

Raadsinformatienota

2019.40060

Onderwerp : Evaluatie pilots extra avondopenstelling/meer werken op afspraak

Raadsvergadering : 28 november 2019

Agendapunt :

Portefeuillehouder : J.J.C. Adriaansen

Datum : 22 oktober 2019

Bestuurlijk kader : Programma bestuurskracht

Zaaknummer : Z19.04532

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. Deze pilots zijn uitgevoerd in de periode 15 april 2019 tot en met 15 juli 2019. In deze raadsinformatienota informeren wij u over de uitkomsten van de beide pilots.

Kernboodschap:

De uitgangspunten van de pilots waren als volgt:

1. In voornoemde periode zijn we op donderdagavond open geweest tot 20.00 uur.
2. In voornoemde periode hebben we op woensdag de gehele dag op afspraak gewerkt.

Met deze pilots wilden we feitelijk drie vragen beantwoorden:

1. Is er behoefte aan een extra avondopenstelling?
2. Wat is het effect van meer werken op afspraak?
3. Welk effect heeft de extra avondopenstelling en het werken op afspraak op de klanttevredenheid?

1) Is er behoefte aan een extra avondopenstelling?

Met een extra avondopenstelling op donderdag zien we dat de bezoekers zich “gelijkmatig” over de andere openingstijden gedurende de week verdelen. Er is geen piek te zien in afname op het ene moment en een substantiële toename op het andere moment. Het aantal avondbezoeken is echter t.o.v. Q2 2018 gestegen van 16,7% naar 25,9% in Q2 2019. Een kwart van de bezoekers kiest ervoor om gebruik te maken van één van de avondopenstellingen (1070 bezoekers van een totaal van 4124). Wat daarbij opvalt, is dat 67% van de bezoekers komt tussen 17.00 en 18.30 uur. De conclusie is dan ook dat de pilot geslaagd is en dat de donderdagavond voorziet in een behoefte, waarbij een groot deel van de bezoekers komt tussen 17.00 uur en 18.30 uur.

2) Wat is het effect van meer werken op afspraak?

We zien dat er ook van de extra mogelijkheid om op afspraak te komen gebruik wordt gemaakt. Het percentage bezoek op afspraak is in Q2 2019 gestegen van 9,3% (in Q1 2019) naar 12,2%. In deze stijging zit echter ook een kleine vervuiling. ‘Inloop’ bezoekers op de woensdagochtend werden toch geholpen en geregistreerd als bezoekers op afspraak.

Een mix van afspraak- en inlooptermogelijkheden leidt tot onduidelijkheid bij onze bezoekers. Ook leidt een mix van bezoekersstromen “op afspraak” en “op inloop” op gelijktijdige momenten tot ongewenste situaties waarbij afspraaktijden soms niet gehaald kunnen worden. Dit is geen gewenste situatie en heeft geen positieve bijdrage aan de klanttevredenheid, maar zeker ook niet aan de medewerkerstevredenheid. Door meer uniformiteit gedurende de week qua afspraak- en inlooptermogelijkheden te creëren, alsmede de afspraakmogelijkheid te scheiden van de inlooptermogelijkheid, ontstaan er positieve effecten, zoals meer rust, overzicht en efficiency, bij zowel medewerkers als bezoekers.

3) *Welk effect heeft de extra avondopenstelling en het werken op afspraak op de klanttevredenheid?*

Tijdens de pilot periode zien we dat de klanttevredenheid van de balies goed is en blijft met een actuele waardering van 8,6. Dit blijkt uit de continue klanttevredenheidsmonitoring, maar ook uit de persoonlijke vraagstelling aan bezoekers.

Ook hebben we de ontwikkeling van de wachttijd onderzocht. De gemiddelde wachttijd sinds Q1 2018 is dalende. In de pilot periode was de gemiddelde wachttijd per dag ongeveer een minuut lager dan de vergelijkbare periode in 2018.

Consequenties:

Op basis van de uitkomsten heeft het college van B&W het besluit genomen:

- om met ingang van 6 januari 2020 ook op donderdagavond open te zijn;
- de openingstijden op dinsdagavond en donderdagavond aan te passen tot 18.30 uur;
- de ochtenden van de week open te zijn voor bezoekers op inloop, alle middagen open te zijn voor bezoekers die een afspraak hebben gemaakt, waarbij de avondopenstellingen zijn voor bezoekers op inloop.

De geraamde extra zijn beperkt (€2.340) en kunnen worden opgevangen door het schuiven met uren en binnen de budgetten van de begroting.

Met deze aanpassingen wordt recht gedaan aan de uitkomsten van de pilot, wordt de beschikbaarheid van een avondopenstelling vergroot, de uniformiteit in openingstijden vergroot en de verwarring richting onze inwoners verkleind.

Vervolgstappen:

De wijzigingen in openingstijden en afspraakmogelijkheden zullen via de geijkte communicatiekanalen openbaar worden gemaakt.

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

Bijlage(n)