toepassing

Aan de leden van de gemeenteraad

Weert, 1 oktober 2015

Onderwerp : openingstijden en gebruikstijden stadhuis

Beste leden van de gemeenteraad,

Op 1 juli 2015 heeft uw raad unaniem de motie 'openingstijden stadhuis' aangenomen. In deze motie geeft u aan inzicht te willen in de beperking van openingstijden, rekening houdend met een opening op zaterdagochtend. Ook is in de raadsvergadering van 1 juli 2015 een toezegging gedaan om een overzicht van alle facetten rondom de openingstijden van het stadhuis in Weert en de dependance Stramproy naar de raad te zenden. In deze brief gaan we hierop in.

Besluit B&W

Het college van B&W heeft 30 september 2015 het volgende besloten:

1. Het stadhuis van Weert blijft op vrijdagen geopend voor publiek tot 12.30 uur en voor personeel tot 19.00 uur. In de zomerperiode en de maand september is hiermee geëxperimenteerd en dit is goed verlopen. Een vrijdagmiddagsluiting levert een jaarlijkse besparing op van zo'n € 13.500,- op energiekosten en beveiliging. Qua personele uren gaat het om een besparing van zo'n 12 uur per week (zo'n € 18.000,- per jaar).
2. Het college kiest niet voor een openstelling op zaterdagochtend. De belangrijkste argumenten zijn dat een (extra) openstelling op zaterdag duur is (€ 30.000,- per jaar) en dat uit klantonderzoek blijkt dat klanten meer dan gemiddeld tevreden zijn over de huidige openingstijden (inclusief de twee avondopenstellingen) en de wachttijden (kort, vanwege het werken op afspraak).


Het college is van mening dat deze besluiten zorgen voor een juiste balans tussen een optimale en efficiënte bezetting en een kwalitatief goede dienstverlening.

Meer informatie en contact

Meer informatie vindt u in bijgevoegd B&W-advies. Wij gaan ervan uit u hiermee voldoende inzicht te hebben gegeven in de facetten rondom de openingstijden. Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met Petra Bulk, hoofd afdeling Publiekszaken, via telefoonnummer (0495) 575 452 of via p.bulk@weert.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

M.H.F. Knaapen
gemeentesecretaris



A.A.M.M. Heijmans
burgemeester

