

uw kenmerk
uw brief van
ons kenmerk 24.077359
inlichtingen bij
doorkiesnummer

Maatschappelijke Ontwikkelingen
Publieke Dienstverlening

De Raad

Huis van de stad, Generaal Spoorlaan 2
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Wijziging hybride dienstverlening publieksbalies datum 27 augustus 2024
bijlage(n) 1

Aanleiding

Sinds intrek in het Huis van de stad kent de gemeente Rijswijk een enorme toeloop van bezoekers. Dit heeft o.a. te maken met de nieuwe locatie van de gemeente. Deze heeft een ander soort dynamiek, met de inpandige bibliotheek, Trias en Welzijn Rijswijk. De toegenomen drukte, vooral bij de vrije inloop aan de publieksbalies, zorgt voor extra druk op de dienstverlening en de baliemedewerkers. We willen een bereikbare en betrouwbare gemeente zijn. Waar mensen zich welkom voelen en waar je snel geholpen wordt aan de publieksbalies, met afspraak én op vrije inloop. Daaraan konden we niet in voldoende mate voldoen. Reden om in te grijpen en onze dienstverlening te optimaliseren.

Per 1 juli 2022 biedt de gemeente Rijswijk bij de publieksbalies een hybride vorm van dienstverlening. Inwoners en ondernemers kunnen (bij voorkeur) *op afspraak* terecht voor burgerzaken producten/ diensten en het parkeerloket. De gemeente biedt ook de mogelijkheid van *vrije inloop*. Dit laatste naar aanleiding van de in 2021 aangenomen motie om het voor inwoners van Rijswijk weer mogelijk te maken zonder afspraak diensten en producten aan het loket op het stadhuis af te nemen. Deze optie geldt ook voor alle producten en diensten.

De huidige situatie is geëvalueerd. We zien namelijk dat als gevolg van het werken met een vrije inloop de kwaliteit van onze dienstverlening onder druk komt te staan. Om dit tegen te gaan zijn maatregelen genomen. De genomen maatregelen hebben echter niet geleid tot een verandering van de situatie. De dienstverlening die we nastreven met onze 'Strategie Publieke Dienstverlening Rijswijk 2022-2027': een gemeente die alle inwoners, ondernemers en instellingen gastgerichte dienstverlening kan bieden, staat hierdoor onder druk.

Daarom hebben we, binnen de mogelijkheden van onder andere onze personele capaciteit en de inrichting van het Huis van de stad, gezocht naar de best passende maatregelen. Doel is om open inloop ook in de nabije toekomst zo te kunnen uitvoeren dat dit past binnen de gewenste dienstverlening en goed werkgeverschap.

Evaluatie

Toename bezoekers

Het aantal bezoekers is dit jaar sterk toegenomen (20.752 in eerste helft 2024 tegenover 14.118 bezoekers in de eerste helft 2023). Veruit de meeste mensen (75%) komen voor een aanvraag reisdocument of rijbewijs naar de publieksbalies.

Vrije inloop

S.v.p. bij correspondentie datum en kenmerk van deze brief vermelden
en richten aan: Gemeente Rijswijk, Publieke Dienstverlening, Postbus
5305, 2280 HH Rijswijk

Het Huis van de stad is te bereiken met
tram 17 en bus 23
pagina 1 van 6

Veel meer bezoekers dan vorig jaar komen zonder afspraak aan de publieksbalies. Op dit moment kunnen bezoekers op afspraak of op vrije inloop langskomen bij de publieksbalies. Dat kan nu voor *alle* producten en diensten van burgerzaken. In de huidige situatie is er geen sprake van een optimale dienstverlening. Dit komt met name door het werken met vrije inloop voor alle producten en diensten. Vrije inloop is onvoorspelbaar. Dit zorgt voor een grote druk op de dienstverlening. De wachttijd bij vrije inloop is afhankelijk van het aantal wachtenden en waarvoor ze komen. De lengte van een baliebezoek varieert (afhankelijk van het product) van 10 minuten tot meer dan een uur. De wachttijd voor mensen die zonder afspraak langskomen bij de publieksbalies is in 2024 gemiddeld 29 minuten. In 22% van de gevallen moeten bezoekers minimaal 45 minuten wachten en op sommige momenten zelfs tot 2 uur. Dit leidt met enige regelmaat tot ontevredenheid bij bezoekers. Baliemedewerkers hebben daardoor regelmatig met verbale agressie te maken. Dit heeft een negatief effect op het welbevinden van onze baliemedewerkers.

Maatregelen

De tot nu toe genomen maatregelen, zoals ruimere openingstijden en meer personele capaciteit voor de balies, hebben nog niet geleid tot de dienstverlening die we nastreven met onze 'Strategie Publieke Dienstverlening Rijswijk 2022-2027' (door uw raad vastgesteld op 20 december 2022): een gemeente die alle inwoners, ondernemers en instellingen gastgerichte dienstverlening kan bieden – waarbij we bezoekers snel helpen aan de publieksbalies, met en zonder afspraak.

Wijziging dienstverlening publieksbalies

Rijswijk is één van de weinige gemeenten in Nederland waar bezoekers op vrije inloop langs kunnen komen aan de publieksbalies. Bij de meeste gemeenten kun je alleen op afspraak terecht. We willen graag dat de mogelijkheid van vrije inloop behouden blijft.

Tegelijkertijd zorgt vrije inloop voor een onvoorspelbare situatie en een grote druk op onze dienstverlening. We willen een bereikbare en betrouwbare gemeente zijn. Waar mensen zich welkom voelen en waar je snel geholpen wordt aan de publieksbalies, met afspraak én op vrije inloop.

Dit betekent dat we de vrije inloop goed moeten organiseren, zodat het aansluit bij ons gastvrije concept van het Huis van de stad en de 'Strategie Publieke Dienstverlening 2022-2027' en past binnen de grenzen van onder andere personele capaciteit en de inrichting van het Huis van de stad. Door de tijden en producten af te bakenen, denken we de mogelijkheid van vrije inloop te kunnen behouden.

Tijden

Om de dienstverlening aan de publieksbalies te verbeteren en de situatie weer beheersbaar te maken, wijzigt deze per 16 september 2024 als volgt:

De uren waarop vrije inloop mogelijk is, worden gewijzigd naar:

- Dinsdag van 09.00 - 12.00 uur
- Woensdag van 09.00 – 12.00 uur
- Donderdag van 09.00 – 12.00 uur en van 16.00 - 19.00 uur

We hebben bij de nieuwe tijden rekening gehouden met wat we in de praktijk zien: drukke en minder drukke momenten. Het meeste baliebezoek is in de ochtend. Met de avondopenstelling bieden we de mogelijkheid van vrije inloop aan inwoners die overdag niet langs kunnen komen.

Producten

Vrije inloop is daarnaast voortaan alleen mogelijk voor het aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen. Voor deze producten is gekozen omdat een baliebezoek voor het aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen ongeveer 10 minuten duurt. Door tijdens de vrije inloop deze producten aan te bieden, verwachten we bezoekers sneller te kunnen helpen.

De andere uitgangspunten voor de dienstverlening blijven vanzelfsprekend hetzelfde:

- Inwoners en ondernemers kunnen voor alle producten en diensten van burgerzaken op afspraak terecht bij de publieksbalies.
- Inwoners en ondernemers kunnen binnen 10 werkdagen terecht voor een afspraak die zij online of telefonisch maken.
- Het is altijd mogelijk om een spoedafspraak in te plannen. Hiervoor wordt ook ruimte gereserveerd.
- Het ophalen van reisdocumenten en rijbewijzen is altijd zonder afspraak mogelijk.

We verwachten dat deze wijzigingen leiden tot verbeterde dienstverlening. We monitoren dit door het continu meten van (de tevredenheid over) het baliebezoek.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):
Achtergrondinformatie – evaluatie hybride dienstverlening publieksbalies

Achtergrondinformatie – Hybride dienstverlening publieksbalies

Huidige situatie

De meeste mensen komen naar de publieksbalies voor een aanvraag van een reisdocument of een rijbewijs:

Afgenomen producten/diensten eerste halfjaar 2024	Aantallen	Percentage
Afhalers reisdocumenten/rijbewijs	7426	36%
Reisdocumenten	6039	29%
Rijbewijs	1997	10%
Verhuizen binnen of buiten Rijswijk	631	3%
BRP-uittreksel aanvragen	590	3%
Vestiging vanuit buitenland	359	2%
Overige producten/diensten *	3710	17%
Totaal	20752	100%

*Overige producten/diensten worden elk in 1% of minder van de gevallen aangevraagd

Het aantal bezoekers aan de publieksbalies is dit jaar sterk toegenomen. De eerste helft van 2024 zijn er al ruim 6.500 meer bezoekers dan in dezelfde periode vorig jaar (20.752 bezoekers tegenover 14.118 bezoekers in dezelfde periode in 2023). Dit heeft onder andere te maken met 'de paspoortpiek'. Die houdt nog 5 jaar aan.

Veel meer bezoekers dan vorig jaar komen zonder afspraak naar de publieksbalies (47% in 2024 ten opzichte van 15% in 2023). Dit heeft ook te maken met de nieuwe locatie van de gemeente. Deze heeft een ander soort dynamiek, met de in pandige bibliotheek, Trias en Welzijn Rijswijk.

De openingstijden van de publieksbalies zijn als volgt:

Dagen	Op afspraak	Vrije inloop
Maandag	09.00 - 17.00	09.00 - 11.00
Dinsdag	09.00 - 17.00	09.00 - 16.00
Woensdag	09.00 - 17.00	09.00 - 16.00
Donderdag	09.00 - 20.00	09.00 - 19.00
Vrijdag	09.00 - 12.00	09.00 - 11.00

Op dinsdag is het vaak druk en op donderdagmiddag rustig. De ochtenden zijn over het algemeen de meest drukke momenten.

Huidige situatie: vrije inloop versus op afspraak

Wachttijden

Bij het maken van een afspraak kiest de bezoeker een tijdstip. De wachttijd kan daardoor kort zijn: je weet wanneer je aan de beurt bent en ook hoelang de afspraak duurt. De lengte van een baliebezoek varieert van 10 minuten tot meer dan een uur. Dat is afhankelijk van waar iemand voor komt: een aanvraag voor 1 paspoort is sneller gedaan dan een verhuizing vanuit het buitenland voor een gezin.

Je kunt voor alle producten en diensten van burgerzaken ook *zonder afspraak* terecht. Daarbij is de wachttijd afhankelijk van het aantal mensen voor jou én waarvoor ze komen: gaat het snel of is er veel tijd nodig? Dat weet je niet als je langskomt op vrije inloop. De wachttijd voor mensen die zonder afspraak langskomen bij de publieksbalies is in 2024 gemiddeld 29 minuten. Toch moeten in 22% van de gevallen bezoekers minimaal 45 minuten wachten, op sommige momenten oplopend tot 2 uur. Dit past niet bij de gastgerichte gemeente die we willen zijn, waarbij we mensen "snel helpen aan het gemeentelijk loket, met en zonder afspraak."

Voorspelbaarheid

Vrije inloop is onvoorspelbaar. Je weet niet *wanneer* en *hoeveel* mensen er komen en je weet niet *waarvoor* ze komen.

Bezoek op afspraak is voorspelbaar: we weten hoe laat iemand komt en waarvoor diegene komt (en dus: hoeveel tijd er aan de balie nodig is). Personele capaciteit kan hierop afgestemd worden. Vanuit de gemeente gezien is werken op afspraak het meest efficiënt.

Tevredenheid bezoekers

Inwoners die zonder afspraak naar het Huis van de Stad komen, hebben regelmatig niet de juiste documenten bij zich. Ruim 12% van de bezoekers die op vrije inloop langskomen, moet daardoor opnieuw komen – en heeft dus voor niks gewacht. Deze situatie, in combinatie met de wachttijden, leidt regelmatig tot ontevredenheid bij bezoekers. Dat uit zich in verbale agressie aan de balies.

Dit komt niet voor bij bezoekers die op afspraak langskomen. Inwoners die op afspraak langskomen, zijn van tevoren goed geïnformeerd over de documenten die ze mee moeten nemen. De balie-medewerker is goed voorbereid op de afspraak. Een afspraak verloopt daardoor zoals verwacht.

Personele capaciteit

Ondanks dat er voldoende budget beschikbaar is voor extra medewerkers, is het niet gelukt om vakkundig personeel aan te trekken en te behouden. Balie-medewerkers zijn op dit moment niet of nauwelijks te vinden. Dit komt door de krappe arbeidsmarkt en de strenge vereisten die gesteld worden aan balie-medewerkers. Deze situatie is extra zorgelijk, omdat de werknemerstevredenheid stevig onder druk staat - met name door de situatie rondom vrije inloop.

Veiligheid en privacy

Bezoekers die een afspraak hebben, zijn vaak kort voor het gekozen tijdstip aanwezig en zijn dus snel aan de beurt. Het is een komen en gaan van mensen. Mensen die op vrije inloop langskomen, zijn langer aanwezig. Er is geen limiet op het aantal bezoekers op vrije inloop en bij lange wachttijden is het druk. Hiermee komt de privacy en de veiligheid in het Stadhuis in het geding. Dit laatste mede omdat bij een groter aantal mensen er geen afstemming is van capaciteit om dit op te vangen qua beveiliging en personeel. Daarnaast uiten bezoekers die lang moeten wachten vaker hun ongenoegen in de vorm van verbale agressie richting de medewerkers. Verder staat de privacy onder druk als er bij drukte meer bezoekers zijn die niet aan de beurt zijn, maar wel dicht bij de balie staan en kunnen horen wat er gezegd wordt aan de publieksbalies. Omdat het vaak over persoonsgegevens gaat, is dit een onwenselijke situatie.

Getroffen maatregelen

Vanwege de paspoortpiek en de toename van vrije inloop zijn er al een aantal maatregelen genomen:

- De openingstijden zijn verruimd. Sinds 1 maart 2024 kunnen inwoners op maandagmiddag op afspraak terecht voor het aanvragen van reisdocumenten. Een afspraak hiervoor duurt 10 minuten. Daardoor zijn er per week 120 mogelijkheden bij gekomen voor het aanvragen van een reisdocument. Deze mogelijkheden worden goed benut.
- Via diverse communicatiekanalen van de gemeente hebben we inwoners geadviseerd tijdig een afspraak te maken vanwege de paspoortpiek.
- Vanwege de paspoortpiek is er extra budget beschikbaar gesteld voor het aantrekken van extra medewerkers. Ondanks dit extra budget lukt het niet om vakkundig personeel aan te trekken en te behouden.
- De mogelijkheid voor vrije inloop is beperkt tot een uur voor sluitingstijd. Dit om ervoor te zorgen dat alle werkzaamheden nog dezelfde dag kunnen worden afgerond.

De tot nu toe genomen maatregelen nog niet hebben geleid tot de dienstverlening die we nastreven met onze 'Strategie Publieke Dienstverlening Rijswijk 2022-2027': een gemeente die alle inwoners, ondernemers en instellingen gastgerichte dienstverlening kan bieden.

Verder werken we aan de volgende verbeteringen:

- Het is al mogelijk om aangifte overlijden, wijzigen van aanschrijfname en wijzigen geheimhouding persoonsgegevens digitaal af te handelen. Dit zijn 3 zogenaamde eDiensten. Aan verdere uitbreiding van eDiensten wordt gewerkt. We verwachten dat dit leidt tot afname van het aantal baliebezoeken.
- Mensen die een afspraak bij de publieksbalies hebben gemaakt, ontvangen na hun bezoek een e-mail met een korte vragenlijst over onze dienstverlening. We monitoren op die manier continu onze dienstverlening. Waar nodig passen we onze processen aan.

- We onderzoeken of en hoe we (ingeschatte) wachttijden voor vrije inloop kunnen vertonen bij de publieksbalies. Daarmee geven we bezoekers zonder afspraak meer houvast. We denken daarmee de tevredenheid te vergroten en de verbale agressie te verminderen.
- We onderzoeken continu hoe we onze processen kunnen versnellen zodat de duur van het baliebezoek wordt verkleind.
- We bereiden een wervingscampagne voor om schoolverlaters op mbo4-niveau aan te trekken als balie medewerker.

Toekomst

Als we kijken naar de toekomst, dan vallen twee dingen extra op:

1. Zoals gezegd, zien we de paspoortpiek de komende jaren nog terug. Dit blijft voor extra drukte zorgen bij de publieksbalies.
2. De stad Rijswijk groeit: er komen meer inwoners bij. Deze groei geeft ook bij burgerzaken extra werk (verhuizingen, geboortes, rijbewijzen, enzovoorts). We spelen hierop in door steeds meer diensten digitaal aan te bieden en te verwerken (eDiensten). We blijven natuurlijk ook bereikbaar voor mensen die niet digitaal willen of kunnen meedoen.

Vergelijking met andere gemeenten

Uit onderzoek van het Rijksdienst voor Identiteitsgegevens van april 2024 blijkt dat landelijk 89,8% van de gemeenten uitsluitend op afspraak werkt. Vrije inloop wordt in de door ons omliggende gemeenten beperkt of niet aangeboden. Alleen de gemeente Delft biedt op beperkte tijden de mogelijkheid van vrije inloop voor de aanvraag van reisdocumenten en rijbewijzen. Voornaamste reden voor gemeenten om alleen op afspraak te werken is het zo efficiënt mogelijk inzetten van de capaciteit. Om hiermee de dienstverlening zo efficiënt mogelijk te blijven aanbieden aan de inwoners en ondernemers.