



Gemeente Brummen

# AdviesNota

Afdeling: Samenleving	Adviseur: I. Grouwstra	Code: ig/299	<b>OPENBAAR</b>
Medeadviseur(s): C. Remde N. Bremer G.J. van Dijk			Datum: <b>27 februari 2013</b> Regnr.: <b>BW13.0050/IG</b>
Portefeuille(s): Dienstverlening	Portefeuillehouder(s): J.A.C.M. Elbers		Paraaf manager: <i>MKL</i> Controlling:
Onderwerp: <b>Openingstijden per 03-04-2013</b>			Budgetnummer in afdelingsplan:

Procedure	Administratief	status	datum	Bestuurlijk	status <sup>1</sup>	datum	Burgerparticipatie <sup>2</sup>
	<input checked="" type="checkbox"/> MT <input type="checkbox"/> Ondernemingsraad <input type="checkbox"/>		t.a.		<input type="checkbox"/> Burgemeester <input checked="" type="checkbox"/> B&W <input checked="" type="checkbox"/> Gemeenteraad		t.b. 5 maart 2013 t.k.n.

**Besluiten om:**

- Bij in gebruik nemen van het vernieuwde gemeentehuis nieuwe openingstijden vaststellen, waarbij rekening wordt gehouden met de tweetal (raads)moties te weten: vijf uur per week minder open en maximaal twee dagdelen open voor vrije inloop en overige "werken op afspraak" en de uitkomsten van de enquête onder de inwoners.

**GEMEENTESECRETARIS**

Datum: Paraaf voor akkoord:

**COLLEGEBEHANDELING**

Dagmap d.d.:	Akkoord	Bespreken	
N.E. Joosten (burg)			
F.L.J. Bruning			
J.A.C.M. Elbers			
H. Beelen			
G.J. Verver-Drenth			
	Status <input type="checkbox"/> A-stuk <input type="checkbox"/> B-stuk		Datum besluit: <b>5 maart 2013</b>

**BESLUIT COLLEGE:***Conform advies*

Gemeentesecretaris

<sup>1</sup> t.k.n. = ter kennisname | t.a. = ter advisering | t.b. = ter besluitvorming<sup>2</sup> Argumentatie invullen bij kopje Communicatie en burgerparticipatie



## Gemeente Brummen

**Aan burgemeester en wethouders**

**Adviesnota**

Reg.nr.: BW13.0050/IG  
Portefeuille: Burgerzaken  
Brummen, 27 februari 2013  
Onderwerp: Openingstijden per 03-04-2013

### **Inleiding**

Bij de behandeling van de Kadernota 2013-2016 zijn twee moties aangenomen. Het gaat daarbij om het beperken van de openingstijden met vijf uur per week en het bevorderen van werken op afspraak (en daardoor de vrij inloop terug te kunnen brengen naar maximaal twee dagdelen). Deze moties passen ook in de ambities om de dienstverlening naar inwoners toe te verbeteren (maatwerk), de digitale dienstverlening uit te breiden en Het Nieuwe Werken (HNW) in te voeren. Afgesproken is dat de opening van het vernieuwde gemeentehuis een goed moment is om de nieuwe openingstijden aan te passen.

Wat worden dan de nieuwe openingstijden? Hierbij hebben we de mening van onze inwoners, onze klanten gevraagd. Er zijn drie aparte onderzoeken verricht. Allereerst is een vragenlijst verzonden op basis van een a-selecte steekproef onder onze inwoners. Hierbij is rekening gehouden met elke leeftijdscategorie (tussen 16 en 90 jaar) en evenredige verspreiding over de kernen. Centraal hierbij stond de dienstverlening via de diverse kanalen (balie, telefoon, internet en op afspraak) en de gewenste (beperkte) openingstijden. De enquête is verzonden naar 600 inwoners. Daarvan hebben 200 inwoners de vragenlijst ingevuld teruggestuurd.

Daarnaast hebben we ook een vragenlijst gestuurd naar de wijkraden, Wmo-raad en cliëntenraad. Tot slot hebben we aan alle inwoners die de afgelopen weken de balies hebben bezocht, gevraagd hun mening via de vragenlijst kenbaar te maken.

In totaal hebben 291 burgers gereageerd. Inventarisatie van deze reacties heeft geleid tot de hieronder opgenomen gewenste openingstijden.

### **Argumenten**

#### *1.1 Bij voorgestelde openingstijden wordt voldaan aan de aangenomen moties.*

Voorgesteld wordt om alleen voor de producten voor Burgerzaken nog vrije inloopmomenten aan te bieden. Voor de overige producten is het aantal bezoeken zo minimaal dat het efficiënt is als voor deze producten alleen nog op afspraak te werken. Dit heeft als bijkomend voordeel dat de bezoeken voorbereid kunnen worden. Het op deze manier invullen van de openingstijden voldoet aan de strekking van de beide aangenomen moties.

#### *1.2 Nieuwe openingstijden sluiten aan bij de door de burger aangegeven wenselijke openingstijden.*

In bijlage 1 treft u het concrete voorstel voor de openingstijden aan. Hierbij is rekening gehouden met de rode lijn uit de enquêteonderzoeken. Hieruit blijkt bijvoorbeeld dat burgers voordelen zien in het maken van afspraken voor een balie contact. Voor vrije inloop zijn vooral de woensdagmiddag en donderdagavond populair. Op deze uitkomsten hebben we de nieuwe openingstijden zoveel mogelijk aangepast. Maar ook de doorgaande telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren is een duidelijke wens van de burger.

#### *1.3 Op basis van ervaringen kunnen we de voorgestelde openingstijden desgewenst aanpassen.*

Of de nieuwe openingstijden voldoen aan efficiënte werkprocessen vanuit de gemeente en de behoefte van inwoners en ondernemers moet uit de praktijk blijken. Het is verstandig een periode van een jaar te hanteren om iedereen aan de nieuwe tijden te laten wennen. Medio 2014 gaan we de werkwijze evalueren en indien nodig de openingstijden aanpassen.

## **Kanttekeningen**

In de huidige werktijdenregeling is een bedrijfstijd vastgesteld van maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 en 19:00 uur, met uitzondering van feestdagen die vallen op maandag tot en met vrijdag en collectieve sluitingsdagen. De bedrijfstijd is de periode tussen vastgestelde tijdstippen, op vastgestelde dagen, gedurende welke de werktijd in een overeengekomen werkrooster kan worden vastgesteld. Concreet betekent dit dat wanneer de nieuwe openingstijden (de periodes tussen vastgestelde tijdstippen gedurende welke het gemeentehuis (of een daarmee gelijkgestelde ruimte) voor publiek is geopend) verruimd worden tot 20:00 uur, het niet mogelijk is om tussen 19:00 en 20:00 uur medewerkers hiervoor in te roosteren. De werktijdenregeling zal dus hierop aangepast moeten worden. Aanpassing van de huidige werktijdenregeling is een actiepoint die op dit moment bij de afdeling P&O ligt naar aanleiding van het akkoord dat bereikt is in de CAO-onderhandelingen, waarin de mogelijkheden om te werken (werktijden) verruimd worden van 07:00-22:00 uur.

Wanneer de werktijdenregeling niet voor 3 april a.s. is aangepast, zal gezocht moeten worden naar een tijdelijke oplossing vooruitlopend op de nieuwe werktijdenregeling.

## **Advies adviesorganen**

Naast enquêtes onder individuele inwoners zijn ook wijk- en adviesorganen gevraagd hun mening kenbaar te maken. De reacties die we hebben ontvangen zijn verwerkt in het onderzoek en hebben mede bijgedragen aan dit voorstel.

## **Communicatie en burgerparticipatie**

De komende weken worden de nieuwe openingstijden via de beschikbare communicatiekanalen herhaaldelijk onder de aandacht gebracht. Denk hierbij aan persmeeting, persberichten, GemeenteThuis, website en social media etc.

## **Financiële toelichting**

In de Kadernota is voor de beperking van de openingstijden met 5 uur een besparing opgenomen van € 13.000,-. Landelijk wordt het werken op afspraak steeds vaker gehanteerd. In de praktijk ondervindt men echter geen financieel voordeel. Wel efficiency voordeel en toename tevredenheid klanten.

## **Bijlage(n) ter vaststelling**

1. Overzicht openingstijden.

## **Bijlage(n) ter informatie**

1. Voorgestelde openingstijden (kenmerk INT13.0181).
2. (samenvatting) onderzoeksresultaten (drie onderdelen) (kenmerk INT13.0182).
3. moties kadernota (beiden) (kenmerk RD12.0221).