

Oplegvel Collegebesluit

Onderwerp

Sluiting en openingstijden rondom de verhuizing naar de Raakspoort op 3 oktober 2011

Portefeuille J. van der Hoek
Auteur: Marieke Meijer
Telefoon 5113164
E-mail: marieke.meijer@haarlem.nl
DV/balie Reg.nr. DV 2011/201127
B & W-vergadering van 26 juli 2011

DOEL: Besluiten

Aangezien het een bedrijfsvoeringsvoorstel betreft, is het college bevoegd te besluiten.

-
1. besluiten om op vrijdag 30 september de publiekshal te sluiten, zodat 'de balie' verhuisd kan worden naar de Raakspoort en besluiten tot de beperking van de telefonische bereikbaarheid op vrijdag 30 september;
 2. besluiten om maandag 3 oktober om 12 uur in plaats van 9.00 uur open te gaan (alsmede telefonisch bereikbaar te zijn) voor publiek, zodat de ochtenduren gebruikt kunnen worden voor het noodzakelijke testen van de systemen voor balie en telefoonteam.
 3. de voorgestelde sluiting en opening van het totale Klantcontactcentrum te publiceren in de stadskrant, de website en in de publiekshal en via een bandje bij de telefooncentrale te melden;
 4. besluiten dat de reguliere openingstijden van de huidige publiekshal gehandhaafd worden in de Raakspoort vanaf 4 oktober;

Collegebesluit

Onderwerp: Sluiting en openingstijden rondom 3 oktober 2011 (de verhuizing naar de Raakspoort)

Reg. Nummer: DV/balie/201127

1. Inleiding

Op 3 oktober is de verhuizing van de Publiekshal naar de Raakspoort voorzien en dat betekent voor het Klantcontactcentrum (balieteam en telefoonteam) dat de dienstverlening aan de Haarlemse burgers dan vanuit de Raakspoort zal geschieden. Om de afsluiting in de huidige Publiekshal, de fysieke verplaatsing van alle apparatuur en vervolgens de feitelijke aansluiting van alle apparatuur en systemen in de nieuwe Raakspoort zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt in deze nota voorgesteld om ‘de deuren van de publiekshal’ op vrijdag 30 september te sluiten en de opening van de nieuwe hal op maandag 3 oktober vanaf 12.00 uur (in plaats van het gebruikelijke tijdstip 9.00 uur) te laten plaatsvinden. Het verzoek tot sluiting geldt eveneens voor de telefonische bereikbaarheid van het telefoonteam.

2. Besluitpunten college

1. besluiten om op vrijdag 30 september de publiekshal te sluiten, zodat ‘de balie’ verhuisd kan worden naar de Raakspoort en besluiten tot de beperking van de telefonische bereikbaarheid op vrijdag 30 september;
2. besluiten om maandag 3 oktober om 12 uur in plaats van 9.00 uur open te gaan (alsmede telefonisch bereikbaar te zijn) voor publiek, zodat de ochtenduren gebruikt kunnen worden voor de noodzakelijke testaanvragen voor balie en telefoonteam.
3. de voorgestelde sluiting en opening van het totale Klantcontactcentrum te publiceren in de stadskrant, de website en in de publiekshal en via een bandje bij de telefooncentrale te melden;
4. besluiten dat de reguliere openingstijden gehandhaafd worden in de Raakspoort vanaf 4 oktober;

3. Beoogd resultaat

Het streven is er uiteraard op gericht om de dienstverlening aan de burgers en bedrijven zo optimaal mogelijk te laten verlopen of liever gezegd, de burger moet in principe geen last hebben van de verhuizing.

Maar aangezien de apparatuur van de balie (denk aan vingerafdruk-apparaten, maar ook de zogeheten Raas-stations) niet nieuw aangeschaft wordt, moet deze apparatuur dus daadwerkelijk meeverhuizen.

Indien ingestemd wordt met het verzoek om de vrijdag voor de verhuizing te sluiten, kan de apparatuur verplaatst worden naar de nieuwe hal en vervolgens aangesloten en getest worden.

4. Argumenten

Verhuizen van apparatuur

De apparatuur van de balie (denk aan vingerafdruk-apparaten, maar ook de zogeheten Raas-stations) worden niet nieuw aangeschaft en derhalve moet deze apparatuur dus daadwerkelijk meeverhuizen.

Indien ingestemd wordt met het verzoek om de vrijdag voor de verhuizing te sluiten, kan de apparatuur verplaatst worden naar de nieuwe hal en vervolgens aangesloten en getest worden.

Aanschaf nieuwe telefooncentrale

De telefooncentrale wordt wel nieuw aangeschaft en is op dit moment onderhevig aan een Europese aanbesteding. Eén van de eisen is dat de nieuwe centrale op 1 oktober (een zaterdag) leverbaar en operationeel is.

Het ligt in de lijn der verwachting dat de oude telefooncentrale op vrijdag 30 september overgezet wordt naar de nieuwe centrale en dat de nieuwe telefoonapparatuur dan geleverd en geplaatst wordt. Vrijdag 30 september is er derhalve – naast de sluiting van de hal – ook geen telefonische bereikbaarheid.

Wat betekent het verhuizen van de balie?

Kortweg gesteld betekent de verhuizing dat iedere werkplek aan de grote balie voorzien moet worden van een PC, printer en een aanvraagstation voor reisdocumenten alsmede bijbehorende vingerafdruk-apparaat etc. Dit alles moet dan in hangbeugels geplaatst worden. Het grote voordeel van vrijdag 30 september dicht, is dat deze spullen dan verhuisd en aangesloten kunnen worden en dat er dan door de backoffice alvast verbindingen gelegd kunnen worden met ‘de buitenwereld’.

Testen van de overgebrachte apparatuur

Strikt genomen zou de bovenstaande verhuizing van de spullen van de balie in het weekend van 1 en 2 oktober kunnen plaatsvinden. Echter, het grote risico is dan dat er niet – in mooi Nederlands – real life getest kan worden. Met andere woorden, aangezien er dan geen direct contact mogelijk is met derden, zoals de RDW, het CBR of Morpho (voorheen Sagem en leverancier van het Raasstation), kan er ook niet getest worden of de apparatuur en de aangesloten software goed werkt. Voor alle duidelijkheid, als het Raasstation niet werkt, kunnen er geen paspoorten of rijbewijzen aangevraagd worden. En als het GBA niet werkt, is dienstverlening aan de burger strikt genomen niet mogelijk.

Meerdere argumenten voor de opening om 12 uur in plaats van om 9.00 uur

In de nieuwe Raakspoort geldt het zelfbedieningsconcept en dat betekent de komst van de zelfbedieningszuilen in plaats van de ‘vertrouwde’ centrale balie. Dit betekent dat zowel burgers als medewerkers moeten wennen aan de zelfbedieningszuilen (zeg maar het voorportaal van de dienstverlening). Daarnaast krijgt het merendeel van de medewerkers van Haarlem voor het eerst te maken met het flexwerken. Eenieder moet dus even zoeken naar z’n plekje!

En – last but not least – Haarlemse burgers moeten hun weg vinden naar de nieuwe publiekshal in de Raakspoort. Om dit goed te laten verlopen, is het noodzakelijk dan wel zeer wenselijk dat de publiekshal niet direct op de eerste dag om 9.00 uur moet openen, maar dat er de eerste drie uren benut kunnen worden om de dienstverlening real life te testen. Vanaf 12 uur is de publiekshal dan open en is er weer sprake van telefonische bereikbaarheid.

Centrale start voor alle ambtenaren

De wens van het huisvestingsteam is dat er op 3 oktober sprake is van een centrale start voor de medewerkers. Hiertoe is besloten om de Raakspoort pas om 9.00 uur te openen voor de medewerkers.

Handhaven van reguliere openingstijden in de Raakspoort

De huidige openingstijden in de publiekshal zijn van 9.00 tot 16.00 uur en op donderdag doorlopend tot 20.00 uur. Voorgesteld wordt om deze openingstijden niet te herzien en dus te handhaven in de Raakspoort. Uitbreiding van de

openingstijden zou gepaard gaan met kosten en dat is gezien de ombuigingsoperatie niet acceptabel. De publiekshal is 39 uur per week open.

Dienstverlening in noodgevallen

Voor eventuele noodgevallen – denk aan geboorteaangifte of aangifte van overlijden – zal de dienstverlening geregeld worden.

5. Uitvoering

Het vaststellen van de reguliere openingstijden en bereikbaarheidstijden is van belang voor de totale communicatie rondom de verhuizing naar de Raakspoort. Binnenkort zullen er verhuisberichten worden verstuurd en daarop staan dan – naast het nieuwe adres – ook de openingstijden en de bereikbaarheidstijden. De sluiting op 30 september en de opening op 3 oktober om 12 uur in plaats van 9.0 uur zal gepubliceerd worden in de stadskrant, op de website en in de publiekshal zelf. Ook zal dit meegenomen worden op de flyers die in de aanloop van 3 oktober verspreid zullen worden.

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester