

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres

Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Galantha Bosman
g.bosman@nijmegen.nl
T 024 – 329 35 01

Ons kenmerk

PU00/GB
Reg.nr.E20.000439

Datum 4 februari 2020

Onderwerp: beperking openingstijden Steunpunt Dukenburg

Geachte leden van de gemeenteraad,

In de begroting van 2020-2023 heeft u besloten de openingstijden van het Steunpunt Dukenburg te beperken en daarmee een bezuiniging van € 37.000,- te realiseren. Dat betekent dat de openingstijden van het Steunpunt met 8 uur moeten worden beperkt.

Klanten Steunpunt Dukenburg

In 2019 bezochten ruim 21.000 bezoekers het Steunpunt. Per dag komen er zo'n 200 klanten; 100 daarvan komen op afspraak, 80 klanten komen zonder afspraak om hun rijbewijs of reisdocument te halen. Deze laatste groep heeft bij de aanvraag te horen gekregen wanneer het document kan worden afgehaald. Rond de 20 klanten komen op een dag met andere vragen binnenlopen, waarvan ongeveer de helft thuishoort bij het STIP. Het STIP zit ook in het wijkcentrum, we verwijzen klanten door.

Aanpassing openingstijden Steunpunt vanaf 1 maart 2020

We zullen de openingstijden vanaf 1 maart 2020 aanpassen. In plaats van 3 dagen, zijn we dan nog 2 dagen geopend, namelijk de dinsdag en de vrijdag.

Voor deze keuze hebben we rekening gehouden met de voorkeurstijden van de klant.

Argumenten keuze openingstijden dinsdag en vrijdag

1. Op grond van de bezoekersaantallen Steunpunt 2018 en 2019 concluderen wij dat het Steunpunt relatief meer wordt bezocht op dinsdag en vrijdag. De woensdag is minder populair.
2. De woensdag is er in het verleden bijgekomen, waarschijnlijk ook in de verwachting dat dit voor ouders met kinderen handig zou zijn. Naarmate er meer basisscholen een continue rooster hanteren, werkt het in de praktijk anders.
3. Andere varianten, met bijvoorbeeld meerdere dagen een ochtendopstelling, leiden tot het niet kunnen realiseren van de bezuiniging. Om logistieke redenen kunnen we dan minder klanten bedienen en zouden we extra kosten moeten maken.

4. Sluiting van een dag in plaats van enkele dagdelen is ook het meest duidelijk voor de klant.

Gevolgen beperktere openstelling

Wij vinden het belangrijk dat we een goede en persoonlijke service blijven bieden, waarbij we efficiënt omgaan met tijd en middelen.

Uiteraard leidt de beperking niet tot minder afspraken, want de klant heeft toch zijn/haar product nodig of wil zijn/haar vraag kunnen stellen.

Wèl zijn er door de beperktere openstelling minder mogelijkheden voor spoedafspraken op het Steunpunt (waarbij producten de volgende dag worden opgehaald). We lossen dit op door de spoedafspraken via de Stadswinkel mogelijk te maken.

Belangrijk is het natuurlijk ook te weten dat klanten de hele week door, ook de donderdagavond, welkom zijn in de Stadswinkel in het centrum. Daarnaast hebben we een buitendienstmedewerker die (kwetsbare) klanten thuis helpt met onder andere de aanvraag van een ID-kaart.

Het zal voor klanten wennen zijn als we in Dukenburg nog maar 2 dagen open zijn, maar we communiceren deze wijzigingen op tijd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester