



Raadsinformatiebrief

.De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van:

Ons kenmerk:876267

Uw kenmerk:

Contact: B. Anker

Bijlage(n):

Doorkiesnummer:

E-mailadres:

Datum: 24 oktober 2023

Betreft: aanpassing openingstijden balies frontoffice

Geachte raadsleden,

INLEIDING

In de dagelijkse praktijk blijkt dat ongeveer maar 58% van de beschikbare openingstijden van onze balies door onze inwoners daadwerkelijk gevuld wordt met afspraken. Dit betekent dat er ruimte wordt geschept om onze dienstverlening verder te optimaliseren. Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de aanpassing van onze openingstijden met ingang van 1 november 2023.

KERNBOODSCHAP

Optimalisering van de dienstverlening is mogelijk ook met aanpassing van onze openingstijden.

TOELICHTING

Uit ervaring blijkt dat de openingstijden van onze balies niet volledig worden benut met afspraken. Dit biedt ruimte om de openingstijden van de balies beter af te stemmen op het aantal benodigde afspraken. Daar waar ruimte ontstaat zetten we medewerkers in om de dienstverlening verder te optimaliseren. U moet hierbij denken aan het aanpassen van procedures, kwaliteitscontroles, nieuwe ontwikkelingen vormgeven maar ook de toenemende afhandeling van digitale aanvragen. Wij zijn in de keuze voor het verminderen van de openingstijden niet over één nacht ijs gegaan. We hebben dit op basis van beschikbare data van bezoekersaantallen en drukke momenten onderzocht. De verwachting is dat in de nieuwe situatie ongeveer 75% van de beschikbare openingstijden wordt gevuld met afspraken t.o.v. 58% in de huidige situatie. Binnen de aangepaste openingstijden is er dus nog voor ongeveer 25% ruimte om voor inwoners een afspraak in te kunnen plannen. Met aanvullende maatregelen, zoals uitbreidingsmogelijkheden voor het ophalen van reisdocumenten en rijbewijzen, is eventuele piekdruk te vangen. De nieuwe openingstijden zijn in het bijgevoegde collegebesluit vastgesteld. Na 1 jaar wordt het effect van de aangepaste openingstijden geëvalueerd, wat verdere verfijning mogelijk maakt.



CONSEQUENTIES

De inwoners kunnen ervaren dat ze op sommige momenten geen afspraak meer in kunnen plannen, wat effect kan hebben op de ervaring van onze dienstverlening. Aan de hand van onze data monitoren we het eerste jaar en indien nodig communiceren wij extra naar de inwoners.

Nieuwe openingstijden

Maandag	12.30 – 16.30 uur	17.30 – 19.30 uur
Dinsdag	09.00 – 13.00 uur	
Woensdag	12.30 – 16.30 uur	17.30 – 19.30 uur
Donderdag	09.00 – 13.00 uur	
Vrijdag	09.00 – 13.00 uur	

VERVOLG

Na 1 jaar volgt er een evaluatie of de aangepaste openingstijden het gewenste effect hebben bereikt.

Met vriendelijke groet,

het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,



mr. drs. Florus van der Linden drs. Jolanda de Witte