



Raadsbrief

Datum: 31 maart 2023
Behandeld door: Jordy Hovingh
Zaak: 1077097

Verzenddatum: 11 april 2023
Mailadres: jordy.hovingh@midden-groningen.nl
Portefeuillehouder: Adriaan Hoogendoorn

Onderwerp: Evaluatie centrale dienstverlening Huis van Cultuur en Bestuur

Geachte leden van de raad,

Vanaf juli 2021 is de centrale baliedienstverlening gehuisvest in het Huis van Cultuur en Bestuur. Voor een deel van onze inwoners een nieuwe ontwikkeling waarin onder andere de dienstverlening voor het aanvragen van reisdocumenten, rijbewijzen, uittreksels en de aangifte van verhuizing centraal wordt aangeboden.

In deze raadsbrief informeren wij u over de effecten hiervan voor onze inwoners.

Aanleiding

In de raadsbrief van 31 maart 2021 hebben wij u geïnformeerd over de keuze om de balie dienstverlening centraal te organiseren bij de ingebruikname van het Huis van Cultuur en Bestuur. Uw raad heeft bij de uitwerking aandacht gevraagd voor extra openingsuren in de avond en op de vrijdagmiddag. Ook heeft uw raad gevraagd om een evaluatie van de bevindingen.

Ervaringen na anderhalf jaar

Aan het besluit tot centrale dienstverlening lag een aantal argumenten ten grondslag. Aan de hand van de opgedane ervaringen worden deze puntsgewijs hieronder behandeld. Daarnaast informeren wij uw raad ook over de resultaten van de enquête die er onder 261 bezoekers is gehouden. Wij hebben hen gevraagd naar hun ervaringen met de centrale dienstverlening.

- **Efficiëntere dienstverlening**

De belangrijkste argumenten voor centrale dienstverlening voor de organisatie waren een betere kwaliteit en een betere efficiency. Hierdoor kon meer tijd worden besteed aan verdere digitalisering van de dienstverlening waardoor de (meer) zelfredzame inwoner zijn zaken zoveel mogelijk digitaal kon regelen. Op deze manier zou er meer tijd en ruimte overblijven voor persoonlijk contact aan de balie.

In de plannen voor de bouw van het Huis van Cultuur en Bestuur is rekening gehouden met centrale dienstverlening vanuit één locatie, waardoor de gemeentehuizen in Slochteren en Muntendam gesloten konden worden. Werken op meerdere locaties werkt kostenverhogend op het gebied van huisvesting, automatisering, beveiligde apparatuur en personeel.

In de dagelijkse praktijk is met name merkbaar dat inwoners beter geholpen worden met hun vragen of opmerkingen. Met de *backoffice* letterlijk dichtbij kan veel sneller worden afgestemd, is er ruimte voor maatwerk en ook bij ziekte of extra drukte kan vanuit de *backoffice* snel worden bijgesprongen. Er is meer tijd en ruimte voor het persoonlijke contact.

- **Betere dienstverlening**

Alle kennis en ervaring is centraal aanwezig en er zijn korte lijnen. We merken dagelijks dat de kwaliteit beter en constanter is doordat regelgeving en beleid veel eenduidiger uitgevoerd en sneller bijgestuurd kan worden.

Na de verhuizing worden openingstijden gehanteerd die meer mogelijkheden voor onze inwoners geven om ons te bezoeken. Wij hebben dagelijks ruime openingstijden en zijn ook op de vrijdagmiddag en op twee avonden open. Daarmee is ook nadrukkelijk tegemoetgekomen aan de wens van de raad.

- **Verdere digitalisering**

Veel van onze dienstverlening is al gestandaardiseerd en gedigitaliseerd. Wij bieden alles digitaal aan dat wettelijk is toegestaan en technisch mogelijk is. Wij breiden steeds uit zodra dat kan. Zo is 78% van de aangiften van geboorte, huwelijk en overlijden in 2022 digitaal gedaan. Ook wordt 64% van alle verhuizingen digitaal doorgegeven en 42% van de uittreksels digitaal aangevraagd. Maar niet alle producten kunnen we digitaal aanbieden; het aanvragen van reisdocumenten kan volgens wet- en regelgeving digitaal niet volledig worden uitgevoerd.

Een rijbewijsverlenging of het toevoegen van een categorie kan sinds kort digitaal worden gedaan via de RDW. Ongeveer 15% van de rijbewijsaanvragen gaat op deze manier. De afgifte van het rijbewijs vindt echter nog wel plaats in het Huis van Cultuur en Bestuur.

We zorgen voor gebruikersvriendelijke systemen waarmee zoveel mogelijk inwoners in staat zijn dit zelfstandig te gebruiken. Hierdoor ontstaat meer tijd en ruimte voor persoonlijk contact voor inwoners die er liever voor kiezen om aan de balie geholpen te worden.

Zo geven wij invulling aan de uitgangspunten van onze dienstverlening door deze af te stemmen op diverse doelgroepen. De dagelijkse praktijk laat ook zien dat er nog een grote behoefte is aan persoonlijk contact met de gemeente voor ondersteuning en vragen. We merken dat de beoogde doelstelling, te weten een laagdrempelige organisatie waar men altijd binnen kan en mag lopen verwezenlijkt is.

De enquête

Om de waarnemingen te staven hebben we een enquête gehouden onder de bezoekers.

Verspreid over een periode van 4 weken hebben wij eind 2022 bezoekers aan de balie gevraagd naar hun ervaringen met de centrale dienstverlening. Inwoners uit 21 van de 25 plaatsen en dorpen in de gemeente hebben er aan deelgenomen. De vragenlijst is onder andere opgesteld in samenwerking met het Taalhuis om duidelijke en begrijpelijke vraagstelling te organiseren.

De volledige vragenlijst en de uitkomsten zijn bij deze raadsbrief gevoegd.

Resultaten enquête

- Reistijd; op de vraag wat men vindt van de reistijd naar het gemeentehuis in Hoogezand geeft 90% van de ondervraagden aan deze goed te vinden, 10% vindt de reistijd te lang.
- De openingstijden; 93% vindt dat de openingstijden voldoende zijn om langs te komen en 7% onvoldoende.
- Thuisbezorging documenten; op de vraag of men gebruik wil maken van het thuis laten bezorgen van documenten geeft 75% aan hier geen gebruik van te willen maken en 25% wel.
- Avondopenstellingen; de helft van de ondervraagden geeft aan niet bekend te zijn met de avondopenstellingen die de gemeente hanteert.

Conclusies n.a.v. de enquête-uitslag en ervaringen

De positieve respons is hoog. Hieruit blijkt dat de keuze voor de centrale dienstverlening vanuit het Huis van Cultuur en Bestuur de juiste is geweest. Uit de vragenlijst blijkt dat een ruime meerderheid (90%) van de ondervraagden positief is over de reistijd naar het Huis van Cultuur en Bestuur en de openingstijden ruim genoeg vinden om een afspraak te maken (93%). Wanneer inwoners aangeven niet in staat te zijn naar het gemeentehuis te komen voor een identiteitskaart die eens per tien jaar vernieuwd moet worden, regelen wij de aanvraag bij hen thuis.

Voor de bedrijfsvoering hebben we er dagelijks profijt van, het werkt veel efficiënter en we kunnen kwalitatief betere dienstverlening leveren.

Al met al is de uitkomst van de enquête positief. Er is ruimte tot verbetering als we kijken naar de bekendheid rondom de avondopenstelling. De komende periode gaan we in samenwerking met het team communicatie daar aandacht aan besteden. Overigens kunnen we wel concluderen dat de avondopenstellingen altijd druk bezocht zijn en de agenda wekelijks vol zit.

Een persoonlijke noot vanuit het team Contactplein

Tevredenheid van onze inwoners is niet alleen uit te drukken in cijfers of een enquête-uitslag. De tevredenheid wordt dagelijks ervaren en gevoeld door onze medewerkers. Inwoners geven vaak een compliment of een uiting van genoegen: over het gebouw, de inrichting of onze werkwijzen. De sfeer op het Contactplein is nagenoeg altijd ontspannen, ook bij grote drukte. Dit werkt positief door, het team Contactplein ervaart hierdoor veel werkplezier. Het Huis van Cultuur en Bestuur draagt hier voor een groot deel aan bij.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Groningen

A. Hoogendoorn
Burgemeester

H.P. Bakker
Gemeentesecretaris