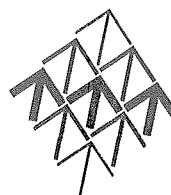


Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 685599

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. www.emmen.nl



**Gemeente
Emmen**

Aan de raad van de gemeente Emmen

**Afdeling
KlantContactCentrum**

team
Staf

ons kenmerk
13.408940

uw kenmerk

bijlage: 1

behandeld door
J.W. Bos

datum
20 juni 2013

telefoon
14 0591

fax
(0591)685599

e-mail
gemeente@emmen.nl

onderwerp
Eind-evaluatie Werken op afspraak

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij u ter kennisname de eindevaluatie over het Werken op Afspraak aan. In maart jl. is aan uw raad een tussenevaluatie verstrekt over het werken op afspraak ('300 dagen werken op afspraak'). De bijgevoegde eindevaluatie over het werken op afspraak is een aanvulling en/of een actueel vervolg hierop. Nu wordt o.a. dieper ingegaan over hoe de klant de nieuwe manier van dienstverlening ervaart en zijn de resultaten van het zojuist afgeronde onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoek door TNS NIPO meegenomen.

Op basis van deze eindevaluatie hebben wij besloten om de huidige manier van werken op afspraak definitief in te voeren voor de domeinen Burgerzaken, Belastingen en Vergunningen. Voor het Zorgloket blijft de vrije inloop bestaan. De huidige openingstijden van de gemeentewinkels blijven gehandhaafd, ook als er zich in de afsprakenagenda's van de gemeentewinkels blokken zonder afspraken bevinden. Het efficiency resultaat van ± 1 formatieplaats wordt ten gunste van de flexibiliteit en begeleiding van bezoekers zonder afspraak ingezet, zowel in het Klant Contact Centrum als in de gemeentewinkels. Structureel zal er meer communicatie worden ingezet om de bekendheid van het werken op afspraak te vergroten onder de inwoners van onze gemeente.

Wij verwijzen u graag naar de bijgevoegde rapportage 'Eind-evaluatie Werken Op Afspraak'.

Wij vertrouwen u hiermee voldoende te hebben ingelicht.

Hoogachtend,

het college van B&W,
de gemeentesecretaris

A.J. Mewe

de burgemeester,

C. Bijl