



Aanpassing van de openingstijden publieksbalies in het stadhuis

Voorstel met drie uitgewerkte scenario's

Op basis van een in 2016 gehouden klantbehoeftenonderzoek



Dit betreft een bijlage van de Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020

Inleiding

Om de inwoners en ondernemers beter van dienst te zijn, wil de gemeente Rijswijk in de tweede helft van 2017 de openingstijden van de publieksbalies aanpassen zodat deze beter aansluiten op de klantbehoeften.

Bij de balies in de publiekshal kunnen inwoners en ondernemers terecht voor:

- Alle producten en diensten van Burgerzaken en Burgerlijke stand
- Parkeervergunningen
- Publieksvoorlichting (WABO, bestemmingsplannen, voorlichting in het algemeen, verloren en gevonden voorwerpen)

Maar wat is de behoefte van de klanten als het gaat om onze openingstijden? En is er wellicht meer behoefte om op afspraak langs te komen in plaats van het vrije inloop? Om dit te achterhalen is in april en mei 2016 een klantbehoeftenonderzoek uitgevoerd. Hier hebben 1.020 inwoners en ondernemers aan meegedaan. In dit voorstel geven wij u als raad inzage in de uitkomsten van het onderzoek en leggen wij u drie scenario's voor om te komen tot een verdere verbetering van de dienstverlening. Aan u als raad de keuze.

Aanleiding

Openingstijden balies publiekshal

Uit resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken onder inwoners en ondernemers, zoals Benchmarking Publieke Dienstverlening en Waarstaatjegemeente.nl is het signaal gekomen dat inwoners en ondernemers de openingstijden niet als optimaal ervaren. De openingstijden van de balies in de publiekshal zijn nu op werkdagen van 8.30 tot 14.00 en tevens op donderdagavond van 17.00 tot 19.00 uur¹.

Tijdens het klantbehoeftenonderzoek van april-mei 2016 is het gemiddelde waarderingcijfer van 6,9 gegeven voor de openingstijden. Dit komt overeen met de uitkomsten van de genoemde benchmarks. Meer dan één derde van de inwoners en ondernemers geeft aan dat de openingstijden niet aansluiten op de klantbehoeften.

Vrije inloop en op afspraak langskomen

Elke gemeente gaat anders om met vrije inloop en het op afspraak langskomen. De uitersten die hierbij gezien worden zijn: uitsluitend vrije inloop of uitsluitend langskomen op afspraak. Bij uitsluitend op afspraak is de aangevoerde reden vaak bedrijfsmatige efficiency voordelen omdat de benodigde personele bezetting beter te plannen is. De gemeente Rijswijk biedt beide² mogelijkheden aan. Maar is dit zoals de klant het wil? De gemeente Rijswijk heeft in haar Nota Publieke Dienstverlening 2017-2020 aangegeven veel waarde te hechten aan de mening van de inwoners en ondernemers. Derhalve is ook dit onderwerp meegenomen in het klantbehoeftenonderzoek.

Alle uitkomsten te lezen in de bijlage

In bijlage A kunt u de twaalf vragen teruglezen die wij hebben gesteld aan inwoners en ondernemers, met daarbij de uitkomsten. Ook is er een overzicht opgenomen met daarin de suggesties die we hebben ontvangen van de inwoners en ondernemers.

Samenvatting van de uitkomsten

- Het merendeel van de respondenten (82%) is op de hoogte van de openingstijden. Daar waar de openingstijden onbekend zijn wordt met name of gekeken op de website, op goed geluk naar het gemeentehuis gegaan of gebeld naar het Klant Contact Center. *(Op basis van deze*

¹ Met uitzondering van Publieksvoorlichting, omdat hier in de avonduren weinig klanten voor komen.

² In de praktijk is de verdeling als volgt: 86% vrije inloop en 14% op afspraak. De agendamogelijkheden om op afspraak langs te komen zijn vrij snel volgeboekt.

uitkomst is in het telefoonmenu van het Klant Contact Center de mogelijkheid toegevoegd om met optienummer 1 direct de openingstijden te horen).

- Het merendeel van de respondenten (91%) is op de hoogte van het feit dat er voor producten en diensten ook een afspraak kan worden gemaakt om langs te komen bij de balies.
- Als inwoners en ondernemers hun voorkeur mogen geven tussen “vrije inloop” (25%), “langskomen of op afspraak” (26%) of “beide” dan kiest het overgrote deel voor “beide” (49%). De inwoners en ondernemers geven aan graag de keuze te hebben.
- Het merendeel van de inwoners en ondernemers (52%) heeft er bezwaar tegen om uitsluitend nog maar op afspraak langs te kunnen komen.
- Het gemiddelde beoordelingscijfer voor de huidige openingstijden is een 6,9. Het streven van de gemeente Rijswijk is om dit cijfer te verhogen naar een 8.
- Het merendeel van de inwoners en ondernemers (62%) is tevreden met de huidige openingstijden. En 38% is niet tevreden. Een nadere analyse laat zien dat dit vooral betrekking heeft op werkenden, studenten en ouders met kinderen.
- Het merendeel van de inwoners (38%) komt het liefst in de ochtend langs, gevolgd door de avond (32%) en vervolgens de middag (30%).
- Als het gaat om de dag, dan ziet de voorkeur er als volgt uit:
 - Donderdag (18%)
 - Maandag (17%)
 - Woensdag (17%)
 - Vrijdag (17%)
 - Dinsdag (16%)
 - Zaterdag (10%)
 - Zondag (5%)

Conclusie

Op basis van bovenstaande uitkomsten is het advies om de openingstijden van de balies *doordeweeks* te verruimen en inwoners en ondernemers tevens meer mogelijkheden te bieden om op afspraak langs te komen. Er zijn drie scenario's uitgewerkt en opgenomen in dit voorstel.

Uitgangspunten zijn daarbij:

- Daar waar mogelijk op budgettair neutrale wijze uitvoering geven aan de wens van bezoekers;
- bij het verruimen van de openingstijden wordt extra rekening gehouden met werkenden, studenten en ouders met kinderen;
- De beschikbare uren voor het inplannen van afspraken worden verruimd van thans 14% naar 50% van de openingstijden. Zo krijgen inwoners en ondernemers die voor een afspraak kiezen meer mogelijkheden en kunnen ze sneller terecht;
- er is op minimaal twee dagen sprake van openstelling tijdens de gehele middag (tussen 12.00 en 17.00 uur);
- er is sprake van minimaal twee avondopenstellingen.

Hoewel de dinsdag niet als meest favoriete voorkeursdag wordt genoemd, heeft een openstelling op die avond bedrijfsmatig bekeken wel de voorkeur vanwege de raadsvergaderingen. Op die avond is de bewaking en openstelling van het stadhuis al geregeld en zal dit niet leiden tot extra kosten.

Het aanpassen van de openingstijden heeft gevolgen voor de personele bezetting en werktijden van medewerkers. In de hieronder nader uitgewerkte scenario's is rekening gehouden met de mogelijkheden die er zijn op dit punt.

Bestaande situatie

Huidige situatie	8:00-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00		16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00
Maandag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0							
Dinsdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0							
Woensdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0							
Donderdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0				1,0	1,0		
Vrijdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0							
Zaterdag													

Scenario 1

Openingstijden	8:00-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00
Maandag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Dinsdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Woensdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0
Donderdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0
Vrijdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Zaterdag*	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

* uren correctie ivm weekendwerk

Toelichting

Er is sprake van een extra avondopenstelling (tot 20.00 uur) en twee extra lange middagopenstellingen. De balies zijn op maandag-, dinsdag en vrijdagmiddag gesloten.

Kosten

Het scenario is formatief bekeken budgettair neutraal. De extra kosten komen voort uit de extra avondopenstelling op woensdagavond en de verlenging van de donderdagavond in verband met de beveiliging en bedragen € 7.500 per jaar.

Scenario 2

Openingstijden	8:00-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00
Maandag	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Dinsdag	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0
Woensdag	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Donderdag	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0
Vrijdag	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Zaterdag*	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

* uren correctie ivm weekendwerk

Toelichting

In dit scenario is er sprake van tweede avondopenstelling op de dinsdagavond. En twee extra middagopenstellingen op de woensdag en donderdag. De balies gaan om 9.00 uur open in plaats van 8.30 uur. Op maandag- en vrijdagmiddag zijn de balies gesloten.

Kosten

Het scenario is ook hier formatief bekeken budgettair neutraal. De kosten van de extra avondopenstelling dinsdagavond en de verlenging van de donderdagavond ten aanzien van de beveiliging bedragen circa € 3.500 per jaar. Echter in de praktijk zullen de beveiligingskosten voor de dinsdagavond lager zijn vanwege raad- en forumbijeenkomsten. Dan is de beveiliging al aanwezig.

Scenario 3

Openingstijden	8:00-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00
Maandag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Dinsdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0
Woensdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Donderdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0
Vrijdag	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Zaterdag*	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

* uren correctie ivm weekendwerk

Toelichting

In dit scenario is er ten opzichte scenario 1 sprake van een extra avondopenstelling op dinsdagavond, in plaats van de woensdagavond. Verder zijn er geen verschillen.

Kosten

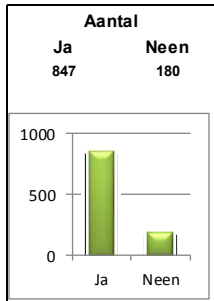
Het scenario is formatief bekeken budgettair neutraal. De kosten van de extra avondopenstelling dinsdagavond en de verlenging van de donderdagavond ten aanzien van de beveiliging bedragen € 7.500 per jaar. Echter in de praktijk zullen de beveiligingskosten voor de dinsdagavond lager zijn vanwege raad- en forumbijeenkomsten. Dan is de beveiliging al aanwezig.

Advies

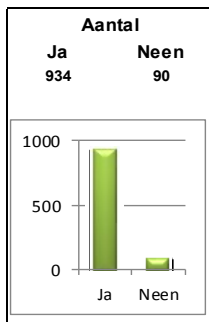
Gekeken naar de consistentie van de openingstijden is het advies om te kiezen voor scenario 2. Deze voldoet het meest aan de uitkomsten van het klantbehoefteonderzoek. Indien het college of uw raad een verdere verruiming van de openingstijden wenst dan is formatie-uitbreiding noodzakelijk.

➤ **Bijlage A. Uitkomsten van klantbehoefteonderzoek**

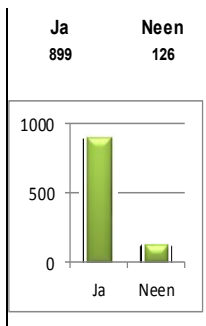
Vraag 1. Bent u op de hoogte van de openingstijden van de balies in de publiekshal?



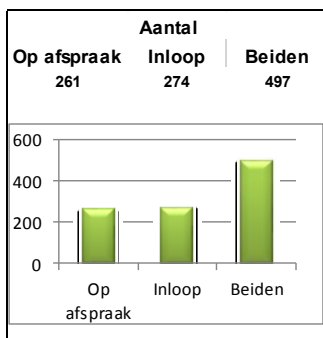
Vraag 2. Weet u dat u een afspraak kunt maken voor diverse producten en diensten?



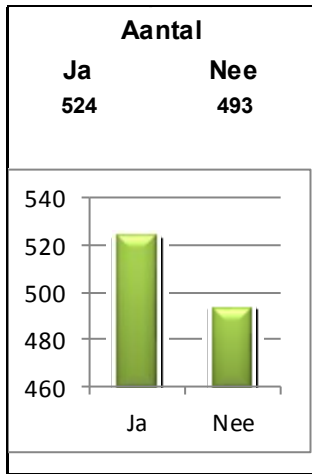
Vraag 3. Weet u dat u het maken van de afspraak via de website van de gemeente kan doen?



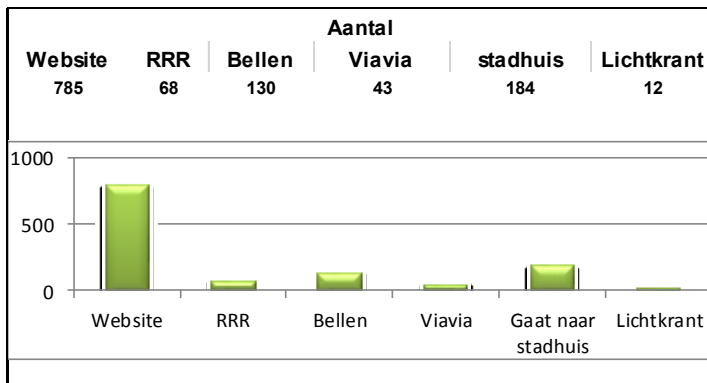
Vraag 4. Aan welk soort contactmoment geeft u de voorkeur?



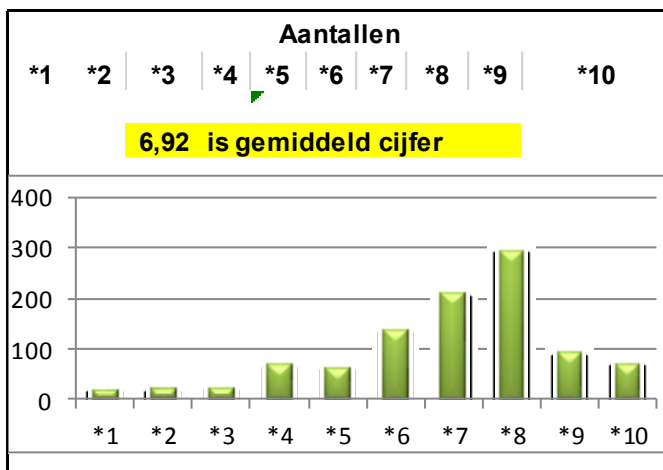
Vraag 5. Zou u er bezwaar tegen hebben als u uitsluitend nog op afspraak bij de balies in de publiekshal terecht kunt?



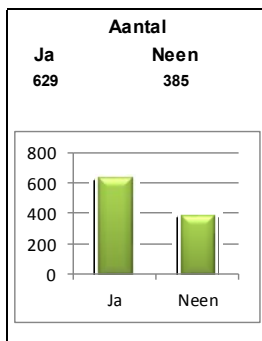
Vraag 6. Hoe komt u aan informatie over de openingstijden?



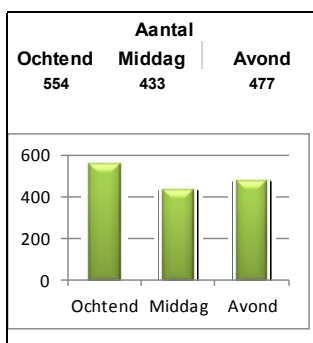
Vraag 7. Wat vindt u van de huidige openingstijden van de balies in de publiekshal?



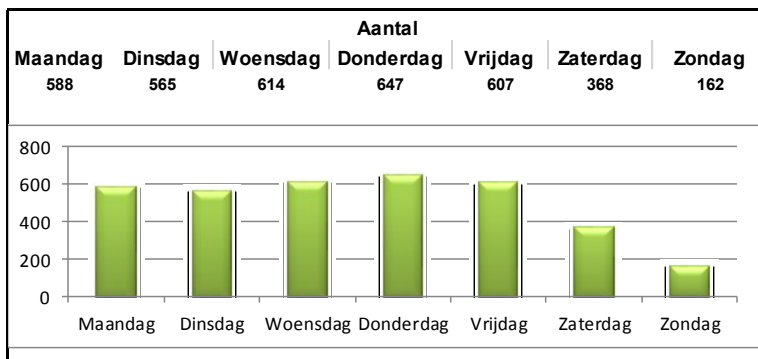
Vraag 8. Sluiten deze openingstijden aan op uw wensen?



Vraag 9. Welke dagdelen genieten uw voorkeur?



Vraag 10. Welke dagen genieten uw voorkeur?



Vraag 11. Wat is uw leeftijd?

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is: 46 jaar.

Vraag 12. Heeft u nog suggesties?

Leeftijd	Heeft u nog suggesties?
82	Houdt aub ook rekening met ouderen, zonder computer!
36	Misschien op de website of via een app laten weten hoe druk het is. En op vrijdag langer open
23	Langer en in de avond open. Plus eventueel in het weekend
59	Ik vind het prima zoals het is
47	Meer zitruimte voor wachtplaats
21	Graag langer in de avond open in verband met eigen werk waardoor een bezoek aan het gemeentehuis lastig is. Verder vriendelijke service!

Voorstel Aanpassen openingstijden publieksbalies en langskomen op afspraak

33	Houden zo!
29	Afspraak kunnen maken voor de donderdagavond
49	De mensen werken meestal tijdens de ochtend en middag, en het zou leuk en handig, de openingstijden uitbreiden naar avond of weekenden.
34	Afspraak maken volgens planner agenda zoals in Den Haag. Wachtijd bellen voor afspraak verkorten.
25	Openingstijden vanaf 8.00 uur
71	Lekker door gaan!
59	Openingstijden sluiten soms aan op mijn wensen
59	Langere openingstijden
54	Volhouden
65	Zo laten, prima
59	Blijf open zoals nu
45	Denk ook aan de oudere Rijswijkers die moeite hebben met het internet
32	Betere site waar makkelijke info te vinden is. Openingstijden na 16.00 uur
58	In een tijd van digitaal contact gaat mijn voorkeur uit naar persoonlijk contact
70	Vooraf voor werkenden is avond gewenst
36	Ruimere openingstijden
44	Avondopenstelling tot 19.00 uur is heel raar. Avond is tot 21.00 uur. Voor werkende mensen is het stadhuis onbereikbaar.
37	Meer openingstijden buiten schooltijd. Onzin om kind hiervoor van school te moeten halen.
44	Met kinderen zijn deze huidige tijden niet te doen (school)
53	Ik ben een regelmatige bezoeker van diverse gemeenten. En Rijswijk is met kop en staart de klantvriendelijkste.
44	Een avond extra open zou al fijn zijn en tot 20.00 uur
58	Prettige personen werken er achter de balie. Je wordt goed geholpen en ze zijn vriendelijk.
56	Voor werkende mensen iets meer mogelijk om te bezoeken. Bijvoorbeeld de zaterdag plus een extra avond.
24	Meerdere avonden voor werkende mensen
56	Een uur langer open
55	Klantvriendelijkheid van de medewerkers is perfect
27	Meer buiten de reguliere werktijden
23	De balies mogelijk langer open
32	Geen bezwaar tegen op afspraak mits er voldoende avondtijden zijn. Ruimere openingstijden voor mensen die fulltime werken
31	1 extra avond of op zaterdagochtend open voor mensen die fulltime werken
27	In de avond tot 19.00 uur is te vroeg, lastig te halen met werk
45	Op afspraak wel graag ook na 14.00 uur
39	Geen bezwaar tegen afspraak tenzij er een uitlooptijd ontstaat. Zoiets werkt het best als de afgesproken tijd gewaarborgd blijft
52	Iets vaker na 14.00 uur, tot bijvoorbeeld 17.00 uur
44	Langere openingstijden
35	De koopavonden tot 21.00 uur en de zaterdag open
35	Personeel is altijd vriendelijk
40	Langere avondopening
41	Langer open door de week. 14.00 uur is lastig te combineren met werk. En donderdag tussendoor een paar uur dicht werkt verwarrend.
39	Twee keer per week 's avonds en ook 's middags open
46	Openingsdag maakt niet uit, maar elke dag de gelegenheid hebben is fijn. De dames (het personeel) is heel prettig klantgericht. Dank hiervoor!
49	Langere openingstijden
66	Bovendien altijd erg gezellig aan de balie.
68	Ik ben zeer tevreden
57	Graag 's nachts ook open in verband met werktijden
18	Het is erg moeilijk als scholier om te kunnen aansluiten op deze tijden. Het zou fijn zijn als er nog een moment zou zijn naast donderdag in de avond

Voorstel Aanpassen openingstijden publieksbalies en langskomen op afspraak

22	De geschatte wachttijden aangeven
35	Tot 14.00 uur is niet meer van deze tijd
38	De gemeente zou wellicht beter bij "de klant" kunnen aansluiten door als burger te denken.
80	Ga zo door
41	Beide is soms praktisch: op afspraak en inloop. Avond fijn maar bijvoorbeeld ook vaker tot 20.00uur
39	8.00 uur zou een mooie starttijd zijn
35	Met kinderen die een continuerooster hebben op school zijn deze openingstijden lastig. Dus tot 17.00 uur of op zaterdag is dan fijn.
62	Openingstijden sluit te vroeg. 14.30 uur is te vroeg.
40	Graag heel vroeg (vanaf 8.00 uur bijvoorbeeld) of elke dag tot 19.00 uur open zodat ik voor of na mijn werk kan komen
50	Openingstijden zijn al jaren bekend (opmerking bij vraag 6)
42	Langere openingstijd of extra koopavond
41	Afspraken (vooraf gemaakt) moeten ook in de avond/weekend kunnen
38	Langere openingstijden + meer avonden
62	Nee hoor, wordt altijd prima geholpen
74	Dat het zo blijft wat mij betreft, de medewerkers zijn altijd heel geduldig en vriendelijk
38	Ruimere openingstijden
60	Zondag open, leuke dames aan de balie, behouden
35	Graag in de middag/avond open i.v.m. de werkende mensen die de economie draaiende houden en de gemeente spekken
45	Ik zou het fijn vinden als jullie in de middag open zijn
41	Op koopavond tot 21.00 uur open zal fijn zijn
52	Veel mensen werken de hele dag, elke keer verlof opnemen is minder klantvriendelijk
31	Zelf werk ik van 7.30 tot 16.00 en ben genoodzaakt om of vrij te nemen, of te hopen op donderdag een plek of later beginnen, hoef gelukkig niet vaak hier te zijn
43	Digitaal indien mogelijk zelfde dag afspraak mogelijk
79	Langer open
43	Langer open
29	Wachttijden zijn heel erg lang bij geen afspraak
50	Meer balies
51	Langere openingstijden is beter
35	Langer open in de avond
22	Niet in delen open zijn maar van 9.00 tot 17.00
58	Zo tevreden
57	Hele vriendelijke personeel top!
25	Meerdere openingstijden doordeweeks, Joke complimenten erg goed en leuk geholpen
31	Nog meer digitaal, erg goed geholpen door Joke een 10
40	Meer balies open in de avond
30	Houd rekening met ouderen
48	Zaterdagochtend
70	Doorgaan zo!
46	Langer open op middagen zou prettig zijn!
52	Mensen die wisselende diensten hebben kunnen niet altijd voor 14.00
32	Prettige gemeente ! Heel sociaal en behulpzaam!
41	Dat er genoeg parkeerplekken komen, ik betaal maar heb niet altijd parkeerplek
25	Avonduren toevoegen
53	Koopzondag 1x per maand
72	Wat later in de middag open b.v. 15.00 uur
57	Lief en inventief personeel bij de gemeente Rijswijk
48	Je wordt goed en vriendelijke geholpen, maar de tijden zijn onmogelijk
42	Voor werkende mensen nog een avond open, overdag kan ik niet terecht

51	In ieder geval elke dag ook voor en na kantoortijd
62	Dagelijks langere openingstijden
34	Ik werk onregelmatig , vaker avondopening zou handig zijn
25	Meer avonduren
15	Langere openingstijden (donderdag)
30	Meer tijden vroeg in de ochtend of tot later op de avond i.v.m. 40 urige werkweek
44	Geen koopzondag
27	Een kortere bandopname voordat je bij het bellen v/d gemeente iemand te spreken krijgt
34	Of tot 18.00 uur open of avonduren
58	Avondopenstelling
33	Alleen wijzigen indien dit ook echt een voordeel oplevert
36	Nee, alleen de openingstijden wat langer bijv. van 9.00 tot 18.00 uur
55	Sommige dagen ook in de middag
56	Iets langere openingstijden doordeweeks ca.
79	Ben tevreden
31	Nee, langer open avonden
70	Openingstijden ook soms tot 18.00 uur ?
47	Avondopenstelling verplaatsen naar woensdag, donderdag is al koopavond hierdoor drukker in de Bogaard = evt. parkeerprobleem
37	Ruimere openingstijden
53	Suggestie richt zich op ruimere openingstijden bijv tot 16.00 uur
31	Openingstijden 's avonds eventueel het weekend zijn heel fijn, zeker als je vijf dagen per week werkt
71	Ga zo door
46	Behoudt open karakter , gewoon 9 tot 5 + extra moment buiten kantoortijden
14	Rekening houden met schooltijden
52	Meer avondopening i.v.m. werk is 8.30 tot 14.00 uur onbereikbaar
44	24 uurs service
24	Verkort de wachttijden
32	Geen wordt al prima geholpen bij Burgerzaken
45	N.B. wel complimenten over de vriendelijkheid van het personeel
44	Donderdagavond
55	Langer open in de middag dan 14.00 uur