



Rijswijk

Klantonderzoek 'Werken op afspraak'



Inhoudsopgave

Klantonderzoek werken op afspraak.....	1
Inleiding.....	1
Resultaten	1
Op afspraak	2
Vrije inloop	3
Hybride situatie	4
Totaaloverzicht.....	5
Aandachtspunt	5

Klantonderzoek werken op afspraak

Inleiding

Sinds de zomer van 2020 werken de Publieksbalies volledig op afspraak. In augustus 2021 heeft er een evaluatie plaatsgevonden. Er is toen besloten om 'Werken op afspraak' voort te zetten en onze klanten zo een betere vorm van excellente dienstverlening te bieden.

In november 2021 heeft de Gemeenteraad een motie ingediend.

Motie: 'het voor inwoners van Rijswijk weer mogelijk te maken zonder afspraak diensten en producten aan het loket op het stadhuis af te nemen en dit uiterlijk per 1 januari 2022 te implementeren'.

Door de op dat moment geldende landelijke coronamaatregelen, was dit niet mogelijk. De coronamaatregelen zijn inmiddels beëindigd. Omdat wij onze dienstverlening willen afstemmen op de behoefte van onze klanten, hebben wij onze klanten om hun mening gevraagd.

In de maanden maart en april 2022 heeft er op verschillende dagen en tijden een klantonderzoek plaatsgevonden. In totaal hebben 184 inwoners van gemeente Rijswijk aan dit onderzoek meegedaan. De deelnemers hebben hun mening gegeven over het langskomen:

- op afspraak;
- op vrije inloop;
- of via een hybridesituatie.

Resultaten

Alle antwoorden van de klanten zijn in dit document verwerkt. Ook is er een totaaloverzicht gemaakt. Daar is de voorkeur van de klant in één oogopslag te zien.

Op afspraak

Van de 184 deelnemers hebben 166 deelnemers aangegeven, dat hun voorkeur uitgaat naar langskomen op afspraak.

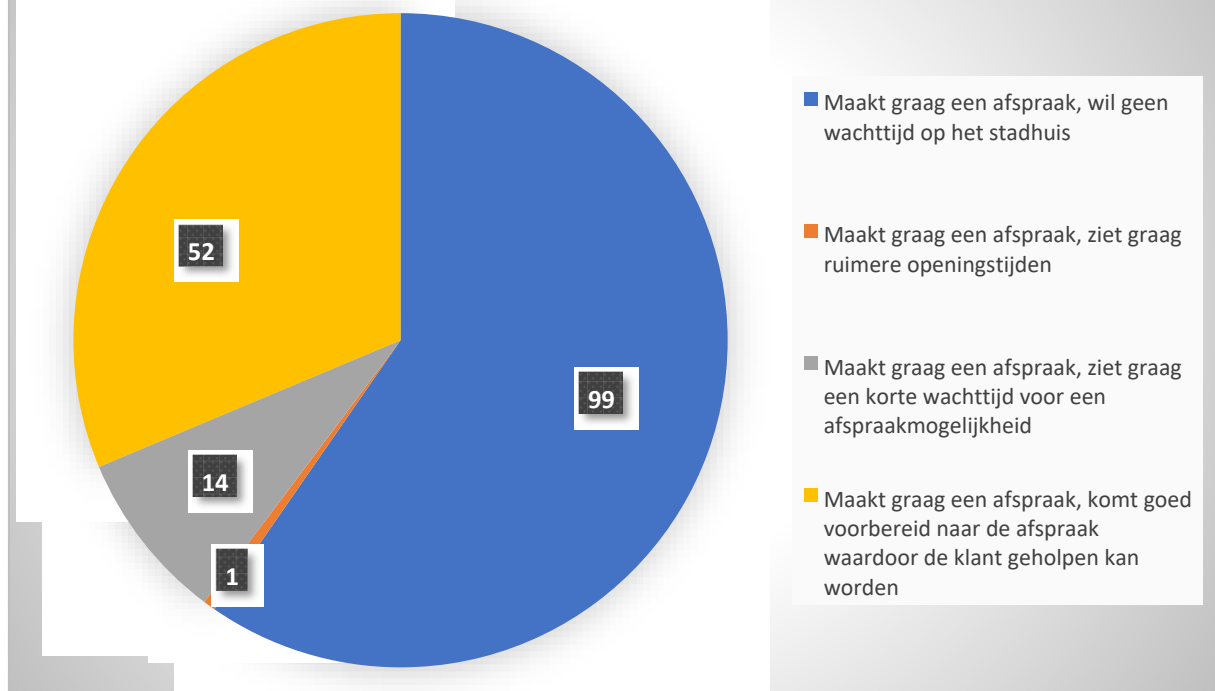
Motivatie voor 99 deelnemers is, dat men op het stadhuis geholpen wordt op de afgesproken tijd en niet hoeft te wachten.

Voor 52 deelnemers is het belangrijkste aspect, dat zij door het maken van een afspraak goed voorbereid naar het stadhuis komen. Hierdoor kunnen zij gelijk in één keer geholpen worden.

Een aandachtspunt voor 14 deelnemers is, dat zij de voorkeur geven aan langskomen op afspraak, maar dat zij graag een kortere wachttijd zien voor een afspraakmogelijkheid. Het maken van een afspraak binnen de servicenorm van 10 werkdagen is voor hen acceptabel.

Er is 1 klant die de voorkeur geeft aan langskomen op afspraak en daarbij graag een verruiming van de openingstijden ziet.

Resultaten langskomen op afspraak



Vrije inloop

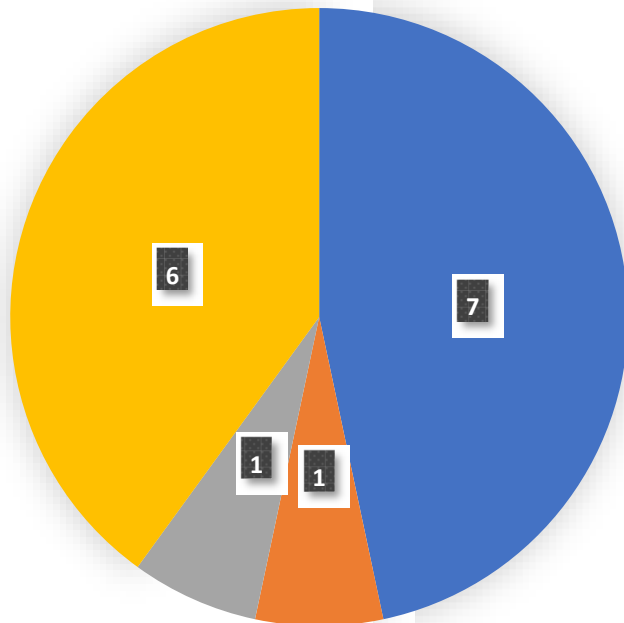
Van de 184 deelnemers hebben 15 deelnemers aangegeven dat zij de voorkeur geven aan langskomen op vrije inloop.

Er zijn 7 deelnemers die aangeven het prettig te vinden om in hun privéleven zonder planning te werken. Zij zijn bereid om naar het stadhuis te komen en het risico te nemen om niet geholpen te kunnen worden.

De motivatie die 6 deelnemers delen is, dat zij niet op een afspraakmogelijkheid willen wachten. Zij willen wanneer het hen uitkomt naar het stadhuis komen en zijn bereid om in een lange wachtrij plaats te nemen.

Eén deelnemer vindt dat de gemeente belangrijke diensten levert en daarom laagdrempelig beschikbaar moet zijn. Nog één persoon oppert om voor kleine zaken een uur vrije inloop te realiseren.

Resultaten vrije inloop

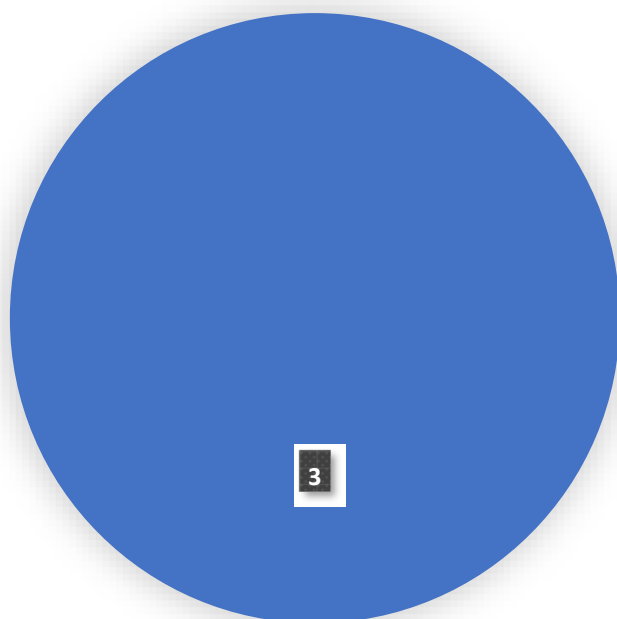


- Werkt graag zonder planning en neemt het risico niet geholpen te kunnen worden
- Misschien kan de gemeente voor kleine zaken 1 uur vrije inloop realiseren
- De gemeente levert belangrijke diensten en moet laagdrempeling beschikbaar zijn
- Wil niet wachten op afspraakmogelijkheid en het niet erg om lang te wachten in de wachtrij

Hybride situatie

Er zijn 3 deelnemers die de voorkeur geven aan een hybride situatie. Zij vinden langskomen op afspraak en/of vrije inloop beide prima. Wel vinden zij dat de keuze aan de klant moet zijn.

Resultaten hybride situatie



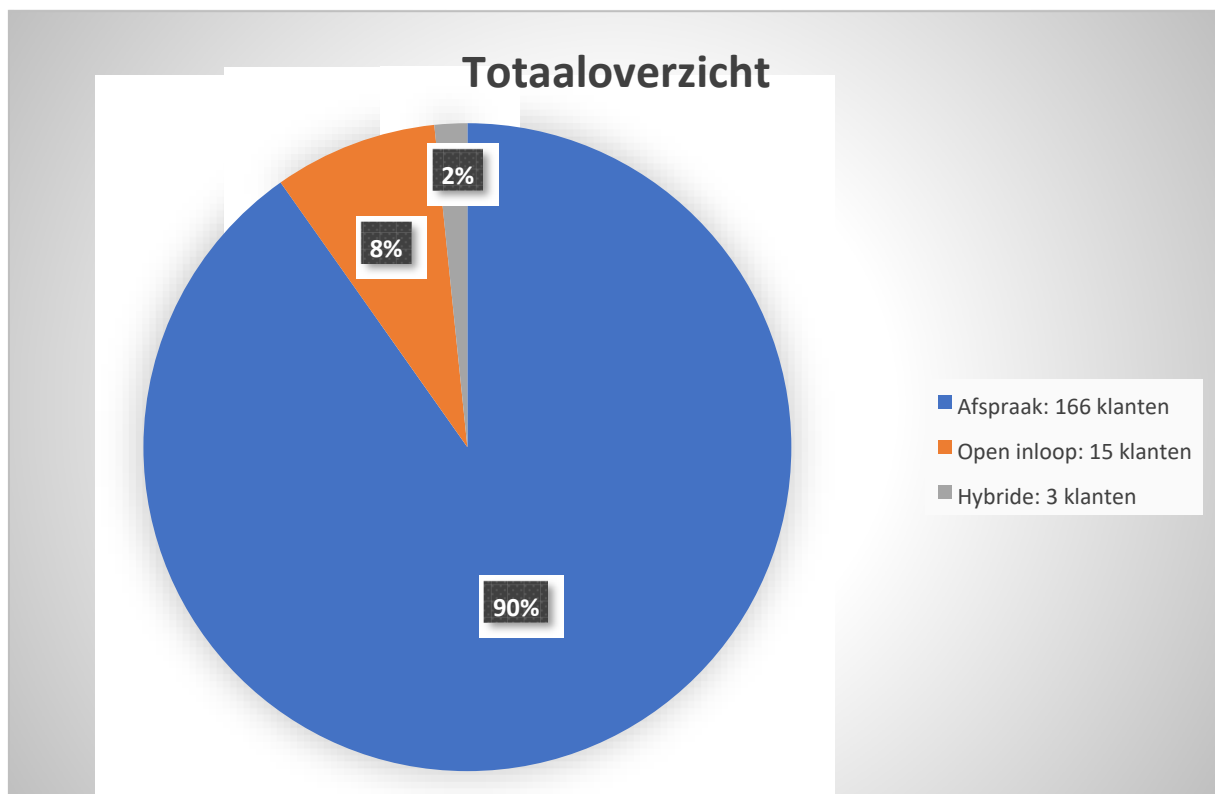
■ Keuze tussen afspraak of inloop aan de klant laten

Totaaloverzicht

In totaal hebben 184 deelnemers hun mening gegeven. De uitkomst van dit onderzoek is dat:

- 166 deelnemers de voorkeur geven aan langskomen op afspraak; • 15 klanten de voorkeur geven aan langskomen op vrije inloop;
- 3 klanten graag zien dat er een hybride situatie komt.

Met 90% geeft de grootste groep voorkeur aan het blijven 'werken op afspraak'. De gemeente werkt op dit moment gedeeltelijk hybride. Voor het aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen maakt de klant een afspraak. Voor het afhalen van deze documenten heeft de klant geen afspraak nodig. Hierdoor blijven er meer afspraakmogelijkheden beschikbaar voor klanten die een afspraak nodig hebben.



Aandachtspunt

Op dit moment wordt de servicenorm van het maken van een afspraak binnen 10 werkdagen niet gehaald. Dit speelt momenteel in heel Nederland. Team KCC en team Burgerzaken zijn samen bezig om een visie te ontwikkelen om bij de Publieksbalies structureel op een andere manier te werken. Het doel is de servicenorm weer te behalen en de dienstverlening aan de Publieksbalies te verbeteren.