



Collegebesluit

Onderwerp: Beter regulering klantenstroom balie Publiekshal
BBV nr: 2016/473525

1. Inleiding

Het Klantcontactcentrum (hierna KCC) is bezig met veranderen naar een meer flexibele organisatie die beter kan inspelen op de klant in een verander(en)de maatschappij. De Haarlemmer wil een snellere en meer transparante dienstverlening, maar er is ook behoefte aan meer persoonlijke dienstverlening.

Deze verandering wordt gerealiseerd door verschillende bewegingen. Zo zijn er diverse ontwikkelingen op het gebied van digitalisering. Daarnaast wordt naar manieren gekeken om zelfbediening in de hal uit te breiden en om meer dienstverlening op maat te bieden aan een groep klanten die meer aandacht nodig heeft. De rol van de hosts in de hal wordt actiever in het ondersteunen van de klant.

Ook de wachttijden zijn een punt van aandacht. Klanten van de gemeente kunnen op dit moment binnen de openingstijden voor balieproducten vrij de publiekshal binnenlopen. Dit zorgt regelmatig voor pieken waarin het erg druk is in de publiekshal en de klant lang moet wachten.

Het KCC is voortdurend bezig om de dienstverlening te optimaliseren en de klanttevredenheid te verhogen. Eén van de maatregelen hiervoor is het beter reguleren van de klantenstroom. Hierdoor worden de wachttijden aanzienlijk verkort en kan meer aandacht gegeven worden aan persoonlijke dienstverlening en maatwerk.

Bij diverse gemeenten wordt de klantenstroom gereguleerd door op afspraak te werken. Bij gemeente Velsen, Almere, Utrecht en Tilburg wordt volledig op afspraak gewerkt. Bij gemeente Haarlemmermeer en Groningen kunnen klanten een (gedeelte van) de ochtend vrij inlopen.

2. Besluitpunten college

Het college besluit om:

1. Per 1 februari de klantenstroom aan de balie in de Publiekshal beter te reguleren door vanaf 11:00 op afspraak te gaan werken.
2. Het besluit heeft geen financiële consequenties.
3. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit.

3. Beoogd resultaat

Het voorkomen van lange wachttijden en meer ruimte voor persoonlijke dienstverlening en maatwerk. Naar verwachting heeft dit een positief effect op de klanttevredenheid.

4. Argumenten

1.1 *Het besluit past in het ingezet beleid.*

Binnen beleidsveld Burger en Bestuur levert dit besluit een bijdrage aan de uitvoering van programma Dienstverlening en Communicatie (Nieuwe Bestuursstijl). Bij dit programma is het uitgangspunt “Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het hoort, maatwerk waar het moet”. Eén van de doelen is ruimte creëren voor het bieden van

persoonlijke dienstverlening en maatwerk, door het grootste deel van de klantcontacten anders te organiseren.

1.2 Het besluit vergroot de klanttevredenheid

- Wachttijden zijn te vermijden door een afspraak te maken.
- Klanten die meer aandacht nodig hebben kunnen beter geholpen worden.
- In de huidige situatie kan het voorkomen dat klanten zonder afspraak lang zitten te wachten, terwijl klanten met een afspraak direct worden opgeroepen. De verwarring en onvrede hierover wordt in de nieuwe situatie voorkomen.
- Er is nog steeds de mogelijkheid vrij in te lopen. Ook bij volle afspraaklijsten is er daardoor ruimte voor bijzondere gevallen, zoals spoedaanvragen.

1.3 Het besluit geeft mogelijkheid om meer aandacht te geven aan persoonlijke dienstverlening en maatwerk

Door de standaard afspraken aan de balie te reguleren kan de aandacht binnen onze dienstverlening verlegd worden naar persoonlijke dienstverlening en maatwerk. De rol van de host in de hal kan uitgebreid worden en een meer actieve vorm aannemen in het helpen van klanten die minder zelfstandig hun weg vinden bij de (digitale) gemeente.

2.1 De formatie binnen het KCC blijft gelijk door een bredere inzet van de medewerker

Binnen het KCC wordt de formatie flexibel ingezet. De verwachte ruimte die door dit besluit ontstaat in de planning voor de balie, wordt ingezet op andere plekken waar juist ruimte nodig is. Nadruk hierbij ligt op het beter ondersteunen van de klant die meer aandacht nodig heeft.

5. Risico's en kanttekeningen

1.1 Klanten zonder afspraak kunnen in de middag niet meer terecht.

Klanten zijn gewend dat ze op elk gewenst moment (binnen de openingstijden) terecht kunnen bij de gemeente zonder afspraak. Dit kan voor verrassingen zorgen als dit besluit eenmaal is uitgevoerd.

Bij de uitvoering van dit besluit wordt een communicatieplan gemaakt om de klant zo goed mogelijk bekend te maken met de wijziging. Bovendien zal het mogelijk zijn om direct in de hal een afspraak te maken, veelal nog voor dezelfde dag, of om in de ochtend alsnog binnen te lopen.

In de eerste maanden blijven we flexibiliteit binnen de nieuwe processen houden. Er wordt coulant omgegaan met situaties waarin klanten toch niet op de hoogte blijken te zijn of in spoedgevallen. Als dat nodig blijkt uit ervaringen die worden opgedaan in deze periode, worden processen aangepast.

Het helpen op afspraak betreft alleen de balie-aanvragen. De publiekshal blijft open om binnen te lopen en bijvoorbeeld (met hulp) een digitale aanvraag te doen.

Voor het afhalen van aangevraagde reisdocumenten en rijbewijzen hoeft geen afspraak te worden gemaakt.

Dit besluit is een onderdeel van de verbetering van de dienstverlening van het KCC. Andere onderdelen van deze verandering zijn erop gericht om de aanvraag van producten die niet per sé aan de balie hoeft te gebeuren, op een andere manier aan te bieden. De klant hoeft voor die producten niet meer naar de balie maar kan de aanvraag thuis doen of eventueel met zelfbediening zonder afspraak in de hal.

6. Uitvoering

- Voor de communicatie sluiten we aan bij het project Digitale verleidingscampagne van programma Dienstverlening en Communicatie. Via bestaande campagnebeelden brengen we de Haarlemmers op de hoogte van het nieuwe regime in de publiekshal en dat ze online een afspraak kunnen maken voor de zaken die ze aan de balie in de publiekshal moeten regelen. Voor overige zaken verwijzen we mensen naar de online producten en diensten. De middelen die hiervoor reeds worden ingezet passen we aan op de nieuwe boodschap. Ook gebruiken we de kracht van social media voor het verspreiden van de boodschap. We proberen de communicatie zo in te zetten dat we snel kunnen reageren op ‘gedrag’ van de doelgroep. Ook de brieven met informatie die Haarlemmers ontvangen als een product verloopt worden aangepast.
- Het maken van een afspraak (telefonisch en digitaal) wordt verbeterd.
- Huidige processen worden aangepast waar nodig.
- De medewerkers van het KCC en de rest van de organisatie worden geïnformeerd.
- De ervaringen van andere gemeenten wordt gebruikt bij het uitwerken van de diverse onderdelen in de uitvoering.

7. Bijlage:

Geen

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester