
3 2019_B&W_00382 Informatienota Aanpassing dienstverlening aan de balies - informeren

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer R. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl; mevrouw J. Groot de, Secretaris

Informatienota

Inleiding

In het coalitieakkoord is onder het speerpunt dienstverlening (vriendelijk en uitnodigend) als een van de resultaten opgenomen dat "het mogelijk wordt om je op 1 ochtend in de week zonder afspraak te melden bij de gemeentebalie in Steenwijkerland om vragen beantwoord te krijgen". Om hier op een goede manier invulling aan te kunnen geven, hebben we ons online inwonerspanel ingezet en hebben we onderzocht hoe we dat kostenneutraal kunnen doen. Dat resulteert in aanpassing van onze dienstverlening aan de balies per 1 september 2019.

Kernboodschap

De resultaten van de peiling van het inwonerpanel laten zien dat respondenten graag zonder afspraak op het gemeentehuis terecht willen kunnen, maar ook een afspraak willen kunnen maken én dat verbeteringen in de dienstverlening niet tot extra kosten mogen leiden. Ter illustratie: 74% van de respondenten is het eens met de stelling "Ik vind het prettig dat ik van tevoren een afspraak kan maken om zo wachttijden te voorkomen". 77% kan zich vinden in de stelling "Als ik spontaan langs kom (zonder afspraak), neem ik een langere wachttijd voor lief". Daarnaast is 86% van de respondenten het eens met de stelling "Ik vind het belangrijk dat ik ook zonder afspraak terecht kan op het gemeentehuis". 94% van de respondenten is niet bereid voor een betere dienstverlening meer te betalen.

De voorkeur van het inwonerspanel om ook zonder afspraak naar het gemeentehuis te komen, ligt in lijn met het gewenste resultaat in het coalitieakkoord. Intern zijn er geen belemmeringen om inwoners meer dan een dagdeel in de week zonder afspraak te ontvangen. We kiezen er daarom bewust voor om niet enkel op één dagdeel bezoek zonder afspraak mogelijk te maken, maar onze inwoners zo optimaal mogelijk te bedienen, binnen de mogelijkheden van de bezetting van het cluster Burgerzaken (kostenneutraal). Dat betekent dat inwoners op maandag tot en met donderdag van 9.00 tot 16.00 uur en op vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur zonder afspraak binnen kunnen lopen. Inwoners die liever een afspraak (blijven) maken, kunnen op de tot nu toe gebruikelijke tijden bij ons terecht (maandag tot en met woensdag van 9.00 tot 18.00 uur, donderdag van 9.00 tot 20.00 uur en vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur).

Een kanttekening is dat inwoners die zonder afspraak naar het gemeentehuis komen, mogelijk te maken kunnen krijgen met langere wachttijden. Daarnaast kan het ook zo zijn dat de gewenste expertise om de vraag goed te kunnen beantwoorden niet (direct) beschikbaar is.

Vanaf 1 september 2019 bieden we de verruimde dienstverlening aan. In 2020 evalueren wij deze aangepaste dienstverlening.

Consequenties voor de gemeente

De aanpassing van de dienstverlening aan de balies betekent een aanpassing van de teksten op de website, de kennisbank, de afsprakenmodule en de werkroosters voor de balies en burgerzaken. Naar verwachting brengt dat geen extra kosten met zich mee (voor de genoemde openingstijden).

Communicatie

Naast de aanpassing van teksten op de website, zal de extra optie om ook zonder afspraak naar de gemeentebalie te komen onder de aandacht gebracht worden van onze inwoners door berichten op social media en een persbericht.

Vervolg

In 2020 evalueren wij de aangepaste dienstverlening en informeren wij u over de uitkomsten.

Besluit

Beslispunt 1

Het college besluit de informatienota Aanpassing dienstverlening aan de balies vast te stellen en aan de gemeenteraad te verzenden.