

## Raadsinformatiebrief

<b>Aan:</b>	de leden van de raad
<b>Van:</b>	het college
<b>Datum:</b>	11 december 2018
<b>Onderwerp:</b>	resultaten pilot gemeentelijke dienstverlening
<b>Doel:</b>	informereren
<b>Aanleiding:</b>	collegebesluit 11 december 2018
<b>Aard informatie:</b>	openbaar

---

### Aanleiding

In het voorjaar van 2018 bent u geïnformeerd over de uitkomsten van het inwonerspanel dienstverlening. Ook hebben wij u destijds meegenomen in de wijze waarop de dienstverlening, als pilot, zou worden aangepast. De resultaten van de pilot zijn bekend en wij hebben vandaag besloten om de dienstverlening aan te passen.

### Informatie

Hierbij volgt een overzicht van de resultaten van de pilot:

- Verruiming openingstijden avondopenstelling tot 20.00 uur.  
Er zijn geen concrete cijfers voorhanden waaruit blijkt dat de verruimde openingstijden leiden tot meer bezoekers. In het kader van onze dienstverlening wordt de verruiming van de openingstijden wel als positief ervaren.
- Het aanbieden van een extra openingsmoment op woensdagavond.  
De avondopenstelling op woensdag werd met name vóór de zomerperiode goed bezocht (zie bijlage 1). Na de zomervakantie zagen we echter een terugval in het aantal bezoekers op die avond.
- Het werken op afspraak in de middagen.  
In de afgelopen maanden is goed gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een afspraak te maken met het Klantcontact Center (KCC) (zie bijlage 1). Het merendeel van de afspraken wordt online gemaakt. Het voordeel van een bezoek op afspraak is dat de medewerker de afspraak kan voorbereiden. Bovendien wordt de bezoeker vooraf actief geïnformeerd over hetgeen hij/zij aan documenten moet meenemen om een aanvraag soepel te laten verlopen. Over de gehele periode bekeken blijft het bezoekersaantal in de ochtend het hoogst.
- Het creëren van een uitgifte moment voor reis- en rijbewijzen in Drunen.  
Bij de aanvraag van een reis- of rijbewijs wordt aan burgers voorgelegd of men het document wil ophalen in Vlijmen of in Drunen. Er wordt goed gebruik gemaakt van het aanbod om in Drunen een document op te halen. Deze vorm van dienstverlening wordt ook gewaardeerd door de mensen.

Voor wat betreft de telefonische bereikbaarheid en het houden van spreekuren op verzorgingshuizen en voor het afgeven van parkeervergunningen in de vesting Heusden zijn geen wijzigingen doorgevoerd.

Steeds meer inwoners maken gebruik van onze digitale dienstverlening (bijvoorbeeld het doorgeven van een verhuisaangifte via de website). Hij of zij hoeft daardoor meestal niet meer naar de balie te komen. Vanaf oktober 2018 kunnen onze inwoners vanuit huis een aanvraag voor een rijbewijs of reisdocument digitaal opstarten en alvast betalen. Hierdoor wordt de doorlooptijd van de aanvraag aan de balie korter.

Op basis van bovenstaande evaluatie hebben wij besloten om:

- de dinsdag- en donderdagavondenstelling definitief te verruimen tot 20.00 uur;
- de woensdagavondenstelling vooralsnog in 2019 niet voort te zetten. Afhankelijk van ontwikkelingen kan deze in een later stadium alsnog overwogen worden.
- een uitgiftemoment voor rij- en reisdocumenten te blijven aanbieden in Drunen;
- de jaarlijkse spreekuren in verzorgingshuizen en voor parkeervergunningen Heusden Vesting te continueren;

Met deze werkwijze wordt tegemoet gekomen aan de uitkomsten van het inwonerspanel. Bovendien geeft dit de mogelijkheid om binnen 1 werkdag bij de gemeentebalie terecht te kunnen. Hiermee voldoen we ruimschoots aan onze norm dat iemand binnen 3 werkdagen bij de gemeente terecht kan.

Naar aanleiding van het inwonerspanel is ook overwogen om het gemeentehuis ook op zaterdag open te stellen voor het aanvragen van balieproducten (bijvoorbeeld rijbewijs, paspoort etc.). Er is niet gekozen hiervoor. Om de burgers goed en snel te kunnen helpen zijn we als gemeente (deels) afhankelijk van andere overheidsdiensten. Hierbij kunt u denken aan een RDW of Marechaussee. Deze, en andere overheidsdiensten, zijn niet op zaterdag bereikbaar. Hiermee zou de lokale dienstverlening in de praktijk zo beperkt zijn dat besloten is de gemeentebalie niet op zaterdag open te stellen.