

Technische Vraag/vragen*

Datum indiening: 2 oktober 2018

Commissie-/raadsvergadering: commissie Middelen oktober
Raadsvoorstelnummer: voortgangsrapportage 2018 (Z/18/313452)
Onderwerp: 0. Bestuur en ondersteuning

Naam fractie: GroenLinks

Naam raads/commissielid: Dorothea van der Velden

Inleiding:

- A. Het voorstel is om het inhuurbudget voor ziektevervangings incidenteel te verhogen met € 130.000.
- B. Bij 0.2.5 - Verbeteren dienstverlening aan inwoners en ondernemers, worden streefpercentages en aantallen genoemd voor reactietermijnen en service op maat.

Vragen:

Ad A.

- 1. Wat is het percentage ziekteverzuim binnen de gemeente Zevenaar en wat is het percentage ziekteverzuim binnen de (gemeentelijke) benchmark? Graag uitsplitsen naar kort- en langdurig verzuim.

De meest recente benchmarkgegevens over ziekteverzuim van gemeenten tussen de 20.000 en 50.000 inwoners dateert uit 2017. Omdat de meest recente ziekteverzuimcijfers voor onze organisatie voor dit jaar (t/m het derde kwartaal) wel bekend zijn, zijn deze meest recente cijfers met elkaar vergeleken.

Ziekteverzuim	Benchmark 2017	Zevenaar t/m 3 ^e kw. 2018
KV	0,9%	1%
MV	0,7%	1,3%
LV	3,7%	2,8%
Totaal:	5,3%	5,1%

Benchmark 2017 = Personeelsmonitor 2017 A&O-fonds ziekteverzuimcijfers voor gemeenten tussen de 20.000 – 50.000 inwoners

KV= Kort Verzuim (0 tot 8 kalenderdagen)

MV = Middellang Verzuim (8 tot 43 kalenderdagen)

LV = Langdurig Verzuim (43 dagen en langer)

2. Is er een relatie tussen het hogere ziekteverzuim en het huidige fusieproces van de gemeenten Zevenaar en Rijnwaarden.

In zijn algemeenheid wordt opgemerkt dat het ziekteverzuimpercentage in gemeenten tussen de 20.000 en 50.000 inwoners de laatste jaren een stijgende tendens laat zien (2015 -> 4,9%; 2016 -> 5,1%; 2017 -> 5,3%). Ons ziekteverzuimpercentage van dit moment is lager dan de benchmark 2017. Of er een relatie is tussen ons huidig ziekteverzuimpercentage met het fusieproces is lastig te beantwoorden. Uit onderzoek blijkt dat als een organisatie zich in een veranderingsproces bevindt het ziekteverzuim relatief laag is (dus gedurende de periode van verandering daalt). Nadat het veranderingstraject is geïmplementeerd stijgt vervolgens het ziekteverzuimpercentage. Interessant is of deze theorie ook voor onze organisatie geldt, dat zal de komende jaren moeten blijken.

Ad B.

1. Wat is nu percentage van telefoonopname binnen 20 seconden? (doel 80%)

In de periode januari 2018 t/m september 2018 zitten we momenteel op 60,4%.

2. Wat is nu percentage contactverzoeken binnen 2 dagen afhandelen? (doel 60%)

In de periode januari 2018 t/m september 2018 zitten we momenteel op 59,4%.

3. Momenteel zijn er $12 + 7 = 19$ e-formulieren beschikbaar. Hoeveel aanvraagformulieren hanteert de gemeente in totaal? Dus welk percentage is al omgezet?

De werkgroep die zich bezig houdt met het maken van e-formulieren kijkt, naast het digitaal maken van aanvraagformulieren, ook naar of deze formulieren versimpeld of samengevoegd (in sommige gevallen zijn er nog aparte formulieren voor Zevenaar/Rijnwaarden) kunnen worden. Ongeveer de helft (50%) van de verschillende soorten aanvragen of meldingen die men bij de gemeente doet, kan nu digitaal gedaan worden.

4. Voor iemand die computervvaardig is, is een e-formulier prettig werken. Aan de ontvangende kant zal dit ook prettig zijn, want het vergroot de leesbaarheid en mogelijk de registratie en verwerking. Maar niet al onze burgers zijn even type- of computervvaardig. Blijven papieren versies of met pen in te vullen digitale versies ook makkelijk beschikbaar?

Ja, niet meer via de website maar de formulieren kunnen gemakkelijk telefonisch of aan de servicebalie worden aangevraagd.

5. Op welke manier wordt het gebruiksgemak van nieuwe e-formulieren getest om een zo groot mogelijk bereik en gebruik tot stand te brengen.

Een werkgroep houdt zich bezig met het gebruiksgemak van de website via o.a. een gebruikersonderzoek. Dit gebruikersonderzoek houdt in dat bezoekers van het gemeentehuis gevraagd worden om bepaalde acties op de website uit te voeren, dus ook het invullen van de e-formulieren. Zij kunnen aangeven wat wel en niet prettig werkt. Deze manier van gebruikersonderzoek aan bij de 'meten en verbeteren' methodiek van de VNG.

* graag vraag/vragen beperken tot één onderwerp.

technische vragen worden schriftelijk ingediend bij de griffier. Deze zorgt voor verzending naar de portefeuillehouder/ambtelijke organisatie en verspreiding van het antwoord van de portefeuillehouder. Ook zullen alle technische vragen en de antwoorden op de website van de gemeente geplaatst worden.