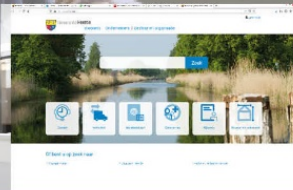
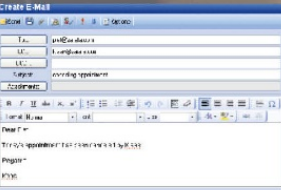




Gemeente **Heerde**



Evaluatie servicenormen 2019 Vaststelling servicenormen 2021



→ www.heerde.nl

Inhoud

Servicesnormen gemeente Heerde 2019/2021	3
Inleiding	3
A. Evaluatie servicesnormen 2019	3
B. Voorstel aanpassing servicesnormen 2021.....	12
Bijlage 1: Resultaten pilot evaluatie openingstijden gemeentekantoor	15

Service normen gemeente Heerde 2019/2021

Inleiding

Hieronder volgt onder **A** een opsomming van de servicenormen per onderwerp. Dit wordt gevolgd door een kader met daarin de bevindingen over de uitvoering in het kalenderjaar 2019 en de acties die in de organisatie zijn/worden uitgezet. Op basis van deze evaluatie en de evaluatie over de afgelopen jaren wordt onder **B** voorgesteld om de servicenormen waar nodig te actualiseren, omdat ondanks inspanningen of vanwege de dagelijkse realiteit, de servicenorm niet gehaald gaat worden. Vasthouden aan servicenormen die niet haalbaar zijn, werkt frustratie van klanten in de hand en doet ook geen recht aan de inspanningen van de organisatie.

A. Evaluatie servicenormen 2019

Telefoon

- Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.30 – 17.00 uur. Op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.
- Als u belt nemen wij gemiddeld binnen 40 seconden de telefoon op. Dit is niet altijd mogelijk in piekperioden.
- Wij handelen 60% van de vragen direct af in het Publiekscentrum.
- Wij verbinden u direct door naar de juiste medewerker.
- Bij afwezigheid van de juiste medewerker maken wij een terugbelafpraak met u.



Bevinding:

- Op vrijdagmiddag is de gemeente vanaf 12.30 uur niet telefonisch bereikbaar. Uiteraard is dan wel het telefoonnummer voor calamiteiten bereikbaar. Dit calamiteitsnummer werkt dagelijks en in het weekend tussen 17.00 uur en 8.00 uur.
- In 2019 ontving de gemeente 39.300 inkomende telefoongesprekken (2018: 29.268; stijging 10.032, +42,9%). De afhandeling vond als volgt plaats:
 - o 7.398 gesprekken (18,8%) zijn rechtstreeks doorverbonden naar collega's in de organisatie;
 - o 7.000 terugbelnotities (17,9%) zijn er door het Publiekscentrum opgemaakt (gemiddeld 130 tot 140 per week);
 - o Overige 24.902 vragen (63,3%) zijn rechtstreeks door het Publiekscentrum afgehandeld.

Conclusies:

- o In totaliteit beantwoordt de organisatie 82,1% van de vragen in de 1^e of de 2^e lijn;
- o De stijging van het aantal telefoongesprekken (+42,9%) is deels verklaarbaar, zo zijn er veel vragen gesteld m.b.t. de eikenprocessierups en weten burgers ZorgvraagHeerde steeds beter te vinden;
- o Het beeld van onze telefonische bereikbaarheid in de samenleving wordt niet alleen bepaald door de direct afgehandelde gesprekken (82,1%), maar evenzeer beïnvloed door de mate waarin de terugbelacties (17,9%) door medewerkers worden nagekomen. Hoewel het leeuwendeel van die acties correct wordt uitgevoerd, is onze registratie thans niet sluitend. Aldus zijn wij er zeker van dat dit in de praktijk niet in alle gevallen even adequaat gebeurt. In die gevallen spreken wij collega's aan op bereikbaarheid en beschikbaarheid (houding en gedrag).
- o Met ingang van 2022 zal, naar verwachting, het nieuwe zaakstelsel geïmplementeerd zijn. Hierbij is er een rechtstreekse koppeling tussen het

inkomende telefoongesprek en de onderliggende zaak. Daarmee is inzicht in de wijze waarop een eventueel terugbelverzoek is afgewikkeld. Om de dienstverlening te kunnen verbeteren en de tijd totdat het nieuwe zaakstelsel er is te overbruggen treffen wij de volgende aanvullende maatregelen:

- het op verzoek van de burger doorgeven van het persoonlijke gemeentelijk mailadres. Enkel in die situaties waarop er reeds een zaak is opgestart en de naam van de contactambtenaar bekend is;
 - in overleg met de OR onderzoeken wij de mogelijkheid tot het installeren van een bandje waarin is aangegeven dat 'de gesprekken kunnen worden opgenomen voor trainingsdoeleinden'. Hierop kan training van de collega's binnen het Publiekscentrum en de organisatie plaatsvinden. Technisch gezien zijn er geen belemmeringen. De Privacy Officer is akkoord met de opname;
 - Het tijdelijk installeren van een andere registratiesysteem is niet mogelijk ivm de doorlooptijd vwb de aanbesteding en de reeds gelegde koppelingen.
- Er zijn 1.329 gesprekken (3,4%) gemist (2018 4%). De gemiste gesprekken betreffen grotendeels gesprekken tussen 7.00 en 8.30 uur. Op dat moment is er nog geen telefonische bezetting en verwachten de bellers dat wel, ze krijgen dan een bandje te horen. De telefoongesprekken voor ZorgvraagHeerde zijn hierbij inbegrepen.
 - De gemiddelde wachttijd was in 2019 41 seconden (2018 40 seconden) en de gemiddelde gesprekstijd 4 minuten en 23 seconden (exact gelijk aan 2018). Hiermee is de servicenorm niet gehaald. De overschrijding is echter minimaal en daarmee geen aanleiding tot het aanpassen van de servicenorm.
 - Medewerkers hebben in de agenda tijd gereserveerd voor een terugbelafpraak. De ervaring leert dat hier minimaal gebruik van wordt gemaakt. Het proces is hierop aangepast: terugbelnotities worden gestuurd aan de medewerker die zelf bepaalt wanneer hij/zij terugbelt. 
 - Er zijn geen klachten over het functioneren van het telefoonteam of de Informatiebalie bij de klachtenfunctionaris ingediend.
 - Er wordt niet in alle gevallen gereageerd op een terugbelnotitie. Dat betekent niet dat in al deze gevallen niet terug gebeld is. De ervaring leert dat in een aantal gevallen twee of drie keer terug gebeld wordt, en bij geen gehoor aangenomen wordt dat de beller zelf weer contact op neemt. 
 - Één medewerker van het Publiekscentrum is opgeleid voor de uitvoering van baliewerkzaamheden bij Burgerzaken. Hiermee is er meer speling bij ziekte en calamiteiten.

Actie:

- Verzoek is om in te stemmen met het wijzigen van de servicenorm 'het plannen van een terugbelverzoek' naar 'het maken van een terugbelafpraak'. Daarbij de organisatie informeren dat de gereserveerde tijd voor terugbelafspraken vrij kan vallen;
- Wij gaan in gesprek met de OR om de mogelijkheden te onderzoeken tot het opnemen van de telefoongesprekken voor trainingsdoeleinden. Technisch zijn er hierin geen belemmeringen.

E-mail

- U ontvangt na 1 werkdag een ontvangstbevestiging.
- Wij beantwoorden uw e-mail inhoudelijk binnen de wettelijke termijn.
- Lukt het niet om binnen de wettelijke termijn te antwoorden dan sturen wij u binnen deze termijn een e-mail. Hierin staat wat de reden is en wanneer u wel een antwoord krijgt.

Bevinding:

- Wanneer er een e-mail gestuurd wordt naar gemeente@heerde.nl, dan wordt dezelfde (werk)dag een ontvangstbevestiging verzonden. Het Publiekscentrum voegt, indien van toepassing, het zaaknummer toe dat voor verdere correspondentie gebruikt kan worden.
- Als een e-mail met een vraag van een inwoner of bedrijf rechtstreeks bij een medewerker terecht komt, wordt er niet een ontvangstbevestiging verzonden. In dat geval moet de medewerker zelf de e-mail naar gemeente@heerde.nl sturen;
- In het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers of stagiaires worden zij er op geattendeerd om een e-mail met een vraag in CC toe te zenden aan gemeente@heerde.nl om in te boeken in ons zaakstelsel Verseon.

WhatsApp

- Als u een WhatsApp-bericht stuurt ontvangt u de volgende werkdag een antwoord-app.
- Wanneer wij meer informatie nodig hebben of bij vragen die wij niet de volgende werkdag kunnen beantwoorden, ontvangt u de volgende werkdag een antwoordapp met het verzoek om de vraag via de mail te stellen.
- Wanneer u een stelling poneert dan reageren wij hier in principe niet op.


Bevinding:

- De servicenorm wordt nagekomen. Een WhatsApp-bericht wordt dezelfde dag beantwoord (vraag wordt uitgezet in de organisatie en wij wachten op antwoord of de vraag wordt direct beantwoord), tenzij het WhatsApp-bericht na 17.00 uur wordt ontvangen. Dan vindt beantwoording de volgende dag plaats. Wij stellen voor de servicenorm aan te passen naar 'u ontvangt dezelfde of uiterlijk de volgende werkdag een antwoord'. 

Algemene brieven

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging, tenzij u dat (als bedrijf) niet op prijs stelt.
- Wij beantwoorden uw brief binnen de termijn die de desbetreffende wet aangeeft.
- Als het niet lukt om binnen de wettelijke termijn te antwoorden, sturen wij u binnen deze termijn een brief. Daarin staat wat de reden is en wanneer u wel een antwoord krijgt.

Bevinding:

- Op alle brieven waar een antwoord op moet komen of een vervolgactie, volgt een ontvangstbevestiging. Er zijn bedrijven die een ontvangstbevestiging niet op prijs stellen, dan doen we het niet.
- In het huidige zaakstelsel is niet ingebouwd dat een brief verstuurd wordt wanneer het niet lukt om binnen de voorgeschreven termijn te antwoorden. Dit is een taak van de vakafdeling; 
- Wettelijke termijnen zijn van toepassing binnen de aandachtsgebieden die in de navolgende servicenormen zijn vermeld. Wettelijke termijnen zijn niet van toepassing op deze categorie 'algemene brieven'. Wij stellen de volgende servicenorm voor: 'Na de ontvangstbevestiging hebben wij uiterlijk binnen 3 weken met u contact gelegd over de afhandeling van uw verzoek'.

Actie:

- Het huidige zaakstelsel wordt uit gefaseerd. De opvolger van het nieuwe zaakstelsel wordt hierop ingericht. De aanbestedingsproces moet nog starten. Voorgesteld wordt om de servicenorm hiervoor, in afwachting daarvan, in stand te houden.
- De servicenorm 'Wij beantwoorden uw brief binnen de termijn die de desbetreffende wet aangeeft' te wijzigen naar 'Na de ontvangstbevestiging hebben wij uiterlijk binnen 3 weken met u contact gelegd over de afhandeling van uw verzoek'

Balie

- De balie is geopend van maandag tot en met vrijdag 8.30 tot 12.30 uur. Burgerzaken is op woensdag van 7.30 tot 20.00 uur geopend.
- Wij werken in principe alleen op afspraak.

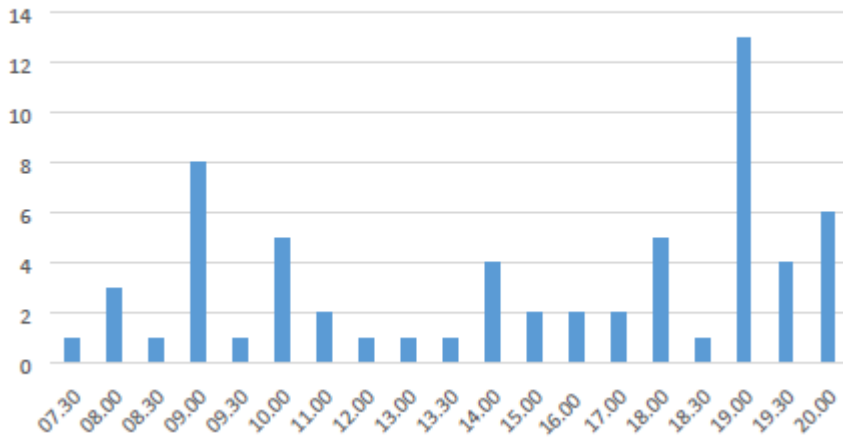
Bevinding:

- Als iemand binnenkomt zonder afspraak, wordt altijd gekeken of er ruimte is om gelijk geholpen te worden. Anders wordt een afspraak gemaakt.
- De servicenorm wordt nagekomen;
- In Q4 2019 en Q1 2020 is er ambtelijk een onderzoek naar de 'Inwonerbetrokkenheid in de gemeente Heerde' uitgevoerd. In Q2 2020 zijn de resultaten opgeleverd. De evaluatie van de per 1 januari 2019 gewijzigde openingstijden maakt hier onderdeel van uit (verplaatsing van de middag-/avondopenstelling van de maandag naar de woensdag, ruimere openingstijden op de woensdag en middagsluiting gemeentekantoor). Zie voor de uitkomsten bijlage 1.

Het onderzoek bestond uit het invullen van een vragenlijst. De vragenlijsten zijn beschikbaar gesteld via Internet en zijn uitgereikt bij de informatiebalie. Daarbij zijn tijdens gerichte interviews in het dorp de vragenlijsten ingevuld. In totaal hebben 86 inwoners de vragenlijst ingevuld. Uit de evaluatie blijkt:

- de meeste inwoners komen gemiddeld 1 keer per jaar (32) of minder dan 1 keer per jaar (29) op afspraak bij de gemeente;
- op de vraag of inwoners een afspraak zouden inplannen tijdens het extra opengestelde half uur in de avond of tijdens het 1^e uur in de ochtend was de reactie dat 64 inwoners de voorkeur geven aan het inplannen van een afspraak tijdens het extra opengestelde half uur in de avond, tegen 16 in het aanvullend opengestelde uur in de ochtend;
- M.b.t. de middagsluiting gaven 73 inwoners (van de 86) aan dat de sluiting niet tot problemen heeft geleid, gaven 10 inwoners aan dat de sluiting tot problemen heeft geleid en hadden 3 inwoners geen mening;
- Kijken we in zijn algemeenheid (niet zijnde de woensdag) naar het gewenste tijdstip voor het plannen van de afspraak, dan geeft dat onderstaand beeld:

Gewenst tijdstip



Actie:

- Uit de evaluatie blijkt dat er minimaal tot geen behoefte bestaat aan de opstelling van Burgerzaken van 7:30-8:00 uur. Leden vanuit het interventieteam zijn evenmin ingeroosterd gedurende dit tijdstip. Het advies is om vanuit het perspectief van veiligheid en vraag van de klant over te gaan tot sluiting van dit eerste half uur. Daarmee stellen wij voor de openingstijd voor de woensdag aan te passen naar 8:00 tot 20:00 uur.

Privacy

- Als u vraagt naar meer privacy, is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

Bevinding:

- De servicenorm wordt nagekomen. De bezoeker moet er wel zelf om vragen. Het wordt niet standaard aangeboden.



Website

- De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.
- De website is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. De uitval van de website is maximaal 0,5%.
- De website past zich aan het apparaat (pc, smartphone, tablet) aan waarop de website wordt bekeken.
- De website voldoet aan de landelijke richtlijnen voor toegankelijkheid.
- De website is een omgeving waar u veilig online aanvragen kunt doen.

Bevinding:

- Bij het plaatsen en beheren van content hanteerden we o.a. de volgende uitgangspunten: content ondersteunt de bezoeker bij het uitvoeren van een taak; de content is juist, actueel en relevant. De content is (waar mogelijk) leesniveau B1.
- Jaarlijks vragen we een uptime rapportage over een bepaalde periode aan. Uit de rapportage van november 2019 bleek dat het uptime percentage op 99,95% ligt. Exclusief downtime door onderhoud.
- De website is responsive. De website schaaft mee met het formaat van het device waarop de website wordt bekeken.
- Jaarlijks wordt de website door een onafhankelijke instantie geïnspecteerd op toegankelijkheid. De website voldoet daarbij aan de landelijke richtlijn. Op 7 november 2019 is deze uitkomst online gepubliceerd. Meer informatie heerde.nl/toegankelijkheid.
- De website biedt een veilige omgeving voor het afnemen van producten en diensten. Daarvoor gebruiken wij de landelijke standaard voor DigiD en voeren wij jaarlijks een ICT-

Beveiligingsassessment DigiD uit. Ook leggen wij jaarlijks verantwoording af via een zelfevaluatievragenlijst (ENSIA). De websites hebben tevens een versleutelde verbinding, zodat de communicatie van en naar de website veilig is.

Servicenormen burgerzaken

- Wanneer uw reisdocument verloopt, krijgt u daarvan minimaal 4 weken van te voren schriftelijk bericht.
- Na aanvraag kunt u uw reisdocument of rijbewijs na 5 werkdagen ophalen.
- Na een digitale aanvraag van een uittreksel sturen wij u deze binnen 3 werkdagen toe.
- Na geboorteaangifte, 1e inschrijving of hervestiging uit het buitenland sturen wij u binnen 1 week na inschrijving de persoonslijst, het uittreksel met daarop het Burgerservicenummer en een brochure over de Basisregistratie personen toe.
- Na een wijziging van uw naamgebruik in de basisregistratie sturen wij u binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging.
- Nadat u een huwelijksdatum of datum voor registratie van uw partnerschap heeft vastgelegd sturen wij u, bij voorkeur via de mail, binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging.
- Nadat u het meldingsformulier voorgenomen huwelijk / geregistreerd partnerschap compleet heeft ingeleverd sturen wij u, bij voorkeur via de mail, binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging.

Bevinding:

- Bij een digitale uitvraag van een uittreksel kan het op piekmomenten 3 werkdagen duren voordat het uittreksel wordt toegestuurd. Datzelfde geldt voor de schriftelijke bevestiging van de wijziging van het naamgebruik in de basisregistratie en bij het aanvragen van een verstrekingsbeperking (geheim adres).
- Bij een schriftelijke aanvraag 'bevestiging melding voorgenomen huwelijk' is het in 2019 voorgekomen dat de servicenorm niet is behaald. Dit werd veroorzaakt door bezettingsproblemen a.g.v. ziekte binnen de afdeling. Inmiddels is dit probleem verholpen doordat een medewerker vanuit de front-office mede werkzaamheden verricht binnen de back-office. Dit is geen aanleiding de servicenorm aan te passen.
- Digitale aanvragen van een uittreksel sturen wij u binnen 2 werkdagen toe. Daarmee is het voorstel om de servicenorm aan te passen van 3 naar 2 werkdagen.
- Na een wijziging van uw naamgebruik in de basisregistratie sturen wij u binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging. Daarmee is het voorstel om de servicenorm aan te passen van 3 naar 2 werkdagen.

Actie:

- Aanpassen van de norm 'digitale aanvraag van een uittreksel sturen wij u deze binnen 3 werkdagen toe' naar 2 werkdagen;
- Aanpassen van de norm 'na een wijziging van uw naamgebruik in de basisregistratie sturen wij u binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging toe' naar 2 werkdagen.

Klachtenbehandeling

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- U ontvangt binnen 3 weken een inhoudelijk antwoord op uw klacht van het desbetreffende afdelingshoofd.
- Lukt het niet om binnen 3 weken uw klacht op te lossen dan nemen wij contact met u op en maken wij een afspraak voor een gesprek met de klachtenfunctionaris.
- U ontvangt dan binnen 8 weken een beslissing van het College op uw klacht.

Bevinding:

- De klachtenbehandeling wordt rechtstreeks door de juridisch adviseurs afgewikkeld. In 2019 zijn 10 klachten ontvangen. De ontvangstbevestigingen zijn allemaal binnen drie dagen verstuurd. In deze ontvangstbevestigingen staat ook vermeld hoe de informele en de formele procedure zullen verlopen. In alle gevallen is er binnen drie weken contact door de afdelingsmanager opgenomen om de klacht informeel op te lossen. Dit is in alle gevallen gelukt. Er zijn daarom in 2019 ook geen afspraken met de klachtenfunctionaris ingepland. Eén klacht liep ook nog in 2020 maar deze is uiteindelijk ook zonder de formele procedure opgelost.



Bezwaar

- U ontvangt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging, met uitleg over de behandeling.
- U ontvangt binnen de wettelijke termijn een inhoudelijk antwoord op uw bezwaar. Wanneer het niet lukt om binnen de wettelijke termijn een inhoudelijk antwoord op het bezwaar te geven, wordt hierover een brief gestuurd met de reden en wanneer wel een inhoudelijk antwoord kan worden verwacht.

Bevinding:

- In de regel wordt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging op bezwaar te sturen met daarbij uitleg over de behandeling. Wanneer het niet lukt om binnen de wettelijke termijn een inhoudelijk antwoord op het bezwaar te geven, wordt hierover een brief gestuurd met de reden en wanneer wel een inhoudelijk antwoord kan worden verwacht.
- Het lukte toch een aantal keer niet om binnen de verdaagde beslistermijn te beslissen. Voor de aantallen en redenen daarvan zie het jaarverslag 2019 commissies bezwaarschriften H20. Er zijn geen ingebrekestellingen tegen het niet tijdig beslissen op bezwaar ingediend. De redenen waarom de termijn niet gehaald zijn, zijn verklaarbaar en zijn daarmee geen aanleiding voor het aanpassen van de servicenorm.

Meldingen openbare ruimte

- In geval van gevaar, kans op schade en letsel komen wij direct in actie.
- Bij andere gevallen worden zaken op straat, die technische niet in orde zijn, binnen 3 werkdagen opgelost.
- Als het oplossen langer dan 3 dagen duurt, bellen wij u of komen we het u thuis vertellen binnen kantooruren. Als wij u niet kunnen bereiken laten we een kaartje achter dat wij zijn geweest.

Bevindingen:

- In geval van schade en letsel wordt naast een melding in het meldingenboek vanuit de publieksbalie actief contact gezocht met de verantwoordelijk medewerker;
- In geval van gevaarlijke situatie en bij kans op schade en letsel komen we direct in actie;
- In andere gevallen worden zaken die technisch niet in orde zijn zo snel mogelijk opgelost. Wij kunnen 3 werkdagen niet garanderen. Werkzaamheden worden veelal in rondes door eigen medewerkers uitgevoerd of door derden;
- We proberen de melder tijdig gedurende kantooruren telefonisch of via een huisbezoek te bereiken maar constateren ook dat dit niet in alle gevallen mogelijk is (geen gehoor/niet thuis).



Aanvraag voorziening, subsidie of vergunning

- U ontvangt binnen 1 week een ontvangstbevestiging.
- U ontvangt altijd binnen de wettelijke termijn een reactie op uw aanvraag. De reactie kan ook verlenging van de termijn betekenen. Wij geven aan met hoeveel weken wij de termijn verlengen.

Bevinding:

- Niet alle aanvragen of verzoeken om een vergunningen komen centraal binnen. Voor de aanvragen die centraal binnenkomen wordt een ontvangstbevestiging binnen 3 werkdagen verstuurd.
- Aanvragen die te maken hebben met Jeugd worden door het team Jeugd ontvangen. Er wordt binnen 5 dagen telefonisch contact opgenomen. In dit gesprek wordt uitgelegd hoe de verdere procedure uit gaat zien.
- Aanvragen die betrekking hebben op de participatiewet komen via het portaal van het UWV. De melder krijgt direct een ontvangstbevestiging per mail via dit portaal. Hierin staat dat de melding in behandeling wordt genomen door de gemeente. dagelijks worden de meldingen opgehaald door de gemeente. De melder krijgt binnen 5 dagen een brief van de gemeente met daarin een datum voor een uitnodiging. We voldoen derhalve aan de servicenorm. Enige uitzondering kan zijn als er sprake is van een systeemstoring of door afwezigheid van een medewerker, dan halen we mogelijk de termijn niet. Dit is echter geen reden de servicenorm aan te passen.
- Aanvragen voor vergunningen gaan via het Omgevingsloket (OLO). Via OLO wordt vanuit het systeem direct een elektronische ontvangstbevestiging gegeven. Meer informatie over de specifiek te volgen procedure en bijbehorende termijn(en) wordt in principe binnen twee weken nadat de aanvraag is gedaan, gegeven.
- Voor de overige aanvragen geldt dat binnen de wettelijke termijn een reactie gegeven. De reactie binnen de wettelijke termijn kan ook verlenging van de termijn van onderzoek betekenen. Voor de WMO geldt dat er binnen de wettelijke termijn gereageerd wordt. Het is ook dit jaar voorgekomen dat een reactie in die wettelijke termijn een verlenging is geweest, namelijk een ambtshalve verlenging in geval van een reeks herindicaties.

Bijstandsuitkering

- Binnen de wettelijke termijn van 8 weken na indiening van uw aanvraag om bijstand nemen wij een beslissing. Het streven is een besluit binnen 4 weken.
- Lukt het niet om binnen 4 weken een beslissing te nemen dan verstrekken wij een voorschot aan u.

Bevinding:

- De wettelijke reactietermijn bedraagt 8 weken. Hieraan is voldaan, we streven er zelfs naar om binnen 4 weken een besluit te nemen.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Binnen 2 weken na ontvangst van het meldformulier nemen wij contact met u op en, indien nodig, een afspraak voor een huisbezoek gemaakt.

Bevinding:

- Alle aanmeldformulieren Wmo worden ingeboekt in het zaakstelsel Verseon en volgen de servicenorm van de ingekomen brieven.
- In 2019 hebben we, met een enkele uitzondering, binnen 2 weken een afspraak gemaakt.

Aanvraag ondersteuning Jeugd

- Binnen 5 werkdagen leggen wij contact met u zodat we uw aanvraag voor ondersteuning met u kunnen bespreken.
- Wanneer u samen met uw contactpersoon van Team Jeugd besluit om een aanvraag te doen voor individuele voorziening ontvangt u binnen 4 weken een beschikking waarmee u recht heeft op passende jeugdhulp. Als wij de termijn van 4 weken niet halen, heeft dat geen gevolgen voor de inzet van de jeugdhulp.

Bevinding:

- Bij een aanmelding via het aanmeldformulier Jeugd of één van de medewerkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin wordt binnen 5 werkdagen contact gelegd met de aanvrager.
- De beschikking wordt niet altijd binnen 4 weken verzonden. Er wordt wel jeugdhulp ingezet ondanks dat de beschikking niet is verzonden. De reden hiervoor is, dat voorrang wordt gegeven aan de 3-15 berichten.
- Er komen ook, rechtstreeks van de zorgaanbieder, digitale aanvragen binnen, de zgn. 3-15 berichten. Deze worden beoordeeld door de gespreksvoerder Jeugd. Afronding van deze aanvraag lukt vrijwel altijd binnen de, door de rijksoverheid, gestelde regel van 5 werkdagen.
- In de verordening WMO en Jeugd is sinds 2019 bepaald dat een beschikking niet meer standaard wordt verzonden. Het afgeven van een beschikking vindt in een beperkt aantal gevallen, voor de inzet van een voorziening, plaats. Deze zijn gedefinieerd en vastgelegd. Verzoek is de servicenorm hier enigszins op aan te passen.

Actie:

- Aanpassen van de servicenorm: 'Wanneer u samen met uw contactpersoon van Team Jeugd besluit om een aanvraag te doen voor individuele voorziening ontvangt u binnen 4 weken een beschikking waarmee u recht heeft op passende jeugdhulp. Als wij de termijn van 4 weken niet halen, heeft dat geen gevolgen voor de inzet van de jeugdhulp.' naar 'Wanneer u samen met uw contactpersoon van Team Jeugd besluit om een aanvraag te doen voor individuele voorziening ontvangt u binnen 4 weken een beschikking waarmee u recht heeft op passende jeugdhulp, tenzij o.b.v. de verordening jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning geen beschikking wordt afgegeven. Als wij de termijn van 4 weken niet halen, heeft dat geen gevolgen voor de inzet van de jeugdhulp'.

B. Voorstel aanpassing servicenormen 2021

Algemeen

Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten. Daarom hebben wij servicenormen opgesteld voor onze dienstverlening. Hierin staat precies wat wij aan u beloven. Zo weet u waar u aan toe bent.

We hebben servicenormen voor bijvoorbeeld:

- telefoon
- balie
- post
- e-mail
- WhatsApp
- diverse producten en diensten

Wij doen er alles aan om ons aan die normen te houden. Lukt het ons niet, dan informeren wij u daarover.

Voor het gebruik van social media (Facebook en Twitter) zijn geen servicenormen afgesproken omdat dit geen officiële dienstverleningskanalen zijn.

Alle servicenormen vindt u hieronder. U mag ons erop aanspreken! Doen we iets niet goed? Laat het ons weten. Doen we het wel goed? Dan horen wij dit ook graag van u. Uw reactie is van harte welkom. (*link maken op de website naar reactieformulier*)

De voorgestelde wijzigingen zijn geel gearceerd weergegeven.

Telefoon

- Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.30 – 17.00 uur. Op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.
- Als u belt nemen wij gemiddeld binnen 40 seconden de telefoon op. Dit is niet altijd mogelijk in piekperiodes.
- Wij handelen 60% van de vragen direct af in het Publiekscentrum.
- Wij verbinden u direct door naar de juiste medewerker.
- Bij afwezigheid van de juiste medewerker maken wij een terugbelverzoek voor u.

E-mail

- U ontvangt na 1 werkdag een ontvangstbevestiging.
- Wij beantwoorden uw e-mail inhoudelijk binnen de wettelijke termijn.
- Lukt het niet om binnen de wettelijke termijn te antwoorden dan sturen wij u binnen deze termijn een e-mail. Hierin staat wat de reden is en wanneer u wel een antwoord krijgt.

WhatsApp

- Als u een WhatsApp-bericht stuurt ontvangt u dezelfde of uiterlijk de volgende werkdag een antwoord-app.
- Wanneer wij meer informatie nodig hebben of bij vragen die wij niet gelijk/de volgende werkdag kunnen beantwoorden, ontvangt u een antwoordapp met het verzoek om de vraag via de mail te stellen.
- Wanneer u een stelling poneert dan reageren wij hier in principe niet op.

Algemene brieven

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging, tenzij u dat (als bedrijf) niet op prijs stelt.
- Na de ontvangstbevestiging hebben wij uiterlijk binnen 3 weken met u contact gelegd over de afhandeling van uw verzoek'.
- Als het niet lukt om binnen deze termijn te antwoorden, sturen wij u binnen deze termijn een brief. Daarin staat wat de reden is en wanneer u wel een antwoord krijgt.

Balie

- De balie is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur. Op woensdag is de balie geopend van 8.00 uur tot 20.00 uur geopend.
- Wij werken in principe alleen op afspraak.

Privacy

- Als u meer privacy wilt, is, als u daarom vraagt, een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

Website

- De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.
- De website is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. De uitval van de website is maximaal 0,5%.
- De website past zich aan het apparaat (pc, smartphone, tablet) aan waarop de website wordt bekeken.
- De website voldoet aan de landelijke richtlijnen voor toegankelijkheid.
- De website is een omgeving waar u veilig online aanvragen kunt doen.

Servicenormen burgerzaken

- Wanneer uw reisdocument verloopt, krijgt u daarvan minimaal 4 weken van te voren schriftelijk bericht.
- Na aanvraag kunt u uw reisdocument of rijbewijs na 5 werkdagen ophalen.
- Na een digitale aanvraag van een uittreksel sturen wij u deze binnen 2 werkdagen toe.
- Na geboorteaangifte, 1e inschrijving of hervestiging uit het buitenland sturen wij u binnen 1 week na inschrijving de persoonslijst, het uittreksel met daarop het Burgerservicenummer en een brochure over de Basisregistratie personen toe.
- Na een wijziging van uw naamgebruik in de basisregistratie sturen wij u binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging.
- Nadat u een huwelijksdatum of datum voor registratie van uw partnerschap heeft vastgelegd sturen wij u, bij voorkeur via de e-mail, binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging.
- Nadat u het meldingsformulier voorgenomen huwelijk / geregistreerd partnerschap compleet heeft ingeleverd sturen wij u, bij voorkeur via de e-mail, binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging.

Klachtenbehandeling

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- U ontvangt binnen 3 weken een inhoudelijk antwoord op uw klacht van het desbetreffende afdelingshoofd.
- Lukt het niet om binnen 3 weken uw klacht op te lossen dan nemen wij contact met u op en maken wij een afspraak voor een gesprek met de klachtenfunctionaris.
- U ontvangt dan binnen 8 weken een beslissing van het College op uw klacht.

Bezwaar

- U ontvangt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging, met uitleg over de behandeling.
- U ontvangt binnen de wettelijke termijn een inhoudelijk antwoord op uw bezwaar. Wanneer het niet lukt om binnen de wettelijke termijn een inhoudelijk antwoord op het bezwaar te geven, wordt hierover een brief gestuurd met de reden en wanneer wel een inhoudelijk antwoord kan worden verwacht.

Meldingen openbare ruimte

- In geval van gevaar, kans op schade en letsel komen wij direct in actie.
- Bij andere gevallen worden zaken op straat, die technische niet in orde zijn, binnen 3 werkdagen opgelost.
- Als het oplossen langer dan 3 dagen duurt, bellen wij u of komen we het u thuis vertellen binnen kantooruren. Als wij u niet kunnen bereiken laten we een kaartje achter, dat wij zijn geweest.

Aanvraag voorziening, subsidie of vergunning

- U ontvangt binnen 1 week een ontvangstbevestiging.
- U ontvangt altijd binnen de wettelijke termijn een reactie op uw aanvraag. Deze reactie kan ook verlenging van de termijn betekenen. Wij geven aan met hoeveel weken wij de termijn verlengen.

Bijstandsuitkering

- Binnen de wettelijke termijn van 8 weken na indiening van uw aanvraag om bijstand nemen wij een beslissing. Het streven is een besluit binnen 4 weken.
- Lukt het niet om binnen 4 weken een beslissing te nemen dan verstrekken wij een voorschot aan u.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Binnen 2 weken na ontvangst van het meldformulier nemen wij contact met u op en, indien nodig, wordt een afspraak voor een huisbezoek gemaakt.

Aanvraag ondersteuning Jeugd

- Binnen 5 werkdagen leggen wij contact met u zodat we uw aanvraag voor ondersteuning met u kunnen bespreken.
- Wanneer u samen met uw contactpersoon van Team Jeugd besluit om een aanvraag te doen voor individuele voorziening ontvangt u binnen 4 weken een beschikking waarmee u recht heeft op passende jeugdhulp, **tenzij o.b.v. de verordening jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning geen beschikking wordt afgegeven**. Als wij de termijn van 4 weken niet halen, heeft dat geen gevolgen voor de inzet van de jeugdhulp.

Bijlage 1: Resultaten pilot evaluatie openingstijden gemeentekantoor¹

Inleiding

Vanaf 1 januari 2019 zijn de openingstijden van het gemeentekantoor veranderd. De grootste verandering is dat het gemeentekantoor, op woensdag na, op de middagen gesloten is. Het kantoor is op woensdag van 07:30 – 20:00 uur geopend. Op de andere dagen is het kantoor van 08:30 – 12:30 uur geopend. De telefonische bereikbaarheid is niet gewijzigd. Dit betekent dat het gemeentekantoor van maandag tot en met donderdag van 08.30 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar is en op vrijdag van 08.30 – 12.30 uur.

Een jaar na de gewijzigde openingstijden is dit onderzoek opgesteld. Het doel van dit onderzoek is om te evalueren hoe inwoners de nieuwe openingstijden ervaren. Daarnaast hebben we aan inwoners ook gevraagd hoe de communicatie van de nieuwe openingstijden was en hoe het plannen van een afspraak wordt ervaren.

Opzet onderzoek

Voor dit onderzoek hebben we een vragenlijst (enquête) opgesteld met in totaal 19 vragen. De vragen gaan over de openingstijden, de communicatie en het maken van een afspraak. Andere variabelen zijn: leeftijd, woonplaats, hoe vaak inwoners gemiddeld (op afspraak) bij de gemeente komen en voor waarvoor ze bij de gemeente komen. De vragenlijst staat in bijlage 1.

Uitvoering

De vragenlijst is op drie verschillende manieren bij inwoners onder de aandacht gebracht. Ten eerste heeft de vragenlijst 4 weken bij de balie van het gemeentekantoor gelegen. De baliemedewerkers hebben inwoners gevraagd of ze tijdens het wachten de vragenlijst in wilden vullen. Ten tweede is de vragenlijst digitaal via Facebook gedeeld. En ten slotte hebben we een keer op de vrijdagmiddagmarkt in Heerde gestaan. Hier zijn inwoners persoonlijk aangesproken met de vraag of ze de vragenlijst wilden invullen.

Resultaten

Respondenten

In totaal hebben 86 inwoners de vragenlijst ingevuld. De leeftijd van de inwoners lag tussen de 14 en 75 jaar. De verdeling van de leeftijden vind je in tabel 1. De meeste inwoners komen uit Heerde, namelijk 61 in totaal. Van de overige inwoners komen er 14 uit Wapenveld, 2 uit Veessen en 1 uit Vorchten. 8 inwoners hebben hun woonplaats niet ingevuld.

Tabel 1: Verdeling leeftijden

Leeftijdscategorie	Aantal inwoners
Jonger dan 25	5
25 – 35	9
36 – 45	8
46 – 55	14
56 – 65	13
65+	8
Onbekend	29

De meeste inwoners komen gemiddeld 1 keer per jaar (32) of minder dan 1 keer per jaar (29) op afspraak bij de gemeente. De verdeling is verder als volgt: 9 inwoners gemiddeld 1 keer per kwartaal, 11 inwoners minder dan 1 keer per 5 jaar, 3 inwoners minder dan 1 keer per 10 jaar en 2

¹ Bijlage bij rapportage Inwonerbetrokkenheid in de gemeente Heerde.

inwoners hebben geen antwoord gegeven. Hoe vaak inwoners gemiddeld op afspraak bij de gemeente komen heeft geen invloed op de antwoorden die inwoners hebben gegeven.

Openingstijden

Ten eerste hebben we inwoners gevraagd wanneer ze het liefst een afspraak maken. Hieronder vind je de antwoorden.

Voorkeur ochtend/avond

Op woensdag is het gemeentekantoor in de ochtend een uur eerder open en is het kantoor ook in de avond geopend. We wilden weten waar inwoners liever gebruik van maken. Daarom hebben we de volgende vraag gesteld: *Zou u gebruik maken van het extra uur in de ochtend of gaat uw voorkeur uit naar langere openingstijden in de avond?*

In tabel 2 staan de antwoorden. In de beantwoording hebben twee inwoners een afwijkend antwoord gegeven. Eén van de inwoners gaf als voorkeur de middag aan en een andere inwoner gaf als voorkeur zaterdagochtend aan.

Tabel 2: Voorkeur ochtend/avond

Welke avond	Aantal inwoners
Ochtend	16
Avond	64
Neutraal	2
Beide	2

De inwoners die de ochtend als voorkeur hebben aangegeven komen grotendeels uit de leeftijdscategorie 56 t/m 65+.

Voorkeur dagdeel

Vervolgens hebben we gevraagd tijdens welk dagdeel inwoners het liefst een afspraak maken. We hebben de volgende vraag gesteld: *Tijdens welk dagdeel of welke dagdelen maakt u het liefst een afspraak bij de gemeente?*

In tabel 3 staan de antwoorden. In de beantwoording hebben twee inwoners een afwijkend antwoord gegeven. Eén van de inwoners geeft als voorkeur om op zaterdag een afspraak te maken en een andere inwoner geeft aan neutraal te zijn. Sommige inwoners hebben meerdere antwoorden aangekruist. Hierdoor is het totaal aantal antwoorden meer dan 86. De leeftijd is niet van invloed op het antwoord op deze vraag.

Tabel 3: Voorkeur dagdeel

Welke avond	Aantal inwoners
Ochtend	30
Middag	25
Avond	42

Voorkeur avondopening

De gemeente is nu op woensdagavond geopend voor inwoners. We wilden graag weten of inwoners de voorkeur aan een andere avond geven. Daarom hebben we de volgende vraag gesteld: *Welke avondopening heeft uw voorkeur?*

In tabel 4 staan de antwoorden. Sommige inwoners hebben meerdere antwoorden aangekruist, waardoor het totaal aantal antwoorden meer dan 86 is. 8 inwoners hebben meerdere dagen opgegeven. Opvallend is dat bij deze antwoorden 7 keer maandag in combinatie met een andere dag is opgegeven. De leeftijd is niet van invloed op het antwoord op deze vraag.

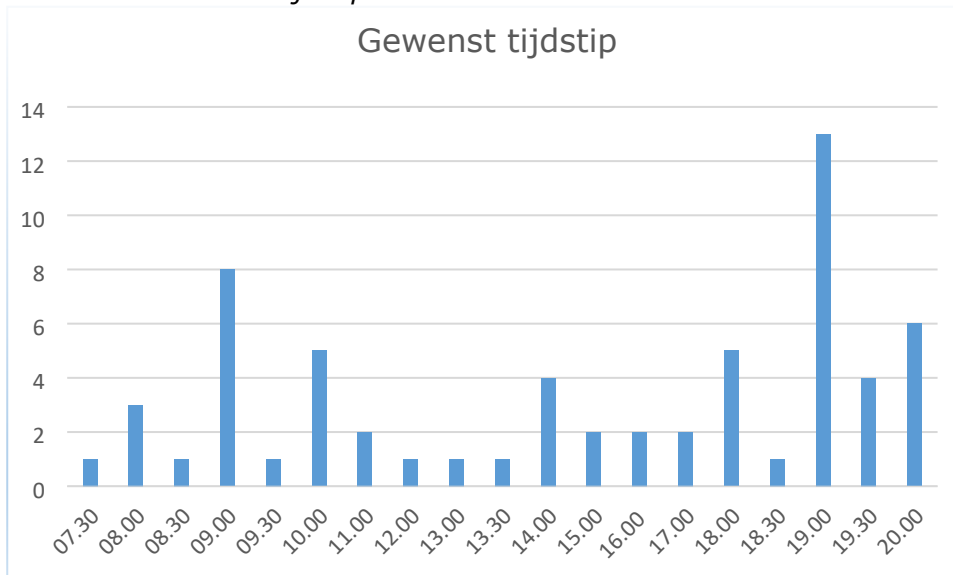
Tabel 4: Voorkeur avondopening

Welke avond	Aantal inwoners
Maandag	23
Dinsdag	11
Woensdag	21
Donderdag	4
Vrijdag	16
Neutraal/geen antwoord	17

Tijdstip

Naast de dagen en dagdelen, hebben we inwoners ook gevraagd op welk tijdstip het liefst een afspraak inplannen. In grafiek 1 vind je een overzicht van de tijden die inwoners hebben opgegeven. Sommige inwoners hebben meerdere antwoorden gegeven, waardoor het totaal aantal antwoorden meer dan 86 is.

Grafiek 1: Gewenst tijdstip



Naast de exacte tijden in de grafiek hebben 6 inwoners ook aangegeven dat ze graag 's avonds een afspraak maken. Ook hebben 5 inwoners aangegeven dat ze graag in de middag en na schooltijd een afspraak maken.

Middagsluiting

De grootste verandering was dat het gemeentekantoor op 4 middagen gesloten is. We hebben inwoners daarom gevraagd of dit tot problemen heeft geleid. Vraag 8 luidde daarom als volgt: *Heeft het sluiten van de middag voor u tot problemen geleid?*

De meeste inwoners, 73 in totaal, gaven aan dat dit niet tot problemen heeft geleid. 10 inwoners gaven aan dat het sluiten van de middag tot problemen heeft geleid. 3 inwoners hebben geen antwoord gegeven. De inwoners die aangeven dat het sluiten van de middag tot problemen heeft geleid, komen uit verschillende leeftijdscategorieën.

Ervaring openingstijden

Vanaf 1 januari 2019 zijn de openingstijden veranderd en we willen weten hoe inwoners dit ervaren. Daarom hebben we de volgende vraag gesteld: *Hoe ervaart u de nieuwe openingstijden van het gemeentekantoor?*

Het grootste deel van de inwoners (43%) ervaart de openingstijden van het gemeente als prettig tot heel prettig. Een ander groot deel van de inwoners (33,7%) is neutraal in zijn/haar mening over de openingstijden van het gemeentekantoor. Een kleiner deel van de inwoners (10,5%) ervaart de openingstijden als onprettig of heel onprettig. Het overige deel van de inwoners (12,8%) heeft geen antwoord op deze vraag gegeven. Leeftijd en hoe vaak inwoners bij de gemeente komen, spelen geen rol in de beantwoording van deze vraag.

Vrij inloopspreekuur

Op dit moment maakt gemeente Heerde geen gebruik van een inloopspreekuur. Inwoners moeten dus een afspraak maken. We hebben inwoners gevraagd of ze het prettig zouden vinden als er een vrij inloopspreekuur zou komen. Vraag 10 luidde daarom als volgt: *In hoeverre zou u het prettig vinden als er een moment komt voor een vrij inloopspreekuur?*

68,6% van de inwoners zou het prettig tot heel prettig vinden als er een vrij inloopspreekuur komt. 18,6 % van de inwoners heeft geen voorkeur en 2,3% van de inwoners zou het niet prettig vinden.

Communicatie

Voorafgaand aan de verandering van de openingstijden op 1 januari 2019, is er over deze verandering gecommuniceerd. Maar is deze communicatie voldoende geweest? We hebben inwoners daarom gevraagd of ze bekend waren met de nieuwe openingstijden van het gemeentekantoor.

Het blijkt dat meer dan de helft van de inwoners niet bekend was met de nieuwe openingstijden (57%). We hebben daarnaast ook gevraagd of inwoners bekend waren met de ochtend- en avondopening op de woensdag. Het blijkt dat meer mensen hier wel mee bekend waren, namelijk:

- 44,2% wel bekend
- 47,7% niet bekend
- 8,1% heeft geen antwoord gegeven

Afspraak maken

Omdat inwoners een afspraak moeten maken voor een product bij burgerzaken, hebben we gevraagd hoe ze dit het liefst doen en hoe ze dit ervaren.

We hebben ten eerste gevraagd via welk kanaal ze het liefst een afspraak maken. In tabel 5 staan de antwoorden. Sommige inwoners hebben meerdere antwoorden aangekruist, waardoor het totaal aantal antwoorden meer dan 86 is. Leeftijd is niet van invloed op de beantwoording van deze vraag.

Tabel 5: Kanaal afspraak maken

Kanaal	Aantal inwoners
Ik kom langs	13
Online	45
Telefonisch	27
Geen antwoord	6

Daarnaast hebben we gevraagd hoe inwoners het maken van een afspraak ervaren. Meer dan de helft van de inwoners ervaart het maken van een afspraak als prettig tot heel prettig, 55,8%. Een klein deel van de inwoners ervaart het maken van een afspraak als onprettig tot heel onprettig, 7%. 24,4% van de inwoners is neutraal in zijn/haar antwoord en 12,8% van de inwoners heeft geen antwoord gegeven. Leeftijd is niet van invloed op de beantwoording van deze vraag.

Gebruik van een app

Binnen gemeente Heerde wordt nagedacht over het gebruiken van een app voor het maken van een afspraak bij Burgerzaken. Daarom hebben we in relatie tot de openingstijden aan inwoners gevraagd in hoeverre ze het gebruiken van een app prettig zouden vinden.

Het blijkt dat 29,1% van de inwoners het onprettig tot heel onprettig zou vinden. Daartegenover staat dat 34,9% van de inwoners het prettig tot heel prettig zou vinden. 29,1% van de inwoners is neutraal in zijn/haar antwoord en 5,8% heeft geen antwoord gegeven.

In aanvulling hierop hebben we gevraagd of inwoners het prettig zouden vinden om hun afspraak bij binnenkomst met een app te bevestigen. Dit betekent dat ze dan geen nummertje meer hoeven te trekken. Deze vraag levert ongeveer hetzelfde resultaat op als de vorige vraag. Het blijkt dat 34,9% van de inwoners het onprettig tot heel onprettig zou vinden. Eenzelfde deel van de inwoners, ook 34,9%, zou het prettig tot heel prettig vinden. 24,4% van de inwoners is neutraal in zijn/haar antwoord en 5,8% heeft geen antwoord gegeven.

De leeftijden zijn redelijk verspreid over de antwoorden. Alleen bij de leeftijdscategorie 65+ valt op dat de meeste inwoners het heel onprettig zouden vinden om een afspraak via de app te maken. Dit geldt ook voor het bevestigen van de afspraak via een app.

Documenten opsturen

In de toekomst zullen documenten, zoals een paspoort of rijbewijs, tegen betaling ook thuis bezorgd kunnen worden. We hebben daarom ook gevraagd in hoeverre inwoners dit prettig zouden vinden.

Het blijkt dat 41,9% van de inwoners het onprettig tot heel onprettig zou vinden. Daartegenover staat dat 23,3% van de inwoners het prettig tot heel prettig zou vinden. 27,9% van de inwoners is neutraal in zijn/haar antwoord en 6,9% heeft geen antwoord gegeven.

Ook bij deze vraag zijn de leeftijden redelijk verspreid over de antwoorden. Alleen in leeftijdscategorie 65+ vinden de meeste inwoners het onprettig om documenten thuis te laten bezorgen.

Opmerkingen van inwoners

In de vragenlijst hebben we inwoners de mogelijkheid gegeven op opmerkingen te geven. In totaal hebben 15 inwoners dit gedaan. Hieronder geven we een korte samenvatting van de opmerkingen.

Van de 15 opmerkingen ging 3 opmerkingen over andere zaken dan de onderwerpen in de vragenlijst. Deze opmerkingen nemen we daarom niet mee in dit onderzoek. Van de overige 12 opmerkingen waren er 2 positief. De inwoners gaven aan dat het goed geregeld is en dat de baliemedewerkers op vrijdagochtend zeer prettig zijn.

De andere 10 opmerkingen waren minderen positief en gingen onder andere over de openingstijden en bereikbaarheid van het gemeentekantoor. Inwoners vinden het bijvoorbeeld niet fijn dat het kantoor op vrijdagmiddag niet telefonisch bereikbaar is. Ook vinden inwoners dat de gemeente rekening moet houden met mensen die werken en met mensen die kinderen hebben. Het gemeentekantoor zou op meerdere middagen en avonden open moeten zijn. Ook vinden inwoners dat de nieuwe openingstijden niet passen bij 'er voor inwoners zijn'. Eén van de inwoners geeft als voorstel om op zaterdagochtend open te gaan. Ten slotte wordt het gewoon binnen kunnen lopen (vrij inloopsprekuren) gemist.

Conclusies

Op basis van bovenstaande resultaten kunnen we de volgende conclusies trekken.

Dagdelen

Als het gaat om de voorkeur voor een extra uur in de ochtend of langere openingstijden in de avond, dan geven de meeste inwoners de voorkeur aan langere openingstijden in de avond. De ervaring is ook dat weinig inwoners het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van het extra uur op woensdagochtend.

Als inwoners de voorkeur mogen geven aan welk dagdeel ze het liefst een afspraak maken, zijn de antwoorden redelijk verdeeld. De avond scoort bij deze vraag wel het hoogst. De meeste inwoners geven aan dat de sluiting van de middag niet tot problemen heeft geleid.

Al met al laten de resultaten zien dat inwoners meer vrijheid willen in wanneer ze een afspraak bij de gemeente kunnen maken. Langere openingstijden in de avond en meer avondopeningen zijn het meest gewenst. Maandagavond scoort het hoogst, gevolgd door woensdag- en vrijdagavond. Ook als we kijken naar de tijdstippen springt 19.00 uur eruit als gewenst tijdstip. Naast meer vrijheid in wanneer inwoners een afspraak kunnen maken, is een vrij inloopspreekuur ook gewenst. Veel inwoners geven aan dit heel prettig te vinden.

Opvallend is dat de veel inwoners wel positief zijn over de openingstijden, ondanks de voorkeur voor meer avondopeningen.

Communicatie

Bij de vragen over de communicatie waren inwoners verdeeld. Een groot deel van de inwoners was wel op de hoogte van de nieuwe openingstijden en een groot deel ook niet. De volgende keer kan er dus nog meer aandacht aan de communicatie besteed worden.

Afspraak maken

Over het maken van een afspraak bij de gemeente zijn de meeste inwoners tevreden. Maar een klein deel van de inwoners is niet tevreden.

App + documenten opsturen

De meningen over het gebruiken van een app zijn heel verdeeld. Een deel van de inwoners vindt het wel prettig en een deel niet. Hetzelfde geldt voor het opsturen van documenten. Het aanbieden van een app biedt mogelijkheden, maar zou op basis van deze resultaten geen vervanging van huidige middelen moeten zijn. Het zou een mooi aanvullend middel zijn, zodat inwoners zelf kunnen kiezen hoe ze een afspraak maken.

Totaalplaatje

Kijkend naar het totale plaatje zijn de voorkeuren van inwoners aardig verdeeld. Dit betekent dat het aanbieden van verschillende mogelijkheden voor zowel de openingstijden als de manier waarop inwoners een afspraak kunnen maken, wenselijk zijn. Elke inwoner heeft een andere wens en om daar zoveel mogelijk aan te voldoen zijn verschillende mogelijkheden wenselijk.

We hebben een mooi aantal vragenlijsten teruggekregen, 86 in totaal. Dit is natuurlijk maar een hele kleine afspiegeling van de samenleving. Keiharde conclusies zijn op basis van dit onderzoek daarom niet te trekken, maar het geeft al wel een mooi beeld van wat inwoners van de openingstijden vinden.