

Doorontwikkeling Klant Contact Centrum

Gemeente Valkenburg aan de Geul
Deel 1



Adviesrapport geschreven door:
Alyssa Hulst - Hamers
Interim Teamleider KCC

In afstemming met:
Arjan Suzenaar - Hocks
Teamleider KCC

13 december 2018

3.0 Huidige bezetting

3.1 Werkplekken

Het is belangrijk om bij dienstverlening niet alleen te kijken naar het aantal uren/fte maar vooral ook naar de hoofden die nodig zijn om diensten te kunnen verlenen. Er zijn namelijk enkele werkplekken die altijd bezet moeten zijn, ook als er momenten zijn waarop er geen direct aanbod is. Op deze momenten wordt er gezorgd voor ander werk (zie 2.2). De dienstverlening van het KCC Valkenburg kent verschillende werkplekken namelijk:

- **Receptie:** *1 persoon gedurende openingstijden.*
Deze dient tijdens de openingstijden altijd bemand te zijn. Deze dienst is bestemd voor het ontvangst van gasten voor onze balie/spreekkamer afspraken maar ook voor alle overige afspraken in het gemeentehuis. Bijvoorbeeld met B&W of medewerkers van de vak afdelingen vergunningen, openbare ruimte etc. Ook voor vragen van burgers die liever even persoonlijk langs komen i.p.v. per telefoon hun vraag stellen of melding door te geven. Tevens kunnen, zonder afspraak, de aangevraagde reisdocumenten/rijbewijzen en uittreksels BRP opgehaald worden. De openingstijden zijn maandag, dinsdag en donderdag tussen 08.30 en 17.00 uur, woensdag tussen 08.30 en 19.00 uur en vrijdag tussen 08.30 en 13.00 uur.
- **Balie:** *1 persoon. Geen hele dagen maar dagdelen op maandag t/m vrijdag. Per week wordt het dagdeel ochtend/middag gewisseld (m.u.v. woensdag in verband met avond) zodat aan ieders behoefte voldaan kan worden.* Deze dienst is ervoor bedoeld om (voormalig) inwoners van Valkenburg van dienst te kunnen zijn bij het aanvragen van hun reisdocument, rijbewijs, uittreksels, verklaringen maar bijvoorbeeld ook voor het starten van een adresonderzoek of het doorgeven van een verhuizing binnen Nederland of vertrek naar het buitenland. Indien de burger de privacy aan de balies niet voldoende vindt, kan op verzoek, de behandeling in een spreekkamer plaats vinden. Gezien het aantal inwoners van Valkenburg is het niet noodzakelijk om gedurende de openingstijden de balies continu open te hebben. Dit is ook de afgelopen weken getest en verloopt naar tevredenheid.
- **Spreekkamer:** *1 persoon halve dagdelen op maandag, woensdag en vrijdag. De dagdelen zijn tegenovergesteld aan de baliemomenten zodat er qua bezetting meer spreiding over de dag is.*
In de spreekkamer vinden de afspraken plaats waarbij meer privacy gevoelige informatie besproken wordt en die ook vaak meer tijd in beslag nemen. Denk bijvoorbeeld aan het erkennen van een kind of een huwelijksmelding. Om de privacy van de burger in deze situaties te waarborgen vinden deze afspraken achter “gesloten deuren” plaats. Ook hierbij moet rekening gehouden worden met de wettelijke termijnen waarbinnen mensen aangifte moeten kunnen doen. Voor de afspraken in de spreekkamer geldt hetzelfde als voor de balie; mensen kunnen binnen 4 á 5 dagen terecht.
- **Telefonie:** *2 personen hele dagen gedurende openingstijden telefonie.*
De telefoon is samen met e-mail een van grootste communicatiekanalen voor het stellen van (algemene) vragen, geven van (algemene) informatie, het maken van meldingen (ook app/website), het maken van afspraken en als opvang wanneer rechtstreekse telefoontjes naar een ambtenaar persoonlijk niet beantwoord worden. De openingstijden van de telefonie zijn maandag t/m donderdag tussen 09.00 en 17.00 uur en vrijdag tussen 09.00 en 13.00 uur. Om te zorgen dat de medewerkers gedurende een rustig moment niks te doen hebben zijn ook andere

werkzaamheden toegevoegd aan de telefoniedienst.

- Backoffice: 1 persoon per dag.

Een aantal afspraken die aan de balie of in de spreekkamer behandeld worden vergen voorbereiding en administratieve afhandeling na de afspraak. Dit zijn bijvoorbeeld de afspraken voor een adresonderzoek, huwelijk, overlijden, hervestiging, naturalisatie en gehandicaptenparkeerkaart. Ook aanvragen voor een erfrechtonderzoek vragen geconcentreerde aandacht die niet tussen het bellen, de dienst aan de balie of de receptie uitgevoerd kan worden. Het gaat hierbij ook om werkzaamheden die niet opvolgend binnen een week afgehandeld moeten worden maar het kan daarbij ook betekenen dat er een stuk behandeld moet worden voor een bepaald deadline waar eerst op gewacht is geworden (bv naturalisatie of adresonderzoek) . De backoffice medewerker is ook aangewezen om de ad hoc situatie die ontstaat bij een spoedaanvraag op te vangen.

3.2 Bezetting bij *minimale dienstverlening*

Even week

	maandag		dinsdag		woensdag			donderdag		vrijdag
	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag	avond	ochtend	middag	ochtend
Receptie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Telefonie 1.	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Telefonie 2.	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Balie	X		X		X	X	X	X		X
Spreekkamer		X				X				X
BO	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Totaal	5	5	5	4	5	6	2	5	4	6
Uren	40,50		36,50		47,50			36,50		24,50

Oneven week

	maandag		dinsdag		woensdag			donderdag		vrijdag
	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag	avond	ochtend	middag	ochtend
Receptie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Telefonie 1.	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Telefonie 2.	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Balie		X		X	X	X	X		X	X
Spreekkamer	X				X					X
BO	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Totaal	5	5	4	5	6	5	2	4	5	6
Uren	40,50		36,50		47,50			36,50		24,50

Uren per week en jaar nodig, zonder aftrek feestdagen

Maandag	40,50
Dinsdag	36,50
Woensdag	47,50
Donderdag	36,50
Vrijdag	24,50
	<hr/>
	185,50 uur x 52 = 9646 uur per jaar

Feestdagen gegarandeerd op dagen van ma t/m vrij, conform P&O berekening (6 dagen)

Goede Vrijdag, Hemelvaartsdag, Pasen, Pinksteren, carnavalsmaandag en carnavalsdinsdag

carnavals maandag	40,50
carnavals dinsdag	36,50
Goede Vrijdag	24,50
Pasen	40,50
Hemelvaartsdag	36,50
Pinksteren	40,50 +
	<hr/>
	219 uur

Uren per jaar nodig, inclusief aftrek feestdagen:

9646 uur - 219 uur = 9427 uur per jaar

Huidige medewerkers

In dienst:

- Ruud Roodenburg, 36 uur
- Ellen Esser, 36 uur
- Hermine Embregts, 32 uur
- Marianne Schoon, 18,9 uur

Inhuur

- Enny Janssen, 36 uur waarvan 28uur productie, 8 uur BRP specialist.
- Ellen Boumans, 24 uur
- Ruimte voor inhuur, 12 uur

Uren beschikbaar binnen het huidige team.*

Ellen E.	1375
Hermine	1222
Ruud	1375
Enny	1069
Marianne	722
Ellen B.	917
Inhuur ruimte	458
	<hr/>
	7138 uur

* Berekening op basis van bruto netto model HRM (Bijlage 2)

Verschil tussen benodigde uren en huidige beschikbare uren:

9427 uur - 7138 uur = 2289 uur (1,66 FTE)

Consequenties bij niet ophogen bezetting productie:

- Minimale dienstverlening is niet haalbaar, wachttijden worden langer.
- Er is geen ruimte voor opleiding intern / extern.
- Bij ziekmelding komt de dienstverlening in gevaar:

Scenario's: Receptie sluiten is geen optie, balie sluiten waardoor mensen hun gevraagde product niet aan kunnen vragen, telefonie door 1 persoon bemannen waardoor (langere) wachtrijen ontstaan en mensen ophangen, backoffice werkzaamheden laten vervallen waardoor deadlines niet gehaald worden en gemaakte afspraken met burgers niet nakomen, werk moet op later tijdstip ingehaald worden terwijl er geen extra ruimte daar voor is.

- Verlof verstrekken niet mogelijk mits eveneens bovenstaande maatregelen genomen worden.
- Te hoge werkdruk bij de medewerkers wat kan leiden tot ziekte, gedeelte uitval en/of niet secuur werk
- Daarnaast is dit buiten de projecten die ook nog binnen de afdeling zijn zoals bijvoorbeeld verkiezingen.

Daling paspoorten/identiteit kaarten per 2019

Ik ben mij er van bewust dat er tijdelijk, per 2019, een dipje gaat komen in de aanvragen van identiteitskaarten en paspoorten. Dit heeft echter alleen betrekking op de baliedienst. De baliedienst neemt 11% van de werkzaamheden in beslag. Slechts 1/3 hiervan zijn afspraken voor reisdocumenten, dit komt neer op 3,7% (bijlage 3). Daarnaast staan er ook een aantal belangrijke ontwikkelingen aan te komen die de dip in het aantal werkzaamheden compenseert. Hierbij moet gedacht worden aan;

- Kwaliteitscontrole BRP
- (Landelijke) Aanpak Adresfraude
- Kwaliteitscriteria medewerkers
- Vaststellen identiteit
- Uitgifte digitale identiteit