

Evaluatie serviceloketten

Van 1-1-2015 tot 1-11-2015

Voorgeschiedenis

Op advies van de klankbordgroep heeft de stuurgroep besloten om serviceloketten te realiseren.

- De stuurgroep heeft besloten om dit vooralsnog voor 1 jaar te begroten;
- In de voormalige gemeentekantoren;
- Beperkte openingstijden serviceloketten:
1 dag per week van 14.00 uur tot 20.00 uur;
- Ruime openingstijden hoofdlocatie Klant Contact Centrum in Stolwijk:
Iedere werkdag van 8.30 uur tot 17.00 uur, twee avondopenstellingen tot 20.00 uur en zaterdagopenstelling van 10.00 uur tot 12.00 uur.

We werken op afspraak!



En we komen bij de mensen thuis !



Bezoekersaantallen

Bezoekersaantallen 1-1-2015 tot 1-11-2015:

Stolwijk		Bergambacht	Lekkerkerk	Ouderkerk aan den IJssel	Schoonhoven
9126		1315	1521	955	1491

Waar komen de bezoekers vandaan?

	Stolwijk	Bergambacht	Lekkerkerk	Ouderkerk aan den IJssel	Schoonhoven
Ammerstol	207	188	-	-	3
Bergambacht	851	861	2	-	11
Berkenwoude	333	38	2	1	-
Gouderak	551	3	1	92	1
Ouderkerk aan den IJssel	560	10	7	749	2

Waar komen de bezoekers vandaan (vervolg)?

	Stolwijk	Bergambacht	Lekkerkerk	Ouderkerk aan den IJssel	Schoonhoven
Krimpen aan de Lek	778	61	612	66	6
Lekkerkerk	856	48	858	14	2
Haastrecht	973	1	-	-	1
Stolwijk	1325	1	-	-	1
Vlist	186	-	-	-	3
Schoonhoven	2100	81	5	13	1374
Buiten KRW	201	11	11	12	17

Hoeveel klanten zijn niet gekomen naar de afspraak

	Stolwijk	Bergambacht	Lekkerkerk	Ouderkerk aan den IJssel	Schoonhoven
Januari	56	29	56	17	10
Februari	64	4	5	8	1
Maart	49	9	7	20	6
April	58	9	9	3	10
Mei	57	5	6	7	8
Juni	57	9	14	12	11
Juli	54	21	9	10	13
Augustus	35	9	15	8	5
September	31	6	11	2	6
Oktober	34	11	4	9	9
Totaal	495	112	136	96	79

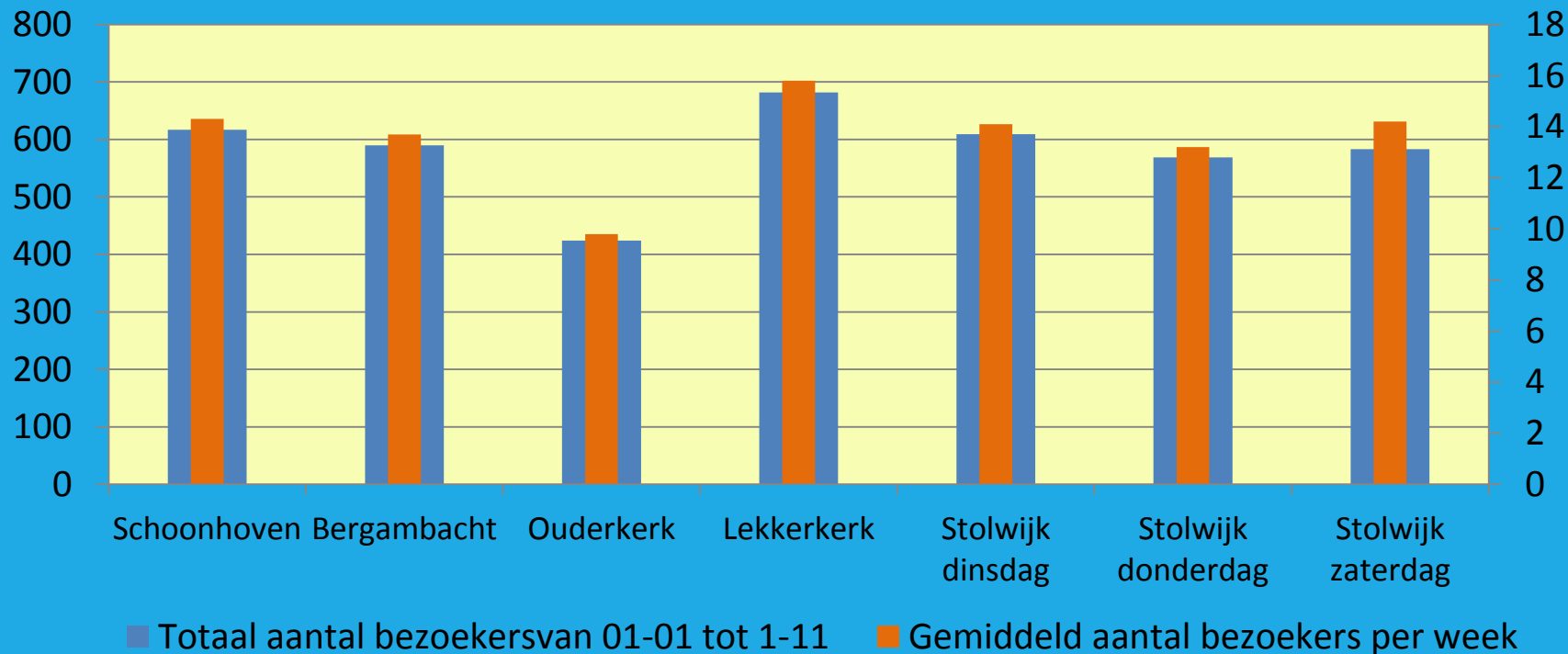
Welke producten vraagt men aan?

	Stolwijk %	Bergambacht %	Lekkerkerk %	Ouderkerk aan den IJssel %	Schoonhoven %
Reisdocumenten	49,2	64,4	69,6	70,3	69,0
Rijbewijzen	21,0	19,6	18,0	17,5	16,9
Uittreksel Basis Registratie Personen	8,6	4,5	3,7	3,2	3,0
Uittreksel Burgerlijke Stand	4,7	-	0,2	0,1	0,2
Eigen verklaring	3,2	2,4	1,8	1,6	1,7

Welke producten vraagt men aan? (vervolg)

	Stolwijk %	Bergambacht %	Lekkerkerk %	Ouderkerk aan den IJssel %	Schoonhoven %
Verklaring omtrent gedrag	5,3	6,1	4,2	4,3	3,9
Aangifte geboorte	1,3	0,1	0,2	0,2	0,1
Aangifte overlijden	2,5	-	-	-	-
Verhuizing binnen gemeente	1,8	0,6	1,2	1,0	2,5
Verhuizing vanuit andere gemeente	2,4	2,3	1,1	1,8	2,7

(Gemiddeld) aantal bezoekers tijdens de avondopenstelling van 17.00 uur tot 20.00 uur



Aantal producten per kanaal (KCC en serviceloketten)

	Balie	Digitaal	Post
Uittreksel Basis Registratie Personen	992	62	447 (incl. Burgerlijke stand)
Uittreksel Burgerlijke Stand	359	62	Zie hierboven
Eigen verklaring t.b.v. rijbewijs	492	-	-
Verklaring omtrent Gedrag	905	-	-
Verhuizing/vestiging	1380	1054	1225

Wat zijn de kosten van het serviceloket?

Kosten medewerkers balie	:	€ 104.592
Kosten medewerkers receptie	:	€ 37.000
Beveiligingskosten	:	€ 26.000
Kosten Ouderkerk aan den IJssel	:	€ 14.159 (energie, beveiliging, schoonmaak en water)
		€ <u>27.504</u> (kapitaal en belasting)
Totaal	:	€ 209.255

Nieuwe ontwikkelingen

Ontwikkelingen

- Thuisbezorgen reisdocumenten en rijbewijzen;
- Minder bezoekers aan de balie vanwege de duur van de reisdocumenten;

Nieuwe ontwikkelingen (vervolg)

Ontwikkelingen

- Meer producten digitaal aanbieden:
 - overlijdensaangifte;
 - geboorteaangifte (toekomst);
 - digitaal afspraak maken voor huwelijk;
 - melding voorgenomen huwelijk (voorheen huwelijksaangifte/ondertrouw)
- Wat kan nu digitaal:
 - aanvragen van uittreksel BRP en uittreksel burgerlijke stand;
 - doorgeven verhuizing binnen de gemeente en vanuit andere gemeente

Het vervolgtraject

Besluitvorming over voortgang serviceloketten:

Planning: april 2016 een raadsvoorstel



Vragen??

