

## **Persbericht**

Woerden, 14-02-2012

### **Werken op afspraak bevalt goed**

**Het 'Werken op afspraak' wat de gemeente per 1 november 2011 heeft ingevoerd, bevalt goed. Binnen 3 maanden komt meer dan 75% van de klanten met een afspraak aan de balie en wordt hierdoor meteen geholpen. 87% van deze klanten geeft het werken op afspraak 7 of hoger. De gemeentelijke dienstverlening wordt door 98% van de klanten aan de balie met een 7 of hoger gewaardeerd.**

#### **Alléén op afspraak**

De gemeente Woerden werkt sinds november alléén op afspraak. Klanten kunnen van tevoren via de website (of telefonisch via 14 0348) een afspraak maken voor wanneer het hen uitkomt. Wanneer zij op het stadhuis komen zijn zij meteen aan de beurt en is de medewerker voorbereid op de vraag.

'We zijn erg blij dat meer dan 75% van onze klanten (aan de balie) al een afspraak heeft gemaakt,' aldus wethouder Schreurs. 'Natuurlijk hopen we dat op termijn *iedereen* een afspraak maakt. Dat is wel zo handig, zowel voor de klant als voor ons. Wij kunnen daarmee onze dienstverlening beter afstemmen op de behoefte van de klant en werken veel efficiënter.'

#### **Waarvoor moet men ook alweer 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 biedt ook steeds 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.

#### **Klanttevredenheid**

Omdat de gemeente het belangrijk vindt dat de klant tevreden is, peilt zij maandelijks op steekproefsgewijs wat een aantal klanten vindt van hun bezoek aan de balie. In dit onderzoek worden onder andere vragen gesteld over de overzichtelijkheid van de entree, de deskundigheid en vriendelijkheid van de medewerker. Tevens wordt aan deze mensen gevraagd een rapportcijfer te geven over de dienstverlening. 87% van de ondervraagden geeft het 'Werken op afspraak' een 7 of hoger. Enkele verbeterpunten zijn verruiming van de openingstijden (zowel een extra avond als de vrijdagmiddag worden genoemd) en uitbreiding van het aantal parkeerplekken. Vanaf 1 mei gaan we 3 maanden extra op dinsdagavond open, en kijken we in hoeverre klanten gebruik maken van deze optie. Ook naar de suggestie van het aantal parkeerplekken wordt geluisterd, een aanzienlijk deel van de parkeerplekken rondom het stadhuis wordt gereserveerd voor bezoekers.

---

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

Communicatie gemeente Woerden:

Afke Huitema, 0348 428820, 06 83338340, [huitema.a@woerden.nl](mailto:huitema.a@woerden.nl)