

Gemeenteraad Heerenveen  
Crackstraat 2  
8441 ES HEERENVEEN

Kopie aan:

|               |              |             |                 |
|---------------|--------------|-------------|-----------------|
| uw brief van: | ons kenmerk: | bijlage(n): | datum:          |
|               | Z.24.439448  |             | 23 oktober 2024 |

Onderwerp:

Verschuiven openingstijden Burgerzaken

Beste raad,

In deze brief informeren wij u over de verschuiving van de dienstverlening van Burgerzaken van de donderdagochtend naar de donderdagavond. Ook nemen we u mee in de ontwikkelingen van het team Burgerzaken.

Tijdens de corona periode is de vaste openingstijd op de donderdagavond vervallen. Dat was toen een logische maatregel, ook omdat de donderdagavonden erg rustig waren. De laatste tijd vroegen inwoners regelmatig om op donderdagavond weer open te gaan. Ook kwam er een verzoek van het Plaatselijk Belang Jubbega-Hoornsterzwaag om verruiming van de openingstijden. Hiernaast is de gemeente Heerenveen druk bezig om een visie op de dienstverlening te ontwikkelen. Deze visie is nog niet vastgesteld maar het motto dienstverlening "daar waar nodig" is een belangrijk uitgangspunt. Ook kijken we hierbij naar het hoofdlijnenakkoord om meer aan te sluiten bij de dorpen en wijken waar het kan. Hierbij kijken we naar de behoefte van onze inwoners en ons aanbod. Daarom heeft het team Burgerzaken in de maand juli een pilot uitgevoerd, waarbij het op vier donderdagavonden mogelijk was om langs te komen voor het aanvragen en afhalen van reisdocumenten en rijbewijzen.

### **Pilot**

Ruim 70 inwoners hebben gebruik gemaakt van de openstelling op donderdagavond. De eerste twee avonden stond het loket nagenoeg vol maar de derde en vierde avond niet. Een groot deel van deze bezoekers is geïnterviewd en gevraagd naar de wenselijkheid van deze dienstverlening. Deze inwoners waardeerden de openstelling op donderdagavond met een 9 (schaal 1-10). De inwoners gaven aan het fijn te vinden dat ze overdag geen vrij hoeven te nemen, maar vonden het niet nodig om iedere donderdagavond open te zijn.

### **Besluit**

Op basis van deze pilot hebben we besloten om de dienstverlening van Burgerzaken te verschuiven en een aantal donderdag avonden open te gaan in plaats van de ochtend.

Het anders inzetten van de openingstijden sluit aan bij de bestuurlijke ambities, zoals verwoord in de raadsagenda en het hoofdlijnenakkoord. Als volgende stap gaan we ook onderzoeken wat de (on)mogelijkheden zijn van meer locatiegerichte en data gestuurde dienstverlening. Dit als uitwerking van de nieuwe dienstverleningsvisie.

Om deze verschuiving van de openingstijden voor team Burgerzaken kostenneutraal uit te voeren gaat het team op donderdagochtend met een lagere bezetting, en daardoor met minder balies, opstarten. Omdat Burgerzaken op afspraak werkt, heeft dit voor de dienstverlening op de donderdagochtend geen impact.

Het team Burgerzaken beschikt over actuele data en heeft daardoor inzicht in wanneer de inwoners komen. Met het basisritme van 1x per maand open, sluiten de openingstijden goed aan bij de behoefte.

In een periode van een piek gaat Burgerzaken 2x per maand open en vanaf 5 weken voor de zomervakantie is Burgerzaken elke donderdagavond open. Deze periode proberen we zo kort als mogelijk te houden door tijdig inwoners te adviseren eerder te komen en daarmee de zomerpiek zo veel mogelijk af te vlakken. Als de inwoners eerder komen wordt de zomerpiek kleiner en de periode van 5 weken korter.

#### **Wat doet Burgerzaken nu al om reizen naar het gemeentehuis te verminderen?**

- Werken op afspraak
- Vernieuwing van het rijbewijs is digitaal aan te vragen
- Geboorteaangifte is digitaal mogelijk
- Uittreksels zijn digitaal aan te vragen
- Thuis bezoek en aanvraag reisdocument voor inwoners die door lichamelijke beperking niet naar het gemeentehuis kunnen komen.

#### **Wat wil Burgerzaken in de toekomst nog doen?**

- Onderzoeken of het mogelijk is om op andere plekken in onze gemeente open te gaan (wijken en dorpen)
- Optimaliseren automatisering en data gestuurd werken.
- Implementeren van de nieuwe dienstverleningsvisie.
- Modernisering van baliehandelingen (digitale handtekening)

Kortom, het team Burgerzaken wil zo veel mogelijk aansluiten bij de dienstverlening, "daar waar nodig" en het voor de inwoners zo makkelijk mogelijk maken.

Burgemeester en wethouders van Heerenveen.  
De gemeentesecretaris, De burgemeester,

J. van Leeuwestijn

M.A. Fokkens-Kelder