

Informatiebrief

Zaaknummer: Z/19/035884
Documentnummer: 156297
Datum: 29 oktober 2019
Onderwerp: Aanpassing openingstijden balies burgerzaken en
inbelmogelijkheid callcenter

Bijlage(n): Nee

Geachte Raad,

Inleiding

In de huidige vorm zijn de balies van burgerzaken en het callcenter de gehele week geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur en is de burgerzakenbalie ook op de donderdagavond geopend tot 20.00 uur. Voor deze ruime openingstijden is in het verleden gekozen om de wachttijden te verkorten en de vele baliecontacten goed af te kunnen handelen. Ontwikkelingen als de reisdocumentendip en een klantwens om met name in de ochtend geholpen te willen worden maken het noodzakelijk deze openingstijden te herzien en per 1 november 2019 op de genoemde ontwikkelingen aan te passen. In deze informatiebrief wordt u geïnformeerd over de gewijzigde openingstijden en de beweegredenen die ons hier toe hebben gebracht.

Huidige openingstijden

De openingstijden van de balies burgerzaken zijn nu dagelijks van 8.30 uur tot 17.00 uur en op donderdagavond van 18.00 uur tot 20.00 uur waarbij er volledig wordt gewerkt op afspraak. Het gemeentekantoor en callcenter zijn dagelijks open voor publiek van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Nieuwe openingstijden per 1 november 2019

De openingstijden van de balies burgerzaken zijn op maandag en woensdag van 8.30 tot 17.00 uur. Op dinsdag, donderdag en vrijdag zijn de openingstijden van 8.30 uur tot 12.00 uur en in de middag gesloten. Het gemeentekantoor en callcenter zijn van maandag t/m donderdag open voor publiek van 8.30 uur tot 17.00 uur en op vrijdag van 8.30 uur tot 12.00 uur. Daarnaast is er een avondopenstelling op donderdag van 18.00 uur tot 20.00 uur.

Onderstaand wordt uiteen gezet waarom dit de meest optimale inzet van mens en middelen is.

Sterke afname klantcontacten aan de balie van burgerzaken door reisdocumentendip

Doordat de geldigheid van rijbewijzen en identiteitskaarten voor volwassenen verlengd is van 5 naar 10 jaar is er een zogenaamde 'rijbewijscyclus' en een 'paspoortcyclus'. Hierdoor krijgt de afdeling burgerzaken in de toekomst steeds te maken met twee verschillende periodes van 5 jaar. In de eerste periode van 5 jaar worden er minder rijbewijzen en reisdocumenten afgegeven en in de tweede periode van 5 jaar worden er veel meer rijbewijzen en reisdocumenten afgegeven. Tot het jaar 2024 worden er hierdoor veel minder reisdocumenten uitgegeven. De schommelingen in de cycli hebben consequenties voor het aantal aanvragen en dus voor de tijd die binnen de gemeente aan deze documenten wordt besteed. Daarnaast zijn er hierdoor tot en met het jaar 2023 veel zijn minder inkomsten (en daarna 5 jaar weer meer inkomsten) uit leges voor reisdocumenten. Hiervoor is ook een taakstelling opgenomen in de begroting voor de komende jaren.

De afname in klantcontacten zorgt voor minder leges en vraagt minder personeelsinzet en andere openingstijden

De grote afname van het aantal reisdocumenten dat wordt aangevraagd heeft tot gevolg dat de komende 5 jaar jaarlijks ongeveer €100.000, - minder legesinkomsten zijn bij burgerzaken. De personeelsinzet voor de gemeente Voorschoten zal daarom al op zeer korte termijn met 1,4 fte worden verminderd (door natuurlijk verloop). Het gevolg daarvan is dat de openingstijden moeten worden aangepast omdat er minder personeel ingezet kan worden aan de balie. De geplande inzet past echter geheel op de hoeveelheid af te nemen producten omdat deze ook een stuk lager ligt dan voorheen.

Inwoners hebben een grote voorkeur voor de ochtenden

Men kan vanuit huis, digitaal zelf een afspraak maken bij de gemeente. Uit observering van de afsprakenagenda blijkt dat er een grote voorkeur is om in de ochtend bij het KCC langs te komen. De afspraakmomenten in de ochtend lopen als eerste vol en pas als deze vol is wordt er uitgeweken naar de middag. Daarnaast zien we dat er door de afname in klant contacten er nu dagelijks grote gaten ontstaan in de afsprakenagenda in de middag omdat klanten vaker voor de ochtend kiezen. Dit is geen efficiënte bedrijfsvoering. Door op de dinsdag, donderdag en vrijdag alleen in de ochtend open te gaan komen wij tegemoet aan de klantwens om in de ochtend langs te komen op het gemeentehuis en is een efficiënte bedrijfsvoering mogelijk met minder personele inzet door alleen op die momenten open te gaan wanneer klanten dat wensen. Ten slotte blijft het voor zij die dat wensen nog wel mogelijk om op een ander moment dan de ochtend langs te komen namelijk op de maandagmiddag, woensdagmiddag en de donderdagavond.

Weinig inzet op vrijdagmiddag

De ervaring leert dat er op vrijdagmiddag weinig behoefte is vanuit de inwoners, ondernemers en instellingen om het gemeentehuis te bezoeken of telefonisch contact op te nemen met het callcenter van de gemeente voor vragen of verzoeken. Ook is de backoffice op vrijdagmiddag minder sterk bezet waardoor het callcenter de inwoners minder goed kan doorverbinden naar de backoffice. Door de mindere bezetting zijn er tevens minder afspraken met externe partijen op de vrijdagmiddag. Dit betekent dat er momenteel twee receptionisten en een medewerker voor het callcenter ingezet worden op de vrijdagmiddag terwijl er dan weinig klantcontacten zijn. Deze medewerkers kunnen beter ingezet worden op andere dagdelen gedurende de week wanneer het juist drukker is dan gemiddeld en er regelmatig wachttijden ontstaan voor klanten. Uiteraard blijft het voor medewerkers en bestuur mogelijk om op de vrijdagmiddag te werken. Bezoekers dienen dan zelf opgehaald te worden door de medewerker zoals nu al het geval is buiten kantoortijden.

Startdatum

De aangepaste openingstijden zullen 1 november 2019 ingaan.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,
gemeentesecretaris

P.J. Bouvy-Koene,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.