



gemeente
Barneveld

Nr. 1073102

Collegevoorstel

Onderwerp:

Openingstijden gemeentehuis en werken op afspraak aan de balies.

Gevraagde beslissing:

Ctrl-klik hier voor een toelichting voor het invullen van het voorstel

1. Instemmen met eenduidige openingstijden (van 09.00 uur tot 16.30 uur)voor de balies van de servicepunten bouwen, wonen en leefomgeving; sociale ondersteuning; leven en reizen en het Klant Contact Centrum in het gemeentehuis.
2. Instemmen met verruiming van de openingstijden voor de balies van servicepunt leven en reizen op dinsdagavond van 19.00 naar 20.00 uur en bij verwachte drukte ook op donderdag tot 20.00 uur
3. Instemmen met het werken op afspraak

Raad

- ☒ Ter kennisname naar de raad
☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

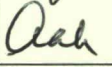
Datum 1 februari 2018 Steller: E. Roosendaal

Afd: BD-PUB/KCC Aantal bijlagen

Afd.hoofd:  Portefeuillehouder

Openbaarheid

Besluit (voorblad) openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Groentje openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Bijlagen openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, vermelden op bijlage

	Akkoord	Bespreken	Aantekeningen
Secretaris			
Burgemeester			
Wethouder A. de Kruijf			
Wethouder P.J.T. van Daalen			
Wethouder G.J. van den Hengel			
Wethouder D. J. Dorrestijn-Taal			

- 8 MAART 2018

Beslissing burgemeester en wethouders :

conform advies

Nummer op besluitenlijst:

10/07



1. Inleiding

De komende jaren wil de gemeente Barneveld haar (e-) dienstverlening verder laten aansluiten bij de ontwikkelingen in de wereld om ons heen. We willen meegroeien; onze dienstverlening ontwikkelen en vernieuwen. In het uitvoeringsprogramma (e-)dienstverlening heeft de gemeente aangegeven de werkwijze tussen alle kanalen beter op elkaar af te stemmen. Eenduidige bereikbaarheidsafspraken en werken op afspraak zijn belangrijke pijlers om onze dienstverlening beter te laten aansluiten bij de verwachtingen van onze inwoners.

Burgerpeiling

In het voorjaar van 2017 heeft de gemeente in het kader van Waarstaatjegemeente een Burgerpeiling gehouden.

Uit de burgerpeiling blijkt dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over de openingstijden en bereikbaarheid van de gemeente, maar dat er wel wensen zijn t.a.v. deze dienstverlening. Inwoners bezoeken de balies van het gemeentehuis veelvuldig en wensen ruimere openingstijden in de avonduren.

In de Burgerpeiling is ook gevraagd of inwoners gebruik zouden maken van een mogelijkheid tot het vooraf maken van een afspraak voor een bezoek aan het gemeentehuis. 69% van de respondenten heeft aangegeven dat zij (misschien) gebruik zouden maken van de mogelijkheid om een afspraak te maken.

Vervolg

Wij stellen u voor om in te stemmen met de volgende maatregelen:

- de gemeente hanteert gelijke openingstijden aan de balies en bij het KlantContactCentrum
- de balies van 09:00-13:00 uur open te stellen voor vrije inloop
- de balies na 13:00 uur ^{open} te stellen voor werken op afspraak
- de gemeente verruimt de openingstijden voor de balies van servicepunt leven en reizen op dinsdag tot 20:00 uur en bij verwachte drukte ook op donderdag tot 20.00 uur.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect:

Met het doorvoeren van eenduidige openingstijden aan de balies en via het KlantContactCentrum, is het duidelijker voor inwoners wanneer en hoe zij bij de gemeente terecht kunnen. De verruiming van de openingstijden en het zelf kunnen inplannen van afspraken bij de balies biedt inwoners meer mogelijkheden om de dienstverlening beter te laten aansluiten binnen hun eigen agenda.

b) Maatschappelijk effect:

Verbetering van de dienstverlening aan de inwoners en afgestemd op de wensen van de inwoners

3. Argumenten

1. Kadernotitie (e-)dienstverlening & uitvoeringsprogramma (e-)dienstverlening 2017

De gemeente heeft zich tot doel gesteld om de werkwijze in de frontoffice over alle kanalen beter op elkaar af te stemmen. In het uitvoeringsprogramma is als tussenresultaat gesteld om te komen tot eenduidige bereikbaarheidsafspraken tussen balies en kcc en het implementeren van werken op afspraak aan de balie. Met dit voorstel geeft de gemeente uitvoering aan deze koers.

2. Burgerpeiling 2017

Op basis van de burgerpeiling blijkt dat inwoners behoefte hebben aan een verruiming van de avondopenstelling. Door de avondopenstelling met een uur te verruimen komt de gemeente tegemoet aan dit maatschappelijke signaal. Door naast vrije inloop ook ruimte te bieden voor het maken van afspraken voor een bezoek aan het gemeentehuis, komt de gemeente tegemoet aan de wens van de inwoners om van te voren een afspraak te kunnen maken.

4. Kanttekeningen

Met de eenduidigheid- en de aanpassing van de openingstijden is het traject niet afgerond. Integendeel, de resultaten worden vertaald/opgenomen in de uitvoeringsplannen en voorgenomen acties die al gestart zijn in uitvoering van door de raad vastgesteld beleid of worden opgenomen is nog vast te stellen beleid.

5. Financiën

Om het werken op afspraken mogelijk te maken is de aanschaf van een software matige ondersteuning voor het plannen van afspraken essentieel. Om de software via de website op een gebruiksvriendelijke wijze te ontsluiten is een koppeling nodig. De geschatte kosten hiervoor zijn 35.000 Euro (ex BTW) en kunnen binnen de daarvoor bestemde middelen in e begroting 2018 (dienstverlening) worden opgevangen. Dit geldt ook voor extra te maken kosten m.b.t. de communicatie met inwoners en ondernemers over de openingstijden en het werken op afspraak.

7. Uitvoering

Planning:

Aanschaf software afspraken en reserveringen module: februari 2018

Implementatie software & frontendoplossing website: maart – september 2018

Verwachte ingangsdatum: september - oktober 2018

Aanpassing van de openingstijden: 1 mei 2018

Communicatie: de communicatie over deze wijzigingen start 6 tot 8 weken voor de daadwerkelijke invoering van de wijzigingen. Hiervoor wordt een intensief traject van bekendmaking worden gevolgd richting onze inwoners, aangezien het hier gaat om een substantiële andere werkwijze dan men gewend is.

Evaluatie/controle: herhaalmeting over 2 jaar