

Afdeling	: DV - Dienstverlening	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Rian Doggen-Knoors	DJ-2384016
Portefeuillehouder	: mr. R.J.H. (Raymond) Vlecken CBM	Zaaknummer:
		2370186
		Publicatie:
		Openbaar

Onderwerp

Werken op afspraak dependance Stramproy.

Voorstel

Akkoord te gaan met het werken op afspraak op de dependance Stramproy.

Inleiding

De gemeente Weert streeft continu naar het verbeteren van de dienstverlening. De maatschappij verandert in een snel tempo en de gemeente kan en mag daar niet bij achterblijven. Met de veranderingen op het gebied van digitalisering bieden wij onze inwoners steeds meer digitale hulpmiddelen om snel en efficiënt zaken te doen met de gemeente.

Bij de dependance Stramproy is het nu voor inwoners mogelijk om digitaal of op vrije inloop aanvragen te doen. De vrije inloop zorgt echter voor lange wachttijden, ontevreden bezoekers en onveilige situaties voor bezoekers en medewerkers.

Het werken op afspraak sinds de coronatijd in het stadhuis van Weert leidt daarentegen tot positieve resultaten in bezoekerstevredenheid, verminderde wachttijd, veilige werksituaties voor bezoekers en medewerkers.

Doel(en)

Verbeterde dienstverlening

Dit doel draagt bij aan het doel: meer digitale oplossingen ten dienste van de inwoner.

Resultaten

De positieve effecten en resultaten van het stoppen met vrije inloop en te gaan werken op afspraak, ook in Stramproy, zijn:

- Uniforme vorm en kwaliteit van dienstverlening Burgerzaken binnen de gehele gemeente Weert.
- Hogere bezoekerstevredenheid vanwege een efficiëntere bezetting van de balies; vooraf is duidelijk welke medewerker het beste van dienst kan zijn passend bij de behoefte van

Weert, 21 februari 2024	S		B	W	W	W	W	W
	AV		RV	MvdH	TvG	SW	LS	MF
		akkoord						
		bespreken						
Soort besluit: Besluit college								

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:
 Niet akkoord
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 27 februari 2024

Nummer: 11

De secretaris,

de inwoner. De medewerker, alsook de vooraf geïnformeerde inwoner, heeft zich kunnen voorbereiden op het bezoek.

· Kortere wachttijd, waardoor minder bezoekers tegelijkertijd in de kleine wachtruimte hoeven te wachten en er geen onveilige situaties ontstaan

Activiteiten

Dienstverlening aanpassen 2 weken na definitief besluit.

Argumenten

Het bieden van twee manieren van dienstverlening gaat ten koste van de kwaliteit en snelheid afhandeling aanvragen/ wekt verkeerde verwachtingen

In het stadhuis werkt men sinds coronatijd volgens afspraak. Door dit ook toe te passen op de locatie Stramproy weten bezoekers wat zij kunnen verwachten, wat leidt tot een uniforme en consistente dienstverlening aan alle inwoners van Weert. Tevens voorkomt dit dat bezoekers waaronder ook inwoners van Weert, niet woonachtig in Stramproy, naar de locatie Stramproy gaan omdat zij verwachten daar sneller geholpen te worden vanwege de vrije inloop. Dit is een onjuiste verwachting, zorgt voor meer wachttijd en teleurstelling.

Werken volgens afspraak zorgt voor efficiëntere dienstverlening

Het werken volgens afspraak zorgt voor een voorspelbare bezoekerstoeloop en effectievere afhandeling van aanvragen. Bezoekers komen beter voorbereid naar een afspraak op een zelf afgesproken moment. Hierdoor zijn zij vaak in één keer geholpen. Anderzijds is het van tevoren duidelijk voor de medewerkers waarvoor de bezoekers komen en welke medewerker een bezoeker het beste van dienst is. Dat heeft een betere kwaliteit van dienstverlening aan de bezoeker tot gevolg.

Werken volgens afspraak zorgt voor kortere wachttijd en meer veiligheid voor bezoekers en personeel

Werken op afspraak biedt duidelijkheid aan bezoekers over de afhandeling van de aanvraag. Door oplopende wachttijden, zeker bij de paspoortpiek die nu begint, komen mensen in een kleine wachtruimte samen. Medewerkers geven aan dit tot onveilige situaties leidt doordat bezoekers voordringen, minder genoeg nemen met privacyrichtlijnen door onrustig te wachten in nabijheid van de balies. Hierdoor is er sprake van woordenwisselingen tussen bezoekers of medewerkers wanneer men niet snel genoeg geholpen wordt. Het bieden van een veilige en prettige sfeer voor bezoekers én medewerkers moet voorop staan bij de dienstverlening en wordt bewerkstelligd door het werken volgens afspraak.

Kanttekeningen en risico's

Momenteel nemen de bezoekersaantallen in Stramproy toe. De reden hiervoor is dat zij verwachten direct en sneller geholpen te worden bij een vrije inloop dan via een afspraak op het stadhuis.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Door te werken via afspraak is het mogelijk personeel effectiever en efficiënter in te zetten. Er is geen sprake meer van over- of onderbezetting. Dit betekent dat op moment waarop geen afspraak is gepland medewerkers andere taken uitvoeren. Bij piekmomenten is het mogelijk tijdig op te schalen zodat dit niet ten koste gaat van reguliere taken.

Overleg gevoerd met

Intern:

Daniël Timmermans, concerndirecteur

Ron Meerts, hoofd afdeling Informatievoorziening

Joanny Steijvers coördinator Publiekszaken afdeling Dienstverlening

Ilja Keeris medewerker frontoffice afdeling Dienstverlening

David Dirx medewerker frontoffice afdeling Dienstverlening

Extern:

Niet van toepassing

Participatie

Niet van toepassing

Communicatie

De raad informeren door middel van bijgaande raadsinformatiebrief;
Communicatie richting burgers via website en andere kanalen;
Communicatie en afstemming intern.

Planning

2 weken na besluitvorming effectueren

Evaluatie

Niet van toepassing

Bijlage(n)

Raadsinformatiebrief "werken op afspraak"

