Raadsinformatienota **2019.07529**

Onderwerp	**:** Pilots extra avondstelling/meer werken op afspraak		
Raadsvergadering	**:** 28 maart 2019	**Agendapunt**	:
Portefeuillehouder	**:** J.J.C. Adriaansen	**Datum**	: 19 februari 2019
Bestuurlijk kader	**:** Programma bestuurskracht	**Zaaknummer**	: Z19.00845

Inleiding:
In het collegewerkprogramma "2018-2022 Samen door" is het volgende afgesproken:
Met een pilot extra avondopenstelling van het gemeentehuis onderzoeken we de daadwerkelijke behoefte en kijken we of dienstverlening op afspraak bijdraagt aan tevredenheid over dienstverlening.
Tevens wordt met een pilot onderzocht wat het effect is van meer werken op afspraak.
In deze raadsinformatie nota informeren wij u over wat de uitgangspunten zijn, hoe de uitvoering eruit ziet en wat de consequenties zijn van beide pilots.

Kernboodschap:
Medio april gaat een pilot extra avondopstelling van het gemeentehuis van start. In combinatie met meer werken op afspraak onderzoeken we de daadwerkelijke klantbehoefte nader. Parallel aan deze pilot onderzoeken we of we op meer momenten in de week op afspraak kunnen gaan werken.

Uitgangspunten pilots:
1) Budgetneutraliteit.
2) Zoveel mogelijk uniformiteit met de dinsdagavondopenstelling.
3) Zo weinig mogelijk verwarring richting de burgers omtrent de dienstverlening.

Uitvoering pilot avondopenstelling.
1) Gedurende de traditionele drukke periode vooruitlopend op het zomerseizoen gaan we in **de periode 15 april tot en met 15 juli 2019 op donderdagavond open tot 20.00 uur.**
2) We gaan ervan uit dat het totaal aantal bezoeken niet stijgt als gevolg van een extra avondopenstelling. Dit betekent dat er 12 uur (4 loketten x 3 uur) op een ander moment van de week ingeleverd wordt qua openstelling willen we voldoen aan de budgetneutraliteit. Onderzoek naar historische bezoekersaantallen in het vierde kwartaal van 2018 levert op dat er gemiddeld op woensdag- en donderdagochtend de minste bezoekers komen. Donderdagochtend is de beste optie is om dicht te gaan. De nieuwe openingstijd in de pilot periode is donderdag van 12.30 uur tot 20.00 uur.
3) De invulling van de donderdagavond sluit qua opzet aan bij de avondopenstelling van de dinsdagavond (behalve het bouwloket) omdat in de traditionele drukke periode voor de zomervakantie de pieken ontstaan omtrent aanvragen en uitreiken reisdocumenten.

4) Aangezien op donderdagavond tijdens de pilotperiode alleen de balies open zijn, zal de receptie niet open zijn op dat moment. Mensen zullen meteen naar de loketten worden verwezen via adequate bewegwijzering
5) Gedurende de pilot zullen we op daartoe geschikte momenten de bezoeker vragen naar zijn/haar mening over de openstelling middels een korte enquête.

Uitvoering pilot meer werken op afspraak
Gedurende de periode 15 april tot en met 15 juli 2019 zal er gelijktijdig op 1 dagdeel (woensdagochtend) alleen op afspraak worden gewerkt, waarbij "inlopers" niet weg worden gestuurd. Historische bezoekersaantallen in de periode over het vierde kwartaal 2018 laten namelijk zien dat op woensdagochtend de minste inloop plaatsvindt.

Vervolgstappen:
1) Ruim voor 15 april 2019 zullen via de geijkte communicatiemiddelen de gewijzigde openingstijden worden gecommuniceerd aan burgers.
2) Er zal een sluitend rooster worden opgesteld.
3) Evaluatie.

Burgemeester en wethouders van Woensdrecht,
de secretaris, de burgemeester,
A.P.E. Baart MBA drs J.J.C. Adriaansen