

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2021-037

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 4 mei 2021
Zaaknummer Z/21/389519 /ADV/21/1026730
Onderwerp Jaaroverzicht Monitor Dienstverlening 2020
Portefeuillehouder H. Winters

Contactpersoon Annelies van de Stolpe
E-mail A.vandeStolpe@zevenaar.nl
Telefoon 0316-595143

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Sinds 2018 meten we maandelijks onze dienstverlening in de Monitor Dienstverlening. We stelden onszelf een aantal doelen en zetten acties uit om deze doelen te bereiken. In het jaaroverzicht van de Monitor Dienstverlening 2020 nemen wij u mee in de cijfers achter onze dienstverlening.

Context

- ☐ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Collegeprogramma
- ☐ Motie/amendement/toezegging
- ☐ Anders, namelijk

Inhoudelijke boodschap

Sinds 2018 kijken we naar de cijfers achter onze dienstverlening. De monitor dienstverlening geeft inzicht in de meetbare aspecten van onze dienstverlening, bijvoorbeeld de telefonische wachttijd in het klant contact centrum en hoeveel telefonische vragen direct door het klant contact centrum worden afgehandeld. We maakten in 2020 ieder kwartaal een analyse hiervan en zetten acties uit om de resultaten te verbeteren. 2020 was natuurlijk wel een bijzonder jaar. Het coronavirus had ook invloed op onze gemeentelijke dienstverlening.

Voor een aantal onderwerpen, bijvoorbeeld de telefonische wachttijd, hebben we al concrete doelen gesteld. Voor andere onderwerpen, zoals het proces meldingen openbare ruimte, nog niet. Wel brachten we de cijfers achter dit proces maandelijks in beeld om meer inzicht te krijgen.

Om u hierin mee te nemen hebben we een jaaroverzicht gemaakt. In 2020 zijn onze resultaten op het gebied van dienstverlening meetbaar stabiel gebleven en hebben we waar mogelijk mooie nieuwe stappen gezet. Hierover leest u meer in de bijlage. We kijken daarnaast ook vooruit naar 2021.

Conclusie en aanbevelingen uit het jaaroverzicht

Door onze dienstverlening steeds meer meetbaar te maken, doelen te stellen, acties te ondernemen en het resultaat te meten, verbeteren we onze dienstverlening en kunnen we dit ook laten zien. We krijgen steeds beter inzicht in wat de cijfers betekenen en hoe we deze kunnen gebruiken.

In 2021 werken we verder aan onderstaande punten:

- *Waar mogelijk werken we meer met directe feedback van inwoners;*
- *Van 'Monitor' naar 'Dashboard' om signalen uit de monitor sneller te herkennen en hier adequaat op te reageren;*
- *We kijken kritisch naar de hoe wij de resultaten meten in de Monitor Dienstverlening en passen deze aan waar nodig.*
- *In 2021 spelen we meer in op signalen uit de omgeving voor onze externe communicatie.*

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,



Danielle Jansen
secretaris



Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen

- 1. INT/21/1028098 Jaaroverzicht Monitor Dienstverlening 2020**

JAAROVERZICHT 2020

Monitor Dienstverlening



ZEVENAAR

Inhoud

Inleiding.....	3
Telefonische wachttijden in ons Klant Contact Centrum	4
Bereikbaarheid van de organisatie.....	6
Meldingen Openbare Ruimte	8
Chatgesprekken.....	9
Aanbevelingen.....	10

Inleiding

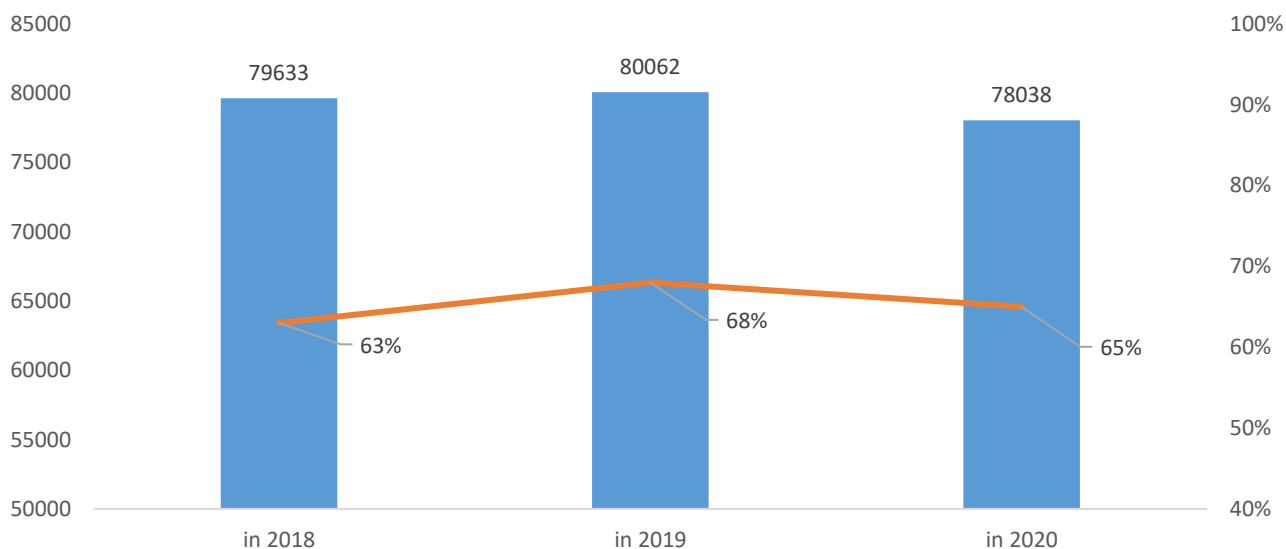
In 2017 werd door de toenmalige gemeenteraden van Rijnwaarden en Zevenaar de dienstverleningsvisie: 'Samen Sterker' vastgesteld met het verzoek om aan deze visie concrete doelstellingen te verbinden.

In 2018 startten we met het meetbaar maken van onze dienstverlening in de 'Monitor Dienstverlening' en stelden we concrete doelen op het gebied van dienstverlening. Sinds 2018 meten we maandelijks onze dienstverlening en maken we ieder kwartaal een analyse waar we ook acties aan verbinden. Deze analyses worden ook besproken met het Management Team en de portefeuillehouder dienstverlening.

In dit jaaroverzicht blikken we terug op 2020. Een bijzonder jaar wat in het teken stond van het coronavirus. Ook in onze dienstverlening deden we aanpassingen. We hebben ondanks de aanpassingen rondom het coronavirus onze dienstverlening stabiel kunnen houden. Wel doen we aan het einde van dit jaaroverzicht enkele aanbevelingen voor 2021.

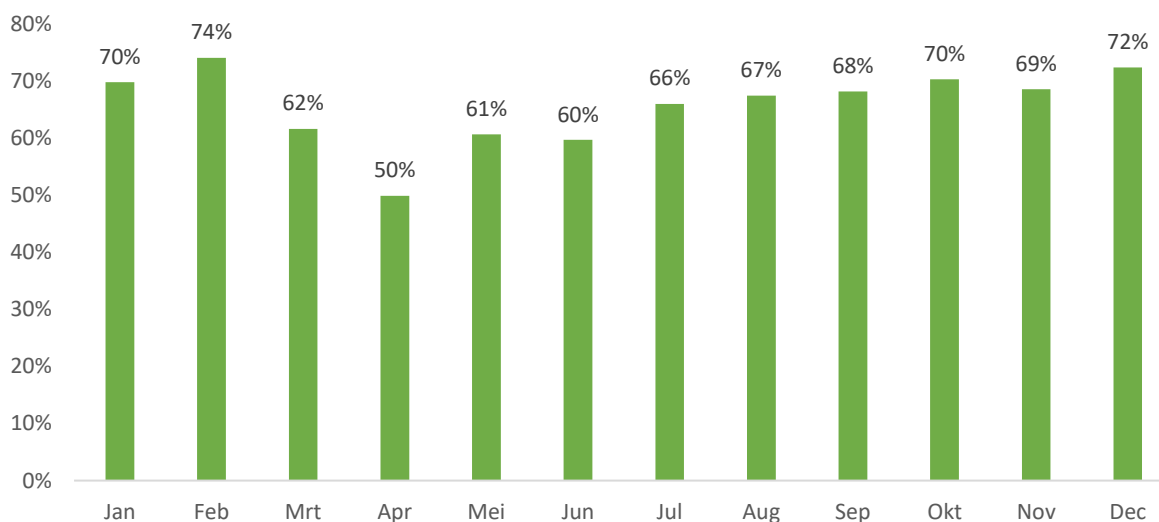
Telefonische wachttijden in ons Klant Contact Centrum

We meten hoeveel % van de telefoongesprekken in het klant contactcentrum binnen 20 seconden wordt opgenomen. In 2021 willen we dat 80% van de inkomende telefoongesprekken binnen 20 seconden wordt opgenomen.



Aantal inkomende telefoongesprekken in het KCC (blauw) en percentage telefoongesprekken opgenomen binnen 20 seconden (oranje)

In 2020 werd 65% van onze telefoongesprekken opgenomen binnen 20 seconden. Dit is minder dan vorig jaar. Toen werd nog 68% van de inkomende telefoongesprekken binnen 20 seconden opgenomen. Wel zien we dat het totaal aantal inkomende telefoongesprekken, ondanks meer corona-gerelateerde vragen, in het KCC daalde.



Percentage telefoongesprekken opgenomen binnen 20 seconden per maand

Wat we zien is dat we tussen maart en juni minder telefoongesprekken konden opnemen binnen 20 seconden. Dit heeft 2 redenen:

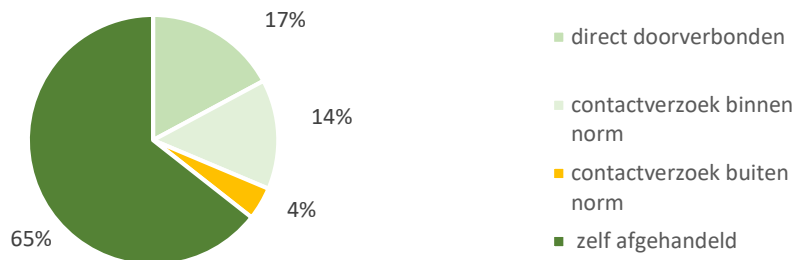
- Vanaf half maart kregen we meer telefonische vragen voor afdeling Publiekszaken. Door de coronamaatregelen kon de inwoner tijdelijk niet meer online een afspraak met ons maken, maar moesten ze ons hiervoor bellen.

- Vanaf half maart was maar de helft van het aantal plekken in het KCC beschikbaar. Half mei waren de thuiswerkplekken gereed. We hadden dus minder personen beschikbaar om de inkomende telefoongesprekken af te handelen. Hierdoor liepen de wachttijden op.

Om de lange wachtrijen te voorkomen zetten we in op het mogelijk maken van thuiswerken voor onze KCC-medewerkers. Daarnaast probeerden we extra vragen te voorkomen door pro-actief te communiceren op onze website en social media kanalen en hebben we zodra het weer kon het digitaal afspraken maken weer mogelijk gemaakt voor de meest gevraagde afspraken (paspoort, rijbewijs en identiteitskaart) om de drukte aan de telefoon te verminderen.

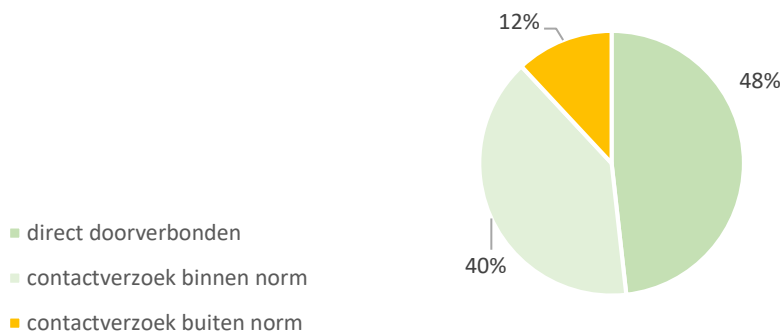
Bereikbaarheid van de organisatie

We vinden de bereikbaarheid van onze organisatie belangrijk. Wanneer je een vraag hebt voor de gemeente, moet je hier binnen een normale tijd een antwoord op hebben. Het Klant Contact Centrum kan niet alle vragen beantwoorden. Hier is soms een vakspecialist voor nodig. Daarom worden er soms contactverzoeken gemaakt. We hebben onszelf als doel gesteld dat in 2021 80% van de contactverzoeken binnen 2 werkdagen is afgehandeld.



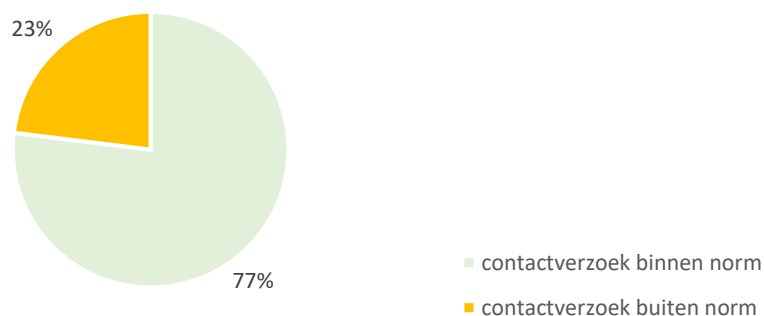
Wijze van afhandeling alle inkomende telefoongesprekken

Van de inkomende telefoongesprekken werd 65% van de vragen direct door de KCC medewerker beantwoord of opgelost.



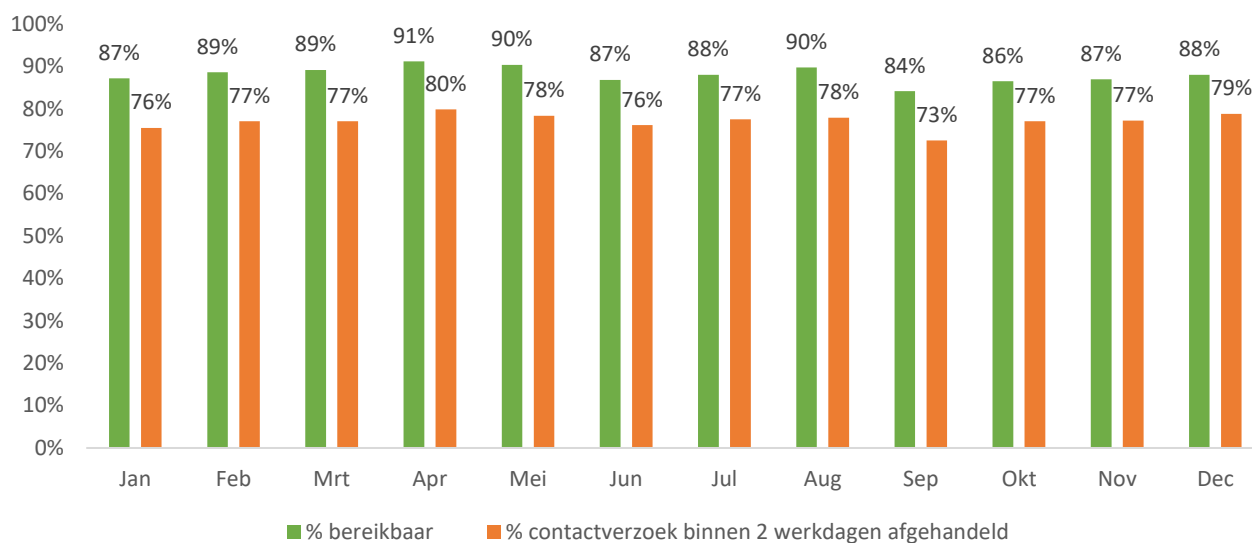
Wijze van afhandeling complexe inkomende telefoongesprekken

De overige vragen waren te complex voor het KCC of gingen over een lopende zaak. Van deze vragen kon 48% direct worden doorverbonden. Was de collega niet bereikbaar? Dan werd er een contactverzoek aangemaakt.



Wijze van afhandeling contactverzoeken

77% van de contactverzoeken werd binnen 2 werkdagen afgehandeld.

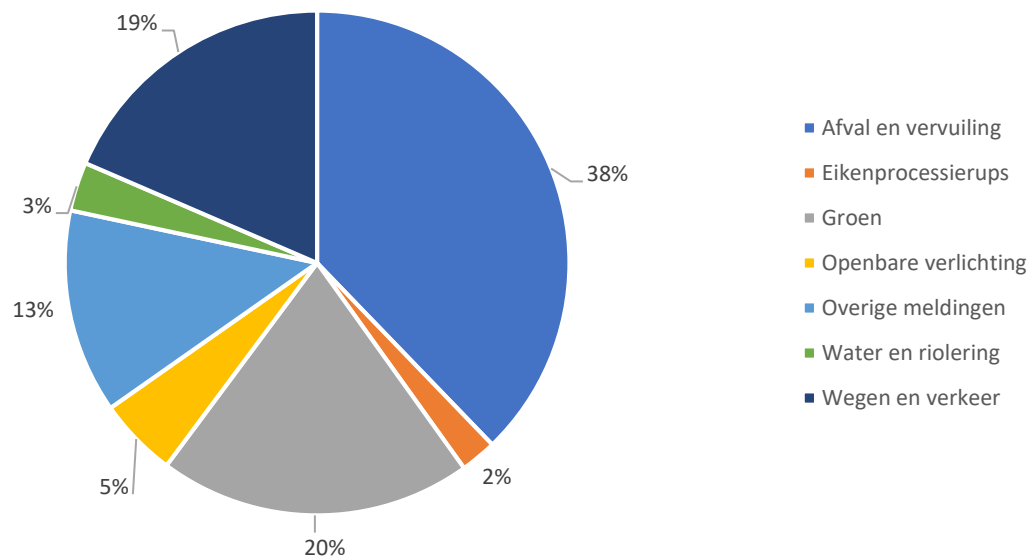


Percentage 'bereikbaarheid' (blauw) en percentage 'Terugbelverzoek afgehandeld binnen 2 werkdagen' (oranje) per maand.

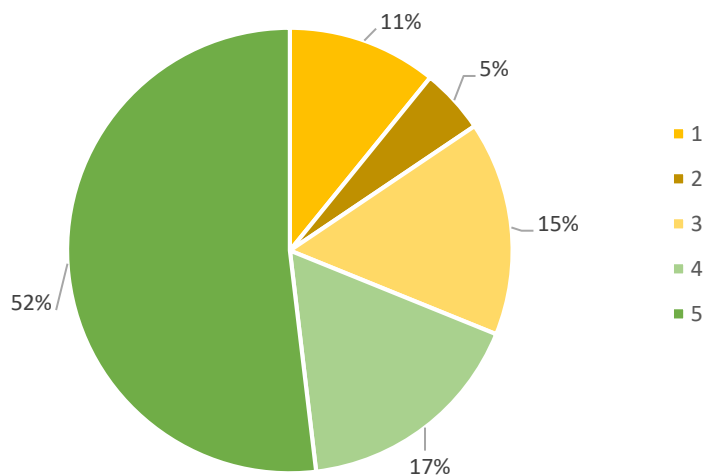
Bij het meten van de bereikbaarheid nemen we ook mee dat een deel van de gesprekken waarbij contact gewenst is direct doorverbonden kan worden. Dit percentage ligt dan ook hoger dan het % terugbelnotities binnen 2 werkdagen afgehandeld en ligt voor 2020 op 88%. Gedurende 2020 bleef de bereikbaarheid dus over het algemeen stabiel.

Meldingen Openbare Ruimte

Inwoners doen bij ons meldingen over de openbare ruimte. Bijvoorbeeld over zwerfafval, overhangend groen, gevaarlijke situaties in het verkeer of openbare verlichting. In 2020 kregen we in totaal 8535 meldingen over de openbare ruimte. Hier hebben we nog geen concrete doelen voor gesteld.



Percentage meldingen openbare ruimte per onderwerp

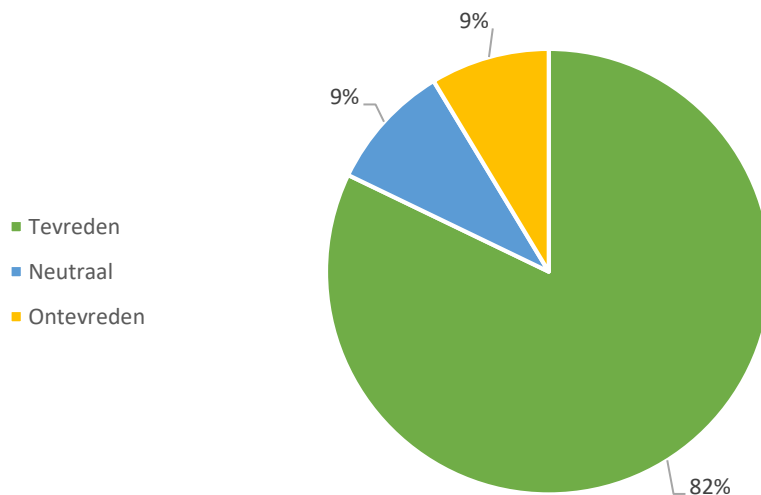


Percentage beoordelingen op een schaal van 1 (zeer ontevreden) tot 5 (zeer tevreden) (afgehandelde meldingen)

Sinds juli 2020 kan de melder ook een beoordeling achterlaten over een afgehandelde melding. 69% van de melders was tevreden met de afhandeling van hun melding. Men is vooral tevreden over het snelle oppakken en afhandelen van de melding. Waar men minder tevreden over is, is de communicatie; soms wordt een melding afgehandeld zonder dat duidelijk is wat hiermee gebeurt.

Chatgesprekken

Bezoekers van onze website kunnen ons via de chatfunctie een vraag stellen. In 2020 kregen we 6440 vragen binnen via de chat. Toen we startten met chat in 2019 wilden we graag dat in 2020 75% van de gebruikers tevreden was.



Percentage beoordelingen n.a.v. een chatgesprek

Na het afronden van een chatgesprek kan men een beoordeling geven. Dit deden 2324 mensen. Hiervan was 82% tevreden over het chatgesprek.

Men is vooral tevreden over de snelheid van antwoorden en het bieden van een oplossing. Minder tevreden reacties gingen over het gevoel 'van het kastje naar de muur' gestuurd te worden of over de techniek die niet werkt.

Aanbevelingen

In 2020 kregen we te maken met een bijzondere situatie. Ook in 2021 is dit nog niet afgelopen. We doen enkele aanbevelingen voor 2021 om onze dienstverlening op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren.

- *Waar mogelijk werken we meer met directe feedback van inwoners;*
Er zijn verschillende tools beschikbaar om directe feedback van inwoners te verzamelen. Zo kunnen inwoners een chatgesprek beoordelen en sinds half 2020 kan men ook een beoordeling op een fixi-melding achterlaten. Door deze feedback te analyseren krijgen we inzicht in wat inwoners belangrijk vinden en zetten we hier acties op uit.
- *Van 'Monitor' naar 'Dashboard' om signalen uit de monitor sneller te herkennen en hier adequaat op te reageren;*
Als gemeente duiken we steeds meer in het 'datagedreven sturen'. Begin 2021 zetten we de eerste stappen in het vertalen van de monitor naar een dynamisch dashboard met hierin actuele data. Dit scheelt tijd in het verzamelen van de data en zo kunnen we signalen sneller herkennen en hier eerder op reageren.
- *We kijken kritisch naar de hoe wij de resultaten meten in de Monitor Dienstverlening en passen deze aan waar nodig.*
We zien dat we op sommige vlakken niet helemaal goed meten, waardoor er een vertekend beeld ontstaat van onze resultaten. In 2021 bekijken we kritisch hoe we meten en passen dit waar nodig aan.
- *In 2021 spelen we meer in op signalen uit de omgeving.*
Signalen uit de media en uit het KCC worden in 2021 meerdere keren per week besproken met team KCC en team Communicatie in 'stand-ups'. We reageren op deze signalen door informatie in ons KCC aan te passen waar nodig en team communicatie zorgt indien nodig voor externe communicatie bij onderwerpen waar we in het KCC veel vragen over krijgen.