

Registratienummer: 1337755

Leidend programma
Dienstverlening

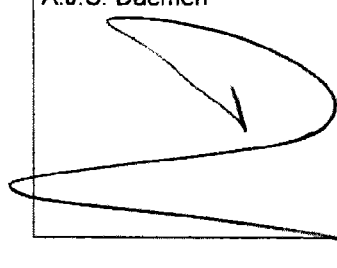
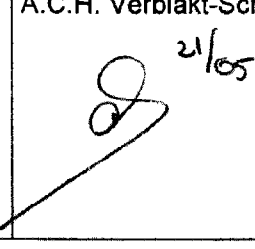
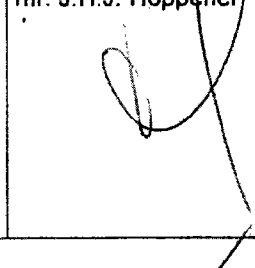
Onderwerp
Evaluatie centrale stadswinkel

Voorstel

1. Kennis te nemen van de evaluatie van het centraliseren van de stadswinkel in Geleen.
2. In te stemmen met het handhaven van het alleen werken op afspraak;
3. In te stemmen met het handhaven van de verruimde openingstijden in de stadswinkel Geleen (alle werkdagen van 8.00 – 18.00 uur en op donderdag van 8.00 – 20.00 uur);
4. In te stemmen met het voortzetten van de afhaalservice in Sittard conform de geldende openingstijden (alle werkdagen van 09.00 – 17.00 uur);
5. In te stemmen met het aanpassen van de openingstijden voor de afhaalservice in Born met dien verstande dat met ingang van 1 september 2015 de afhaalservice op de maandagochtend beëindigd wordt en de openingstijd op de woensdag gewijzigd wordt in 09.00 – 13.00 uur en van 16.00 – 18.00 uur (is nu: 09.00 - 12.00 uur en 15.00 - 19.00 uur);

Financiële consequenties ☒ nee ☐ ja, ten laste van het reguliere budget ☐ ja, begrotingswijziging is toegevoegd	Juridische consequenties ☒ nee ☐ ja
Openbaarheid ☒ openbaar, vanaf datum B&W-besluit ☐ vertrouwelijk, opheffen per ☐ geheim	Communicatieve consequenties ☒ openbare besluitenlijst ☐ persbericht ☒ persgesprek ☐ anders, zie toelichting ☐ geen
Raad ☐ ja, raadsvoorstel ☒ ja, via raadsinformatiebrief, vul tekst raadsinformatiebrief in ☐ nee Datum raadsvergadering	

Paraaf

Hoofd Dienstverlening A.J.S. Daemen 	Portefeuillehouder A.C.H. Verblakt-Schmeits 	Gemeentesecretaris mr. J.H.J. Höppener 
---	---	---

Eerdere besluitvorming

B&W-besluit Realisatie Centrale stadswinkel d.d. 26 maart 2013.

Aanleiding

Bij de besluitvorming rond de realisatie van de centrale stadswinkel heeft het college aangegeven de ervaringen met de centrale stadswinkel te willen evalueren met medeneming van werken op afspraak en de verruimde openingstijden.

Het voorstel is op 18 april 2013 besproken in de raadscommissie Sociale Zaken, Welzijn en Zorg, Veiligheid en Bestuur.

Inleiding

In maart 2013 heeft het college ingestemd met de realisatie van de centrale stadswinkel in Geleen. De verbouwing van de stadswinkel is in september 2013 gestart en eind 2013 afgerond zodat conform planning per 1 januari 2014 de centrale stadswinkel geopend kon worden.

Om de dienstverlening ook na de sluiting van de stadswinkels in Born en Sittard te waarborgen is deze herhuisvesting gepaard gegaan met een aantal wijzigingen in de dienstverlening. Het betreft de volgende wijzigingen:

1. verruiming van de openingstijden;
2. verruimde e-dienstverlening;
3. werken op afspraak;
4. efficiënt georganiseerde service op maat voor alle inwoners voor wie het om medische redenen niet mogelijk is om naar de stadswinkel te komen;
5. afhaalservices bij de recepties in het stadhuis Geleen, Sittard en Born waarbij deze mogelijkheid in Born bestaat zolang het archief in het gemeentehuis in Born is gehuisvest en ter plekke ambtenaren werkzaam zijn;
6. het thuis bezorgen van waardedocumenten tegen bezorgkosten indien de landelijke proef van het ministerie van BZK positief resultaat heeft.

Hieronder treft u een overzicht aan van de effecten die deze maatregelen in de periode van januari 2014 tot heden hebben opgeleverd.

Beoogd resultaat

De voorgenomen dienstverlening voorziet in een goede service aan onze inwoners en de burgerdienstverlening is efficiënt georganiseerd.

- Toegankelijkheid van de gemeentelijke burgerzakenproducten via internet, verruiming van de openingstijden in de stadswinkel en afhaalservices bij de receptie in stadhuis Sittard en Born.
- Service aan huis voor inwoners die vanwege hun gezondheid of fysieke beperkingen

Paraaf

Hoofd Dienstverlening A.J.S. Daemen	Portefeuillehouder A.C.H. Verblakt-Schmeits	Gemeentesecretaris mr. J.H.J. Höppener

- niet naar de centrale stadswinkel kunnen komen. Het kan inwoners betreffen die in verzorgingstehuizen wonen, maar ook andere inwoners die vanwege fysieke beperkingen niet naar de stadswinkel in Geleen kunnen komen.
- Indien dit landelijk mogelijk wordt gemaakt, kunnen inwoners ervoor kiezen om hun waarde documenten tegen bezorgkosten thuis te laten bezorgen.
 - Efficiënte organisatie van de burgerdienstverlening o.a door het werken op afspraak en een efficiënte baliebezetting.

Argumenten

1. Het centraliseren van de stadswinkel in Geleen met afhaalservices in Sittard en Born heeft geleid tot het bereiken van de gestelde doelstellingen:

a. *Verruiming van de e-dienstverlening*

Alle producten van Burgerzaken, waarvoor burgers niet persoonlijk naar de stadswinkel hoeven te komen, kunnen nu digitaal aangevraagd worden. Bij Vergunningen kunnen naast de Wabo-producten ook vergunningen voor kleinschalige evenementen, kansspel- en collectevergunningen digitaal aangevraagd worden. Op dit onderdeel is nog verdere digitalisering mogelijk. Dit wordt in de loop van 2015 verder uitgewerkt.

In zes wijksteunpunten zijn inmiddels computers en printers beschikbaar zodat burgers ook daar van de mogelijkheid gebruik kunnen maken, eventueel met ondersteuning van de professionele krachten die daar aanwezig zijn, digitaal producten aan te vragen.

Burgers maken nog niet veel gebruik van onze digitale service en producten. Slechts ca. 26% van de in 2014 gemaakte afspraken verliep via de website. Daarom is per 1 mei 2015 een stagiaire van Zuyd Hogeschool gestart met een onderzoek naar mogelijkheden om dit te kunnen stimuleren.

b. *Service op maat*

Service op maat wordt aangeboden aan de bewoners van diverse zorginstellingen en de Geerhorst en aan bewoners die op medische gronden niet naar het gemeentehuis kunnen komen.

Het proces verloopt nu zó dat 1x per maand per stadsdeel Geleen/Sittard/Born de inwoners worden bezocht (zorginstelling/thuis) voor een nieuw identiteitsbewijs.

De aanvraag dienen zij via een gemachtigde te doen in de stadswinkel (verklaring arts voor bewoners die niet in een zorginstelling wonen, machtiging, betaling en afspraak maken voor bezoek aan huis).

c. *Thuis bezorgen van reisdocumenten*

Het ministerie van BZK is in 2013 in samenwerking met een aantal gemeenten een proef gestart met het thuis bezorgen van reisdocumenten. Uitgangspunt daarbij is dat de beveiliging optimaal is ingericht en de thuisbezorging past binnen de wetgeving. De eerste resultaten wijzen erop dat de proef succesvol verloopt als bezorging gratis is; zodra voor deze service betaald moet worden, is de animo bij burgers aanmerkelijk minder.

Bovengenoemde proef is in eerste instantie verlengd tot eind 2014 en vervolgens tot eind 2015. Wij wachten de resultaten van de landelijke proef af.

2. Werken op afspraak

De wachttijd bij het werken op afspraak bedraagt in 80% van de gevallen minder dan 5 minuten ten opzichte van het geplande tijdstip van afspraak. De afspraken zijn achter elkaar gepland in de werkroosters van de medewerkers. De planning worden zo opgebouwd dat er nauwelijks leeglooptijd is binnen de roosters van de medewerkers. De tijd tussen het moment dat de burger een afspraak maakt en hij daadwerkelijk terecht kan, ligt op 3 à 4 dagen; in een enkel geval is dit langer. Uit het onlangs gehouden Klanttevredenheidsonderzoek komt naar voren dat de burgers hier in 88% van de gevallen (zeer) tevreden over zijn. In 2014 hebben wij slechts drie klachten ontvangen over het feit dat burgers alleen nog maar op afspraak terecht konden. Overigens zijn wij hier, zeker in de eerste maanden van 2014, coulant mee omgegaan. Als een burger zonder afspraak binnenkwam en de situatie het toeliet, werd de klant toch doorgeleid naar de balie.

3. Verruiming openingstijden in de stadswinkel Geleen

De verruiming van de openingstijden (alle werkdagen van 8.00 – 18.00 uur en op donderdag van 8.00 – 20.00 uur) wordt door de burgers als positief ervaren. Toch ontstaan er op gezette tijden nog wachtrijen aan de receptie en de balies Burgerzaken, vooral veroorzaakt doordat burgers vaak (veel) vroeger dan op het afgesproken tijdstip naar de stadswinkel komen. Mogelijke oplossingen om deze wachtrijen te verkorten, worden thans onderzocht.

4. en 5. Afhaalbalie in stadhuis Geleen, Sittard en Born

Zowel in de stadswinkel te Geleen als bij de afhaalservices in Sittard en Born bestaat de mogelijkheid om reisdocumenten en rijbewijzen af te halen. Burgers hoeven hiervoor geen afspraak te maken.

In 2014 ging het om de volgende aantallen:

- stadswinkel Geleen	12.807 stuks	(71%)
- afhaalservice Sittard	2.894	(16%)
- afhaalservice Born	2.361	(13%)

Op basis van een steekproef hebben wij een overzicht samengesteld van het aantal afhalers dat in 2014 op de verschillende dagdelen de locaties in Geleen, Sittard en Born gemiddeld heeft bezocht. Dat overzicht treft u in bijlage aan.

Daaruit blijkt dat wekelijks in Born op de maandag-morgen gemiddeld slechts 2 bezoekers komen. Op de woensdag-middag cq. -avond komen wekelijks in totaal gemiddeld 10 bezoekers. Dit gerelateerd aan de kosten (extra inzet personeel, transport documenten) die wij hiervoor moeten maken en het afbreukrisico stellen wij voor de afhaalservice in Born op de maandag-morgen te beëindigen en de openingstijd op de woensdag te wijzigen in 09.00 – 13.00 uur en van 16.00 – 18.00 uur. (is nu: 09.00 - 12.00 uur en 15.00-19.00 uur) en dit in te laten gaan per 1 september 2015.

In 2014 hebben wij een beperkt aantal (13) klachten ontvangen van burgers vanwege het feit dat zij voortaan nog slechts in de stadswinkel Geleen terecht kunnen voor gemeentelijke producten.

Conclusie

Op basis van bovenstaande informatie kan geconcludeerd worden dat de in de B&W-nota Realisatie centrale stadswinkel genoemde doelstellingen grotendeels gerealiseerd zijn.

Kantttekeningen
Niet van toepassing

Toelichting Financiële consequenties
Niet van toepassing

Toelichting juridische consequenties
Niet van toepassing

Toelichting communicatieve consequenties

Besluit van openbare besluitenlijst

Het college heeft besloten:

1. Kennis te nemen van de evaluatie van het centraliseren van de stadswinkel in Geleen.
2. In te stemmen met het handhaven van het alleen werken op afspraak;
3. In te stemmen met het handhaven van de verruimde openingstijden in de stadswinkel Geleen (alle werkdagen van 8.00 – 18.00 uur en op donderdag van 8.00 – 20.00 uur);
4. In te stemmen met het voortzetten van de afhaalservice in Sittard conform de geldende openingstijden (alle werkdagen van 09.00 – 17.00 uur);
5. In te stemmen met het aanpassen van de openingstijden voor de afhaalservice in Born met dien verstande dat met ingang van 1 september 2015 de afhaalservice op de maandag- ochtend beëindigd wordt en de openingstijd op de woensdag gewijzigd wordt in 09.00 – 13.00 uur en van 16.00 – 18.00 uur (is nu: 09.00 - 12.00 uur en 15.00 - 19.00 uur);

Toelichting communicatie (aanpak)

Openbare besluitenlijst. De evaluatie wordt toegelicht in het persgesprek. Over de resultaten en de wijzigingen van de openingstijden in Born wordt middels diverse communicatiekanalen (stadskrant, nieuwsbrief) gecommuniceerd. De raad wordt middels de raadsinformatiebrief geïnformeerd over de evaluatie.

Reden vertrouwelijkheid (indien van toepassing)

Niet van toepassing

Tekst raadsinformatiebrief

Het college heeft kennisgenomen van de evaluatie van het centraliseren van de stadswinkel in Geleen.

Het werken op afspraak wordt gehandhaafd, evenals de verruimde openingstijden in de stadswinkel Geleen (alle werkdagen van 8.00 – 18.00 uur en op donderdag van 8.00 – 20.00 uur).

De afhaalservice in Sittard wordt voortgezet conform de geldende openingstijden (alle werkdagen van 09.00 – 17.00 uur).

De afhaalservice in Born wordt aangepast met dien verstande dat met

ingang van 1 september 2015 de afhaalservice op de maandag-ochtend wordt beëindigd en de openingstijd op de woensdag gewijzigd wordt in 09.00 – 13.00 uur en van 16.00 – 18.00 uur (is nu: 09.00 - 12.00 uur en 15.00 - 19.00 uur). De vrijdagochtend blijft geopend van 9.00-12.00 uur.

Toelichting personele en organisatorische consequenties

Functieboekwijziging toegevoegd: ☒ Nee
☐ Ja

Niet van toepassing

Adviesorganen
Niet van toepassing

Uitvoering en planning
Over de resultaten en wijzigingen van de openingstijden in Born wordt via de diverse communicatiekanalen gecommuniceerd.

Bijlagen

1. B&W-nota Realisatie centrale stadswinkel
2. Overzicht aantal afhalers per dagdeel en per locatie, gemiddeld in 2014

Registratie

Voorstel aan Burgemeester en Wethouders		
Steller : V. Cox / I. Terpstra Telefoon : 7783 E-mail : victoire.cox@sittard-geleen.nl Cluster: Dienstverlening	Reg. nummer : 1337755 Reg. datum : 19 mei 2015 Reg.nummer(s) bijlagen :	
Hoofd Dienstverlening A.J.S. Daemen	Portefeuillehouder A.C.H. Verblakt-Schmeits	Gemeentesecretaris mr. J.H.J. Höppener

26/05/15

A10.

- De bemensing door 2 medewerkers van de receptie in het stadhuis in Sittard wordt beargumenteerd.
- Een tekstuele aanpassing wordt verricht in de raadsinformatiebrief. De laatste zin hiervan komt te luiden:
"De openingstijden op vrijdagochtend blijven gehandhaafd."