

Afdeling	: D&I - PUZA - Publiekszaken	Raadsvoorstel: DJ-646522
Naam opsteller voorstel	: Minke Weijers M.Weijers @weert.nl (0495-5482)	Zaaknummer: 646519
Portefeuillehouder	: T.E.C. (Tessa) Geelen Msc.	Agendapunt: 10

Onderwerp

Verbetering dienstverlening balies Publiekszaken.

Voorstel

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 u 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 u 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 klantbeleving bij Publiekszaken wordt jaarlijks gemeten middels een benchmark. Bezoekers van balie, digitaal loket en telefoon worden bevraagd op de ervaren dienstverlening. In 2018 had Publiekszaken in totaal 45.226 klantcontacten (excl. telefoon). 2369 personen lieten een reactie achter via de benchmark Publiekszaken.

De baliecontacten worden in de benchmark met een 8,4 gewaardeerd. Een van de vragen uit de benchmark gaat over de openingstijden. 18 bezoekers hebben opmerkingen over de openingstijden achtergelaten, waarvan geen enkele over zaterdagopenstelling.

Vergelijking met andere gemeenten

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

Weert	49 uren
Roermond	45 uren
Nederweert	37,5 uren
Leudal	40 uren

Aantal bezoekers vrije inloop dependance Stramproy

In 2018 hebben 4259 bezoekers een document aangevraagd bij de dependance in Stramproy. 1639 bezoekers kwamen uit Weert, 2620 uit Stramproy.

Vrije inloop

Bezoekers kunnen zich melden via de zuil zonder een afspraak te maken en kunnen dan een document aanvragen als het hen uitkomt. Men moet er wel rekening mee houden dat de wachttijden op kunnen lopen. We bieden een keuze: vrije inloop of een afspraak maken.

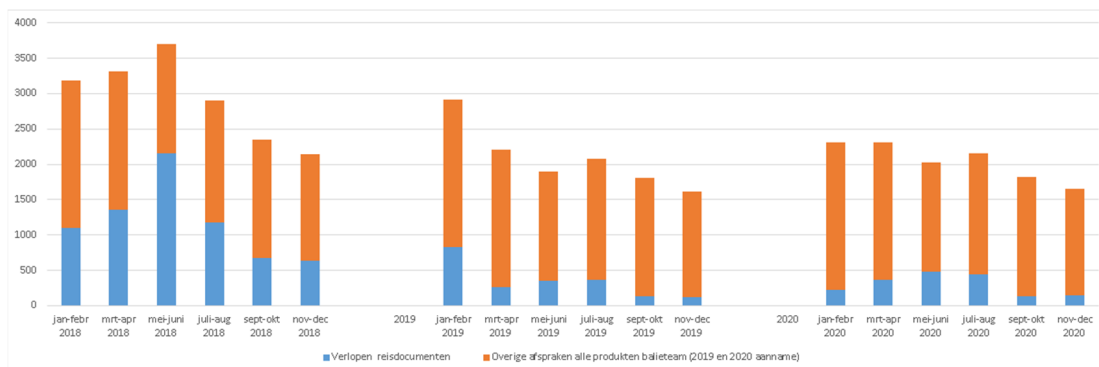
Snelbalie

In 2018 introduceerden we de digitale aanvraag en betaling van een reisdocument. Totaal 6810 personen kozen voor deze manier van aanvragen. Helaas kan het proces niet volledig digitaal verlopen omdat aanvragers toch naar het gemeentehuis moeten komen om zich te legitimeren, een pasfoto in te leveren en een 'natte' handtekening te zetten. Om hen te 'belonen' voor het feit dat ze zoveel mogelijk digitaal doen, willen we hen helpen via een snelbalie (zonder afspraak) die wordt gecombineerd met de vrije inloopbalie.

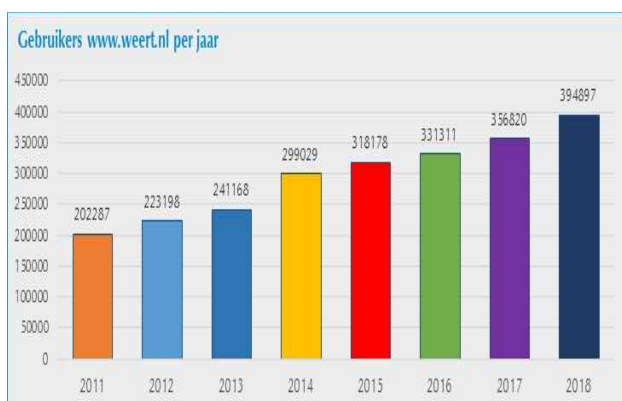
Ontwikkelingen

- De komende jaren komen er minder bezoekers naar het stadhuis. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat de geldigheidsduur van een paspoort is verlengd naar 10 jaren ipv 5 jaren. Dit zorgt de komende jaren voor de zogenaamde 'paspoortdip' (zie onderstaand overzicht). Ook zal op niet al te lange termijn worden voorgesteld om reisdocumenten thuis te gaan bezorgen en zullen de volgende stappen in de digitalisering worden gezet.

Prognose bezoekersaantallen t/m 2020



- Persoonlijke dienstverlening blijft, waaronder ook de huisbezoeken. Er zal in de toekomst meer maatwerk worden toegepast en de complexiteit van casussen neemt toe (o.a. door de toenemende internationalisering van onze maatschappij).
- De digitale dienstverlening wordt verder verbeterd met meer selfservice en data gedreven dienstverlening.
- Het aantal websitebezoeken neemt toe. Aan het gebruik van het aantal e-formulieren is te zien dat de selfservice steeds verder verbetert en bezoekers hier steeds meer gebruik van maken. In 2019 wordt de website verder verbeterd.



Conclusie

- De huidige openingstijden worden in 2018 door bezoekers gewaardeerd met een 7,7;
- Ten opzichte van omliggende gemeenten heeft Weert ruime openingstijden;
- Niemand van de 2369 bevroegde personen heeft verzocht om een zaterdagopenstelling;
- 18 van de 2369 personen hebben gevraagd om ruimere openingstijden;
- Zaterdagopenstelling vergt een grote investering van € 102.000,=;
- Ontwikkelingen (zoals de paspoortdip en ons digitaal loket op de website) zorgen ervoor dat er minder vaak een bezoek aan het gemeentehuis nodig is;
- Indien wordt gekozen voor zaterdagopenstelling, zou sluiting van een dagdeel doordeweeks overwogen kunnen worden.
- Op basis van het aantal bezoekers aan de dependance in Stramproy kan worden geconcludeerd dat er wel een behoefte bestaat aan vrije inloop;
- Bezoekers die een document digitaal aanvragen en betalen 'belonen' door het inzetten van een 'snelbalie'.

Kanttekeningen en risico's

Mogelijke gevolgen en effecten zaterdagopenstelling

- Organisaties zoals RDW (RijksDienst voor Wegverkeer), CBR (Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen) en Morpho/Sagem (waar de rijbewijzen en paspoorten geproduceerd worden) werken niet op zaterdag. Aanvragen blijven om die reden liggen tot maandag;
- Er kan verwarring ontstaan bij bezoekers omdat alleen de balies van Publiekszaken geopend zijn. De Vraagwijzer, parkeren en andere vakafdelingen zullen niet bereikbaar zijn.

Mogelijke gevolgen en effecten vrije inloop en snelbalie.

- Het openen van een 'snelbalie' en vrije inloop leveren hogere loonkosten op omdat er altijd een extra balie open moet zijn. Het is onduidelijk hoeveel bezoekers er gebruik van zullen maken;
- Kans op langere wachttijden bij de vrije inloopbalie.

Financiële gevolgen

Optie 1: vrije inloop en snelbalie

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

Uitvoering/evaluatie

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

Communicatie/participatie

Zodra het voorstel akkoord is, dan wordt hierover intern en extern gecommuniceerd.

Advies raadscommissie

De commissie Middelen & Bestuur acht het voorstel rijp voor behandeling in de raad, als bespreekstuk.

Bijlagen

Geen

Bijbehorend ontwerpraadsbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Weert,

secretaris,	de burgemeester,
 G. Brinkman	 A.A.M.M. Heijmans

Nummer raadsvoorstel: DJ-646522

RAADSBESLUIT

De raad van de gemeente Weert,

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 29 januari 2019

besluit:

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 (pilot)' hiervoor beschikbaar te stellen.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 13 maart 2019.

De griffier,	De voorzitter,
M.H.R.M. Wolfs-Corten	A.A.M.M. Heijmans