inzicht

Zwolle

Informatievoorziening

Telefoon 14038
www.zwolle.nl/contact

Rapportage
Dienstverlening 2021

Opdrachtgever	Richard Spijkerman
Opdrachtnemer	afdeling Onderzoek & Informatie
Versie	definitief
Datum	25 mei 2022

Datum 25 mei 2022
Titel Rapportage Dienstverlening

Inhoud

1	**Achtergrond en aanleiding**	**4**
1.1	Doelstellingen	6
2	**Conclusies en samenvatting**	**7**
3	**Rapportage dienstverlening**	**9**
3.1	Inwonersdiensten	9
3.1.1	Servicenormen baliebezoek	9
3.1.2	Klanttevredenheid inwonersdiensten	10
3.1.3	Versimpelen van de communicatie	13
3.1.4	Digitale toegankelijkheid	13
3.2	Afhandeling van klantvragen	14
3.2.1	Afhandelingstermijn e-mail	14
3.2.2	Afhandelingstermijn contactformulieren	14
3.2.3	Servicenorm telefonie	14
3.2.4	Klanttevredenheid telefonie	15
3.3	Vergunningen	16
3.3.1	Doorlooptijden vergunningen	17
3.3.2	Klanttevredenheid vergunningsverlening	17
3.3.3	Bezwaren vergunningen	18
3.4	Subsidies	19
3.5	Ondernemers	20
3.5.1	Digitalisering van producten en diensten voor ondernemers	20
3.5.2	Klanttevredenheid ondernemers	20
3.5.3	Aandeel facturen dat binnen termijn van 30 dagen is betaald	21
3.6	Leefomgeving	22
3.6.1	Meldingen openbare ruimte (MOR)	22
3.6.2	Afhandeltermijn MOR	22
3.7	Sociaal domein	23
3.7.1	Digitalisering van producten en diensten voor cliënten in het sociaal domein	23
3.7.2	Aanvragen bijstandsuitkeringen	23
3.7.3	Aantal inwoners met een bijstandsuitkering	24
3.7.4	Tijdigheid besluiten aanvragen PW, IOAW en BBZ	25
3.7.5	Klanttevredenheid sociaal domein	25
3.7.6	Beschikkingen jeugdhulp	26
3.7.7	Beschikkingen Wmo	27
3.7.8	Bezwaarschriften sociaal domein	28
3.7.9	Klachten sociaal domein	28
3.8	Klachten en bezwaren	29
3.8.1	Digitalisering producten en diensten klachten en bezwaren	29
3.8.2	Wob-verzoeken gemeente Zwolle	29
3.8.3	Klachten gemeentelijke dienstverlening	29
3.8.4	Bezwaarschriften	29

4 Bijlagen 31
4.1 Vensters voor dienstverlening 31

1 Achtergrond en aanleiding

Zwolle is een prachtige stad. De gemeente doet er alles aan om Zwolle nóg leuker, mooier en gastvrijer te maken, zodat inwoners en ondernemers er nog prettiger kunnen wonen, werken en ondernemen. Dit vraagt om voortdurende verbetering en innovatie van onze dienstverlening. Steeds vaker levert de gemeente maatwerk om burgers en ondernemers verder te helpen. Ons streven daarbij is: effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

Dienstverlening staat binnen de gemeente Zwolle al een tijd op de kaart. Zo is er in 2015 een visie op dienstverlening opgesteld, waarin gedefinieerd is wat de gemeente Zwolle als doelstelling voor de jaren 2015-2020 had. De kern van deze doelstelling was het centraal stellen van goede digitale dienstverlening – snel en gemakkelijk – met daarnaast een warme, betrokken klantrelatie. Kortom, digitaal waar het kan, persoonlijk en betrokken waar het moet.

In aansluiting op de visie op dienstverlening van 2015 is het ons doel om de dienstverlening rondom levensgebeurtenissen zo gastvrij en op maat mogelijk in te richten. Voor levensgebeurtenissen zoals de aangifte van een geboorte en de aanvraag rijbewijs is de Zwolse inwoner verplicht om met ons zaken te doen. Dat verplicht ons om het voor hen gemakkelijk, begrijpelijk en aangenaam te maken.

In 2020 hebben we de herijking van onze dienstverlening afgerond met een nieuw programma dienstverlening 2021-2024. De focus in dit programma ligt op de relatie met de klant; dat vullen we in met klantreizen, klantonderzoeken en het versimpelen van communicatie (met name uitgaande brieven en webpagina’s), regels en processen.

De verschillende afdelingen binnen de gemeente kijken vanuit een eigen perspectief naar de dienstverlening. Hierdoor is het lastig om een samenhangend beeld te krijgen en verbinding te maken met de gestelde ambities in de visie op Dienstverlening. Daarnaast is het verzamelen en presenteren van de informatie een arbeidsintensief proces. Daarom is ingezet op de ontwikkeling van een format voor deze rapportage. Dit helpt om een duidelijker beeld te schetsen en zorgt er zo hopelijk voor dat de informatie uit de afdelingen op een eenduidige manier gaat worden vastgelegd en we in de komende jaren kunnen zien hoe de dienstverlening zich ontwikkelt.

Datum 25 mei 2022
Titel Rapportage Dienstverlening

Vensters voor dienstverlening (VvD) is een door VNG[1] ontwikkelde tool om de dienstverlening van gemeenten in kaart te brengen. Deze tool omvatte 260 indicatoren over 10 domeinen. In de praktijk bleek deze tool te omvangrijk om praktisch toepasbaar te zijn. Voor de rapportage dienstverlening is een keuze gemaakt uit deze 260 indicatoren om de staat van de dienstverlening binnen de gemeente in kaart te brengen.

De volgende domeinen zijn opgenomen in deze rapportage:

1. Inwonersdiensten
2. Vraagafhandeling
3. Ondernemen
4. Vergunningen
5. Leefomgeving
6. Sociaal domein
7. Klachten, bezwaar en beroep

In de bijlage is een overzicht opgenomen met daarin de indicatoren en de domeinen waarbinnen deze vallen.

Tijdens het opstellen van deze rapportage en het verzamelen van informatie van de gekozen indicatoren, viel op dat er grote verschillen zijn tussen afdelingen wat betreft het verzamelen van informatie en het zelf analyseren daarvan. Sommige afdelingen leverden zeer gedetailleerde rapportages aan waarin het makkelijk selecteren was, andere afdelingen leverden beknopte, niet complete of juist te uitgebreide informatie aan. Voor een volgende rapportage is het van belang dat gemeentebreed nagedacht wordt over een werkbaar format waarin de gegevensbronnen op een gestructureerde wijze samenkomen.

De nieuwe gemeentesecretaris, Dick Emmer, gaf tijdens een interview[2] aan dat hij integraal werken als één van de speerpunten voor 2022 ziet. Integraal werken betekent dat een organisatie werkt vanuit een gezamenlijk plan dat afdelingen overstijgt en waarbij processen, werkwijze en expertise op elkaar afgestemd worden. Dat heeft als doel dat de gemeente meer moet gaan denken en handelen vanuit de behoeften en vraagstukken die bestaan binnen de stad Zwolle en haar inwoners en minder vanuit de afdeling als uitgangspunt. Deze rapportage probeert in haar opzet bij die denkwijze aan te sluiten. In een volgende rapportage kan ervoor gekozen worden andere indicatoren op te nemen als blijkt dat deze een duidelijker beeld schetsen van de staat van de dienstverlening van de gemeente aan inwoners en ondernemers.

[1] In de bijlage is meer te lezen over het meetinstrument van VNG

[2] https://youtu.be/K45_plJHp5E

1.1 Doelstellingen

Met de Rapportage Dienstverlening streven we de volgende doelen na:

- Signaleren van ontwikkelingen op product- of dienstenniveau. Hierbij vinden we het van belang om dienstverlening in de breedste zin van het woord te benaderen en input van de afdelingen gemeentebreed te verkrijgen.
- Inzicht in het behalen van de vastgestelde servicenormen
- Krijgen we scherp hoe met de servicelevels van het KCC in de praktijk wordt omgegaan.

2 Conclusies en samenvatting

Er is een (verdere) verschuiving naar digitaal. Dit sluit aan bij wensen van inwoners en ondernemers, maar verandert niets aan de werkdruk op de organisatie

Er zijn op verschillende plekken in de organisatie actieve inspanningen om de dienstverlening beter aan te laten sluiten aan behoeften, vaardigheden en mogelijkheden van inwoners en ondernemers:

- verdere digitalisering producten en diensten
- versimpelen communicatie
- digitale toegankelijkheid van de website
- mediation bij klachten en bezwaren
- meer vooroverleg bij vergunningsaanvragen

Servicenormen of doelstellingen zijn niet op alle dienstverleningsindicatoren van de organisatie bepaald. Een deel van de indicatoren baseert zich op de Visie voor dienstverlening (2015), soms wordt een zelf bedachte servicenorm gehanteerd en soms de wet (Awb).

Servicenormen worden behaald bij:

- geboden hulp aan de balie (8,3 norm: 7,0)
- klanttevredenheid telefonie (7,5 – norm:7,0)
- aandeel facturen dat binnen 30 dagen is betaald (93,7% - norm: 90%)
- Aandeel klachten dat op informele wijze is afgehandeld (91% - norm: 65%)

Servicenormen worden niet behaald bij:

- wachttijden baliebezoek met afspraak (61% binnen 5 min. - norm: 100% binnen 5 min.)
- klanttevredenheid digitale loket (7,2 - norm: 8,0)
- email naar postbus@zwolle.nl (6,2 – norm: 7,0)
- afhandelingstermijn e-mail (54% binnen 5 werkdagen - norm: 100% binnen 5 werkdagen)
- afhandelingstermijn contactformulieren (65% binnen 5 werkdagen – norm: 100% binnen 5 werkdagen)
- afhandelingstermijn telefonie (45% binnen 30 sec. beantwoord – norm: 80% binnen 30 sec. beantwoord)
- Tijdigheid besluiten aanvragen PW, IOAW, BBZ (93% binnen 56 dagen – norm: 100% binnen 56 dagen)
- Afhandelen klachten binnen wettelijke termijn (91% binnen 6 weken, met maximaal 4 weken verlenging – norm: 100% binnen deze termijn)

Van veel diensten zijn geen klantonderzoeken beschikbaar, maar bij die diensten waarvan onderzoek wel beschikbaar is, blijkt dat inwoners en ondernemers (redelijk) positief zijn. De klanttevredenheid over mails naar postbus@zwolle.nl (6,3) blijft wel achter. Vergunningsverlening scoort een 6,4 maar daar zit over meerdere jaren wel een stijgende lijn in.

Wat verder opvalt is dat inwoners en ondernemers goede scores geven wanneer het persoonlijk contact betreft met medewerkers van de gemeente. De conclusie valt te trekken dat verbetering van de dienstverlening niet zozeer in de mensen zit, maar in de (tijdigheid van) processen van de gemeente.

Er zit veel variatie in de indicatoren – sommige indicatoren worden bijgehouden omdat dit moet, sommige omdat men dat wil en sommige helemaal niet. Het vergt veel moeite om informatie op gestructureerde wijze uit de organisatie te halen. Hierin zit ook per afdeling veel verschil.

Er is geen onderzoeksagenda die op structurele wijze het palet van de dienstverlening in kaart brengt/monitort en ondersteuning kan bieden aan het verder vormgeven van de dienstverlening.

3 Rapportage dienstverlening

3.1 Inwonersdiensten

Inwonersdiensten hebben bijvoorbeeld te maken met het aanvragen van een paspoort, trouwen of partnerschap, het doen van een geboorteaangifte of het melden van een verhuizing. Deze inwonersdiensten kunnen soms volledig digitaal afgerond worden, maar vergen vaak een afspraak op het stadskantoor. Uit alle inwonersdiensten is een selectie gemaakt voor opname in deze rapportage die een goede indicator zijn voor de mate waarin de dienstverlening aan inwoners voldoende functioneert.

Ook in 2021 had de samenleving te maken met corona en als gevolg daarvan beperkte openingstijden van de balies van de gemeente. Alleen voor het uittreksel geboorteakte en een BRP hebben we gegevens van zowel balie als het digitale kanaal. Bij beide producten is duidelijk een verschuiving van de balie naar digitaal.
Van verhuizingen zijn alleen cijfers van de balie beschikbaar. Jaar op jaar valt te zien dat het aantal verhuizingen dat aan de balie afgehandeld is, behoorlijk is afgenomen. Verhuizingen kunnen digitaal doorgegeven worden en tijdens corona was de balie meerdere keren alleen beschikbaar voor spoedaanvragen.

	2019	2020	2021	Trend
Uittreksel geboorteakte balie	-	141	101	↓
VOG balie	1325	671	583	↓
BRP balie	711	406	345	↓
BRP post	139	109	160	↑
BRP e-loket	3078	3302		↑
Verhuizing binnen Zwolle balie	-	514	173	↓
Verhuizing naar Zwolle balie	-	507	135	↓
Vertrek buitenland balie	-	120	40	↓

Figuur 1 percentage van afhandeling product aan de balie (2021)

3.1.1 Servicenormen baliebezoek

De gemeente hanteert servicenormen voor de dienstverlening. De servicenormen voor inwonersdiensten aan de balie zijn:

- Wij ontvangen u gastvrij
- Wij helpen u binnen 5 minuten als u vooraf via www.zwolle.nl of telefonisch via 14038 een afspraak heeft gemaakt
- Onze balies zijn goed toegankelijk en makkelijk te vinden
- Wij bieden voldoende privacy en staan u desgewenst te woord in een aparte ruimte.

De wachttijden zijn de enige servicenorm waar cijfers van beschikbaar zijn. In 2021 werd 61% van de bezoekers met een afspraak binnen de servicenorm van minder dan 5 minuten geholpen, 17% moest tussen de 5-10 minuten wachten en 22% langer dan 10 minuten. Dat betekent dat de servicenorm voor baliediensten niet gehaald is.

	Afspraak	Vrije inloop
<5 minuten	61%	51%
5-10 minuten	17%	17%
> 10 minuten	22%	32%

Figuur 2 percentage van afhandeling product aan de balie (2021)

Product aan balie	Gemiddelde wachttijd
Uittreksel BRP (GBA)	0:10:43
Uittreksel Geboorteakte	0:17:50
Verhuizing binnen Zwolle	0:12:23
Verhuizing naar Zwolle	0:15:45
Vertrek buitenland	0:18:04
Verklaring Omtrent Gedrag	0:09:55

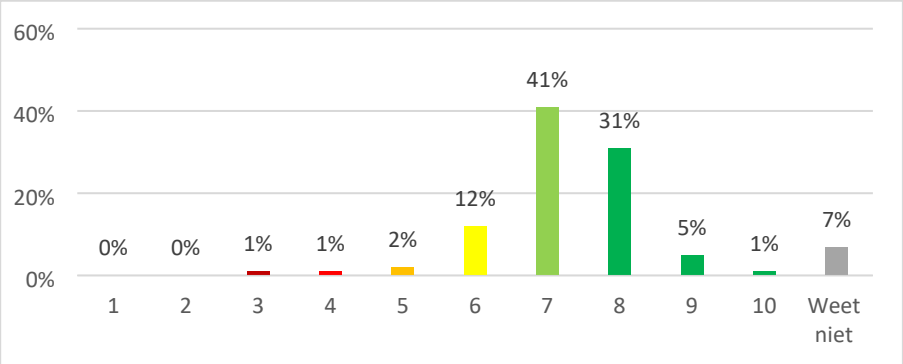
Figuur 3 Gemiddelde wachttijd per product aan de balie (2021)

3.1.2 Klanttevredenheid inwonersdiensten

Klanttevredenheidsonderzoeken over inwonersdiensten vinden jaarlijks plaats, maar niet steeds over dezelfde producten en diensten. In deze rapportage hebben we de meest recente cijfers opgenomen.

Website

Inwoners die de website wel eens bezocht hebben, beoordelen deze over het algemeen positief[3]. In Figuur 4 is te zien dat de grote meerderheid van de inwoners (78%) de website beoordeelt met een 7 of hoger, 12% geeft een 6 en 4% geeft de website een onvoldoende (5 of lager). Dit resulteert in een gemiddeld rapportcijfer van 7,2.



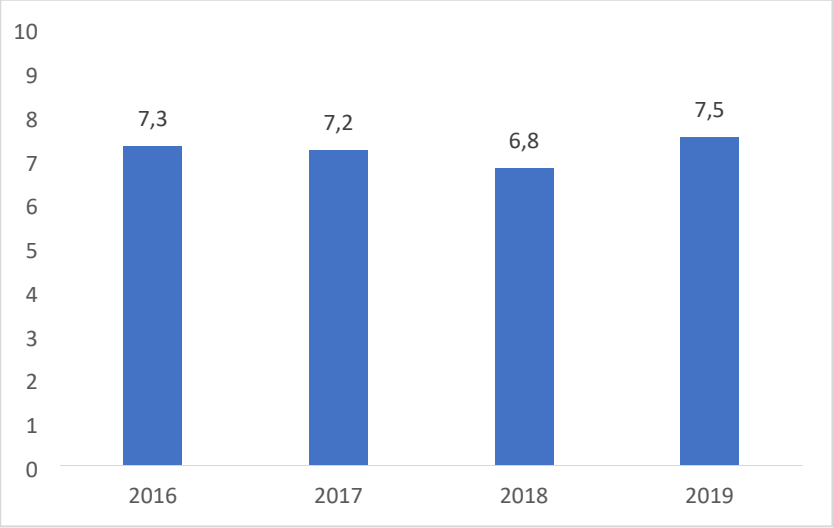
Figuur 4 Rapportcijfer voor de website zwolle.nl (2020)

[3] Gemeente Zwolle. De communicatie van de gemeente Zwolle (2021).

Online: digitaal loket, e-mail en website
In de afgelopen jaren is vier keer een onderzoek uitgevoerd onder gebruikers van inwonersdiensten naar de ervaringen met de digitale dienstverlening (2016 t/m 2019)[4]. De gemeente heeft zelf de data geanalyseerd en gerapporteerd.

Voor het klanttevredenheidsonderzoek van bezoekers van het digitale loket is gebruik gemaakt van de Klantmonitor van de NVVB[5].

In de Visie op dienstverlening (2015) is de ambitie geformuleerd om een klanttevredenheid van 8,0 op het digitale kanaal te bereiken. Dit is tot nu toe nog niet gelukt.

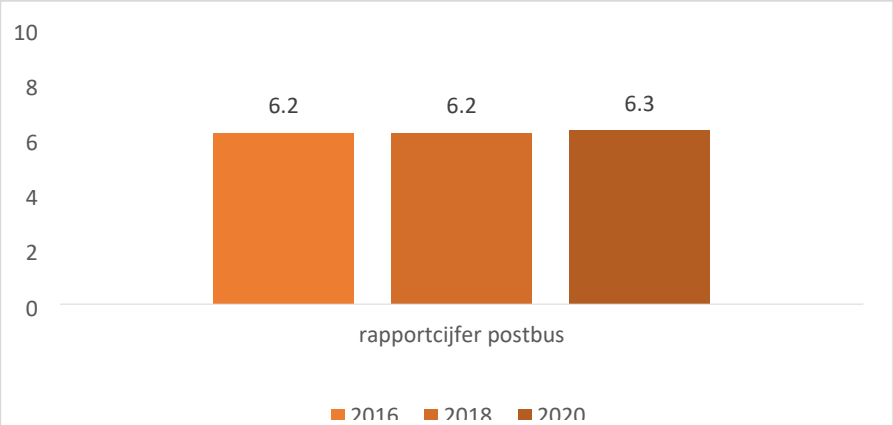


Figuur 5 Rapportcijfer voor hulp via het digitale loket (2016-2019)

[4] Gemeente Zwolle. Meta-analyse onderzoeken dienstverlening 2022.
[5] https://www.dashboard-managementinformatie.nl/wat-is-het/continue-klantmeting/#!/

E-mail

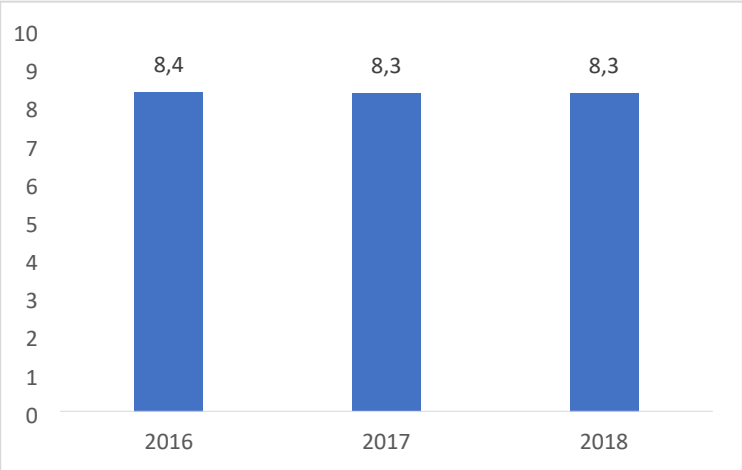
De klanttevredenheid[6] van personen die een e-mail gestuurd hebben naar postbus@zwolle.nl (2016, 2018, 2020) verschilt jaar op jaar nauwelijks. Het doel om minimaal een 7,0 te scoren (Visie op dienstverlening, 2015) wordt daarmee niet behaald.



Figuur 6 Rapportcijfer voor afhandeling van een e-mail (2016-2020)

Balie

In Figuur 7 staan de gemiddelde rapportcijfers weergegeven voor de geboden hulp via de balie[7]. In alle jaren zijn de respondenten erg positief over de geboden hulp aan de balie met gemiddelden van 8,3 en 8,4. Dit is ruim boven het streven van een minimale score van 7,0 (uit de Visie 2015).



Figuur 7 Rapportcijfer voor geboden hulp, (2016-2018)

[6] Gemeente Zwolle. Klanttevredenheidsonderzoek e-mail Tevredenheid over dienstverlening via e-mail. 2016, 2018, 2020.
[7] Gemeente Zwolle. Meta-analyse onderzoeken dienstverlening (2022).

3.1.3 Versimpelen van de communicatie

Het versimpelteam van de gemeente heeft als doel de communicatie makkelijker en daarmee beter te begrijpen voor een zo groot mogelijk deel van de inwoners van Zwolle. Dit doet het versimpelteam door teksten, brieven en formulieren te herschrijven en zo eenvoudiger te maken.
In 2021 zijn verdere voorbereidingen getroffen voor Klinkende Taal. Dat is een tool waarmee medewerkers van de gemeente duidelijke teksten kunnen schrijven. Dat betekent dat begin 2022 400 medewerkers van de gemeente de tool kunnen gebruiken.
In 2021 zijn teksten herschreven over de Tozo- en TONK-regeling, horecavergunningen, vroegsignalering van schulden, eikenprocessierups, klimaat, afvalscheiding, parkeervergunningen, beschermd wonen, de nieuwe kindregeling, bestemmingsplan Weezenlanden-Noord, woonkostentoeslag, Spoorzone en verhuizen. Ook zijn de algemene beschouwing voor de jaarstukken en de Meerjaren Prognose Vastgoed (MPV) vereenvoudigd.

3.1.4 Digitale toegankelijkheid

Sinds 1 juli 2018 is het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid van kracht. In het Besluit is bepaald dat websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Hierover moet verantwoording worden afgelegd in een toegankelijkheidsverklaring. In 2021 werden onder andere de volgende zaken aangepast aan de website om te voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid:

- Het vervangen van tientallen slecht toegankelijke online pdf-formulieren door digitale formulieren.
- aanpassen van de digitale huisstijl, zodat deze beter voldoet aan de normen van bijvoorbeeld kleurcontrast.

Eind 2021 zijn enkele externe audits uitgevoerd, met als doel het verbeteren van de status van de websites met een D- of C-status naar een B- of A-status. De toegankelijkheidsstatus van de Zwolse websites is voor de Raad doorlopend zichtbaar op toegankelijkheidsverklaring.nl.

3.2 Afhandeling van klantvragen

Ook in 2021 had de gemeente te maken met lockdowns als gevolg van corona. Net als in 2020 en 2019, betekende dit dat telefonie, email, website en social media meer contactmomenten kregen te verwerken.

Vergeleken met 2018, het laatste jaar voor corona, is het aantal baliebezoeken gehalveerd en namen contactmomenten via niet-fysieke kanalen flink toe: contactformulieren (89% toename), social media (32% toename) en telefoon (31% toename). Ook het bezoek aan de website nam flink toe, namelijk 19%.

	2018	2019	2020	2021	Trend
Bezoekers website	1.190.573	1.296.762	1.371.165	1.411.430	↑
Telefoon	118.447	107.933	117.577	154.622	↑
Social media (twitter, whatsapp)	19.541	20.352	26.420	25.740	↑
Email(contactformulieren)	5.717	8.631	9.450	10.829	↑
Klanten balies stadskantoor	100.467	76.858	48.816	49.448	↓

Figuur 8 Vraagafhandeling naar kanaal (2018-2021)

3.2.1 Afhandelingstermijn e-mail

De gemeente heeft als servicenorm om binnen 5 werkdagen te reageren op een e-mail. De laatst beschikbare informatie stamt uit 2020. Toen was bij 54% van de verstuurde e-mails (naar postbus@zwolle.nl) deze norm behaald, maar bij 46% was de termijn van reageren (beduidend) langer, variërend van minstens een week later tot het niet ontvangen van een reactie.

3.2.2 Afhandelingstermijn contactformulieren

Inwoners en ondernemers van Zwolle kunnen ook contact opnemen door middel van het invullen van het contactformulier op de website. Op basis van een analyse van informatieverzoeken (2021) uit het zaaksysteem blijkt dat bijna tweederde van de informatieverzoeken (65%) binnen de servicenorm van 5 werkdagen afgehandeld wordt, 96% wordt afgerond binnen een maand, 1% duurt langer dan drie maanden om te behandelen.

3.2.3 Servicenorm telefonie

Voor telefonische gesprekken naar de portalen van het KCC is het streven dat 80% van de gesprekken binnen 30 seconden beantwoord wordt. In 2021 is het servicelevel blijven steken op 45%.

In de zomermaanden is het aanbod erg hoog. Dit had te maken met een versoepeling van de coronaregels en daarmee samenhangend de mogelijkheid tot reizen. Daarnaast was de bezetting in deze periode lager door de vakantieperiode, met langere wachttijden bij telefonie tot gevolg.

	Gesprekken	Gem. wachttijd (min)	SLA 30

Afspraken	32.227	03:09	37%
Beheer Gebouwen	179	00:44	80%
Belasting	4.479	04:32	26%
Burgerzaken	23.825	04:31	26%
Digi Hulp	1.280	02:26	45%
SoZa	15.345	02:59	43%
Tel. centrale	56.323	01:05	60%
Vergunning	3.438	02:26	52%
WL	12.894	03:00	44%
Wijkzaken	4.632	02:29	52%
Totaal	154.622	02:44	45%

Figuur 9 Aantallen telefoongesprekken, gemiddelde wachttijd en % gesprekken dat binnen servicenorm behandeld wordt (2021)

3.2.4 Klanttevredenheid telefonie

In 2018[8] is de laatste keer een klanttevredenheidsonderzoek telefonie uitgevoerd. Deze meting richtte zich op bellers die met het gemeentelijk informatienummer 14038 belden.

Bellers beoordelen de telefonische afhandeling met een 7,5. De ambitie uit de Visie 2015 is dat telefoongesprekken met minimaal een 7,0 worden beoordeeld. Die ambitie is dan ook in 2018 ruim gehaald.

[8] WBK Marktonderzoek (2018). Tiende meting: Tevredenheid dienstverlening Informatienummers Gemeente Zwolle. Den Haag: WBK Marktonderzoek.

3.3 Vergunningen

Het aantal aanvragen bouw[9] (enkel en samengesteld) is het afgelopen jaar opvallend toegenomen, net als het aantal aanvragen binnen de WABO. Een mogelijke verklaring is dat door de overspannen woningmarkt meer mensen hebben besloten te blijven wonen in hun huis, met verbouwingen tot gevolg.

Ook het aantal conceptaanvragen ligt hoger dan voorgaande jaren. Een conceptaanvraag is een voorlopige aanvraag die gedaan wordt voor de daadwerkelijke aanvraag. Het concept wordt dan enkel op het bestemmingsplan en de welstandeisen getoetst.

De communicatie rondom vergunningsaanvragen is door het versimpelteam onder handen genomen in 2021 en heeft 100 standaardbrieven over de Wabo en Omgevingswet vereenvoudigd.

Het aantal aangevraagde drank/horeca vergunningen[10] nam sinds 2019 sterk af. De verklaring daarvoor is dat corona een grote impact had op de horeca. Wij ontvangen momenteel beperkte aantallen nieuwe Alcoholwet-aanvragen. Deze aanvragen zien vooral op de wijziging van de rechtsvorm of een wijziging van leidinggevenden.

	2019	2020	2021
Drank/horeca	161	79	58
WABO	906	1000	1049
Concept	89	121	142
Bouw: enkel en samengesteld	523	644	850
Ruimtelijke ordening (afwijking bestemmingsplan)	35	37	45
Aanleg	22	32	14
Kap	72	56	57
Reclame	28	19	21
Monumenten	7	9	5
Sloopmeldingen	12	13	0
Sloopvergunningen	0	3	2
Uitrit	16	25	25

Figuur 10 Aanvragen per vergunningstype (2019-2021)

In de volgende tabel is te zien hoe de Wabo gerelateerde aanvragen het afgelopen jaar zijn afgehandeld. Daarbij valt op dat het aantal aanvragen dat buiten behandeling is gelaten het afgelopen jaar hoger ligt dan vorig jaar. Het aantal weigeringen is verder afgenomen. Het percentage geweigerd/buiten behandeling ligt met 5,7% iets hoger dan de streefwaarde van <5%. Het afgelopen jaar zijn 5 omgevingsvergunningen van rechtswege verleend. Dat is 0,4% van het totaal aantal aanvragen en voldoet aan de streefwaarde <1%.

[9] Gemeente Zwolle. Vergunningen, toezicht en handhaving omgevingsrecht. Jaarverslag 2021.
[10] Gemeente Zwolle. Vergunningen, toezicht en handhaving. Jaarverslag en programma voor Veiligheid en Openbare Ruimte (VOR) 2021.

	2019	2020	2021
Geaccepteerd, ingetrokken, verleend	855	947	984
Buiten behandeling	18	34	46
Weigering	29	18	14
Van rechtswege verleende vergunningen in het domein Bouwen en Wonen	4	1	5

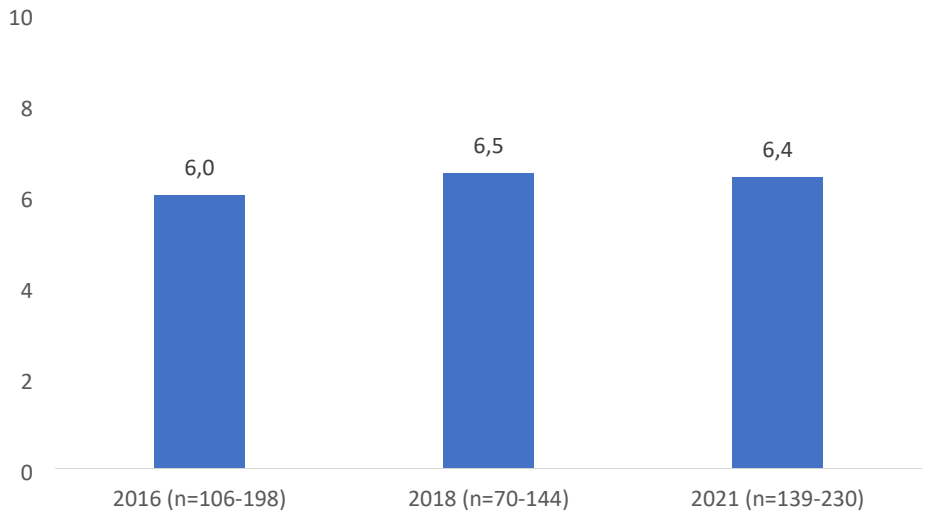
Figuur 11 Resultaten vergunningsaanvragen (2019-2021)

3.3.1 Doorlooptijden vergunningen

Doorlooptijden van vergunningsaanvragen worden niet bijgehouden. Dit is wel een indicator die gewenst is voor de rapportage dienstverlening. Of het gaan bijhouden van de doorlooptijden mogelijk is, wordt nog onderzocht.

3.3.2 Klanttevredenheid vergunningsverlening

In het verleden zijn er klantonderzoeken uitgevoerd om te tevredenheid met het verlenen van vergunningen in kaart te brengen. Het laatste onderzoek onder inwoners dateert uit 2018 en wordt daarom niet gebruikt in deze rapportage. Van ondernemers zijn wel recente cijfers beschikbaar[11]. Zo valt te concluderen dat ondernemers aanmerkelijk positiever zijn over het vergunningsproces dan vijf jaar geleden.



Figuur 12 Rapportcijfers ondernemers vergunningsverlening (2016-2021)

Ook ervaart 35% van de ondervraagde ondernemers die een vergunning aangevraagd hebben voor bijvoorbeeld terras- en evenementenvergunningen een verbetering in de dienstverlening. Dit aandeel is lager bij ondernemers die een omgevingsvergunning aanvroegen (18%).

[11] MKB Nederland. MKB-vriendelijkste gemeente 2016, 2018, 2020/2021, Gemeente Zwolle. Den Haag: MKB Nederland

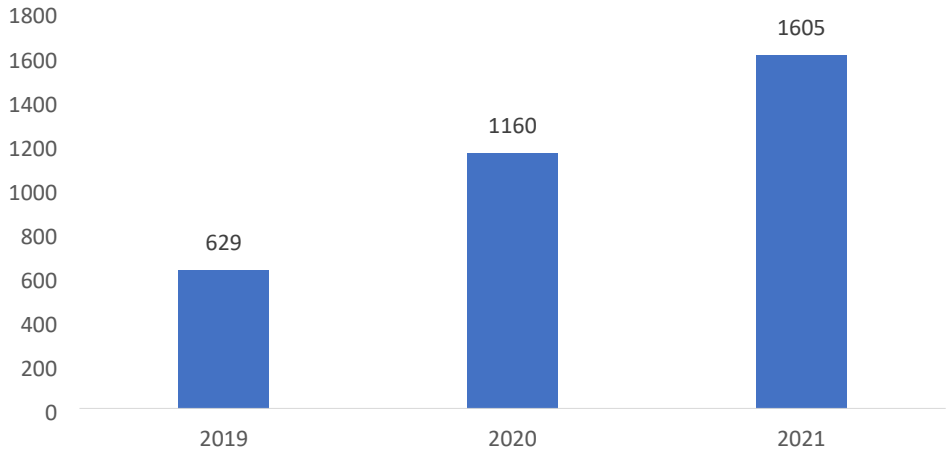
3.3.3 Bezwaren vergunningen

In 2021 zijn er 59[12] bezwaarschriften ingediend die te maken hadden met Wabo, BAG en planschade, in 2020 waren dit er 89.

[12] Gemeente Zwolle. Jaarverslag bezwaarschriftenbehandeling 2021

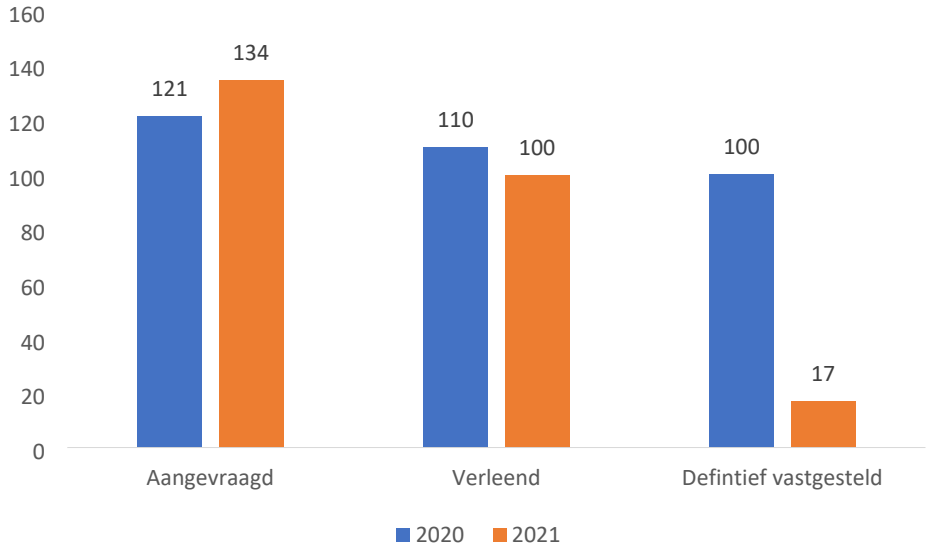
3.4 Subsidies

De gemeente Zwolle subsidieert verschillende initiatieven van inwoners, organisaties en verenigingen. Subsidieverlening vindt plaats vóór de activiteiten hebben plaatsgevonden. Het betreft een voorlopig besluit waarin wordt vastgesteld op welke bedrag de aanvrager recht heeft als hij volgens de voorwaarden de activiteit uitvoert. Nadat de activiteiten zijn uitgevoerd, wordt de subsidie definitief vastgesteld.



Figuur 13 Aantal subsidieaanvragen per jaar

In 2021 is 134 miljoen euro aan subsidie aangevraagd en daarvan is 100 miljoen euro daadwerkelijk verleend. Tot nu toe is 17 miljoen euro aan subsidies uit 2021 definitief vastgesteld. Voor veel subsidies is dit nog niet vastgesteld omdat de activiteiten waarvoor deze subsidies zijn verleend, nog niet (volledig) zijn afgerond



Figuur 14 Aangevraagde, verleende en definitief vastgestelde subsidies per jaar, in miljoenen euro's.

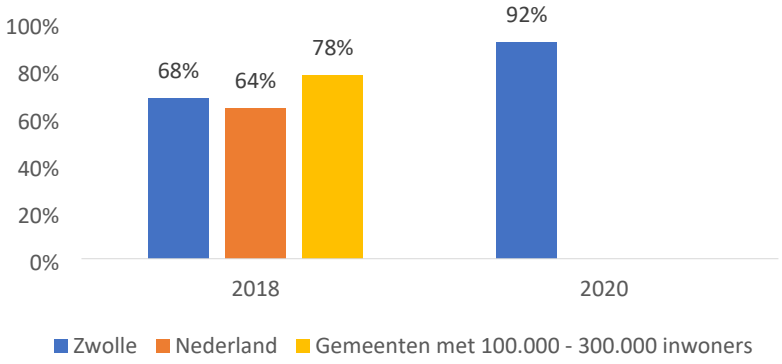
.

3.5 Ondernemers

3.5.1 Digitalisering van producten en diensten voor ondernemers

Digitale volwassenheid geeft aan in welke mate de diensten en producten van een gemeente volledig digitaal zijn. In de periode 2014-2018 heeft Deloitte[13] in opdracht van BZK en EZK bij alle gemeenten bekeken in hoeverre het mogelijk is om veelvoorkomende producten digitaal aan te vragen. Deloitte voert deze analyses niet meer uit en daarom heeft de gemeente Zwolle in 2020 deze analyse zelf nogmaals uitgevoerd bij 49 producten.

In 2018 scoorde de gemeente Zwolle 68% voor ondernemers. Dat was hoger dan het gemiddelde in Nederland, maar bleef achter bij het niveau van gemeenten van vergelijkbare grootte. In 2020 is de digitale volwassenheid van de dienstverlening aan ondernemers alleen onderzocht binnen de gemeente Zwolle en is het daardoor niet mogelijk een vergelijking te maken met Nederland of gemeenten in dezelfde grootteklasse. Wel valt te concluderen dat de gemeente een flinke sprong vooruit genomen heeft met de digitalisering van de dienstverlening aan ondernemers.

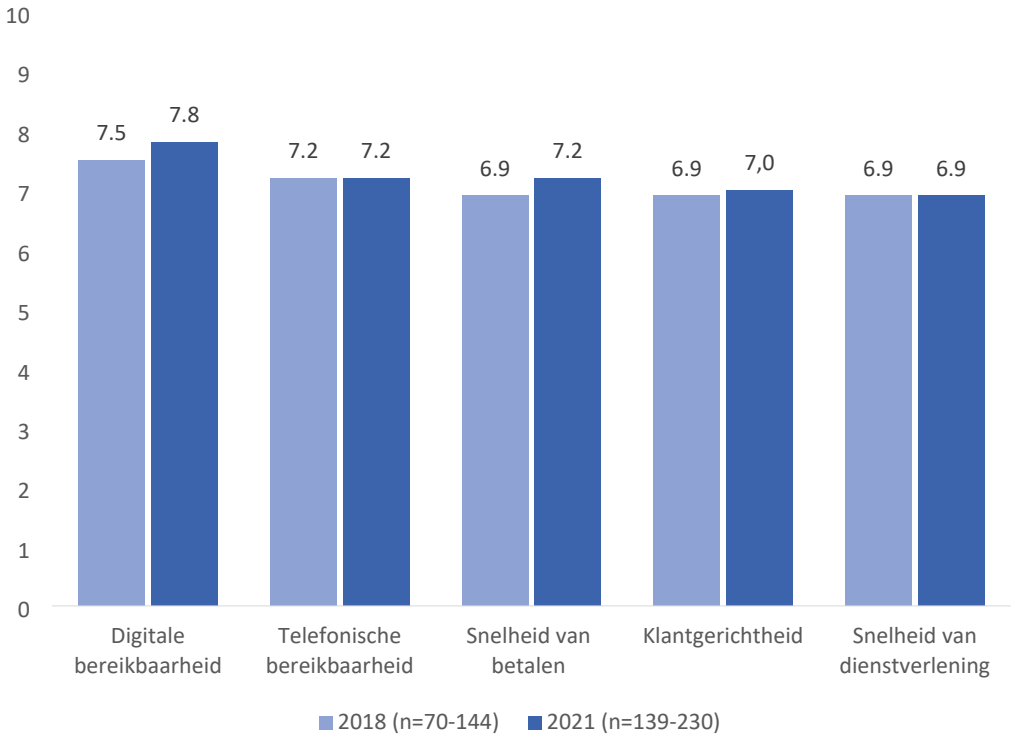


Figuur 15 Niveau digitale volwassenheid dienstverlening aan ondernemers, 2018 – 2020, Zwolle vergeleken met Nederland en met andere gemeenten in dezelfde grootte

3.5.2 Klanttevredenheid ondernemers

Ondernemers zijn over het algemeen tevreden met de dienstverlening van de gemeente en over de jaren is de gemeente in staat gebleken hetzelfde niveau van dienstverlening te behouden of te verbeteren[14].

[13] Deloitte (2017) en gemeente Zwolle (2020) – digitale volwassenheid op productniveau
[14] MKB Nederland. MKB-vriendelijkste gemeente 2018, 2020/2021, Gemeente Zwolle. Den Haag: MKB Nederland



Figuur 16 Beoordeling dienstverlening van gemeente Zwolle door ondernemers, (2018-2021)

3.5.3 Aandeel facturen dat binnen termijn van 30 dagen is betaald

De gemeente heeft als doelstelling dat facturen binnen 30 dagen worden betaald aan ondernemers, met als uitgangspunt dat het percentage gebaseerd is op datum ontvangst van de factuur en het moment van betalen. In 2020 werd 93,7% binnen die termijn betaald en in 2021 93,9%. De servicenorm die voor facturen is opgesteld, gaat uit van een ondergrens van 90% - dat betekent dat deze is behaald.

3.6 Leefomgeving

3.6.1 Meldingen openbare ruimte (MOR)

Meldingen over de openbare ruimte (MOR) worden in meerdere systemen geregistreerd en komen binnen via verschillende kanalen. Daarnaast worden ze vanuit die systemen doorgestuurd naar andere systemen, waardoor de kans bestaat dat meldingen niet meegeteld worden of juist dubbel geteld. Privacywetgeving zorgt ervoor dat een deel van de meldingen maar een week bewaard mogen worden. Deze meldingen kunnen dus niet in kaart gebracht worden. Dit alles leidt ertoe dat het precies vaststellen van het aantal meldingen per jaar lastig is. In dit overzicht wordt een gefundeerde schatting weergegeven op basis van geregistreerde meldingen in SMIC en meldingen in RightNow.

Jaar op jaar zijn er weinig verschillen in het aantal meldingen. Aan het einde van het jaar was 84% van de meldingen in SMIC opgelost of in de planning opgelost te worden. In 2021 was dit 80%. De status van meldingen in RightNow zijn niet beschikbaar.

	2020	2021
Totaal meldingen	13703	13815
RightNow	7987	7866
SMIC	3696	3928

Figuur 17 Meldingen Openbare Ruimte (MOR)

3.6.2 Afhandeltermijn MOR

Van meldingen die in het systeem RightNow geregistreerd worden, is alleen bekend wat de gemiddelde doorlooptijd is in werkdagen van een gesloten melding (het totaal proces van aanmelding RightNow tot afmelding RightNow). In 2021 was dit 2,7 werkdagen en in 2020 was dit 2,1 werkdagen. In 2021 was 77% van de meldingen afgerond binnen 3 werkdagen of korter. De servicenorm is drie dagen.

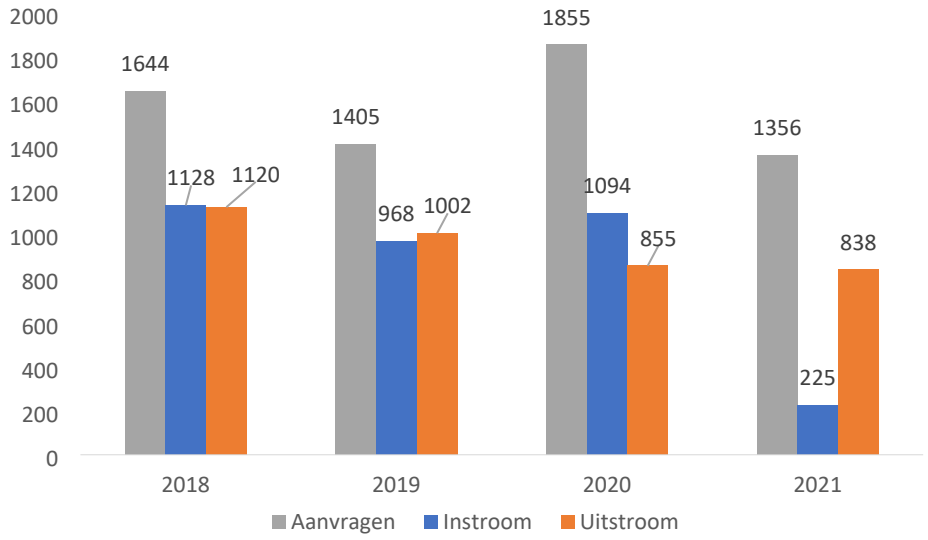
3.7 Sociaal domein

3.7.1 Digitalisering van producten en diensten voor cliënten in het sociaal domein

Digitale volwassenheid geeft aan in welke mate de diensten en producten van een gemeente volledig digitaal zijn. In de periode 2014-2018 heeft Deloitte[15] in opdracht van BZK en EZK bij alle gemeenten bekeken in hoeverre het mogelijk is om veelvoorkomende producten digitaal aan te vragen. Deloitte voert deze analyses niet meer uit en daarom heeft de gemeente Zwolle in 2020 deze analyse zelf nogmaals uitgevoerd bij 49 producten.
De zes producten uit het sociaal domein (vergoeding leerlingenvervoer, aanvraag bijstandsuitkering, gehandicaptenparkeerplaats, gehandicaptenparkeerkaart, doorgeven vakantie bij bijstand, doorgeven inkomenswijziging bij bijstand) zijn allen 100% gedigitaliseerd.

3.7.2 Aanvragen bijstandsuitkeringen

Bijstandsuitkeringen laten een grillig verloop zien, mede veroorzaakt door de corona-crisis. In 2019 was er een afname in het aantal aanvragen en de daaruit voortvloeiende instroom, maar in 2020 waren de effecten van corona te zien in het grotere aantal aanvragen en instroom en het lagere aantal uitstromers. In 2021[16] is te zien dat de aanvragen en daarmee instroom beduidend lager liggen. De uitstroom is nog niet terug op het niveau van voor de corona-crisis.

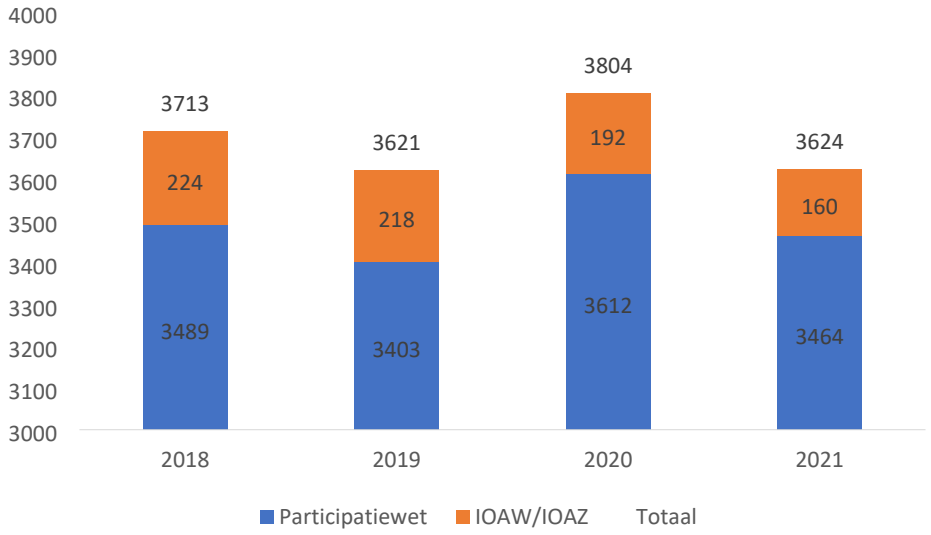


Figuur 18 Aanvragen, instroom en uitstroom uit bijstand (2018-2021)

[15] Deloitte (2017) en gemeente Zwolle (2020) – digitale volwassenheid op productniveau
[16] Gemeente Zwolle. Geen rapportage. Stroomcijfers van de betreffende afdeling.

3.7.3 Aantal inwoners met een bijstandsuitkering

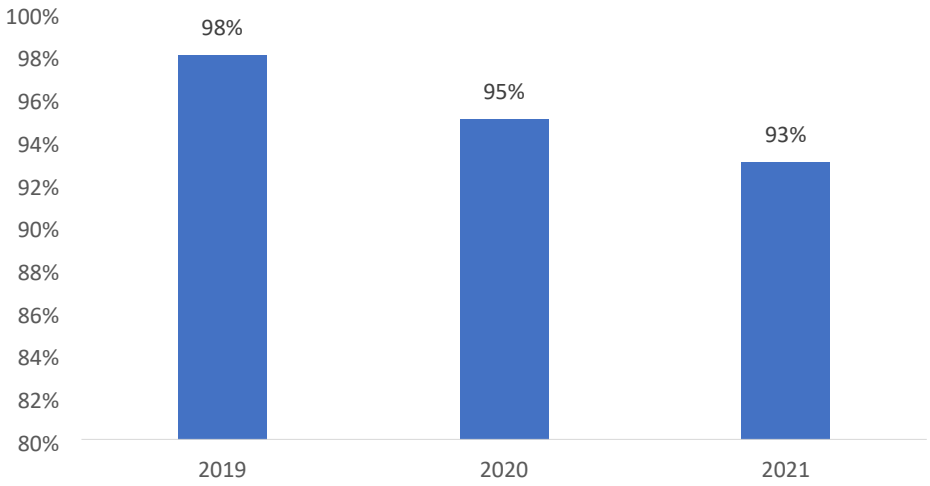
Het aantal bijstandsuitkeringen in Zwolle nam in de periode 2014-2018 jaarlijks toe, tot 3713 uitkeringen in 2018. Daarna nam het aantal uitkeringen juist iets af (met 92 uitkeringen)[17]. In het jaar 2020 treedt echter een forse toename van het aantal uitkeringen op, van 3621 in 2019, naar 3804 in 2020. Waarschijnlijk is dit een gevolg van de coronacrisis. In 2021 was het totaal aantal bijstandsuitkeringen weer afgenomen naar het niveau van 2019.



Figuur 19 Aantal inwoners met een bijstandsuitkering (2018-2021)

[17] Gemeente Zwolle. Geen rapportage. Stroomcijfers van de betreffende afdeling.

3.7.4 Tijdigheid besluiten aanvragen PW, IOAW en BBZ[18]



Figuur 20 Percentage aanvragen PW, IOAW en BBZ waarbij de beslissing tijdig was binnen de vastgestelde termijn

Wanneer een inwoner een aanvraag doet voor bijstand uit de participatiewet, IOAW of BBZ, moet de beslissing binnen de vooraf gestelde termijn (Algemene wet bestuursrecht) van 8 weken (56 dagen) gebeuren. Daar waar een hersteltermijn is geboden (dat is de tijd die een inwoner extra heeft om benodigde gegevens aan te leveren), worden die 56 dagen verlengd met die hersteltermijn.

In 2021[19] was de tijdigheid van de beslissing van toepassing op 93% van de aanvragen. Dit percentage is lager dan dat van voorgaande jaren. Vanwege veel wisselingen in de personele bezetting zijn er meer aanvragen niet binnen de gestelde termijn van 56 dagen afgedaan.

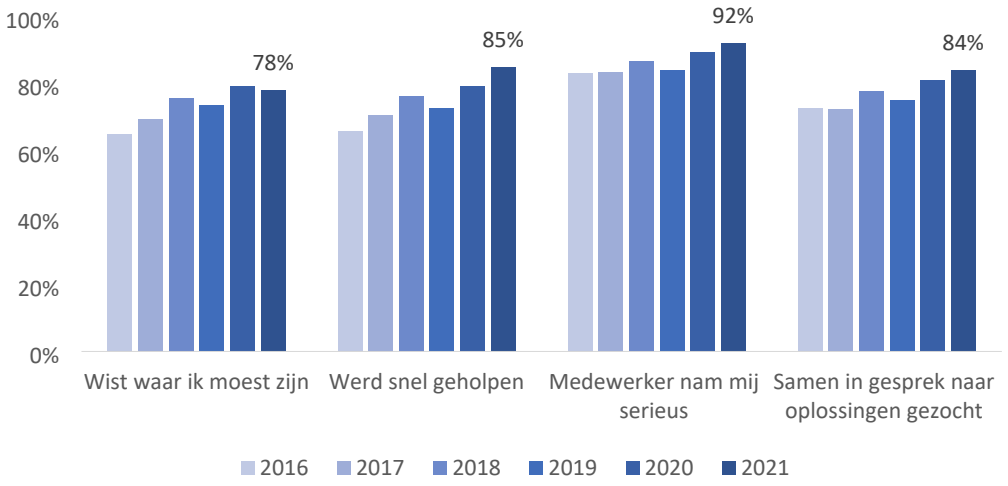
3.7.5 Klanttevredenheid sociaal domein

Klanttevredenheidsonderzoeken gaan doorgaans in op de uitvoering van één wet (bijvoorbeeld Wmo of jeugdhulp). Er zijn dan ook geen klanttevredenheidsonderzoeken binnen het sociale domein die de volledige breedte van de diensten binnen dit domein behandelen. Daarom is besloten één onderzoek te selecteren voor deze rapportage als indicator voor de dienstverlening binnen het sociale domein.

De cliëntervaringsonderzoeken Wmo (2016-2021)[20] worden in deze rapportage gehanteerd. In het cliëntervaringenonderzoek is ingegaan op de ervaringen van cliënten die ondersteuning ontvangen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en hoe zij deze ondersteuning ervaren.

[18] PW=participatiewet, IOAW=Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers, BBZ=bijstand voor zelfstandigen
[19] Gemeente Zwolle. Geen rapportage. Stroomcijfers van de betreffende afdeling.
[20] Gemeente Zwolle. Ervaringen van cliënten Wet maatschappelijke ondersteuning. 2016 t/m 2020.

Het meest tevreden zijn cliënten over de mate waarin de medewerker van de gemeente hen serieus neemt (92% in 2021), gevolgd door het samen zoeken naar een oplossing in het gesprek (84%). Daarna volgen de snelheid waarmee men geholpen werd (85%) en de bekendheid van de toegang (78%). De klanttevredenheid vertoont jaar op jaar een stijgende trend.



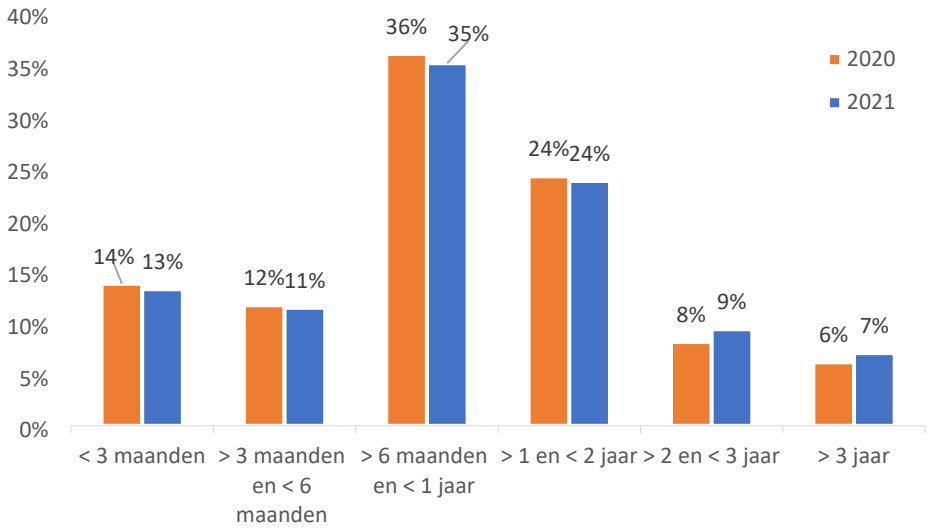
Figuur 21 Percentage (helemaal) eens met stellingen over contact met gemeente over ondersteuning (2016-2021)

3.7.6 Beschikkingen jeugdhulp

Een beschikking is een schriftelijke beslissing van de gemeente Zwolle, waarbij aan een bepaalde persoon verplichtingen worden opgelegd of rechten worden toegekend. Binnen de jeugdhulp is een beschikking dan een beslissing over het wel of niet krijgen van vergoede hulp. Het is mogelijk dat één persoon meerdere actieve beschikkingen heeft over meerdere vormen van hulp.

In 2021 hadden 6.938[21] cliënten die onder jeugdhulp vallen, 11.622 actieve beschikkingen. In 2020 waren dit 16.166 beschikkingen voor 5.242 cliënten. De meerderheid van de beschikkingen heeft een looptijd van minder dan een jaar, van 7% is bekend dat deze meerdere jaren zullen lopen. Jaar op jaar zijn er weinig veranderingen.

[21] Gemeente Zwolle. Geen rapportage. Stroomcijfers van de betreffende afdeling.

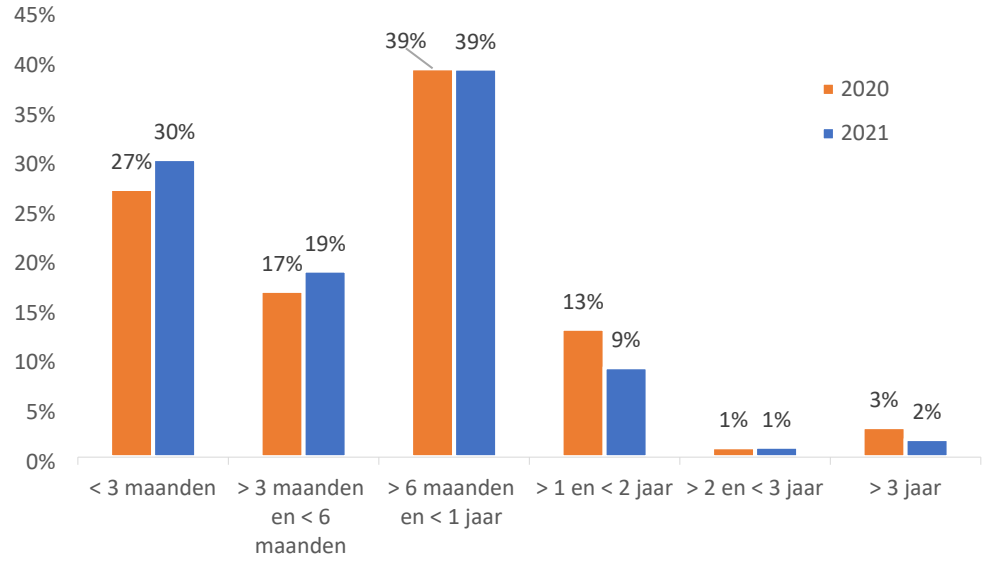


Figuur 22 Looptijd van beschikkingen bij jeugd-Awbz per jaar

3.7.7 Beschikkingen Wmo

In 2021 waren er 8.229[22] actieve beschikkingen voor 5.193 cliënten binnen de Wmo.
In 2020 waren er 17.998 beschikkingen voor 7.439 cliënten binnen de Wmo.

Het grootste deel van de beschikkingen binnen de Wmo heeft een looptijd van minder dan een jaar, slechts zelden hebben beschikkingen een looptijd langer dan 2 jaar. Het aandeel beschikkingen dat een kortere loopduur heeft, neemt mondjesmaat toe.



Figuur 23 looptijd van beschikkingen bij Wmo, per jaartaal

[22] Gemeente Zwolle. Geen rapportage. Stroomcijfers van de betreffende afdeling.

3.7.8 Bezwaarschriften sociaal domein

Er zijn in 2021 253[23] bezwaarschriften ingediend binnen het sociale domein, waarvan er 14 vielen onder de Wmo, 185 binnen de participatiewet en 54 die betrekking hadden op bijvoorbeeld leerlingenvoer, gehandicaptenparkeerkaart en schulddienstverlening. Het aantal ingediende bezwaarschriften is lager dan in 2020 (309) en het langjarig gemiddelde (327).

3.7.9 Klachten sociaal domein

Er zijn in 2021 43[24] klachten ingediend binnen het sociale domein, dat is lager dan in 2020 (52). Gezien het grote aantal klantencontacten op jaarbasis, is het aantal klachten laag te noemen.

[23] Gemeente Zwolle. Jaarverslag bezwaarschriftenbehandeling 2021

[24] Gemeente Zwolle. Jaarverslag klachtenbehandeling 2021

3.8 Klachten en bezwaren

3.8.1 Digitalisering producten en diensten klachten en bezwaren

Klachten en bezwaren kunnen digitaal ingediend worden bij de gemeente. Dat betekent dat de mate van digitalisering op dit vlak 100% is.[25]

3.8.2 Wob-verzoeken gemeente Zwolle

In 2021 werden vijf Wob-verzoeken[26] ingediend en in 2020 één. Vier van de vijf verzoeken uit 2021 zijn uitgevoerd, net als het verzoek uit 2020. Het vijfde verzoek uit 2021 is deels uitgevoerd vanwege de niet aanwezige opgevraagde documenten.

3.8.3 Klachten gemeentelijke dienstverlening

In 2021 zijn er 151[27] klachten ingediend, dat is iets meer dan in 2020 (142) en ongeveer hetzelfde als 2019 (152). De wettelijke termijn voor de behandeling van klachten bedraagt zes weken met een mogelijkheid om dit met vier weken te verlengen .

In 2021 is 91% binnen de wettelijke termijn afgehandeld, dit is redelijk vergelijkbaar met het voorgaande jaar (2020: 95%). Verder is 75% van de klachten is in 2021 binnen zes weken afgehandeld, 63% binnen vier weken en 43% binnen twee weken afgehandeld. De afhandeltermijnen zijn iets langer dan vorig jaar. Dat komt voornamelijk doordat de afhandeling van de formele klachten wat meer tijd in beslag heeft genomen.

De gemeente Zwolle streeft na dat klachten informeel afgehandeld worden en dat dit bij minstens 65%[28] het geval is. Informeel afhandelen betekent dat direct contact opgenomen wordt met de klager om tot een oplossing te komen. Het overgrote deel (91%) kon op informele wijze worden afgehandeld (2020: 87%) en is ruim boven de gestelde norm van 65%.

Van de afgehandelde klachten was in 2021 8% over de behandeltermijn, 8% over de bereikbaarheid, 5% de informatieverstrekking, 2% niet nakomen afspraken, 22% de bejegening en 55% betrof de uitvoeringspraktijk. Dit is in grote lijnen vergelijkbaar met 2021, maar de klachten over bereikbaarheid zijn toegenomen van 3% (2020) naar 8% in 2021.

3.8.4 Bezwaarschriften

Het aantal bezwaarschriften dat ingediend wordt, heeft een dalende trend. In 2021[29] werden er 460 ingediend, tegen 524 in 2020. In de afgelopen 7 jaar werden gemiddeld 546 bezwaarschriften ingediend. Deze afname in bezwaarschriften betekent geen tijdsbesparing – de bezwaarschriften zijn ingewikkelder geworden en kosten daardoor meer tijd om te behandelen.

[25] Deloitte (2017) en gemeente Zwolle (2020) – digitale volwassenheid op productniveau
[26] https://www.zwolle.nl/wob-verzoek
[27] Gemeente Zwolle. Jaarverslag klachtenbehandeling 2021
[28] Gemeente Zwolle. Jaarrekening 2021 doel 8.2.1
[29] Gemeente Zwolle. Jaarverslag bezwaarschriftenbehandeling 2021

Van de bezwaarschriften die door de gemeente zijn behandeld, is in 2021 48% (2020: 59%) afgehandeld door middel van het volgen van de hele procedure (hoorzitting, advies en besluit op bezwaarschrift), daarbij is bij 95% van de ingediende bezwaren ambtelijk horen toegepast. De overige 52% (2020: 41%) van de bezwaarschriften is op alternatieve wijze afgehandeld (waaronder de toepassing van mediation).

4 Bijlagen

4.1 Vensters voor dienstverlening

Vensters voor Dienstverlening (VvD) is een instrument om over de volle breedte van de gemeentelijke dienstverlening te ontdekken waar een gemeente staat, waar vergelijkbare gemeenten staan en wat beter kan.

VvD is samen met gemeenten ontwikkeld en biedt een overzicht van het volledige gemeentelijke dienstverleningspakket vanuit vier invalshoeken:

- Productie: wat levert de gemeente?
- Met welke kwaliteit?
- In welke mate is het gedigitaliseerd?
- Tegen welke kosten?

VvD bestaat uit bijna 260 indicatoren verdeeld over 10 domeinen. Om de rapportage dienstverlening behapbaar te houden, is een keuze gemaakt in die domeinen die direct contact hebben met inwoners of ondernemers van de gemeente. Binnen de domeinen en de daaronder vallende indicatoren is weer een keuze gemaakt voor de op te nemen indicatoren. De criteria voor opname in de rapportage dienstverlening zijn als volgt:

1. Goede indicator voor de staat van de dienstverlening binnen de gemeente
2. Raken de kern van de dienstverlening van inwoners en ondernemers

De volgende indicatoren zijn gekozen voor opname in de rapportage dienstverlening:

Inwonersdiensten	Aantallen aanvragen per producttype - geboorteakte
	Aantallen aanvragen per producttype - VOG
	Aantallen aanvragen per producttype - BRP
	Aantallen aanvragen per producttype - verhuizingen
	Transactietijden (totaal) wachttijden
	Klanttevredenheid (totaal)
	Klanttevredenheid (online)
	Klanttevredenheid (balie)
	Uitval digitale dienstverlening
Vraagafhandeling	Aantallen vragen telefonie
	Aantallen vragen email
	Aantallen vragen social media
	Afhandeling vragen telefonie
	Afhandeling vragen email (in werkdagen)
	Klanttevredenheid telefonie
Vergunningen	Aantallen aanvragen (totaal)

	Aantallen aanvragen per producttype - drank en horecawetvergunningen
	Aantallen aanvragen per producttype - omgevingsvergunningen (WABO)
	Doorlooptijden (in dagen)
	Klanttevredenheid
	Van rechtswege verleende vergunningen in het domein Bouwen en Wonen
	Van rechtswege verleende ondernemersvergunningen
	Aantallen aanvragen (totaal)
Ondernemen	Digitalisering van producten en diensten voor ondernemers
	Aantal aanvragen ondernemerssubsidie
	Klanttevredenheid ondernemers met dienstverlening
	Aandeel facturen dat binnen termijn van 30 dagen is betaald
	Digitalisering van producten en diensten voor ondernemers
Leefomgeving	Aantal meldingen openbare ruimte (totaal)
	Afhandeltermijn meldingen openbare ruimte (in dagen)
	Klanttevredenheid meldingen openbare ruimte
Sociaal domein	Digitalisering van het aanbod aan producten en diensten voor cliënten in het sociaal domein
	Digitalisering van de afname van producten en diensten voor cliënten in het sociaal domein
	Aanvragen bijstandsuitkering (totaal)
	Klanttevredenheid sociaal domein (totaal)
	Aantal inwoners met een bijstandsuitkering (totaal)
	Beschikkingen werk en inkomen (totaal)
	Beschikkingen jeugdzorg (totaal)
	Bezwaarschriften jeugdzorg (totaal)
	Beschikkingen wmo (totaal)
	Bezwaarschriften wmo (totaal)
Klachten en bezwaren	Digitalisering van de afname van producten en diensten voor burgers en ondernemers

	Digitalisering van het aanbod van producten en diensten voor burgers en ondernemers
	Door burgers en ondernemers ingediende bezwaarschriften in het kader van de algemene wet bestuursrecht (Awb) (totaal)
	Door burgers en ondernemers ingediende klachten (totaal)
	Klachten gemeentelijke dienstverlening (totaal)
	Bejegeningsklachten (totaal)
	Bezwaarschriften (inclusief WOZ) (totaal)
	WOB-verzoeken (totaal)
	Klachtafhandeling