Actieve raadsinformatie

Registratienummer 2022-17

Datum:	15 februari 2022
Van collegelid:	J.W. Wiggers
Aan:	Raads- en commissieleden
Onderwerp:	Servicenormen evaluatie 2020 en vaststelling servicenormen 2022

Inleiding

Jaarlijks vindt er een evaluatie van de servicenormen plaats. Aan de raad is toegezegd jaarlijks een terugkoppeling te geven over de resultaten daarvan. Als gevolg van ziekte bij een bij dit proces betrokken medewerker en gesprekken met de OR over de verdere ontwikkeling van de kwalitatieve meting van de dienstverlening, heeft de oplevering van de evaluatie servicenormen 2020 vertraging opgelopen.

Kernboodschap

De uitkomsten van de evaluatie 2020 zijn vastgelegd in onderdeel A van bijgevoegde rapportage. De evaluatie heeft niet tot een aanpassing van de voorgestelde servicenormen voor 2022 geleid. De servicenormen voor 2022 zijn derhalve identiek dan de normen zoals deze in 2020 golden. Voor de volledigheid treft u de opsomming van de voorgestelde servicenormen voor 2022 aan in onderdeel B van de rapportage. De uitkomsten zijn in het MT besproken.

Attentiepunten

Vanuit de evaluatie graag uw specifieke aandacht voor het volgende:

1. *Gemiddelde wachttijd aan de telefoon*
   De gemiddelde wachttijd (inclusief het afluisteren van de welkomsboodschap) was in 2020 58 seconden (2019 41 seconden), de gemiddelde gesprekstijd 1:58 (2019: 4:23 min). Hiermee is de servicenorm van 40 seconden niet gehaald. Dit komt mede doordat de inwoner bij het afluisteren van het bandje de keuze krijgt om doorverbonden te worden naar zorgvraagHeerde. Ook is sinds de coronatijd de tekst van het bandje langer geworden, de inwoner werd rondom coronavragen doorverwezen naar het RIVM. Deze toevoegingen zorgen ervoor dat de wachttijd langer is in vergelijking met voorgaande jaren.

   De overschrijding a.g.v. de coronamelding is inmiddels niet meer van toepassing. In 2021 zullen wij deze norm nogmaals beoordelen en bepalen of de tekst m.b.t. de keuze voor ZorgvraagHeerde aanleiding geeft tot het aanpassen van de servicenorm.

2. *Servicenormen Social Media*
   Naast Whatsapp maken we gebruik van onze social media: Facebook, Twitter en Instagram. Dagelijks ontvangt de gemeente uiteenlopende vragen via haar socials. Het impliciete streven is om de zender binnen uiterlijk een werkdag een reactie vanuit webcare te voorzien. De uitvoering van deze werkwijze sluit voor dit onderdeel aan op de concept communicatievisie. Deze visie is nog niet vastgesteld. Voor het kunnen uitvoeren van deze visie zijn aanvullende middelen nodig. Onderdeel van de communicatievisie is daarbij het verder professionaliseren

van deze socials. Zodra de communicatievisie is vastgesteld zullen wij servicenormen voor deze kanalen definiëren.

3. *WMO*
   In 2020 hebben we, in aansluiting op de melding, niet altijd binnen 2 weken een afspraak gemaakt en ook is het huisbezoek niet altijd binnen de daarvoor gestelde termijn uitgevoerd. Bij herindicaties hebben we, in overleg met de betreffende zorgaanbieders en om de termijn niet langer te laten zijn, ambtshalve verlenging toegepast, zodat zorg bij kwetsbare inwoners kon worden doorgezet. De reden van het niet realiseren van de termijn werd veroorzaakt doordat we in 2020 te maken hadden met een toename en een zeer grillig verloop van het aantal meldingen. Daarbij zien wij een toenemende complexiteit waardoor meer onderzoek nodig is.

Ontwikkeling normen, afstemming OR
In 2021 heeft u de omslag gemaakt om de servicenormen niet enkel kwantitatief te meten, maar tevens kwalitatief. In Q3 2021 is gestart met het opnemen van de inkomende telefoongesprekken om d.m.v. trainingsdoeleinden dit dienstverleningskanaal te versterken. Daarover is het gesprek gevoerd met de OR. In aanvulling op deze interne evaluatie is ultimo 2021 het gesprek met de OR opgestart om het klantbeeld van de inkomende telefoongesprekken bij onze inwoners en ondernemers op te halen d.m.v. het uitzetten van enquêtes. De OR heeft begin 2022 hiermee ingestemd. Onderstaand is een korte toelichting opgenomen omtrent de voortgang van de evaluatie van de inkomende telefoongesprekken en de reikwijdte van de pilot op de meting van het klantbeeld.

<u>Evaluatie inkomende telefoongesprekken t.b.v. trainingsdoeleinden</u>
Graag hadden wij op hoofdlijnen de voorlopige eerste resultaten met u gedeeld over de evaluatie van de inkomende telefoongesprekken, welke wij sinds september 2021 opnemen. Helaas heeft dit traject a.g.v. ziekte stil gelegen. In januari 2022 is gestart met de evaluatie, de resultaten zullen wij in de eerstkomende evaluatierapportage servicenormen 2021 met u delen.

<u>Meten van het klantbeeld d.m.v. het uitzetten van enquêtes</u>
Zoals hiervoor gemeld, zijn wij ultimo 2021 met de OR in gesprek gegaan over het mogelijk maken van het meten van de klantbeleving bij onze inwoners en ondernemers. Specifiek willen wij, gedurende een pilot-periode van een jaar, starten met het bij de inwoner/ondernemer uitvragen hoe hij of zij het telefonisch contact met de gemeente heeft ervaren (inkomende telefoongesprekken). Denk hierbij aan vragen als:

1. U heeft recentelijk contact gehad met de gemeente. Hoe tevreden bent u (op een schaal van 1 tot 10 of d.m.v. smileys) over dit telefonische contact;
   - Kunt u deze score toelichten?
2. Op welk aandachtsgebied had uw vraag betrekking?
3. Is uw vraag toereikend beantwoord?
   - Kunt u dit toelichten?
4. Wat vindt u van de wachttijd?
5. Heeft u nog tips om onze telefonische dienstverlening te verbeteren?
   - Mogen wij u daarvoor telefonisch of er mail nader benaderen

Vanuit deze 2 invalshoeken krijgen wij met de interne beoordeling en de externe beoordeling inzicht in de wijze waarop wij onze telefonische dienstverlening vorm geven. Met de output gaan wij vervolgens aan de slag om de telefonie-processen in de 1e (Publiekscentrum) en de 2e lijn (vakafdelingen) verder te verbeteren.

Op 10 januari heeft de OR ingestemd met de voorgelegde adviesaanvraag.

Persoonlijke dienstverlening, verwijdering zuil uit Publieksruimte
Sinds het begin van dit jaar is de aanmeldzuil in onze Publiekshal, als gevolg van een defect, buiten gebruik. Herstel bleek niet mogelijk, vervanging zou tot aanzienlijke kosten leiden. Aangezien wij het persoonlijk contact met de burgers en ondernemers belangrijk vinden, heeft ons dit doen besluiten dat wij de zuil in de Publiekshal zullen verwijderen. Elk 1e contact zal daarmee persoonlijk aan de gastvrouwbalie plaatsvinden, waarbij de gastvrouw de klant welkom heet. Deze persoonlijke benadering past bij een gemeentegrootte als Heerde.

Bijlagen:
1. Evaluatie servicenormen 2019, vaststelling servicenormen 2021.