

Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	10 december 2025

Onderwerp

Aanpassen tijden telefonische bereikbaarheid GBTwente

Voorstel

Kennisnemen van onderstaande aangepaste tijden van de telefonische bereikbaarheid van GBTwente per 1 januari 2026:

Maandag t/m donderdag:	09:00 – 17:00 uur
Vrijdag:	09:00 – 13:00 uur

Toelichting

Huidige praktijk

Vanwege onze huidige openingstijden (ma t/m vrijdag 08.00 uur – 17.00 uur) wordt er in de planning de gehele dag rekening met telefonische bezetting. Deze beschikbaarheid maakt dat medewerkers het grootste gedeelte van de dag in telefonisch contact staan met de inwoner. Werkzaamheden waarbij intensief contact met klanten plaatsvindt kunnen, met name in de huidige tijd, mentaal vermoeiend zijn.

Brede ontwikkeling, flexibiliteit & samenhang met de organisatie

De frontoffice binnen het taakveld Dienstverlening functioneert in de praktijk als een kweekvijver voor de organisatie. Medewerkers worden bij de frontoffice breed opgeleid op het gebied van WOZ en gemeentelijke belastingen. De werkzaamheden binnen de frontoffice bestaan naast telefonisch contact met de inwoner o.a. uit communicatie per e-mail, behandeling van contactformulieren, behandeling van retourpost, het doorvoeren van (ambtshalve) verminderingen, het inboeken van kwijscheldingsverzoeken en het behandelen en steekproefsgewijs controleren van aanvragen tegemoetkoming onvermijdelijk medisch afval. Daarnaast kunnen medewerkers van de frontoffice voor hun eigen groei, maar ook ter ondersteuning in piekperiodes, worden ingezet binnen de vakteams van andere taakvelden.

Om de ontwikkeling van de medewerkers van de frontoffice optimaal te stimuleren is (naast de telefonische beschikbaarheid) meer ruimte nodig voor de uitvoering van de hiervoor genoemde werkzaamheden. Dit zelfde geldt voor het invullen van bijvoorbeeld werkoverleggen of een dag start. De extra ruimte die gecreëerd wordt bij een krappere telefonische bereikbaarheid, biedt de mogelijkheid tot het verrichten van de andere (hierboven genoemde) taken. Deze ruimte kan met name gevonden worden aan het begin en het einde van de werkdag.

Flexibele invulling werkuren

De overgrote meerderheid van de organisatie heeft de mogelijkheid werkuren flexibel in te richten gedurende de week. Binnen de frontoffice dient er bezetting te zijn gedurende de telefonische openingstijden. Aangezien de huidige openingstijden veel ruimer zijn dan een fulltime dienstverband 45 uur t.o.v. 36 uur) is van flexibiliteit geen sprake, juist het tegenovergestelde. Ruimte voor flexibiliteit kan met name gevonden worden op de vrijdagmiddag.

Onderzoek naar cognitieve en emotionele belasting

Experts in arbeidspsychologie adviseren om de effectieve tijd aan de telefoon te beperken tot maximaal 6 uur per dag. Met een wijziging van openingstijden is deze maximale duur beter te borgen. In bijlage 3 zijn verwijzingen naar studies en onderzoeken inzake cognitieve en emotionele belasting opgenomen.

Maatregelen

Het aantal telefoontjes in 2025 blijft gelijk aan het aantal telefoontjes in 2024. Idealiter daalt het aantal telefoontjes en wordt de inwoner digitaal vaardiger. We zien echter op dit moment deze beweging nog niet. Het gevolg van de aanpassing van de tijden in de telefonie zal daarom in eerste instantie zijn dat het zelfde aantal telefoontjes in kortere tijd binnenkomt. Om de hoeveelheid telefoontjes terug te dringen of beter over de tijd te verspreiden zijn er een aantal te nemen (of reeds genomen) maatregelen:

- De nieuwe website moet (op termijn) leiden tot meer zelfredzaamheid bij de inwoner;
- De inzet van een chatbot of digitale assistent moet de website bezoekers beter helpen;
- De inzet van een afsprakenagenda moet leiden tot een (gereguleerd) terugbelverzoek;
- De planning van de uitgaande documenten wordt (nog) meer over de maand verspreid om het aantal telefoontjes beter te reguleren.

Voordelen en nadelen

Het verkrappen van de openingstijden van de telefonische bereikbaarheid heeft voor- en nadelen. Beiden worden hieronder genoemd.

Voordelen

- Meer balans in de cognitieve en emotionele belasting, waardoor minder uitval van medewerkers;
- Minder stress en een hogere werktevredenheid door meer variatie van werkzaamheden en flexibelere invulling van de werkuren;
- Meer focus op individuele groei door meer tijd en variatie van werkzaamheden en een hogere kwaliteit van dienstverlening;
- Bredere mogelijkheden tot ondersteuning bij de vakteams

Nadelen

- Minder momenten van telefonische bereikbaarheid voor de inwoner;
- Grotere pieken op de momenten dat we wel bereikbaar zijn (op basis van een gelijkblijvend aantal telefoontjes);
- Meer ontvangen mails.

Ondernemingsraad (OR)

Op 6 november jl. heeft de OR kennis genomen van het voorstel tot wijziging van de telefonische bereikbaarheid.

Communicatie

Inwoners

De inwoners worden middels de website over de gewijzigde telefonische openingstijden geïnformeerd en krijgen als ze bellen buiten de telefonische openingstijden een bandje te horen met de telefonische openingstijden.

Deelnemende gemeenten

De accounthouders worden in het accounthoudersoverleg van 25 november 2025 in kennis gesteld. Het dagelijks bestuur wordt 10 december 2025 verzocht in te stemmen met het

voorstel en het algemeen bestuur wordt 10 december 2025 in kennis gesteld.
De hoofden dienstverlening worden na besluitvorming door het bestuur en voor het einde van het jaar in kennis gesteld.

Bijlage

- Bijlage 1: Weergave huidig belgedrag inwoners.
- Bijlage 2: Weergave huidige openingstijden van gemeenten en samenwerkingsverbanden.
- Bijlage 3: Verwijzing naar studies en onderzoeken inzake cognitieve en emotionele belasting.

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente neemt kennis van onderstaande aangepaste tijden van de telefonische bereikbaarheid van GBTwente per 1 januari 2026:

Maandag t/m donderdag: 09:00 – 17:00 uur
Vrijdag: 09:00 – 13:00 uur

Ondertekening

Secretaris,	Voorzitter,
.....	
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone