

Maatschappelijke Ontwikkelingen
Publieke Dienstverlening

De Raad

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
Fax (070) 326 10 10
Stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Hybride toegankelijkheid Publieksbalies met
ingang van 1 juli 2022

datum 5 juli 2022
bijlage(n) (1) Klantonderzoek werken op afspraak

Werken op afspraak

Het werken op afspraak is sinds juni 2020 de norm bij gemeente Rijswijk en daarmee de wijze waarop wij onze inwoners en ondernemers ten dienste staan. Daarin volgden we de al vóór corona breed in de regio ingezette ontwikkeling van het uitsluitend werken op afspraak en gaven hiermee onze dienstverlening een positieve impuls. Niet alleen was dit noodzakelijk om zo de coronamaatregelen na te leven, ook in de Nota Excellente Dienstverlening wordt gestreefd een excellentere vorm van dienstverlening aan te bieden. Dat betekent ook het (digitaal) beter zaken kunnen doen en het voorkomen van wachttijden. Het verlangen van zowel de organisatie als de inwoner/ondernemer naar een efficiëntere en kwalitatief betere dienstverlening werd ook steeds groter.

Motie

In november 2021 is door de raad de volgende motie met meerderheid aangenomen:

‘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’.

Vanwege de maatregelen als gevolg van de Corona pandemie is implementatie per januari 2022 niet haalbaar gebleken.

Peiling onder de inwoners

In de maanden maart en april 2022 is op verschillende dagen en tijden een onderzoek gehouden onder de bezoekers. Doormiddel van het onderzoek is een peiling gehouden naar de gewenste dienstverlening van de publieksbalies. 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 hybride situatie.

Daarbij kwam het volgende naar voren:

- 166 deelnemers (90,22%) de voorkeur geven aan langskomen op afspraak;
- 15 deelnemers (8,15%) de voorkeur geven aan langskomen op vrije inloop;
- 3 deelnemers (1,63%) graag zien dat er een hybride situatie komt.

Coalitieakkoord Gezonde groei! Rijswijkse koers 2022-2026

In het recent gepresenteerde coalitieakkoord is ook aandacht voor dit thema in de paragraaf Dienstverlening. Hierin is het volgende opgenomen;

- We goed bereikbaar zijn en op tijd reageren. Hierbij hoort ook het weer instellen van de mogelijkheid om zonder afspraak bij de publieksbalies langs te komen.

Gevolgen herinvoering vrije inloop Publieksbalie

Eerder zijn al tal van voor- en nadelen beschreven die kleven aan zowel het werken op afspraak als een vrije inloop. Gebleken is dat de voordelen van het werken op afspraak zwaarder wegen dan de nadelen.

De praktijk wees uit dat er bij het werken op afspraak mensen gemiddeld minder lang hoefden te wachten voor hun afspraak en we hierdoor dus vaker voldeden aan de gestelde servicenormen. Ook intern werd het aanbod beter afgestemd op de vraag. Voor het afhalen van reisdocumenten en rijbewijzen heeft overigens altijd al een vrije inloop bestaan. Voordelen voor een vrije inloop zijn er ook. Elk gewenst moment binnen de openingstijden langs kunnen komen geeft de inwoner het gevoel van goede dienstverlening en dit zorgt vervolgens weer voor een hoge mate van tevredenheid. Rijswijk is met een vrije inloop weer de enige gemeente in de regio die deze mogelijkheid biedt. Dit kan een aanzuigende werking hebben voor inwoners uit de omliggende gemeenten die een product nodig hebben dat ook buiten de eigen woonplaats kan worden aangevraagd zoals bijvoorbeeld het product "handtekening legalisatie". Het 1^e kwartaal 2022 laat een significante stijging hierin zien. In dit kwartaal zijn 219 verzoeken tot handtekening legalisatie afgehandeld ten opzichte van 76 verzoeken in het zelfde kwartaal van 2021. In de huidige situatie kunnen we hierin sturen en dergelijke afspraken een lagere prioriteit geven ten aanzien van de afspraken die de inwoners uit Rijswijk willen maken.

Hybride situatie met ingang van 1 juli 2022

De inwoner zal als vanouds nog altijd een afspraak kunnen maken en hiermee zonder lange wachttijd geholpen worden. De inwoner die geen afspraak wil maken, is vrij om op elk gewenst moment binnen de openingstijden het stadhuis te bezoeken. Aan de receptie wordt de inwoner verder geholpen. Daarbij wordt meteen verteld wanneer deze terecht zou kunnen bij de Publieksbalies. Wel dient rekening te worden gehouden met een eventueel langere wachttijd. Ook is het mogelijk dat er, door een volle agenda, die dag geen plek meer is en de inwoner alsnog moet uitwijken naar een ander moment. De piekperiode die de publieksbalie momenteel ervaart, maakt dit in ieder geval in de huidige situatie helaas onontkoombaar. Ook blijft het in bepaalde gevallen mogelijk om een spoedafspraak in te plannen. Het ophalen van producten blijft op basis van vrije inloop. Hiermee wordt maximaal maatwerk geboden wat aansluit bij onze visie op dienstverlening.

Het op deze manier reguleren van de vrije inloop draagt bij aan een beheersbaarder proces van bedrijfsvoering dat de kwaliteit en efficiëntie van onze dienstverlening ten goede komt. Tevens is het reëel te veronderstellen dat excellente service bij vrije inloop niet altijd gehaald kan worden in verband met de reeds gemaakte afspraken die dag.

Tot we intrek nemen in het Huis van de Stad zullen we onze dienstverlening in een hybride vorm blijven aanbieden. In aanloop naar de verhuizing zullen we de situatie evalueren en voorstellen doen of onze dienstverlening om deze setting voort te zetten of eventueel te herzien.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester (wnd),

P.M. Schuit

mr.drs. G.A.A. Verkerk

Bijlage(n):
Geen