

## Informatie voor de raad

<b>Onderwerp</b>	-	Dienstverlening burgerzaken
<b>Portefeuillehouder</b>	-	E. van Lente (burgemeester)
<b>Eenheid</b>	-	Publieksdienstverlening
<b>Contactpersoon</b>	-	Wim Schaapman
<b>Contactgegevens</b>	-	w.schaapman@dalfsen.nl
<b>Openbaarheid</b>	-	Openbaar

**Behandeld in collegevergadering van**  
**Behandeling in raadsvergadering van**

2 februari 2021  
15 februari 2021

---

### **Kernboodschap:**

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van:

Het besluit om de dienstverlening van burgerzaken in het gemeentehuis en de servicepunten uitsluitend op afspraak aan te bieden. Dit besluit gaat, voor wat betreft de servicepunten, in werking zodra de omstandigheden met betrekking tot Covid-19 dit toelaten. Op dit moment zijn de servicepunten vanwege de lockdownmaatregelen gesloten. Als openingstijden zullen de tijden aangehouden worden zoals deze gelden per maart 2020.

### **Toelichting:**

Burgerzaken is meer dan welk onderdeel binnen de gemeente ook verbonden met de directe dienstverlening aan burgers als klant van de gemeente. De laatste jaren is de dienstverlenende rol van burgerzaken sterk veranderd, mede vanwege de nieuwe ict-mogelijkheden. Door steeds verdere digitalisering en automatisering van werkzaamheden zal het werk blijven veranderen. Deze verdere digitalisering brengt met zich mee, dat gewerkt wordt richting een situatie waarin de klant ervan uitgaat, dat hij vrijwel alle producten en diensten 7 dagen per week en 24 uur per dag vanuit vrijwel iedere plek kan afnemen. Uit onderzoek onder de inwoners van Dalfsen in 2018 blijkt, dat de mogelijkheid om 24/7 digitaal diensten/producten af te nemen als erg waardevol wordt ervaren. Hierbij mag het persoonlijk contact niet uit het oog verloren worden. In sommige situaties is maatwerk nodig, 'Persoonlijk waar moet, digitaal waar het kan'.

Door volledig op afspraak te gaan werken wordt de dienstverlening richting burgers verbeterd. Klanten worden op tijd geholpen op een moment dat hen het beste uitkomt. De medewerkers van burgerzaken weten precies wie er een afspraak heeft gemaakt en waarvoor. Indien gewenst kan vooraf contact opgenomen worden met de klant voor het verstrekken van aanvullende informatie of om nadere informatie op te vragen, zodat klanten tijdens afspraken voorbereid zijn en door een medewerker met de gevraagde kennis deskundig geholpen kunnen worden.

Voor de gemeente heeft het werken op afspraak als voordeel dat bezoekersstromen beter kunnen worden voorspeld en dat het daardoor makkelijker wordt om voorspellingen te doen voor de bezetting van de balies. De openingstijden die vanaf maart 2020 gehanteerd worden geven bezoekers voldoende mogelijkheid om de balie Burgerzaken te bezoeken. Er ontstaat voor medewerkers meer tijd om zich voor te bereiden op afspraken en dit komt de deskundigheid en dienstverlening ten goede. Zodra uit de afsprakenmodule blijkt, dat inwoners lang moeten wachten voordat zij bij de balie terecht kunnen, kan er een extra balie geopend worden. De ervaring heeft geleerd, dat dit slechts op enkele momenten in het jaar nodig is.

### **Communicatie:**

Een goede communicatie richting de inwoners van Dalfsen is van groot belang. Bijgaand persbericht over het werken op afspraak zal een aantal keren geplaatst worden in Kernpunten. Ook wordt het persbericht geplaatst in de bekende huis-aan-huis bladen.

Op de website van de gemeente Dalfsen zal via een pop-up scherm uitgebreide en heldere informatie verstrekt worden richting de inwoners van de gemeente Dalfsen.

Ook zal met behulp van flyers aandacht gevraagd worden voor de nieuwe werkwijze.

**Bijlagen:**

1. Persbericht
2. Overzicht openingstijden burgerzaken

---

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester  
drs. E. van Lente

de waarnemend gemeentesecretaris  
H.J. van der Woude

**Datum:**

9 februari 2021

**Onderwerp:**

Werken op afspraak burgerzaken

## **Gemeente Dalfsen gaat over op werken op afspraak**

*Werkwijze geldt voor het gemeentehuis en Servicepunten in Lemelerveld en Nieuwleusen*

Op dit moment wordt er vanwege de coronamaatregelen in het gemeentehuis, tijdens openingstijden, uitsluitend op afspraak gewerkt. Het blijkt dat dit zowel door bezoekers als medewerkers van de gemeente als zeer prettig wordt ervaren. De gemeente Dalfsen heeft daarom besloten om ook in de toekomst de dienstverlening van burgerzaken, gedurende de openingstijden van het gemeentehuis, uitsluitend op afspraak aan te bieden. Naast het gemeentehuis geldt deze werkwijze straks ook voor de Servicepunten in Lemelerveld en Nieuwleusen. Daarbij geldt 'persoonlijk waar moet, en digitaal waar kan'. Inwoners kunnen een afspraak maken door te bellen met de gemeente via 140529.

Enkele voorbeelden van afspraken die inwoners via burgerzaken kunnen maken zijn: het ophalen of aanvragen van een paspoort of rijbewijs, aanvragen van een uittreksel BRP, aangifte van geboorte of verzoek om informatie over een naturalisatieaanvraag. Kijk voor het meest actuele overzicht van de openingstijden van het gemeentehuis en de Servicepunten op [www.dalfsen.nl/openingstijden](http://www.dalfsen.nl/openingstijden).

### **Voordelen voor inwoners**

Burgemeester Van Lente: "Door volledig op afspraak te werken verbeteren wij onze dienstverlening richting inwoners. Inwoners worden op tijd geholpen én op het moment dat het hen het beste uitkomt. Omdat precies bekend is wie waarvoor komt kan, als dat nodig is, een medewerker vooraf contact opnemen met een inwoner voor het verstrekken van aanvullende informatie of om nadere informatie op te vragen. Dit komt de deskundigheid en dienstverlening ten goede." De openingstijden die vanaf maart 2020 gehanteerd zijn geven bezoekers voldoende mogelijkheid om de balie van Burgerzaken te bezoeken. Als blijkt dat inwoners langer dan 2 dagen moeten wachten voordat zij bij de balie terecht kunnen, wordt er een extra balie geopend. Zo kunnen inwoners ook snel in het gemeentehuis terecht.

### **24 uur per dag, 7 dagen per week**

Door digitalisering van de werkzaamheden bij burgerzaken werkt de gemeente naar een situatie waarin inwoners vrijwel alle producten en diensten 7 dagen per week en 24 uur per dag vanuit bijna iedere plek kan afnemen. Uit onderzoek onder Dalfsenaren blijkt dat de mogelijkheid om 24/7 digitaal diensten/producten af te nemen als erg waardevol wordt ervaren. Hierbij mag het persoonlijk contact niet uit het oog verloren worden. In sommige situaties is maatwerk nodig, 'Persoonlijk waar moet, digitaal waar het kan'.

---

### **Noot voor de redactie:**

Meer informatie: Christiaan Hovestad, team Communicatie, telefoon: 06 83 65 10 77

## Openingstijden burgerzaken

Tijden waarbinnen een afspraak gemaakt kan worden:

### Gemeentehuis Dalfsen

Maandag: 08.30 tot 19.00 uur  
Dinsdag t/m vrijdag: 08.30 tot 12.30 uur

### Servicepunt Nieuwleusen

Maandag, woensdag en vrijdag: 08.30 tot 12.30 uur  
Dinsdag: 18.00 tot 20.00 uur

### Servicepunt Lemelerveld

Woensdag: 15.30 tot 17.30 uur