



## Persbericht

Woerden, 18 oktober 2011

### Meteen aan de beurt!

**Vanaf 1 november is iedereen die in het stadhuis komt meteen aan de beurt! Vanaf die datum werkt de gemeente Woerden alléén op afspraak. Van tevoren kan men digitaal of telefonisch een afspraak maken, zo weet men precies wanneer hij of zij geholpen gaat worden, zonder wachttijden.**

#### **Wat verandert er?**

Tot nu toe konden inwoners van de gemeente Woerden, klanten, een afspraak maken of vrij inlopen voor een product of een dienst. Bij de vrije inloop moeten zij soms erg lang wachten omdat er meerdere klanten op hetzelfde moment langskomen en geholpen willen worden. Klanten willen graag zoveel mogelijk geholpen worden op een moment dat het hen uitkomt. Daarom gaat de gemeente Woerden volledig op afspraak werken. De klant weet dan precies wanneer hij of zij aan de beurt is en geholpen wordt, en de gemeente kan de dienstverlening afstemmen op de behoeften van de klanten.

#### **Waarvoor moet men een afspraak maken?**

Voor álle producten en diensten, waarvoor men naar het stadhuis moet komen, moet men een afspraak maken. Dit is bijvoorbeeld voor het aanvragen van een paspoort, een voorziening in verband met een handicap of bij een gedetailleerde vraag over een bestemmingsplan. Het afhalen van een product kan wél zonder een afspraak.

De gemeente Woerden wil haar dienstverlening steeds verbeteren en moderniseren, en biedt steeds ook meer producten online aan. Voor het doorgeven van een verhuizing bijvoorbeeld hoeven Woerdenaren helemaal niet meer langs te komen en kunnen zij alles online regelen. Voor sommige producten blijft een bezoek aan de balie echter noodzakelijk. Een paspoort of rijbewijs aanvragen via internet is bijvoorbeeld wettelijk niet mogelijk en niet wenselijk in verband fraudegevoeligheid.

#### **Voordeel**

Groot voordeel van 'werken op afspraak' is dat de klant 24 uur per dag online een afspraak kan maken voor een moment dat hem of haar goed uitkomt om naar het stadhuis te komen. Hiermee zijn ook lange wachttijden nagenoeg verleden tijd: men is meteen aan de beurt. Door het uitsluitend werken op afspraak wil de gemeente zo goed mogelijk inspelen op de wensen van haar klanten, de inwoners, om goed en snel geholpen te worden.

Kortom: Afspraakje maken met de gemeente? Ga naar [woerden.nl](http://woerden.nl) of bel 14 0348.

---

**Meer informatie:** Afke Huitema, 0348-428820, 06-83338340, [huitema.a@woerden.nl](mailto:huitema.a@woerden.nl), afdeling Communicatie gemeente Woerden.