

Afdeling	: D&I - PUZA - Publiekszaken	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Minke Weijers (0495-575482)	DJ-654568
Portefeuillehouder	: T.E.C. (Tessa) Geelen Msc.	Zaaknummer:
		646519
		Publicatie:
		Openbaar

### Onderwerp

Verbeteren dienstverlening balies Publiekszaken.

### Voorstel

De raad voor te stellen:

1. Vrije inloop in het stadhuis te realiseren voor Publiekszaken;
2. Een 'snelbalie' in het stadhuis te realiseren voor Publiekszaken;
3. Een bedrag van € 34.000,= van prioriteit 26 'onderzoek openstelling Publiekszaken' hiervoor beschikbaar te stellen.

### Inleiding

In het coalitieprogramma stelt de gemeenteraad voor om de dienstverlening te verbeteren door de balies van Publiekszaken in het stadhuis op zaterdag te openen en gedurende de openingstijden vrije inloop te realiseren. Tijdens de begrotingsbehandeling op 7 november 2018 heeft de gemeenteraad besloten om de ingediende prioriteit van € 102.000,= via een onderbouwd raadsvoorstel te behandelen.


Het voorstel voor zaterdagopenstelling en vrije inloop is onderzocht. Op basis van de resultaten van het onderzoek stellen wij twee opties voor die in dit voorstel zijn uitgewerkt.

### Beoogd effect/doel

Het verbeteren van de dienstverlening.

### Argumenten

De baliecontacten van de gemeente Weert worden in de benchmark met een 8,4 gewaardeerd. In totaal lieten 2369 bezoekers in 2018 een reactie achter via de

Weert, 15 januari 2019	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
	akkoord							
	bespreken							
Soort besluit: Besluit Raad (via college) B-stuk		05-02-2019						

#### In te vullen door het B&W secretariaat:

Akkoord

Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder

Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 05-02-2019

Niet akkoord

Gewijzigde versie

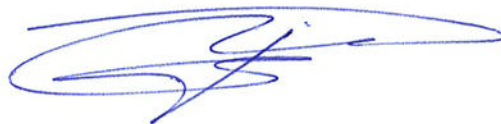
A-stuk

B-stuk

C-stuk

De secretaris,

Nummer: 6



benchmark, waarvan 18 personen een opmerking maakten over de openingstijden. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over zaterdagopenstelling.

#### *Vergelijking met andere gemeenten*

Ten opzichte van andere gemeenten heeft de gemeente Weert ruime openingstijden. Slechts enkele gemeenten in Nederland zijn geopend op zaterdagochtend, waarvan 1 in Limburg (Peel en Maas).

#### *1.2 Vrije inloop*

In 2018 hebben 4259 bezoekers een document aangevraagd bij de dependance in Stramproy. Hier wordt niet op afspraak gewerkt. De vrije inloop voorziet in een behoefte. Voorgesteld wordt om dit ook voor de balies van Publiekszaken in Weert mogelijk te maken.

#### *1.3 Snelbalie*

Bezoekers van de 'snelbalie' worden 'beloond' met een snelle afhandeling, omdat zij hun product digitaal hebben aangevraagd en betaald.

Zie raadsvoorstel voor meer informatie.

### **Kanttelingen en risico's**

Organisaties zoals onder andere de Rijksdienst voor Wegverkeer (afgifte rijbewijzen) werken niet op zaterdag. Aanvragen blijven om die reden liggen tot maandag. Ook kan er bij bezoekers verwarring ontstaan als alleen Publiekszaken open is en andere vakafdelingen niet.

Bij het realiseren van vrije inloop en een snelbalie is niet te voorspellen hoeveel mensen hier gebruik van gaan maken.

Zie raadsvoorstel voor meer informatie.

### **Financiële, personele en juridische gevolgen**

#### ***Optie 1: vrije inloop en snelbalie (binnen huidige openingstijden)***

Personeelskosten per jaar voor 1 balie 25 uren per week	€ 34.000
---	----------

#### ***Optie 2: Zaterdagopenstelling van 9.00 tot 12.30 uur.***

4 medewerkers	€ 32.000
Extra inhuur	€ 15.000
1 applicatiebeheerder	€ 10.000
Ondersteuning systemen op zaterdag (Pink Roccade, Djuma, JCC, ICT NML, Docudistri)	€ 30.000
Beveiliging	€ 10.000
Gebouwbeheer (energie, verbruik, schoonmaak, beheer)	€ 5.000
Totaal zaterdagopenstelling	€ 102.000

### **Duurzaamheid**

Zie raadsvoorstel.

### **Uitvoering/evaluatie**

De invoering start per 1 april 2019 en wordt na een jaar geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. De gemeenteraad wordt hierover geïnformeerd.

### **Communicatie/participatie**

Zodra het besluit is genomen, dan wordt intern en extern gecommuniceerd.

### **Overleg gevoerd met**

#### Intern:

Directeur K. Joosten

Afdelingshoofd G. van der Hoeven

HRM adviseur O. Vorage:

Financieel adviseur M. v/d Luytgaarden:

Communicatie adviseur P. v/d Biggelaar

Informatie adviseur MC. v. Dijk

#### Extern:

Polygarde beveiliging

### **Bijlagen:**

Geen

