

Drs C.A. Geldof

Wethouder voor Organisatievernieuwing, Publieksdienstverlening,
Openbare Ruimte en groen, Grondzaken, Leidsche Rijn, Erfgoed en
Monumenten, Wijken Vleuten – De Meern en Binnenstad
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 030 – 286 11 10
www.utrecht.nl

Aan de leden van de commissie Mens en Samenleving

1233AA

Behandeld door	C. van Veldhuisen	Datum	3 april 2015
Doorkiesnummer	030 – 28 61275	Ons kenmerk	15.503873
E-mail	c.van.veldhuisen@utrecht.nl	Onderwerp	Evaluatie werken op afspraak
Bijlage(n)	Geen	Verzonden	
Uw kenmerk			
Uw brief van			Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte dames en heren,

In juli 2014 heeft het college besloten dat producten en diensten van Burgerzaken aan de balie alleen nog op afspraak worden verstrekt. Daarmee werkt de gemeente Utrecht vanaf 7 oktober 2014 volledig op afspraak voor alle publieksbalies. Afgesproken is om de eerste ervaringen met het werken op afspraak na een half jaar terug te koppelen. In deze brief zetten wij deze ervaringen op een rij.

Bezoekersstromen

Op dit moment maken per week ongeveer 4000 bezoekers een afspraak met de afdeling Burgerzaken. Dit is zowel in het Stads kantoor als in Wijkcentrum Vleuten – de Meern. Het overgrote deel (ongeveer 2500 bezoekers per week) maakt een afspraak voor het aanvragen en afhalen van reis, – en identiteitsbewijzen.

Van de 4000 bezoekers maken gemiddeld 130 bezoekers een afspraak zonder op hun afspraak te verschijnen. Daarnaast ontvangen we gemiddeld 175 bezoekers zonder afspraak. In deze categorie komen 55 personen voor een spoed aanvraag. Deze personen vallen onder de zogenoemde coulancregeling en worden nog dezelfde dag geholpen. De overige 120 bezoekers die zonder afspraak komen vallen niet onder de coulancregeling. Van deze groep zijn we tot nu toe in staat om gemiddeld 95 personen toch nog dezelfde dag te helpen doordat afspraken uitvallen dan wel doordat er nog bestaande ruimte is in de agenda. Voor ongeveer 25 bezoekers per week zijn we helaas niet in staat om hen dezelfde dag te helpen aangezien er die dag geen ruimte meer is in de agenda's. Deze groep wordt gevraagd een nieuwe afspraak te maken. Zo nodig bieden wij ondersteuning bij het maken van een nieuwe afspraak.

Servicenorm binnen 5 werkdagen een afspraak

Om altijd een goede balans te houden tussen het aantal afspraken en beschikbaar personeel worden de agendamogelijkheden voor het maken van afspraken dagelijks bijgewerkt. Op deze manier werken we als gemeente zo efficiënt mogelijk binnen de gestelde servicenormen.

In de eerste maand na inhuizing van het stads kantoor was bovenstaande manier van werken op afspraken wennen. Het systeem had nog enkele aanpassingen nodig en op sommige momenten werd te laat bijgeschakeld in agendamogelijkheden. Dit zagen we ook terug in het aantal klachten. In oktober ontvingen we tien schriftelijke klachten over lange wachttijd voor het maken van een digitale afspraak (normoverschrijding van 5 werkdagen) en acht telefonische klachten die we direct konden afhandelen al dan niet door hen een nieuwe afspraakmogelijkheid aan te bieden. In deze maand is er op dit punt extra aandacht besteed aan werkwijzen, procedures en aanscherping van de techniek.

Drs. C.A. Geldof

Wethouder voor Organisatievernieuwing, Publieksdienstverlening,
Openbare Ruimte en groen, Grondzaken, Leidsel Rijn, Erfgoed en
Monumenten, Wijken Vleuten – De Meern en Binnenstad

Het effect van deze acties was direct zichtbaar. In november en december waren er geen klachten meer over wachttijden voor het maken van een afspraak en waren we in staat om de afgesproken norm, op een paar hele kleine uitzonderingen na, te halen. In januari waren er twee klachten.

In de maand februari en begin maart zien we een toename van momenten waarop we de normtijd om binnen vijf dagen een afspraak te maken niet behalen. Oorzaak hiervan is de start van het zogenoemde hoogseizoen t.a.v. het aanvragen en afhalen van reis, – en identiteitsbewijzen. De praktijk leert dat de vraag op sommige momenten hoger is dan het aantal balies en mensen dat we beschikbaar hebben. Doordat we in dit eerste halve jaar onvoldoende ervaringscijfers hebben opgebouwd blijkt het nu lastig om snel genoeg balies en medewerkers bij te schakelen.

Op dit op te lossen is er met spoed een actie ingezet om meer balies en mensen beschikbaar te stellen om vraag en aanbod weer naar wens op elkaar af te stemmen. Eveneens worden de huidige ervaringscijfers nu al ingezet om sneller te kunnen meebewegen bij een toenemende vraag gedurende de aanlooperperiode naar de zomer. Wij verwachten dat we vanaf de eerste week april voor alle producten weer kunnen voldoen aan de gestelde normtijd.

Servicenorm binnen 15 minuten geholpen

Gemiddeld kunnen we 85% van de afspraken per week binnen de gestelde norm van 15 minuten helpen. Dit percentage stemt nog niet tot tevredenheid. De belangrijkste redenen zijn tweeledig. Met het werken op afspraak is ook een nieuw gemeentebreed afspraakstelsel ingevoerd. In de eerste maanden bleek dat dit stelsel nog niet optimaal werkte waardoor afhandelingstijden soms onbedoeld opliepen. Om dit te voorkomen zijn er verschillende technische wijzigingen doorgevoerd en zijn medewerkers extra opgeleid. Daarnaast zien we dat korte technische storingen in de ICT Systemen (denk aan uitval netwerk of printers) direct zichtbaar oplopen tot langere wachttijden. Op dit moment wordt in overleg met de techniek maatregelen getroffen om het aantal incidenten en de doorlooptijden van incidenten zo veel als mogelijk te beperken en kijken we in onze werkwijze hoe we wachttijden tijden technische incidenten snel kunnen verhelpen.

Algemene ervaringen

Uit gesprekken met klanten en medewerkers zien we naar voren komen dat men over het algemeen tevreden is over de invoering van het op afspraak werken. Signalen van bezoekers gaan voor het overgrote deel over het niet behalen van bovenstaande servicenormen. Wij zijn van mening dat deze terecht zijn en wij denken dat met het doorvoeren van de hierboven genoemde aanpassingen we in staat zijn de klanttevredenheid nog meer te verhogen en het aantal klachten te reduceren. Ook medewerkers ervaren het werken op afspraak (op momenten dat er geen verstoringen zijn) als prettig en nuttig.

Concluderend kunnen we stellen dat ondanks de aanloopproblemen de eerste periode goed is verlopen. Wij zijn beter in staat vraag en aanbod op elkaar af te stemmen waardoor we effectiever en efficiënter kunnen werken. Het komende half jaar gebruiken we om het stelsel en de werkwijze op basis van de eerste ervaringen verder te optimaliseren met als doel de klanttevredenheid te verhogen.

Er op vertrouwend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

C.A. Geldof