gemeente Rheden

B en W-voorstel

portefeuillehouder
M.F.H. Budel
G. Hofstede

begrotingsprogramma
5 Bestuur & Veiligheid

draagt bij aan Global Goal(s)
16 Vrede, veiligheid en sterke publieke diensten

DT: 27 juni
College: 9 juli

agendapunt

rol
Ter kennisname

onderwerp
Verbetering klantgerichtheid Burgerzaken en Sociaal Meldpunt

INHOUD VOORSTEL
Per 2 september 2019:
-Zomer openingstijden van de Burgerzaken balies structureel hanteren.
-Volledig op afspraak werken Burgerzaken en Sociaal Meldpunt.
-Telefonische bereikbaarheid Sociaal Meldpunt aansluiten bij gemeentebrede telefonische openingstijden. Van 8.30 tot 17.00 uur op maandag t/m donderdag en vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.

1 Waartoe is het voorstel gedaan?
Vanaf 2 september 2019 voeren we een aantal wijzigingen door die bijdragen aan onze klantgerichtheid (Global goal 16). Daarnaast zijn het maatregelen om de bedrijfsvoering op orde te krijgen.
-De Burgerzaken balies hanteren vanaf 2 september niet meer tijdelijk maar structureel de huidige openingstijden en ze gaan volledig op afspraak werken.
-Het Sociaal Meldpunt (SMP) gaat gelijktijdig ook op afspraak werken om klanten beter en efficiënter te helpen. Ze verruimen de telefonische openingstijden naar de gemeentebrede tijden. Dit is eenduidiger maar ook noodzakelijk om grote vraag beter op te vangen.

2 Wat is de aanleiding?
Werken op afspraak is een koers die gemeente Rheden sinds 2015 al is ingeslagen. Met een afspraak is de wachttijd kort en de dienstverlening efficiënt en professioneler. Door het op afspraak werken is er is grip op formatie en bezetting.
De dienstverlening van Burgerzaken was tot nu toe gedeeltelijk op afspraak. In de ochtend konden inwoners nog zonder afspraak terecht. Het op afspraak langskomen is afgelopen jaren steeds verder toegenomen. Zowel inwoners als medewerkeres zijn positief over de ontwikkeling.
Er komen sinds 2019 minder inwoners langs bij de Burgerzaken balies. De langere geldigheidsduur van reisdocumenten en de digitalisering is een aanleiding.
Om de bedrijfsvoering op orde te krijgen is het volledig op afspraak werken en het structureel aanpassen van de openingtijden noodzakelijk.

Daarnaast kregen we na een klanttevredenheidsonderzoek onder inwoners terug dat de openingstijden van gemeente Rheden logischer en eenduidiger kunnen. Er kwamen concrete suggesties uit om de tijden beter te laten aansluiten bij de behoefte van de klant / inwoner. De belangrijkste zijn verwerkt in de nieuwe openingstijden die per juni 2019 zijn ingegaan. Inwoners maakten vanaf de eerste week direct gebruik van de nieuwe mogelijkheden voor een afspraak:
- Van 1 naar 2 avondopenstellingen tot 19.00 uur. In De Steeg op dinsdag en in Dieren op donderdag.
- Van sluiten om 15.00 u. op maandag t/m donderdag naar sluiten om 17.00 uur.

Burgerzaken gaat van 2 verschillende openingsperioden gedurende het jaar naar continue dezelfde openingstijden. Noodzakelijk voor de bedrijfsvoering en duidelijker voor de inwoners (ook voor de communicatie).

3 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

Aanpassingen passen in de bestaande kaders.

- Openingstijden

De huidige tijdelijke openingstijden lijken veel op de zomertijden die we al jaren in de periode juni t/m september hanteren. Inwoners zijn er aan gewend dat de Burgerzaken balies dan beperkter open zijn. We gebruiken dit natuurlijke moment om de openingstijden structureel te blijven hanteren. Gevoelsmatig zijn we voor de inwoner dus pas vanaf september structureel minder open, omdat we per 2 september 2019 niet meer terug gaan naar de oude ruimere openingstijden.

- Werken op afspraak

Gemeente Rheden is hier in 2015 al mee begonnen. Sindsdien werkt team omgevingsrecht en veiligheid (TOV, Vergunningen) en de consulenten werk & inkomen al volledig op afspraak. Burgerzaken en Sociaal Meldpunt sluiten hier nu ook op aan. Het bestaande kader voeren we hierdoor eenduidiger uit.

- Telefonische dienstverlening

Afspraak is dat alle teams de telefonische bereikbaarheid organiseren van 8.30 tot 17.00 uur op maandag t/m donderdag en vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur. Dit is in aansluiting op de gemeentebrede telefonische openingstijden (026-4976911). SMP sluit hier per 2 september 2019 ook op aan.

4 Wat willen wij bereiken op de genoemde Global Goal(s)?

- Betere service naar inwoners: gastvrij, efficiënt en integraal
- Wij bieden inwoners een optimaal toegankelijke en bereikbare dienstverlening
- Onze dienstverlening is digitaal en persoonlijk mogelijk.

Programmadoelstellingen 2019 behaald

- Het gebiedsgericht werken op de toegenomen locaties maakt dat we vanaf 2019 de rol van gastvrouw ook inzetten op de locaties in Dieren en Velp.
- De servicelocatie in Dieren (Ericaplein) gaat na een verbouwing per juni weer open.

5 Wat gaan wij ervoor doen?

De frontoffice van Burgerzaken blijft centraal georganiseerd en werkt onveranderd gebiedsgericht vanuit 3 locaties. De locaties zijn het gemeentehuis in De Steeg, de servicelocatie aan de Overtuin in Velp en de onlangs verbouwde servicelocatie aan het Ericaplein in Dieren. Op de servicelocaties is vanaf juni de rol van gastvrouw georganiseerd.

We hebben de openingstijden en daarmee ook de roosters van burgerzaken medewerkers aangepast. Dit proces is zorgvuldig en in afstemming met medewerkers verlopen. Ook de OR is geïnformeerd over het proces.
De nieuwe openingstijden van de Burgerzaken balies per 2 september 2019:

Balies burgerzaken	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
De Steeg, Hoofdstraat	13.00 – 17.00	9.30 – 19.00	9.30 – 17.00	*Gesloten*	9.30 – 12.30
Velp, De Overtuin	13.00 – 17.00	*Gesloten*	9.30 – 17.00	*Gesloten*	9.30 – 12.30
Dieren, Ericaplein	*Gesloten*	9.30 – 17.00	*Gesloten*	9.30 – 19.00	*Gesloten*

Het SMP is vanuit het gemeentehuis ook centraal georganiseerd. Ook het Sociaal Meldpunt werkt vanaf 2 september 2019 op afspraak. Het Sociaal Meldpunt beantwoordt vragen over zorg, welzijn, werk, opgroeien, opvoeden, wonen en inkomen. Hierbij helpen we waar kan klanten direct telefonisch in het 1e contact en ronden we na het telefoongesprek de noodzakelijke administratieve handelingen snel af voordat de volgende klant te woord wordt gestaan. Zo creëren we meer rust voor medewerkers en zijn klanten sneller geholpen.

De telefonische bereikbaarheid van het Sociaal Meldpunt verruimen we gelijktijdig met de invoering van de intake gesprekken en de nieuwe klantroutes. Bereikbaarheid gaat van alleen de ochtend naar de hele dag (van 8.30 tot 17.00 uur op maandag t/m donderdag en vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur). Dit is in aansluiting op de gemeentebrede telefonische openingstijden (026-4976911). Door deze aanpassing verdeelt het telefoonverkeer zich veel beter over de gehele dag. We verbeteren hiermee de telefonische bereikbaarheid en dienstverlening van het Sociaal Meldpunt maar ook voor de rest van de organisatie.

6 Wat gaat het kosten?
Uitvoering binnen de reguliere middelen.

7 Wat zijn de risico's?
Geen risico's bij start.
Het werken op afspraak was al bekend bij de inwoners. Nu is de boodschap duidelijker en eenduidiger omdat alle teams vanaf 2 september 2019 op afspraak werken.
De nieuwe openingstijden zijn per juni 2019 al ingegaan. Ze sluiten beter aan bij de behoefte van de klant / inwoner. Niet structureel doorvoeren per 2 september 2019 zorgt voor overschrijding in de personeelskosten en inefficiëntie.

8 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?
Uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat er behoefte is aan betere openingstijden en meer mogelijkheden om zaken op afspraak te regelen. Met een afspraak is de wachttijd kort en de dienstverlening efficiënt, professioneler en klantgerichter. Zowel de inwoner als de medewerker van de gemeente komt voorbereid naar de afspraak. Dit scheelt veel tijd.
Een afspraak inplannen met het Sociaal Meldpunt en Burgerzaken kan telefonisch via het algemene nummer van gemeente Rheden (026) 4976911. Inwoners kunnen voor Burgerzaken ook via www.rheden.nl 24/7 een afspraak inplannen.
We blijven een gastvrije gemeente, dus binnenlopen bij het gemeentehuis of de servicecentra blijft mogelijk. De gastvrouw kan bijvoorbeeld documenten uitreiken, maar ook veel algemene vragen beantwoorden.

Ook intern is er draagvlak voor het doorvoeren van deze wijzigingen:
- Bedrijfsvoering op orde. Medewerker gerichter inzetten en betere indeling op tijd en dag.
- Monitoring en inspelen op klantenstromen
- Slagvaardige dienstverlening, efficiënter werken.
- In lijn met organisatie ontwikkeling. Anders teams werken ook op afspraak.

Een eerdere versie van de notitie is in mei 2019 voorgelegd aan het DT en College. Er is draagvlak voor het doorvoeren van de 3 voorgestelde punten per 2 september 2019. We spelen in op de behoefte van het college met het toevoegen van een overbruggingsperiode en daarmee wat extra tijd voor communicatie.

9 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?
De vakafdelingen verzorgen de aanpassing van de bestaande communicatiemiddelen met inwoners.
Communicatie verzorgt in afstemming met de teammanagers de campagne activiteiten zoals persbericht, flyer, nieuwsberichten en social media.
In de bijlage is de communicatiekalender toegevoegd met de activiteiten. Er is budget vrijgemaakt.
De notitie gaat naar DT en College.

10 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?
Ja. Over ongeveer een half jaar is er een evaluatie. We sturen waar nodig bij.

De Steeg,