

Bestuursdienst



Afdeling Stad & Stadhuis
Steller G. Smit
Onderwerp Openingsdagen

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 77 18 Bijlage(n) -

Ons kenmerk DI 12.3139817

Datum **21 JUN 2012** Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Bij deze informeren wij u over onze visie op de gemeentelijke openingsdagen. Er zijn twee redenen om hier op dit moment aandacht voor te vragen: in het Collegeprogramma 2010-2014 wordt aangekondigd dat we de openingsuren zullen herzien. In de visie op publieke dienstverlening 2010-2014, door u in september 2009 vastgesteld, wordt over dit thema gemeld dat de openingsdagen uniform voor de gemeente dienen te zijn.

Een recentere aanleiding om aandacht aan de gemeentebrede openingsdagen te besteden, kan worden gevonden in uw motie d.d. 9 november 2011 waarin u vraagt om de openingsdagen van de DIA te heroverwegen en het loket Parkeren te verplaatsen naar de DIA.

Via deze brief zullen we u informeren over de visie die wij als college hebben op de gemeentelijke openingsdagen en welke stappen we op de korte termijn zullen zetten om aan uw motie tegemoet te komen.

Visie op openingsdagen

Op basis van eerder genoemde kaders, de vorming van één gemeentelijk Klantcontactcentrum (hierover wordt u later dit jaar geïnformeerd) en voortschrijdend inzicht komen we tot een drietal uitgangspunten, waar het de openingsdagen betreft:

1. Stimulering klantcontact via digitale kanalen.
2. Efficiënte dienstverlening voor de burger en eigen organisatie.
3. Eén ingang voor de burger.

Ad 1. Daar waar we onze diensten via Internet kunnen aanbieden, zullen we dit ook doen. Hier sturen we actief op. Natuurlijk past daarbij de nuance dat we geen kanalen gaan sluiten en dat we erkennen dat een aantal processen ook persé face to face moet¹, maar het bewuster sturen op kanalen zorgt ervoor dat we minder gebruik hoeven te maken van de duurdere kanalen, waarbij het baliekanaal verreweg het duurst is².

Ad 2. Het grote succes van het via Internet kunnen maken van afspraken³ voor gemeentelijke producten kan worden benut om het bezoek aan onze publiekslocaties efficiënter te doen verlopen. Immers, als we van tevoren al weten wie wanneer waarvoor langskomt, kunnen we dat alvast voorbereiden en is de afhandeltijd beter voorspelbaar. We kunnen dan ook beter aan capaciteitsplanning doen, want we weten welke vraagvolumes op welk tijdstip mogen verwachten. Daarnaast kunnen we via deze ingang ook beter aan kanaalsturing doen: we kunnen bij het maken van de afspraak aangeven dat ‘...u dit product ook online kunt aanvragen. Mocht u toch liever een afspraak willen maken, dan kan dat natuurlijk...’.

Uit voorgaand perspectief kan als uitgangspunt voor de openingstijden worden gedestilleerd dat we de vrije inloop beperken, ten faveure van het werken op afspraak. In concreto zou dat kunnen leiden tot een schema waarin men 's ochtends tussen 09:00 en 12:00 uur zonder afspraak kan komen en daarna slechts op afspraak wordt geholpen, het zogenaamde kappersmodel; waarbij de sluitingstijd niet 16:00 uur maar 17:00 uur wordt. Daarbij kan worden onderzocht of we ook na 17:00 uur open blijven, maar altijd op afspraak en afhankelijk van de doelgroep.

Ad 3. Op dit moment telt de Gemeente Groningen veel publiekslocaties waar de burger terecht kan. Uitgaand van het principe van één toegankelijke en goed bereikbare ingang, dat nu al geldt voor Internet en de komende tijd ook gaat gelden voor telefonie (14 050), zou ook gekeken kunnen worden naar één (hoofd) publiekslocatie. Veel andere gemeenten zijn ons hierin al voor gegaan.

En de tijd is er rijp voor: vanuit vastgoed/het nieuwe werken-perspectief, vanuit de opdoemende grote verhuisbewegingen als gevolg van de Shared

¹ ‘Persoonlijk waar het moet, via Internet waar het kan’ is in dit verband een veelgebruikte slogan

² Uit het onderzoek naar Kanaalsturing van Novay, 2010: kosten per kanaal: telefonie 6 euro, brief 1,50 euro, balie 26,50, internet: 0,50. Gebaseerd op een landelijke benchmark; geenzins de exacte kosten voor de Gemeente Groningen

³ In 2011 zijn ongeveer 45.000 afspraken via Internet gemaakt. In 2012 wordt het aantal producten waarbij het mogelijk is een afspraak te maken, flink uitgebreid (50 producten extra).

Service Center ontwikkeling en vanuit één van de kernwaarden van de organisatieontwikkeling: we redeneren vanuit het belang van de burger.

Overigens staat de ontwikkeling naar één publiekslocatie de wijkgerichte aanpak (wijkcentra en STIPS e.d.) niet in de weg. Deze kunnen worden beschouwd als dependances van de hoofdlocaties. Voorwaarde daarbij is wel dat de meeste (eenvoudige) producten die op de hoofdlocatie zijn af te nemen, ook op de STIPS zijn te verkrijgen.

De wens vanuit het vorige college om te komen tot uniformering van de openingstijden kan met de vorming van één publiekslocatie worden gerealiseerd zonder dat dit per locatie (dienst) tot extra kosten leidt; sterker nog, door concentratie van publiekstaken kan niet alleen de resourceplanning efficiënter worden gedaan, maar kan ook worden bezuinigd op bewakingskosten, de huisvestingskosten (energie etc.) en ICT voorzieningen (licenties).

De visie op openingstijden samengevat:

- we sturen er bewust op baliecontact zoveel mogelijk te voorkomen
- het baliecontact dat we dan overhouden, proberen we zoveel mogelijk te reguleren via het werken op afspraak
- we gaan onze publiekscontacten op de langere termijn concentreren op één à twee locaties

Concrete invulling visie op openingstijden

Nog in 2012

We onderzoeken of we nog dit jaar, via een pilot, ervaringen op kunnen doen op de locatie Kreupelstraat (DIA), door voor specifieke doelgroepen langer open te blijven. We hebben hier al ervaring mee opgedaan in 2011, toen we een aantal extra avonden voor studenten zijn open gegaan. Ook is recent de publiekshal een aantal avonden open geweest, ten behoeve van de aanvraag van paspoorten van kinderen, als gevolg van het einde van de bijschrijvingen per 26 juni a.s.

Verder zullen we onderzoeken wat er voor nodig is om de overgang van het loket Parkeren naar de Kreupelstraat te realiseren. Daarnaast zullen we onderzoek doen naar de mogelijkheden om andere loketten onder te brengen in de Kreupelstraat.

Tegelijkertijd zullen we de mogelijkheden om via Internet een afspraak te maken, fors uitbreiden. Zoals eerder gememoreerd zal het aantal producten en diensten waarbij dit mogelijk is, in 2012 worden uitgebreid met 50 producten/diensten. Dit ter voorbereiding op de beperking van de vrije inloop.

Daarnaast zullen we via publiciteitscampagnes het gebruik van Internet sterk stimuleren, om zo ook de balievolumes naar beneden te brengen.

Verder zal in de visievorming over huisvesting de huisvesting van onze loketten en baliefuncties een prominente plek krijgen. Deze visievorming wordt momenteel in het kader van de organisatieontwikkeling en in het bijzonder de Shared Service Center ontwikkeling ter hand genomen.

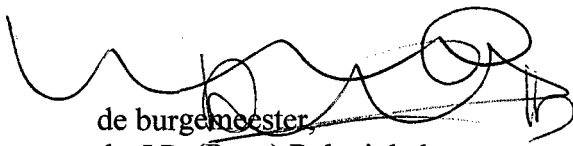
2013

Vanaf 1 januari zal de locatie Kreupelstraat alleen nog 's ochtends geopend zijn voor de vrije inloop, en kan men er 's middags alleen op afspraak terecht⁴. Voorwaarde hierbij is dat het voor alle voor dit loket relevante producten per 1 januari 2013 mogelijk is een afspraak te maken. Ook in het sociale domein zal nog in 2012 het werken op afspraak flink worden uitgebreid zodat dit loket mogelijk ook al op 1 januari 2013 mee kan doen aan deze pilot.


Eind 2013 evalueren we deze aanpak en op basis van onze bevindingen breiden we deze aanpak uit naar de andere publiekslocaties. Reden dat we nu nog niet direct gemeentebreed op deze manier gaan werken is dat buiten de producten van Publiekszaken, Burgerzaken en Belastingen, en mogelijk het sociale domein het werken op afspraak nog onvoldoende is doorontwikkeld.

We zullen u via de reguliere rapportage over publieke dienstverlening op de hoogte houden van de voortgang op dit thema.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel



de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys

LS

⁴ Of andersom: 's ochtends alleen op afspraak, 's middags vrije inloop. Dit is nog onderwerp van onderzoek, waarbij we m.n. zullen kijken naar wat onze college-gemeenten op dit gebied doen.