

**Bestuursdienst / advies aan Burgemeester en Wethouders**

Reg.nr: BW14-0570 Casenr.: Cbb140544 Sector/afd.: DV / Staf en SO / OV Steller/tel/e-mail: P. Blokzijl / M. Korossy / 5727 / p.blokzijl@heerhugowaard.nl	Portefeuillehouder: G. Oude Kotte Agenda: Openbaar B&W d.d. <b>18-11-2014</b> Embargo tot: Nee	Advies van commissie: Ter inzage voor cie: CieMI Raadsbehandeling d.d. Begrotingswijziging: Nee
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Onderwerp:

Pilot gedeeltelijk op afspraak werken frontoffice Omgevingsvergunning

Probleemstelling:

Op 28 mei 2013 (BW13-0322) heeft u besloten de huidige openingstijden te handhaven en niet gedeeltelijk op afspraak te gaan werken. Bij de frontoffice Omgevingsvergunning doet zich echter een bezettingsprobleem voor, waardoor deze afdeling met veel moeite de bezetting aan de balie en de telefoon kan handhaven.

Voorstel is om bij Omgevingsvergunning een pilot te doen met gedeeltelijk werken op afspraak, namelijk van maandag t/m vrijdag is van 10.00 tot 13.00 vrije inloop en op afspraak mogelijk aan de balie en van 13.00 tot 17.00 alleen nog op afspraak. Tevens is 's middags (13.00-17.00) de frontoffice Omgevingsvergunning niet telefonisch bereikbaar, maar wordt dit door het GCC opgevangen. Deze werkwijze wordt als pilot gedaan om naast het bezettingsprobleem op te lossen meteen ervaring op te doen met deze werkwijze en te evalueren wat de klanten hiervan vinden. De pilot loopt een half jaar en wordt dan geëvalueerd.

Concept besluit (max. 10 regels) Het college besluit:

- voor een periode van een half jaar (december 2014 t/m juni 2015) een pilot te starten bij de frontoffice omgevingsvergunning voor het gedeeltelijk werken op afspraak.
- de pilot eind juni 2015 te evalueren om te bepalen of de pilot stopt of (aangepast) doorgaat als reguliere werkwijze voor de frontoffice omgevingsvergunning.
- dit voorstel ter inzage te leggen voor de commissie Middelen.

**Definitief besluit B&W**

Het college besluit:

- voor een periode van een half jaar (december 2014 t/m juni 2015) een pilot te starten bij de frontoffice omgevingsvergunning voor het gedeeltelijk werken op afspraak.
- de pilot eind juni 2015 te evalueren om te bepalen of de pilot stopt of (aangepast) doorgaat als reguliere werkwijze voor de frontoffice omgevingsvergunning.
- dit voorstel ter inzage te leggen voor de commissie Middelen.

Bijlagenr. Titel/Onderwerp  
(Corsanr.)

Naar B&W,  
Commissie, Raad?  
(invullen welke)

Publiceren op  
website:  
ja/nee/besloten

## BESTUURSDIENST / ADVIES AAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS

Onderwerp: Pilot gedeeltelijk op afspraak werken frontoffice Omgevingsvergunning

*Bevat het advies alle elementen? (Raadpleeg hiervoor de checklist voor B&W-adviezen op Hugo, bestuurlijke besluitvorming)*

Toelichting:

### Achtergrond

Op 28 mei 2013 (BW13-0322) heeft u besloten de huidige openingstijden te handhaven en niet gedeeltelijk op afspraak te gaan werken. Belangrijkste argumenten waren dat er weinig draagvlak was bij medewerkers én inwoners en dat het te besparen bedrag ook op een andere wijze gerealiseerd kon worden. We zijn nu 1,5 jaar verder en zien een lichte toename in het aantal klanten dat op afspraak komt (was 3,9% in 2013, nu 6% in 2014).

### Bezettingsprobleem Frontoffice Omgevingsvergunning

Bij de frontoffice Omgevingsvergunning doet zich echter een bezettingsprobleem voor, waardoor deze afdeling met veel moeite gedurende de gehele openingstijden de bezetting aan de balie en de telefoon kan handhaven. Slechts in beperkte mate zijn er andere oplossingen.

De beschikbare capaciteit van de medewerkers wordt inmiddels niet meer alleen ingezet voor de afdeling Omgevingsvergunning (inclusief frontoffice), maar is ook nodig voor de opvang van taken elders in de organisatie. Het gaat dan om de juridische capaciteit voor de afdeling Handhaving (langdurig) en het anticiperen op het maken van bestemmingsplannen (structureel, afdeling SRO). Een ander aspect is dat vraagstukken niet altijd onmiddellijk kunnen worden afgerond tijdens een bezoek of een telefonisch onderhoud, maar dat steeds meer wordt (samen)gewerkt in overlegstructuren en projectvormen om tot een oplossing te komen. Ten slotte is duidelijk dat we meer doen met minder mensen. De doorlooptijd van inkomende verzoeken en de afronding ervan mag niet te lang duren. Naast de intake, moet er ook efficiënte uitwerktijd zijn. Dit maakt dat een continuooster niet kan worden gevuld en dat achtervang niet kan worden gegarandeerd, ook niet in een overloop van de frontoffice naar de backoffice.

Een combinatie van afspraak- en inloopbenadering voelt misschien minder comfortabel. Er kan verwarring ontstaan en wat doe je met klanten die toch inlopen. Daar staat tegenover dat we deze combinatie nu wel hanteren: men kan inlopen en toch ook op afspraak geholpen worden. Dit geeft een extra druk op de fysieke aanwezigheid. Deze combinatie van klantbehandeling kunnen we op een andere wijze vormgeven, rekening houdend met de beperkter fysieke beschikbaarheid in capaciteit, door een dagdeel inloop te garanderen en een dagdeel op afspraak te werken. Klanten die toch 's middags binnenlopen krijgen informatie over de nieuwe werkwijze, maar worden als het even kan toch geholpen.

De gemeente zou telefonisch altijd bereikbaar moeten zijn. Als een klant telefonisch direct geholpen kan worden, leidt dat tot het snelste resultaat. Vele telefonische vragen kunnen echter niet direct worden opgelost. Het is van belang dat de klant iemand aan de telefoon krijgt, die wél weet hoe met de vraagstukken om te gaan en er daadwerkelijk ook iets mee doet. Uit de praktijk blijkt dat het daarom buitengewoon zinvol is om telefonisch contact van de frontoffice te kanaliseren. Het GCC maakt een terugbelnotitie. De volgende dag (uiterlijk binnen twee dagen) wordt de klant teruggebeld.

### Oplossing: pilot gedeeltelijk werken op afspraak

Daarom wordt voorgesteld om voor de afdeling Omgevingsvergunning de openingstijden te veranderen in de vorm van gedeeltelijk werken op afspraak: van maandag t/m vrijdag is van 10.00 tot 13.00 vrije inloop en op afspraak mogelijk aan de balie en van 13.00 tot 17.00 alleen nog op afspraak. Tevens is 's middags (13.00-17.00) de frontoffice Omgevingsvergunning niet telefonisch bereikbaar, maar wordt dit door het GCC opgevangen.

Deze werkwijze wordt als pilot gedaan om naast het bezettingsprobleem op te lossen meteen ervaring op te doen met deze werkwijze en te evalueren wat de klanten hiervan vinden. Indien u akkoord gaat, wordt eerst 2 weken duidelijk gecommuniceerd voordat de nieuwe werkwijze ingaat (streefdatum is maandag 8 december) en een overgangperiode gehanteerd (in december worden klanten die 's middags zonder afspraak komen nog zo goed mogelijk direct geholpen; daarna wordt op een andere dag een afspraak gemaakt).

De pilot loopt minimaal een half jaar tot 1 juli 2015. In juni wordt het geëvalueerd en bepaald hoe we verder gaan.