

Tussenevaluatie loket Gorssel

Onderzoek naar de klanttevredenheid en ervaringen tot nu toe

Inleiding

In maart 2013 is het gemeentelijk loket in Den Oldenhof in Gorssel geopend. Inwoners kunnen er op woensdagen terecht voor het aanvragen van burgerzaken producten en voor algemene vragen. Ook liggen de gemeentelijke stukken er de hele week ter inzage. In het raadsbesluit is besloten voor 2 jaar budget beschikbaar te stellen om het aanvragen van documenten mogelijk te maken. Om ook afhalen van documenten mogelijk te maken, is een grote investering in beveiligingsmaatregelen van de locatie noodzakelijk. Hier is niet toe besloten, zodat inwoners hun document moeten afhalen in het gemeentehuis in Lochem.

Er is met de gemeenteraad en de dorpsraden van Eefde, Epse/Joppe en Gorssel afgesproken om na een half jaar een korte tussenevaluatie te houden. In dit rapport vindt u de resultaten van dit onderzoek.

In samenwerking met de dorpsraden hebben we een kort kwalitatief onderzoek houden naar een aantal klanttevredenheidscriteria bij:

- Bezoekers loket in Gorssel: er is ter plekke een enquête gehouden en de vragenlijst heeft ook op de websites van de dorpsraden gestaan.
- Medewerkers loket Gorssel: groepsinterview

Dit heeft geleid tot inzicht in ervaren klanttevredenheid en eventuele verbeterpunten.

Daarnaast geven we ook inzicht in een aantal data:

- de bezoekersaantallen aan het loket (absolute aantallen en trend), zowel voor loket burgerzaken, KCC als de ter inzage liggende stukken
- kosten die gemaakt worden tbv loket Gorssel

Samenvatting klanttevredenheid en bedrijfsvoering

De bezoekers zijn erg tevreden met het loket in Gorssel. Samenvattend geven bezoekers hun bezoek aan het loket het rapportcijfer 9,2. Zowel de aanwezigheid, de locatie als de manier waarop bezoekers worden geholpen krijgen een hoge waardering.

Het aantal bezoekers vertoont een dalende trend. Deze kan deels worden verklaard door de gebruikelijk seizoen trend bij burgerzaken (piek in maanden april t/m juli). Wat ook een rol kan spelen is dat er na sluiting van het gemeentehuis in Gorssel een aantal maanden geen loket is geweest. Mogelijk heeft een aantal mensen hun bezoek aan het loket uitgesteld.

Het onderzoek levert een aantal aandachtspunten op:

- Ongeveer een derde van de bezoekers geeft aan dat ze spontaan binnen willen kunnen lopen, zonder van tevoren een afspraak te maken. In de praktijk wordt iedereen geholpen, door ter plekke een afspraak in te plannen voor een ander tijdstip op die dag. Dit schept mogelijk onduidelijkheid. Een meerderheid geeft echter aan tevreden te zijn met deze vorm van dienstverlening. Het biedt de gemeente tevens de mogelijkheid de wachttijden te beperken en medewerkers efficiënt in te zetten.
- De KCC medewerker houdt zich met name bezig met het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers voor burgerzaken. Er komen zeer weinig inhoudelijke vragen. Het is de vraag of de kosten van de aanwezigheid van de KCC medewerker opwegen tegen de meerwaarde die zij daar heeft.
- De technische voorzieningen vragen voortdurend aandacht. De ict systemen werken via een verbinding met de servers in Lochem. De technische consequenties hiervan zijn in de praktijk groter dan ze in eerste instantie lijken.
- De raad heeft geen extra budget beschikbaar gesteld voor personele inzet in Gorssel. Dit betekent impliciet dat de momenten dat de balie in Gorssel open is, deze in Lochem moet sluiten. Ivm onbegrip over de nieuwe huisvesting en de noodzaak van bezetting van de receptie in het gemeentehuis, is ervoor gekozen deze op woensdag (tijdelijk) toch open te houden. Hierdoor is er meer inzet van personeel nodig geweest. Dit leidt tot knelpunten in de formatie.

Kosten

De uitvoering van het loket in Gorssel is binnen het door de raad beschikbaar gestelde budget gebleven.

Aanbevelingen

Bovenstaand leidt tot een aantal aanbevelingen:

1. Het alleen werken op afspraak voort te zetten. En deze manier van dienstverlening opnieuw te monitoren bij de eindevaluatie eind 2014.
2. Om de knelpunten in de formatie op te lossen, is het aan te bevelen de loketten in Lochem enkele dagdelen te sluiten.
3. Gezien het beperkt aantal bezoekers en de weinige inhoudelijk vragen voor de KCC medewerker is het aan te bevelen de KCC functie anders in te vullen. Door de integratie van de dienstverlening burgerzaken en KCC, kan er efficiënter worden gewerkt. Medewerkers burgerzaken zijn beter in staat door te verwijzen en KCC-medewerkers kunnen burgerzakenproducten verstrekken. In Gorssel ligt echter de nadruk op de burgerzakenproducten.

De aanbevelingen moeten leiden tot een optimale bedrijfsvoering (efficiënt en effectief) die aansluit bij de verwachtingen van bezoekers van het gemeentelijk loketten in Lochem en Gorssel.

1. Klanttevredenheid bezoekers

In totaal hebben 78 bezoekers van het loket de vragenlijst ingevuld. De meeste daarvan waren bezoekers die aanwezig waren bij het loket. Een klein aantal heeft schriftelijk gereageerd. Hieronder de resultaten van de enquête.

Onderwerp	Waardering
Rapportcijfer klanttevredenheid na bezoek aan loket Gorssel	9,2
% tevredenheid met woensdag als openingsdag	99%
% tevredenheid openingstijden	87%
% tevredenheid vindbaarheid Den Oldenhof	97%
% tevredenheid bereikbaarheid Den Oldenhof	97%
% tevredenheid parkeergelegenheid	97%
% tevredenheid vindbaarheid gemeenteloket binnen het gebouw	96%
Rapportcijfer klanttevredenheid privacy loketten	8,3
Rapportcijfer klanttevredenheid inrichting wachtruimte	8,4
% (ervaren) Wachtijd in minuten	
< 5 minuten	76%
5-15 minuten	22%*
> 15 minuten	2%*
% voldeed bezoek aan verwachtingen?	
Ja	77%
Beter dan verwacht	15%
Bezoeker had hogere verwachtingen	4%
% tevredenheid alleen op afspraak	
Op afspraak prettig	55%
Maakt niet uit	9%
Liever spontaan binnenlopen	36%
Rapportcijfer klanttevredenheid ontvangst receptie	9,1
Rapportcijfer klanttevredenheid geholpen balie burgerzaken	9,3

* Het hoge aantal klanten dat lang heeft moeten wachten is veroorzaakt door technische problemen op enkele dagen. Hierdoor ontstaat een vertekend beeld voor de gehele periode.

Er zijn ook losse opmerkingen toegevoegd aan de vragenlijsten. Er is één opmerking die regelmatig terugkomt: bezoekers vinden het jammer dat ze voor het ophalen van het document naar Lochem moeten.

Reactie: Hier is in het besluitvormingstraject uitgebreid over gesproken. Op basis van de extra uitgaven die nodig zijn voor beveiligingsmaatregelen om het afhalen van documenten mogelijk te maken, is besloten dat inwoners hun documenten in Lochem te moeten afhalen.

De totale lijst met opmerkingen staat in bijlage 1.

2. Bedrijfsvoering

In dit hoofdstuk staat een toelichting op een aantal bedrijfsvoering onderwerpen. Cijfers over bezoekersaantallen, inzet van formatie, ICT en de kosten.

2.1 Aantal bezoekers

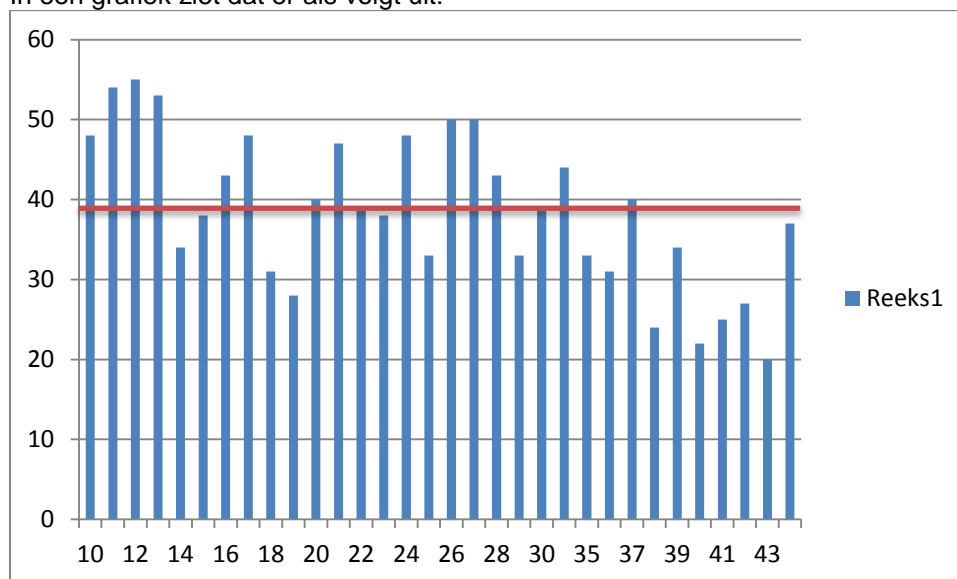
Hieronder het aantal bezoekers (burgerzaken) per week aan het loket Gorssel:

weeknr	aantal bezoekers
10	48
11	54
12	55
13	53
14	34
15	38
16	43
17	48
18	31
19	28
20	40
21	47
22	39
23	38
24	48
25	33

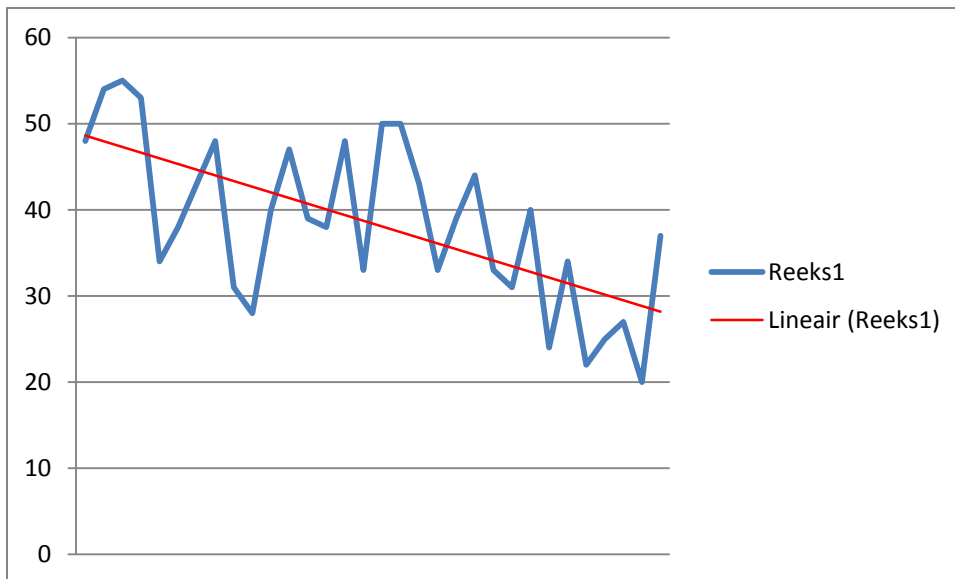
weeknr	aantal bezoekers
26	50
27	50
28	43
29	33
30	39
34	44
35	33
36	31
37	40
38	24
39	34
40	22
41	25
42	27
43	20
44	37

Gemiddeld zijn dit 38 bezoekers per week.

In een grafiek ziet dat er als volgt uit:



In de meetperiode is een dalende trend waarneembaar in het aantal bezoekers. Deze is in onderstaande grafiek weergegeven:



Waar komen bezoekers voor?

De bezoekers komen hoofdzakelijk voor burgerzaken producten. Slechts sporadisch komen er bezoekers met een algemene vraag of voor ter inzage liggende stukken.

2.2 Formatie

In het raadsbesluit over loket Gorssel staat dat er geen extra formatie komt voor de personele bezetting van het loket Gorssel. De medewerkers zouden één-op-één worden overgeheveld van locatie Lochem naar Gorssel. De locatie Lochem zou dan dicht zijn op het moment dat Gorssel open is. I.v.m. onbegrip over de nieuwe huisvesting en de noodzaak van bezetting van de receptie in het gemeentehuis, is ervoor gekozen deze op woensdag (tijdelijk) toch open te houden. Hierdoor is er meer inzet van personeel nodig geweest. Dit leidt tot knelpunten in de formatie.

Daarnaast blijkt dat medewerkers op de locatie Gorssel minder efficiënt kunnen werken dan op de centrale locatie. Medewerkers moeten een aantal extra handelingen verrichten. Bijvoorbeeld het opvragen van brondocumenten en extra tijd om aanvragen te verwerken in het centrale systeem. Dit leidt nu tot extra druk op de capaciteit die beschikbaar is voor de reguliere dienstverlening.

2.3 ICT

De technische voorzieningen vragen voortdurend aandacht. De ict systemen werken via een verbinding met de servers in Lochem. De technische consequenties hiervan zijn in de praktijk groter dan ze in eerste instantie lijken. Ook voor de balie medewerkers. Hierdoor zijn nog teveel momenten dat de systemen niet optimaal functioneren. Dit verstoort de dienstverlening.

2.4 Kosten

Het raadsbesluit gaf duidelijke financiële kaders. De eenmalige kosten mochten maximaal € 30.000 bedragen en de jaarlijkse exploitatiekosten maximaal € 25.000.

In onderstaand overzicht de begrote en werkelijke kosten:

Eenmalige kosten

	Begroot	Werkelijk
Inrichting	€ 13.000	€ 10.403
Kluis	€ 2.500	€ 2.812
Baliemeubel	€ 10.000	€ 7.283
Overige kosten (infoborden, etc)	€ 500	€ 308
Personeel	€ 2.100	€ 4.200
inzet mdw i&a	€ 600	€ 1.200
inzet mdw team Inwoners*	€ 1.500	€ 3.000
ICT	€ 12.443	€ 13.058
JCC		€ 7.858
Aanschaf hardware G-KAS	€ 2.174	
Licenties/ software G-KAS	€ 3.500	
Licenties G-BOS	€ 700	
Installatie G-KAS	€ 1.242	
Implementatie G-KAS	€ 942	
Installatie data en elektra	€ 2.875	€ 2.875
		€ 306
RAAS	€ 1.010	€ 1.010
Sepay		€ 509
KPN	€ 0	€ 500
Totale kosten	€ 27.543	€ 27.661
	(max € 30.000)	(max € 30.000)

* uren Joop, Hajo, Fikra

Structurele kosten

	Begroot	Werkelijk (omger. 12 mnd)
Huur en servicekosten	€ 10.000	€ 3.157
Huur locatie	€ 10.000	€ 2.499
verbruik consumpties		€ 218
OZB en rioolheffing		€ 439
ICT	€ 8.114	€ 6.148
Lease/onderhoud hardware	€ 4.500	€ 3.000
ICT-ondersteuning	€ 1.750	€ 1.750
Service G-BOS	€ 126	€ 678
Service G-KAS	€ 1.018	
Netwerk abonnementen	€ 720	€ 720
Personeel	€ 0	€ 1.000
reiskosten	€ 0	€ 1.000
Totale kosten	€ 18.114	€ 10.305
	(max € 25.000)	(max € 25.000)

De werkelijke exploitatielasten vallen fors lager uit dan in het oorspronkelijke raadsvoorstel zijn begroot. Door de (onder)huurconstructie zijn met name de huurkosten fors lager.

In dit overzicht staan niet de extra uren die medewerkers besteden vanwege de extra handelingen die ze moeten verrichten, vanwege de decentrale locatie. De raad heeft immers aangegeven dat het niet mag leiden tot extra personeelskosten. Op jaarbasis kost dit ongeveer 100 uur, omgerekend is dit 0,7 fte. Omdat deze uren in de praktijk wel worden gemaakt, betekent dit dat er een extra druk wordt gelegd op de beschikbare capaciteit voor de reguliere dienstverlening.

Bijlage 1. Losse opmerkingen bij enquête

5. Een aantal vragen over de inrichting. Welk cijfer geeft u:

Opmerkingen:

- Openingstijden bij voorkeur ook 's avonds voor de werkenden.
- Zeer snelle, accurate service, zelf zonder afspraak ,en heerlijk dichterbij
- Loket verstopt een beetje ,jammer dat we toch naar Lochem moeten om de documenten op te halen.
- Prima koffie
- Heel vriendelijke mensen
- Service loket moet blijven.
- Prima geholpen
- De privacy vind ik beter kunnen (inhoudelijke gesprekken gaan zo moeizaam)
- Prima oplossing

7. Voldeed het bezoek aan uw verwachtingen?

Opmerkingen:

- Vriendelijk ,gezellig
- Als de computer verbindingen het doen (dus 1 x niet)
- Geen afspraak en toch geholpen
- Het rijbewijs ophalen in Gorssel graag.
- Van vorige aanvraag was ik al bekend met de werkwijzen
- Heel plezierig dat je steeds verwelkomt en met respect en aandacht “gericht” behandeld
- Goede sfeer, prima
- Tegenvaller dat ik document in Lochem moet ophalen
- Maar alsnog naar Lochem rijden om een document op te halen is absurd. Kost mij 2 uur + reiskosten en voor 80+ is niet te doen.

9. Hoe tevreden bent u over de manier waarop onze medewerkers u geholpen hebben:

Opmerkingen:

- Bespottelijk om naar Lochem te moeten gaan o een en ander op te halen. Lang leve CO2 uitstoot.
- Snel, efficiënt en duidelijk
- Cijfers spreken voor zich. (10)
- Receptie en balie in mijn ogen hetzelfde.
- Prima ,persoonlijk, zeer klantgericht
- De eerste keer dat ik hier kwam, prima bevallen, zelfs koffie gehad

10. Als u nog algemene opmerkingen heeft, dan kunt u die hier onder kwijt:

Opmerkingen:

- Buiten dat gemeentehuis nu erg ver is ben ik blij dat het loket kortbij is.
- Afhalen documenten in serviceloket zou prettig zijn.
- Het zou prettig zijn dat er nog een dag deel bij komt (bv. Op maandag of vrijdag)
- Fijn dat dit loket er is, alleen jammer dat we alsnog naar Lochem moeten om de documenten op te halen. En misschien zou meerdere dagen (of dagdelen) open zijn ook prettig zijn. Verder prima geregeld dus hopelijk blijft dit loket bestaan.
- Houden zo
- Loket mag wat mij betreft meer functies hebben (politie), meer gemeentezaken?
- Loket Gorssel wordt onderschat, is van grote waarde voor veel (werkende) mensen
- Graag ook afhalen van paspoorten en rijbewijzen in Gorssel
- Ben niet te spreken over het feit dat ik helemaal naar Lochem moet om af te halen. In Gorssel geen mogelijkheid ,in Lochem een megalomane hal. Voor het geld van de hal had in Gorssel beter de mogelijkheid geweest om ook af te halen. In Lochem is het ook allen maar bij de receptie, dus ik begrijp daar de meerwaarde niet van. Zeker voor ouderen en de mensen slecht ter been is het een beroerde oplossing.
- Op woensdag middag is er markt. Auto parkeren is lastig (druk)

- Op afspraak ontmoedigt het bezoek en service van de gemeente.
- Weten de politieke beslissers dat de afstand Epse-Lochem 46km is (heen en weer)Gorssel-Lochem 38 km
- De reden van de komst en zondig benodigde aanvullende informatie van uit de medewerker wordt verstrekt.
- Waarom wij de paspoorten en rijbewijzen niet ook in Gorssel kunnen ophalen. Ik zal alle partijen voor de a.s. gemeente raadsverkiezingen in een open brief om hun positie in deze vragen.
- Ik vind het kwalijk dat ik voor de ophalen van mijn documenten helemaal naar Lochem moet. Ik wil dergelijke zaken ook in Gorssel .
- De aanwezigheid van dit loket in Gorssel bespaart mij zeker 2 uur onnodig tijd verlies.
- Onhandig dat ik het paspoort helemaal in Lochem moet ophalen
- Wel heel fijn en belangrijk dat ik voor veel andere zaken niet helemaal naar Lochem hoef (ik heb geen auto)
- Ophalen van de documenten Ook in Gorssel, nu ben ik met de auto veel KM en tijd kwijt .Laat staan voor alle mensen die dit op andere wijzen moeten doen.
- Minpunt ophalen van de documenten . In Lochem, dit moet t.z.t in Gorssel mogelijk zijn B.v. allen tussen 8.30 en 9.30 uur. De locatie in den Oldenhof is perfect, multifunctioneel centrum houdt het compleet, dus in de toekomst ook met gemeenteloket.
- Open houden dit loket, het afhalen van documenten ook zeer graag in Gorssel. Een dag per week volledige functie.
- Zeer tevreden dit moet blijven.
- Mijn man en ik zijn inwoners van Eefde, wij behoren bij Gorssel dus lekker dicht bij. Nu moeten wij voor het ophalen van ID kaart en rijbewijs naar Lochem. Dat is dus 40 km, en ze willen in 2015 ook pasfoto's maken bij de gemeente. Heel graag afblijven van de foto's graag.
- Graag mogelijkheid om documenten. In Gorssel op te halen. Lochem is 18 km ver.
- Fantastisch in je dorp Gorssel deze aanvraag te doen, mijn vraag is of ook ophalen van je papieren hier te realiseren is, dan wordt het rietje Lochem je ook bespaart.
- Aandacht punt blijft het op een neer rijden naar Lochem, de aftand is te ver! Met openbaar vervoer is niet te doen.
- Als dit loket ooit wordt opgeheven laat ik mij uitschrijven. Dus handhaven.