

## Bijlage 5 – Uniforme openingstijden

De kernambitie van het Dienstverleningsconcept is dat cliënten de UWV-organisatie ervaren als één geheel – 1UWV. Daarom is één van de doelstellingen van de one-pager 'versterken 1e lijns-dienstverlening' uniforme, landelijke openingstijden. Dit betreft de openingstijden van de klantzones en heeft geen betrekking op de openingstijden van het kantoor voor UWV-medewerkers of het Klant contact centrum (KCC).

Voor een advies is door K&S een analyse gedaan op een viertal aspecten met de onderstaande belangrijkste bevindingen:

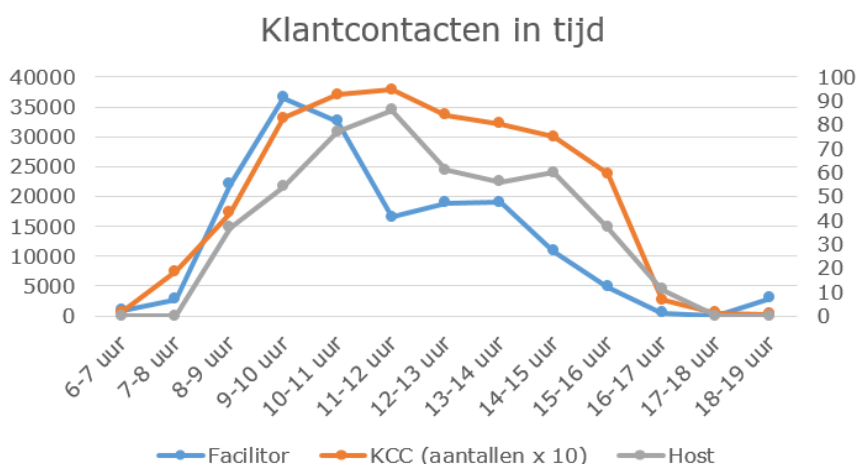
### ❖ **Samenhang in bestaande openingstijden van alle UWV-panden**

- Een 50/50 verdeling van panden die om 8u of om 9u opengaan
- Enkele panden openen om 08:30

Er zijn 18 panden waar UWV geen beheer op heeft (zoals bijv. gemeentepanden). Het merendeel van deze is open van 08:00 tot 17:00.

### ❖ **Traffic van cliënten op locatie (spontane binnenlopers en afspraken) en traffic op het KCC**

- De curves laten zien dat er de traffic toeneemt vanaf 8-9 uur en afneemt vanaf 15-16 uur.



#### Toelichting Legenda

Facilitator: alle afspraken inclusief leveranciers en zakelijke afspraken (exclusief no shows)

KCC: alle binnenkomende telefoongesprekken.

Host: alle spontane binnenloop registraties gedaan door de host.

### ❖ **Een benchmark onder 22 vergelijkbare dienstverlenende organisaties**

- Gemiddelde openingstijden voor fysiek bezoek: 08:51 – 17:00
- Gemiddelde openingstijden voor telefonisch contact: 08:21 – 17:53

### ❖ **Input vanuit managers uitvoering en Facilitair bedrijf**

- De input die gegeven wordt door met name het Werkbedrijf en SMZ is zeer wisselend. Locaties hebben vaak zelf al aanpassingen gedaan op de openingstijden gebaseerd op de traffic die zij ervaren. Op sommige panden komt er vrijwel niets voor 9uur en op andere panden is er dan aanzienlijke traffic. Dit is tevens terug te zien in de grafieken wanneer we dit op locatieniveau toespitsen. Dit geeft het beeld dat er regionale verschillen zijn.

## Scenario's

Op basis van deze analyse is een drietal scenario's geschetst. Hieronder staan de belangrijkste overwegingen en risico's van de drie scenario's.

A. Open van 09:00 – 17:00

*Overwegingen:*

- Meeste afspraken starten ná 9u
- Geen extra capaciteit noodzakelijk vanuit divisies en security
- O.b.v. interview met Facilitair Management blijkt dat bezoek vóór 9u voornamelijk zakelijk/leveranciers bezoek is
- Geen impact voor 12 locaties die momenteel vanaf 9u open zijn
- Cliënten hebben gelegenheid hun afspraak vóór 9u te annuleren via KCC die vanaf 8u open is

*Impact/risico:*

- Beperking op flexibiliteit om afspraken te plannen vóór 9u (voor locaties die nu eerder open zijn).
- Spobilo's vóór 9u kunnen niet/nauwelijks geholpen worden. Cliënten staan dan meestal (locatieafhankelijk) voor een gesloten deur.

**Samenvattend:** open van 9-17, daarbuiten gesloten; beperking op flexibiliteit om afspraken daarbuiten te plannen

B. Scenario B : open van 08:00 – 17:00

*Overwegingen:*

- Spobilo's kunnen tussen 8-9 geholpen worden omdat er dan een 2<sup>e</sup> securitymedewerker is. (5% v.d. traffic, evenveel als 15-16)
- Eenduidige openingstijden voor afspraken die voor 9u plaatsvinden. Meer flexibiliteit voor WB en SMZ.
- Gelijkgestelde openingstijden t.o.v. KCC en Benchmark.

*Impact/risico:*

- Uitbreiding betekent veel impact op capaciteit, met name WB op de 12 locaties die momenteel vanaf 9u open zijn.
- Capaciteitsverplichting kan betrokkenheid OR opleveren.
- Verruiming bezetting security heeft financiële impact.
- Aantal spobilo's voor 8u blijft op dagbasis gering

**Samenvattend:** open van 8-17; Verruiming voor flink aantal panden; veel impact

C. Externe communicatie van 09:00 – 17:00. Buiten deze tijden is ruimte voor regionale uitzonderingen o.b.v. klantperspectief

*Overwegingen:*

- Bijna alle panden zijn momenteel open binnen het tijdsframe 09:00-17:00
- We zien regionale verschillen in traffic wat vóór 9u plaatsvindt. De input vanuit divisies onderschrijft dit. Deze verschillen geeft geen aanleiding tot aanpassing op regionaal niveau
- Impact en risico's van scenario A + B vervallen
- Flexibiliteit voor primair proces om naar klantbehoefte afspraken te plannen buiten gestelde tijden.

*Aandachtspunten:*

- De regionale verschillen moeten vanuit klantperspectief vastgesteld worden in samenspraak met het management van een vestiging.

- Momenteel zijn er 5 vestigingen die sluiten om 16:00/16:30 wat verlengd zou moeten worden tot 17:00. Het betreft: WB Zoetermeer (pand niet in eigen beheer), WB Goes, UWV Rotterdam, UWV Venlo en UWV Haarlem.

**Samenvattend:** uniformiteit in externe communicatie: 9-17; ruimte voor regionale verschillen en afspraken buiten deze tijden; Alle locaties zijn open binnen het tijdsframe 9-17; Aanpassing van sluitingstijd nodig op 5 locaties die nu tot 16:00/16:30 open zijn.

### **Advies**

Op basis van bovenstaande analyse wordt scenario C geadviseerd. Dit scenario heeft nauwelijks operationele impact, behalve het verruimen van de sluitingstijd op 5 locaties, maar biedt toch de mogelijkheid tot eenduidige communicatie van de openingstijden. Dit heeft geen invloed op de openingstijden van het KCC, dit blijft open van 08:00 tot 17:00 omdat er significante traffic is vanaf 8 uur en bovendien blijft het zo mogelijk voor cliënten om afspraken vóór 9 uur te annuleren.