

Onderzoek Openingstijden Publieksbalies

Aanleiding

Een opgave in het coalitieakkoord 2018-2022 Alkmaar aan zet" is het verruimen van de openingstijden. Begin 2020 is onderzoek gedaan naar de wensen van de openingstijden door middel van enquêtes onder de inwoners van Alkmaar, beschikbare data over de aantallen klantbezoeken en een benchmark met andere gemeenten.

In maart 2020 was het onderzoek afgerond. Door de lockdown per 16 maart 2020 en de overige coronamaatregelen die daarop volgden zijn de resultaten van het onderzoek destijds alleen met wethouder van Zon besproken en is de uitvoering "on hold" gezet.

Nu de dienstverlening van de balies burgerzaken van zowel de balie op het Stadskantoor, als op de servicepunten Graft, Schermerhorn en Alkmaar Noord, genormaliseerd is willen wij starten met het uitbreiden van de openingstijden.

Het onderzoek

Het onderzoek bestond uit 4 deelonderzoeken:

Kosten

De kosten voor de huidige openingstijden zijn berekend.

Data klantbezoeken

Uit diverse digitale systemen is over de periode van november 2018 tot en met oktober 2019 de volgende data gehaald:

- Aantal afspraken en bezoeken voor zowel het stadskantoor als de servicepunten, waarbij kan worden ingezoomd op de dag en het uur op jaarbasis;
- Per servicepunt is gekeken naar het aantal producten dat wordt aangeboden en welke producten het meest worden afgenomen.

Benchmark

Er zijn gesprekken gevoerd met andere gemeenten, met ongeveer hetzelfde inwonersaantal, die geopend zijn op de zaterdag.

- Gemeente Alphen aan den Rijn: al meer dan 20 jaar op zaterdag open.
- Gemeente Ede: van 42 uur openstelling naar 27 uur openstelling gegaan inclusief een zaterdagopenstelling.
- Gemeente Utrecht: als proef drie keer op zaterdag open geweest vanwege veel no-shows besloten geen zaterdagopenstelling aan te bieden.

Klantwensen

Er is een enquête afgenomen onder 340 inwoners van Alkmaar.

- De gehele maand januari 2020
- Er is geënuquêteerd op verschillende tijdstippen gedurende de dag.
- Er is geënuquêteerd op verschillende locaties. Alle servicepunten en de binnenstad zijn meegenomen.

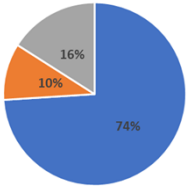
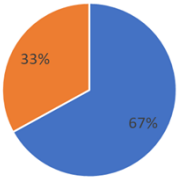
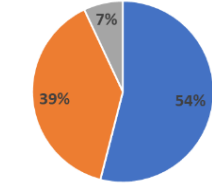
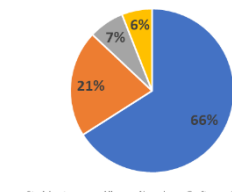
Uitkomsten enquête

Aan het onderzoek hebben 340 respondenten meegedaan. De resultaten van het onderzoek zijn:



Redenen van niet tevreden:

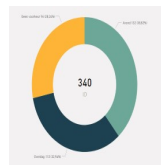
- ☐ Ik werk tijdens openingstijden
- ☐ Ik wil meer online kunnen doen
- ☐ Ik moet lang wachten voor een afspraak
- ☐ Slechte communicatie over openingstijden

Reguliere openingstijden:	Voorkeurskanaal:	Voorkeursmoment:	Voorkeurslocatie:
REGULIERE OPENINGSTIJDEN  74% is tevreden en 10% is ontevreden	VOORKEURSKANAAL:  67% wil (semi) digitaal geholpen worden, 33% wil persoonlijk aan de balie geholpen worden.	VOORKEURSMOMENT  54% wil tijdens de huidige openingstijden terecht kunnen. 39% wil tijdens avonden terecht kunnen, waarvan 50% graag meerdere avonden per week terecht wil kunnen, maar geen voorkeursavond. 7% geeft de voorkeur voor zaterdag.	VOORKEURSLOCATIE  De voorkeurslocatie is het Stads Kantoor (66%). Alkmaar Noord (21%) Graft (7%) De minst favoriete locatie is Schermerhorn (6%). 30% kent de andere servicepunten niet.



Voorkeur voor een tijdstip

Voorkeur voor tijdstip



Geen voorkeur: 28%
Overdag: 33%
Avond: 39%

Uit het onderzoek blijkt dat de klant behoefte heeft om het Stads Kantoor buiten kantooruren te kunnen bezoeken op verschillende avonden. Maandag is na donderdag de drukst bezochte dag. Ook is er op maandag al een avondopenstelling tot 20:00 uur voor de registratie van niet-ingezetenen (RNI). Hierdoor is de benodigde extra inzet van personeel beperkt tot Burgerzaken.

Medewerker receptie, beveiliging en facilitair zijn immers al aanwezig omdat het gebouw al open is. Omdat slechts 7% de voorkeur geeft voor een zaterdag is deze optie niet verder uitgewerkt.

Advies verruiming openingstijden

Kijkend naar de uitkomst van de enquête, het kostenplaatje en de bezoekersaantallen is het advies om te kiezen voor uitbreiding van de openingstijden door het aanbieden van een extra avondopenstelling tot 20.00 uur op de maandagen op het Stads Kantoor.

De extra kosten die hiermee gemoeid zijn worden binnen de bestaande budgetten van Publieke Dienstverlening uitgevoerd.

1 jaar na invoering van de extra avondopenstelling gaan we opnieuw de klantdata onderzoeken; wat zijn de piekmomenten, en voldoen de nieuwe openingstijden aan de wensen van de inwoners van Alkmaar.