**AFSCHRIFT**

De gemeenteraad van Gulpen-Wittem
Postbus 56
6270 AB GULPEN

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **Behandeld door:** | J.G.A. Kusters |
| **Uw brief van:** | | **Onderwerp:** | Raadsinformatiebrief aanpassingen Klant Contact Center (KCC) |
| **Uw kenmerk:** | | | |
| **Ons kenmerk:** | U.19.02152 | **Dossiercode:** | |
| | | **Bijlagen:** | geen |
| | | **Verzonden:** | 25 SEP 2019 |

Geachte leden van de gemeenteraad,

De dienstverlening aan en de aandacht voor onze inwoners is zowel voor uw gemeenteraad, ons College en onze organisatie een belangrijk aandachtsgebied waarin een continu proces van monitoring en evalueren en bijsturen past, met als doel de dienstverlening op het gewenste niveau te houden, maar ook om de dienstverlening zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de wensen van onze inwoners.

Reeds in 2014 is een visiedocument en een realisatiedocument opgesteld waarin het doel werd geformuleerd om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren en te vernieuwen. Een belangrijk onderdeel hierbij was de realisatie van een Klant Contact Center (hierna: KCC).
Het KCC levert als output belangrijke gemeentelijke producten/documenten voor onze inwoners zoals rijbewijzen, paspoorten en inschrijvingen. Daarnaast levert het KCC ook de telefonische informatie over gemeentelijke producten en diensten op. Denk hierbij bijvoorbeeld aan meldingen en klachten.

In de raadsinformatiebrief van 8 mei 2018 (U.17.04920) hebben wij u een evaluatie doen toekomen waarin ook de personele inzet wordt geëvalueerd. In deze brief wordt al gememoreerd dat de periode daarvoor al sprake was van krapte in de bezetting en dat ernaar gestreefd werd om in de eerste helft van 2018 een beter beeld te krijgen van de piek- en dalmomenten waarop klanten dagelijks telefonisch contact met ons opnemen of onze balie benaderen. Dit beeld zou dan afgezet kunnen worden tegen het personeelsbestand en zou duidelijk gemaakt kunnen worden waar de knelpunten in personele zin precies zitten.

Op respectievelijk 12 juli 2018 en 28 december 2018 heeft u raadsinformatiebrieven ontvangen over de dienstverlening in het KCC in de vorm van managementrapportages. Deze rapportages schetsen een beeld van de zogeheten klantkanalen balie/receptie, telefonie. De rapportages geven een beeld van de soort en hoeveelheid producten en diensten die worden verstrekt, bezoekersaantallen, aantal afspraken, aantal telefoongesprekken, de dienstverlening per dag en uur, wachttijden en gesprekstijden. Kortheidshalve wordt hiernaar verwezen.

In lijn met het gestelde in de raadsinformatiebrief van 8 mei 2018 is, nu 3 jaar na de invoering van het KCC, op basis van de eerdere aangehaalde managementinformatie gekeken naar het geformaliseerde personeelsbestand binnen het KCC en zijn de knelpunten verder inzichtelijk gemaakt. Hierna volgt een niet limitatief bedoeld overzicht van de knelpunten die in de huidige situatie wordt ervaren.

**Knelpunten**

- Bij de invoering van het KCC in 2016 is de keuze gemaakt dat de KCC-medewerkers 'all round' en flexibel inzetbaar moesten zijn binnen alle vakgebieden (telefonie, receptie, vakbalie en backoffice). We hebben echter moeten vaststellen dat deze keuze niet haalbaar is. Met name de uitvoering van veelal specialistische werkzaamheden in de backoffice zijn voor een aantal medewerkers, qua werk-, denk- en opleidingsniveau, te ambitieus gebleken. We zijn hierin overigens niet uniek, het leeuwendeel van de gemeenten in Nederland hebben met gelijksoortige problematiek te maken.
- De huidige openingstijden zijn, dagelijks van 8.30 tot 17.00 uur, en op donderdagavond een avond-openstelling van 17:00 uur tot 20.00 uur. Uit de beschikbare management-informatie is gebleken dat vraag en aanbod niet of onvoldoende op elkaar aansluiten en dat de openstelling te ruim is. Inwoners kunnen thuis via de website hun afspraak inplannen (werken op afspraak) met als effect dat afspraken niet aaneensluitend worden ingepland. Hierdoor ontstaat veel inefficiënte ruimte tussen de afspraken door maar waarvoor wel ambtelijke capaciteit wordt ingepland. De mogelijkheden om deze inefficiënte tussentijds in te vullen met andere voorkomende werkzaamheden blijkt in veel gevallen te beperkt. Daarnaast is er in bepaalde periodes en op bepaalde dagen, dagdelen en uren sprake van een wisselende klantbehoefte.
- Receptie, balie en telefonie moeten tijdens de huidige openingstijden volledig bezet zijn. Gezien het aantal beschikbare uren voor telefonie en receptie wordt noodgedwongen gebruik gemaakt van de inzet van de overige functionarissen binnen het KCC, i.c baliemedewerkers en seniormedewerker, op het gebied van telefonie en receptiewerkzaamheden. Dit is een relatief dure oplossing met als bijkomend effect dat op die momenten geen werkzaamheden verricht kunnen worden aan de meer specialistische burgerzaken bij de vakbalie/backoffice. Met een zekere regelmaat wordt dus maatwerk geleverd bij personeelstekorten, door medewerkers daar in te zetten waar de nood het hoogst was. Hierdoor neemt de werkdruk op individuele medewerkers binnen het KCC toe, neemt de kwaliteit van de werkzaamheden af, neemt de kans op fouten toe, bestaat er onvoldoende overzicht in de werkzaamheden, hoopt het onderhanden werk zich op en ontstaan er structurele achterstanden in de backoffice-werkzaamheden.
- In het geval van vrije dagen, vakantie, ziekte, cursussen en overleggen is het steeds opnieuw een opgave om een adequate bezetting te realiseren.
- Als gevolg van fluctuaties in de personele bezetting is structureel gebruik gemaakt van tijdelijke inhuurkrachten maar ontstaan er ook overwerkuren die weer gecompenseerd moeten worden.
- Als gevolg van ruimere openingstijden en de beperkte aanwezigheid van personeel tijdens de avondopenstelling en de vrijdagmiddag is, in het kader van de veiligheid van onze medewerkers ervoor gekozen een beveiliger in te zetten. Deze maatregel brengt extra kosten voor inhuur met zich mee.
- Bij de inrichting van het KCC werd er vanuit gegaan dat uitsluitend op afspraak gewerkt zou worden. In de dagelijkse praktijk melden zich ongeveer 15 á 20 klanten zonder afspraak. In het kader van klantvriendelijkheid wijzen wij onze klanten niet de deur en worden deze geholpen als de omstandigheden dit toelaten.
- Verder is de interne bereikbaarheid voor verbetering vatbaar. Binnen de gemeente werken relatief veel "éénpitters" die in geval van overleg, vakantie, verlof of parttime dienstverband niet bereikbaar zijn, waardoor de telefonische vraag van onze inwoners niet doorgeleid kan worden naar de medewerker die het antwoord zou kunnen geven op de vraag. Doordat het telefoontje niet kan worden doorgeleid ontstaan er extra handelingen en werkzaamheden (terugbelnotities e.d.) voor de medewerker telefonie die de werkdruk verhogen (soms tot ongenoegen van onze inwoners). Op dit moment wordt gekeken naar mogelijkheden om de interne bereikbaarheid te verhogen en in het kader van het OOT wordt gekeken hoe wij de bereikbaarheid beter kunnen borgen.

In het belang van een goede dienstverlening aan onze inwoners hebben wij gekeken naar mogelijke oplossingsrichtingen voor de knelpunten die in de dagelijkse praktijk binnen het KCC worden ervaren. Hiervoor zijn een aantal scenario's geschetst op basis waarvan het College een voorkeursscenario heeft vastgesteld. Hierna zullen wij de implicaties van dit voorkeursscenario nader duiden.

**Voorkeursscenario**
Het voorkeursscenario omvat een combinatie van het aanpassen openingstijden en een formatie-uitbreiding (2 fte). Ons College is zich ervan bewust dat dit scenario mogelijk een schijnbare tegenstelling oproept (minder uren en toch 'meer' capaciteit). Wij zullen hierna nader duiden waarom voor deze variant gekozen is en dat er geen sprake is van een schijnbare tegenstelling maar een noodzakelijke maatregel om de dienstverlening op het gewenst niveau te houden.

Aanpassen openingstijden
In onderstaande tabel presenteren wij de openingstijden volgens het voorkeursscenario en in rood de huidige openingstijden.

| | Telefonie | Receptie | Vakbalie (backoffice) |
|---|---|---|---|
| maandag | Nieuw: 9.00 - 17.00 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) | Nieuw: 9.00 - 16.30 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) | Nieuw 9.00 - 16.30 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) |
| dinsdag | 9.00 - 17.00 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) | 9.00 - 16.30 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) | 9.00 - 12.00 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) |
| woensdag | 9.00 - 17.00 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) | 9.00 - 16.30 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) | 9.00 - 16.30 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) |
| donderdag | 9.00 - 17.00 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) | 9.00 - 19.00 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) | 9.00 - 12.00 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur)<br>17:00 - 19:00 uur<br>(was 17.00 uur - 20.00 uur) |
| vrijdag | 9.00 - 12.30 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) | 9.00 - 12.00 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) | 9.00 - 12.00 uur<br>(was 8.30 uur - 17.00 uur) |

Het totaal aantal openingsuren komt neer op 37,5 uur. Dat is nog altijd 15 uur meer dan de periode voor de invoering van het KCC maar ook 8 uur minder dan de huidige openingsuren. De vraag die zich hierbij voordoet is of onze inwoners hier geen hinder van ondervinden. Naar het oordeel van het College is dit niet geval.

De afgelopen periode is namelijk, om de werkdruk binnen het KCC beheersbaar te houden, geëxperimenteerd met het beschikbaar stellen van bepaalde tijdvakken waarin het voor onze inwoners mogelijk was een afspraak in te plannen (werken op afspraak). Uit deze proef is gebleken dat voor de beschikbare dagdelen voldoende planningsruimte was voor onze inwoners om afspraken in te plannen. In ieder geval bereiken ons geen signalen dat de wachttijden voor het plannen van een afspraak te hoog oplopen.

Dit experiment heeft naar het oordeel van het College genoegzaam aangetoond dat het sluiten van de vakbalie Burgerzaken op dinsdag- en donderdagmiddag mogelijk is zonder dat onze inwoners hier last van ondervinden. Op de andere beschikbare dagdelen is er voldoende planningsruimte voorhanden voor onze inwoners om een afspraak in te plannen.

Uit de managementinformatie blijkt verder dat de vrijdagmiddag de minst drukke middag van de week is. Bovendien zijn veel medewerkers niet werkzaam op vrijdagmiddag vanwege een parttime dienstverband of het opnemen van verlof en dus ook niet beschikbaar of bereikbaar zijn voor onze inwoners.

Gelet op de geringe aanloop op vrijdagmiddag en de beperkte bezetting op vrijdagmiddag wordt ervoor gekozen het gemeentehuis te sluiten voor publiek op vrijdagmiddag. Het voor publiek sluiten van het gemeentehuis op vrijdagmiddag betekent overigens niet dat op vrijdagmiddag geen werkzaamheden meer worden verrichten of bezoekers worden ontvangen.

Uit onze meetgegevens blijkt verder dat op donderdagavond het piekmoment ligt tussen 18.00 en 19.00 uur. Wanneer blijkt dat op donderdagavond de klantvraag groter is dan het aanbod, bestaat de mogelijkheid om een tweede vakbalie te openen.

**Vergelijking met lijn 50 gemeenten**
In vergelijking tot de andere Heuvelland Gemeenten zijn de openingstijden van onze gemeente ruim. De voorgestelde openingstijden passen meer bij openingstijden zoals deze door onze samenwerkingspartners worden gehanteerd

| | Telefonie | Balie |
|---|---|---|
| Eijsden-Margraten | Maandag tot donderdag: van 9:00 tot 17:00 uur<br>Dinsdag : van 17:00 tot 19:00 uur<br>Vrijdag : van 9:00 tot 12:00 uur | Eijsden:<br>Maandag tot donderdag: van 14:00 tot 16:00 uur<br>Donderdag : van 17:00 tot 19:00 uur<br>Vrijdag : gesloten<br>Margraten:<br>Maandag tot donderdag: van 9:00 tot 12:00 uur<br>Dinsdag : van 17:00 tot 19:00 uur |
| Vaals | Maandag tot vrijdag : van 8:30 tot 17:00 uur | Op afspraak:<br>: Maandag tot donderdag: van 12:30 tot 16:00 uur<br>: Vrijdag : van 9:00 tot 16:00 uur<br>Zonder afspraak<br>: Maandag tot donderdag : van 09:00 tot 12:30 uur<br>: Vrijdag : alleen op afspraak |

**De formatie**
Voor de onderdelen vakbalie en backoffice is voldoende bezetting voorhanden. De knelpunten die in het huidige functioneren van het KCC worden ervaren zijn het gevolg van onderbezetting bij telefonie en receptie.

Voor een adequate bezetting bij telefonie en receptie gerekend met de aangepaste openingsuren is 3,55 fte benodigd. De huidige vast formatie telefonie en receptie bestaat uit 1,28 fte en wordt in de huidige praktijk aangevuld met de inhuur van tijdelijke krachten en de inzet van overige medewerkers binnen het KCC. Gezien het voorgaande zou er een formatie uitbreiding nodig zijn van 2,27 fte. In het OOT voorstel dat op 26 september 2019 ter besluitvorming voorligt uw raad is 2 fte formatie-uitbreiding opgenomen. De resterende 0,27 fte hebben wij als taakstellende opdracht weggezet met als doel de werkzaamheden binnen het KCC zo efficiënt mogelijk in te richten.

In lijn met het voorstel OOT gaat ook bij het KCC de voorkeur uit naar vaste medewerkers. In het geval de voorgestelde formatie uitbreiding mogelijk wordt gemaakt kan de extra tijdelijke inhuur (die in 2019 circa € 90.000,00 bedraagt) worden beëindigd. Door de openingstijden aan te passen in combinatie met formatie-uitbreiding op het gebied van telefonie en balie zal de achterstand in back office werkzaamheden en de werkdruk binnen het KCC tot normale proporties afnemen. In de voorgestelde situatie sluiten de gehanteerde openingstijden en de klantbehoefte beter op elkaar aan. Vraag en aanbod zijn dan beter op elkaar afgesteld, waarbij de vrijgekomen tijd effectiever kan worden benut en achterstanden worden voorkomen.

**Communicatie**
De aangepaste openingstijden zullen met ingang van 1 januari 2020 ingaan. Nadat uw raad op 26 september 2019 een besluit heeft genomen over de doorontwikkeling van de gemeentelijke organisatie kan de communicatie in de richting van onze inwoners worden opgepakt door hier regelmatig aandacht aan te besteden via onze reguliere communicatiekanalen.

Om het voor onze inwoners zo duidelijk en eenvoudig mogelijk te maken zal gecommuniceerd worden dat de gemeente van maandag tot en met woensdag bereikbaar is van 9.00 tot 17.00 uur, op donderdag van 9.00 tot 19.00 uur en op vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Gulpen-Wittem,

| | |
|---|---|
| de secretaris, | de burgemeester, |
| J.G.A. Kusters MCM | Ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens |