

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2020-059

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 19 mei 2020
Zaaknummer Z/20/358588 /INT/20/959779
Onderwerp Jaaroverzicht Monitor Dienstverlening 2019
Portefeuillehouder Hans Winters

Contactpersoon Annelies van de Stolpe
E-mail A.vandeStolpe@zevenaar.nl
Telefoon 0316 595 143

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Sinds 2018 meten we iedere maand onze dienstverlening en vatten dit samen in de Monitor Dienstverlening. We stelden onszelf een aantal doelen en zetten acties uit om deze doelen te bereiken. In het Monitor Dienstverlening Jaaroverzicht 2019 nemen we u mee in de cijfers achter onze dienstverlening.

Kernboodschap

In 2017 stelden de gemeenteraden van de gemeenten Rijnwaarden en Zevenaar de dienstverleningsvisie 'Samen Sterker' vast, met daarbij het advies om deze concreter te maken door meetbare doelstellingen te formuleren. Hieruit is de Monitor Dienstverlening ontstaan. De monitor dienstverlening geeft inzicht op de meetbare aspecten van onze dienstverlening, bijvoorbeeld de telefonische wachttijd in het klant contact centrum en hoe veel telefonische vragen direct door het klant contact centrum worden afgehandeld. We maakten in 2019 iedere maand een analyse hiervan en zetten acties uit om de resultaten te verbeteren. In 2019 zijn onze resultaten op het gebied van dienstverlening meetbaar verbeterd en hebben we mooie nieuwe stappen gezet in de ontwikkeling van onze dienstverlening.

Context

- ☐ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Coalitieafspraken
- ☐ Motie/amendement/toezegging
- ☒ Anders, namelijk de gemeenteraad meenemen in waar we mee bezig zijn.

Inhoudelijke boodschap

Om u mee te nemen in deze ontwikkelingen in de dienstverlening maakten we een jaaroverzicht. We delen hierin een aantal ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening.

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

Naast terugkijken, kijken we ook vooruit en hebben we onszelf een aantal aanbevelingen gedaan voor 2020.

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 2020 werken we verder aan onderstaande punten:

- *Waar mogelijk meer gaan werken met (directe) feedback van inwoners*
- *Sneller signalen en patronen in de monitor herkennen, en hier sneller op reageren.*
- *De doelen uit onze monitor dienstverlening kritisch bekijken en waar nodig aanpassen*
- *Concrete doelen stellen voor het proces meldingen openbare ruimte*

Het jaaroverzicht is toegevoegd als bijlage bij deze raadsinformatiebrief.

Communicatie en vervolgproces

Communicatie naar buiten

Met deze raadsinformatiebrief nemen we de raad mee in een stukje bedrijfsvoering. Er is geen plan om dit verder naar buiten te communiceren.

Vervolgproces

We blijven onze dienstverleningsresultaten monitoren en acties uitvoeren om deze te verbeteren. Wij zullen de raad hier periodiek over blijven informeren. Bijvoorbeeld tijdens een raadsinformatieavond of middels een raadsinformatiebrief.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,



Danielle Jansen
wnd. secretaris



Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen

1. Z/20/358588 – 2019 Jaaroverzicht Monitor Dienstverlening

JAAROVERZICHT 2019

Monitor Dienstverlening

20
19

- ☒ GOAL
- ☒ PLAN
- ☒ ACTION



Inhoud

1	Inleiding	3
2	De stijgende lijn in 2019	4
2.1	In 2021 wordt 80% van de inkomende telefoongesprekken in het KCC binnen 20 seconden opgenomen	4
2.2	In 2021 wordt 80% van de terugbelverzoeken binnen 2 werkdagen afgehandeld	6
2.3	In 2021 wordt 80% van de telefonische vragen direct beantwoord of opgelost door de KCC medewerker	8
3	Meldingen Openbare Ruimte	9
4	Klantreizen	11
5	Chatten met de gemeente	13
6	Conclusie en aanbevelingen	15

1 Inleiding

In 2019 ...

..Ontvingen we 62.486 keer telefoon in ons KCC



..Kregen we 8.072 meldingen over de openbare ruimte



..Hielpen we 11.156 inwoners aan de balie

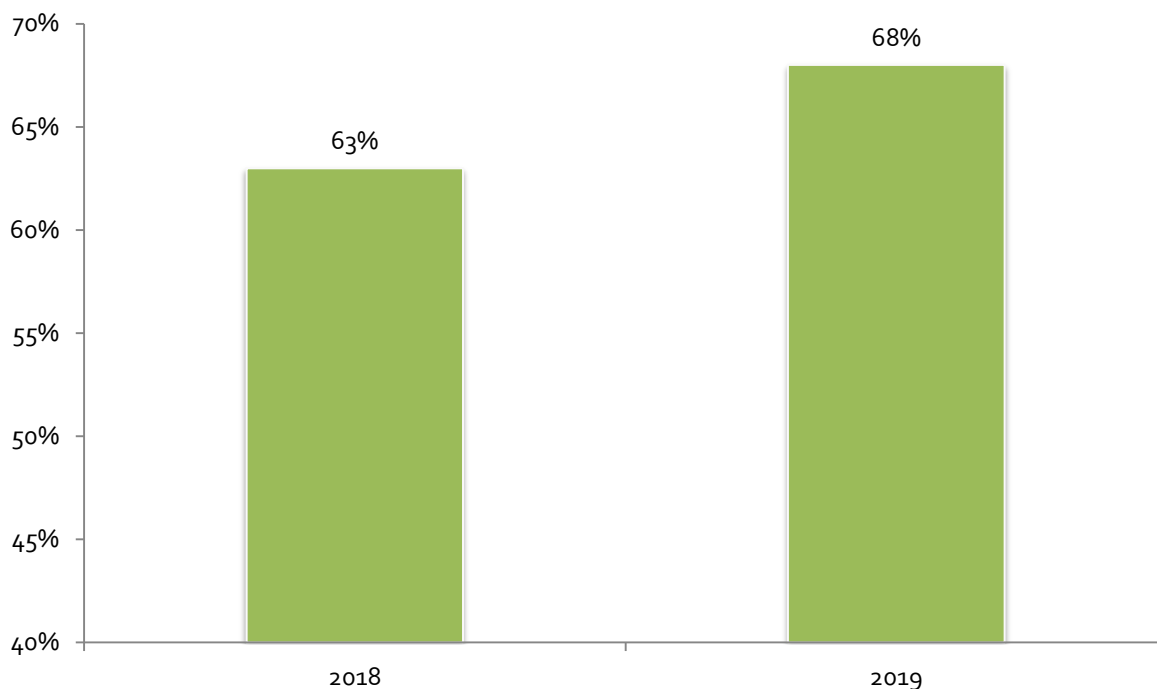


In dit jaaroverzicht lichten we een aantal onderwerpen op het gebied van dienstverlening toe. U ziet onze dienstverlening in cijfers, leest welke acties we hebben uitgezet en wat deze hebben opgeleverd, en wordt hopelijk enthousiast over wat we samen bereikt hebben in 2019. We kijken natuurlijk ook vooruit naar 2020. Veel leesplezier!

2 De stijgende lijn in 2019

We hebben voor 2021 concrete, meetbare doelen gesteld. Deze zijn:

2.1 In 2021 wordt 80% van de inkomende telefoongesprekken in het KCC binnen 20 seconden opgenomen

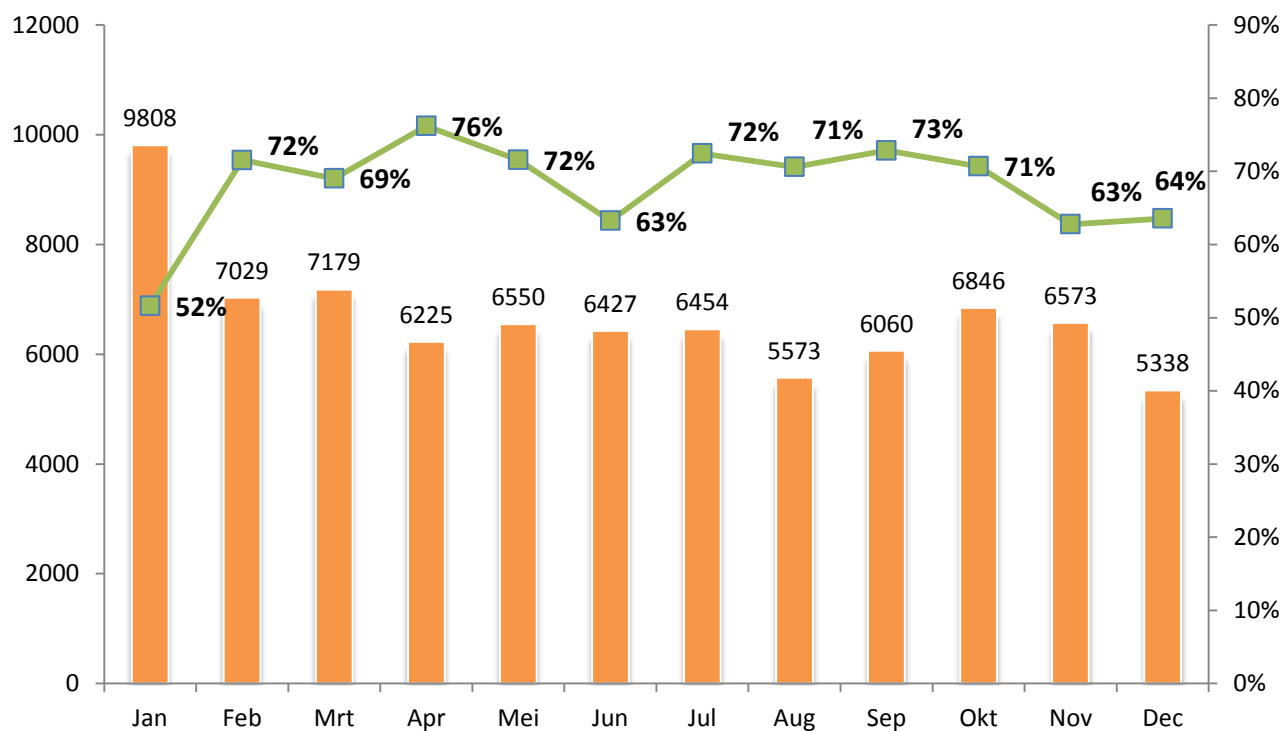


We werkten hieraan door meer capaciteit op drukke momenten in te zetten. We keken naar de drukke momenten per weekday en dagdeel. Hier pasten we onze bezetting in het KCC op aan. Zo hebben we bijvoorbeeld op de maandagochtend (druk) meer medewerkers ingeroosterd dan op een donderdagmiddag (rustig).

In normale weken bereikten we onze doelen. Verwachte en onverwachte drukte, bijvoorbeeld rondom de nieuwe afvalcontainers in januari en een dubbele afschrijving van belastingen in oktober/november, konden we niet altijd opvangen. Zie ook onderstaande grafiek.

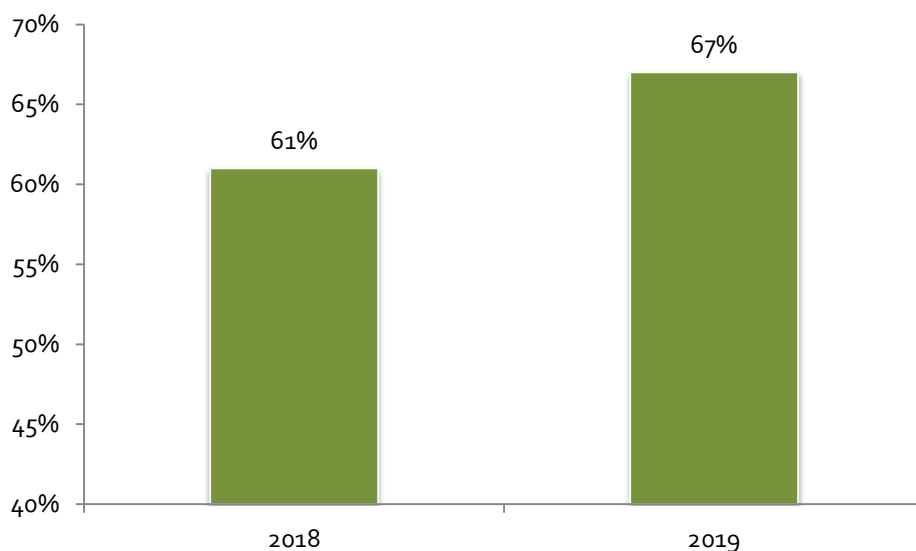
Aantal telefoontjes in het KCC

% opgenomen binnen 20 seconden



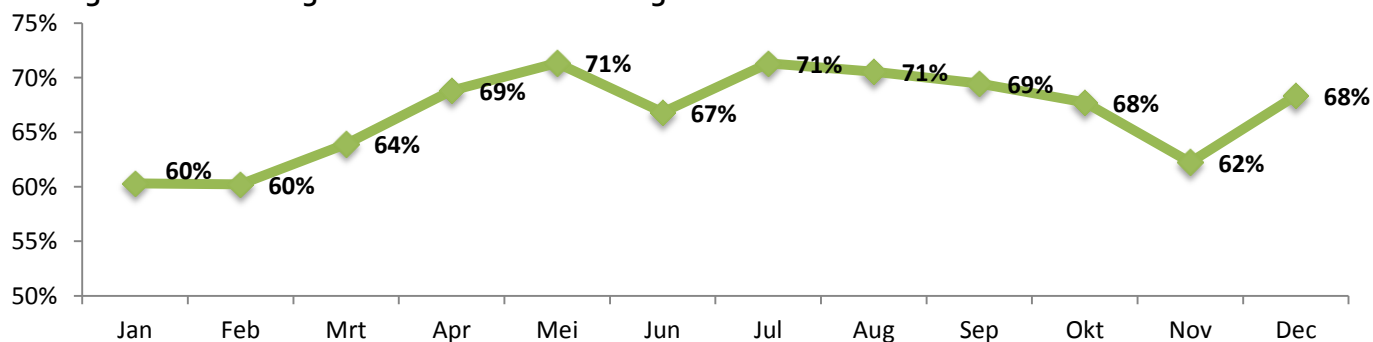
Om verder te verbeteren zetten we in 2020 in op het verminderen van het aantal (telefonische) contacten. Zo zijn we eind 2019 gestart met LiveChat en zetten we in op proactieve communicatie via verschillende kanalen bij bijzondere momenten.

2.2 In 2021 wordt 80% van de terugbelverzoeken binnen 2 werkdagen afgehandeld

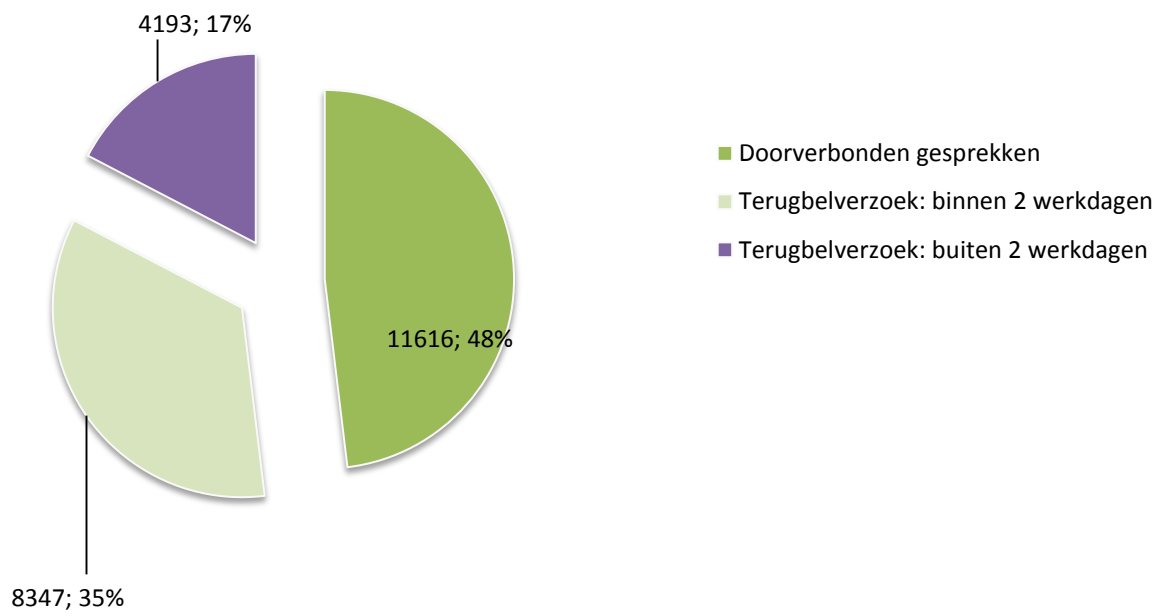


In 2019 kregen afdelingshoofden inzicht in openstaande terugbelnotities van de afdeling, pasten we de communicatie rondom terugbelverzoeken aan en organiseerden we inlooppmomenten om bewustwording te creëren. Dit heeft zeker geleid tot verbetering. Het tijdig afhandelen van terugbelverzoeken blijft echter een onderwerp wat continue aandacht nodig heeft.

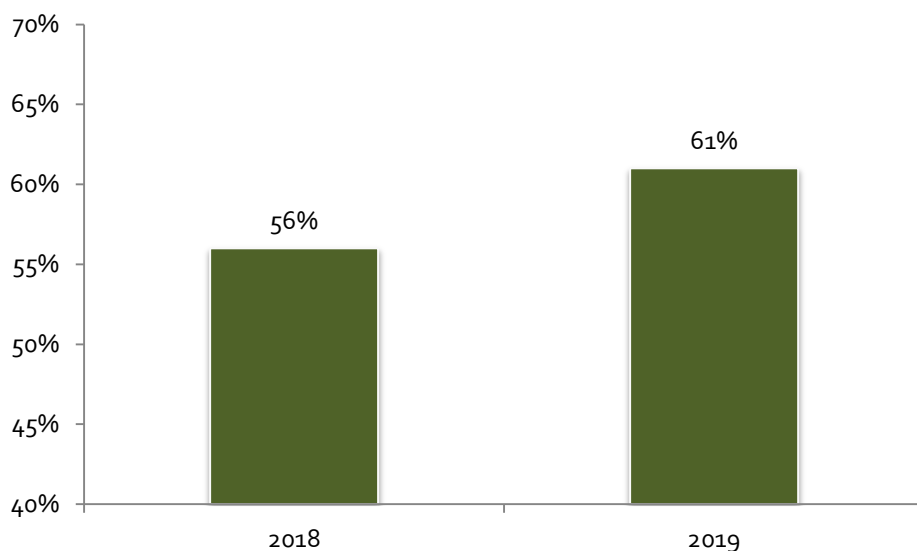
% terugbelverzoeken afgehandeld binnen 2 werkdagen



Terugbelverzoeken geven echter maar een beperkt beeld van de daadwerkelijke bereikbaarheid. We zien namelijk hier niet in terug hoe vaak er direct kan worden doorverbonden met de backoffice. In het onderstaande cirkeldiagram is dit wel weergegeven. In 83% van de gesprekken waarbij de vraag niet direct beantwoord kan worden door het KCC, wordt óf direct doorverbonden, óf binnen 2 werkdagen teruggebeld.

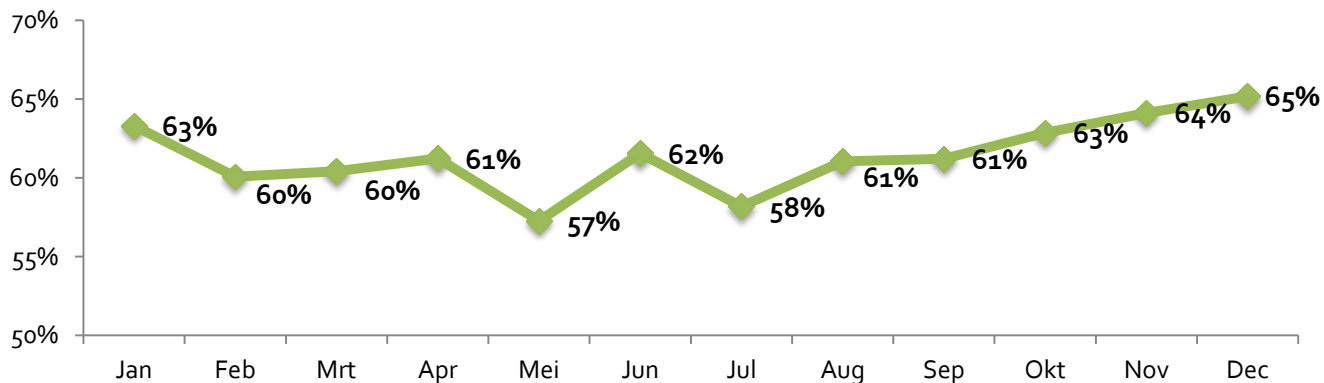


2.3 In 2021 wordt 80% van de telefonische vragen direct beantwoord of opgelost door de KCC medewerker



De KCC medewerkers vormden duo's met medewerkers uit de backoffice en waren samen verantwoordelijk voor correcte en actuele informatie bij het KCC en dat signalen vanuit het KCC goed bij de backoffice terecht komen. Zij organiseerden ook samen kennissessies, zowel in het gemeentehuis als op locatie. We zien, zeker in de tweede helft van 2019, een duidelijke stijgende lijn. In zetten we deze lijn door maar bepalen we ook de haalbaarheid van ons uiteindelijke doel om in 2021 80% van de vragen in het KCC af te kunnen handelen.

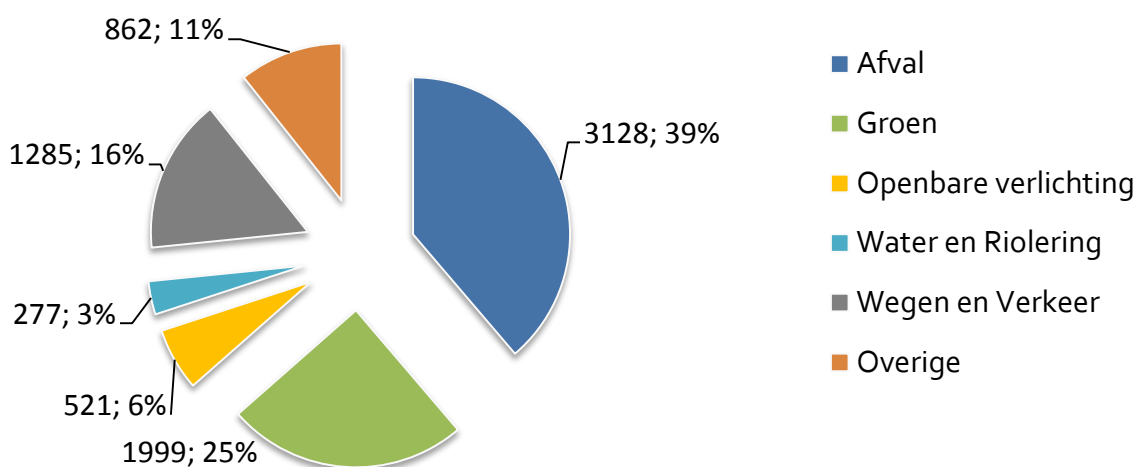
% telefonische vragen direct beantwoord door het KCC



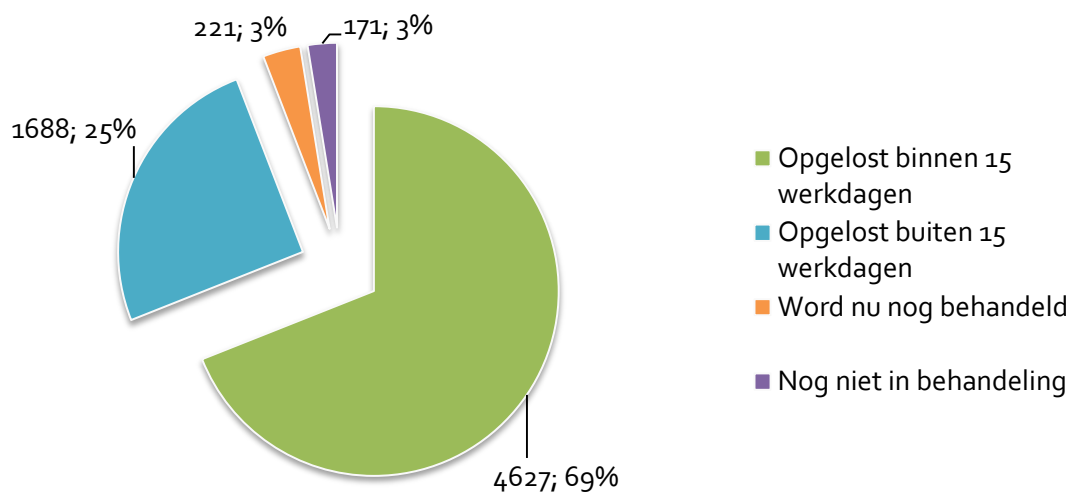
3 Meldingen Openbare Ruimte

Rondom het proces Meldingen Openbare Ruimte hebben we (nog) geen doelen gesteld. Omdat het wel een groot onderdeel is van onze dienstverlening en vaak als voorbeeld wordt genoemd wanneer het gaat om contact zoeken met de gemeente, nemen we deze wel op in het jaaroverzicht. In 2019 werd gestart met het verbeteren van het proces meldingen openbare ruimte. Hierin ligt met name de focus op een betere communicatie met inwoners. In 2020 pakken we dit verder op, onder andere door doelen te stellen en meer directe feedback van onze inwoner te vragen. Onderstaande cijfers zijn opgevraagd in januari 2020.

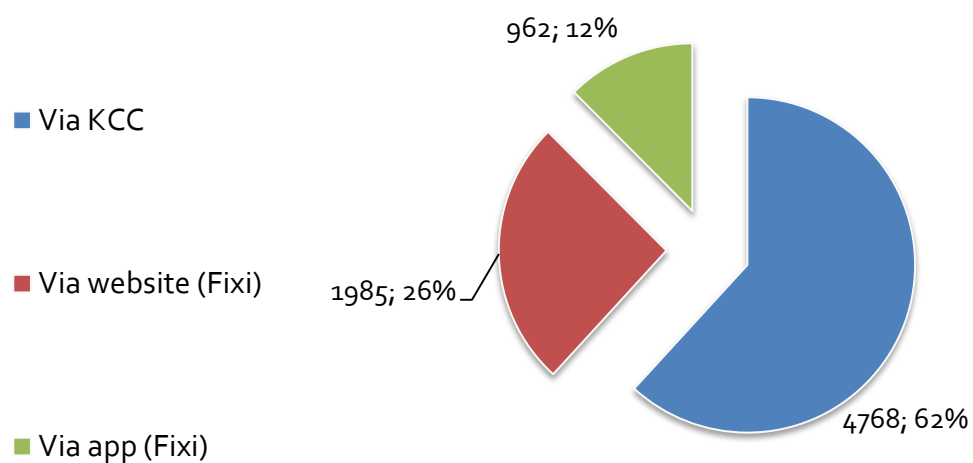
Aantal meldingen per categorie



Afhandelstatus melding (januari 2020)



Hoe werd de melding gedaan?



4 Klantreizen

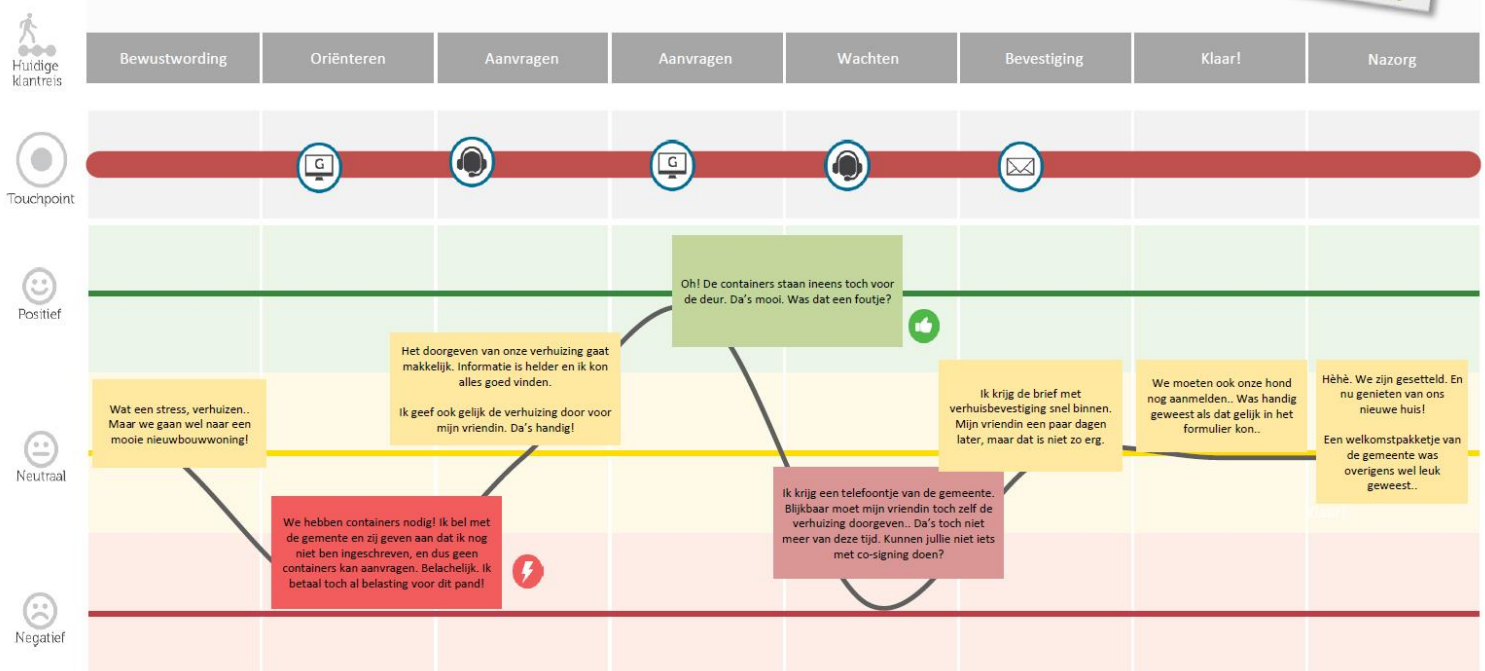
In september en oktober maakten we een klantreis voor het doorgeven van een verhuizing aan de gemeente.

Hier kwamen een aantal (snelle) verbeteracties uit naar voren.

- Aanpassingen in het e-formulier voor meer duidelijkheid (minder vragen)
- Teksten op productpagina herschrijven op taalniveau B1
- Brieven bevestiging herschrijven op taalniveau B1
- Direct kunnen doorklikken naar andere zaken die je rondom de verhuizing moet regelen, zoals het aanvragen van een parkeervergunning of het aanmelden van een hond.

Hieronder zien we de resultaten van vóór de verbeteracties (0-meting) en de resultaten ná de verbeteracties (1-meting). Daarnaast zijn er ook verbeteringen die wat langer duren voordat ze doorgevoerd kunnen worden. Denk bijvoorbeeld aan het samen kunnen doorgeven van een verhuizing door co-signeren mogelijk te maken of het aanbieden van een welkomstpakket voor nieuwe inwoners van de gemeente.

Wij gaan verhuizen! Huidige klantreis



	Wat meet ik?	o-meting	1-meting
Overkoepelend	Taalniveau teksten 'Verhuizingen'	B1/B2	B1
Oriënteren	# vragen over 'Verhuizingen' in KCC	8	3
Oriënteren	# vragen op social media over 'Verhuizingen'	0	0
Doorgeven	% succesvol afgeronde e-formulieren t.o.v. gestarte e-formulieren	53%	66%
Doorgeven	% digitaal doorgegeven t.o.v. totaal	73%	72%
Doorgeven	Klantwaardering na afronden e-formulier	6 op een schaal van 1-7	6.2 op een schaal van 1-7
Ontvangen	% correct ingevulde formulieren	97%	99%
Nazorg	Klantwaardering na verwerkte verhuizing	8.7 (3 reacties)	Geen resultaat (0 reacties)

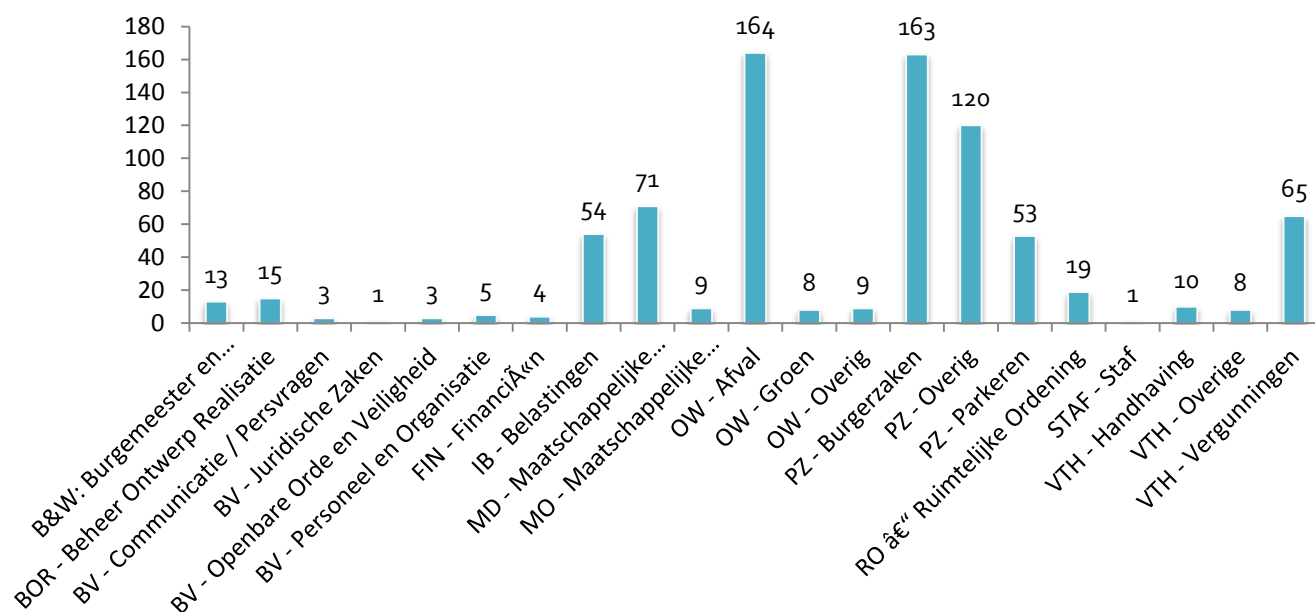
Leuk om te weten: Zevenaar deed mee in een inmiddels afgeronde pilot van VNG Realisatie over het meetbaar maken van de klantreis. De casus 'Verhuizing doorgeven in Zevenaar' wordt voortaan meegenomen in de leermodule Klantreizen van VNG Realisatie.

5 Chatten met de gemeente

Sinds 11 november kan de bezoeker van onze website ook met ons chatten. Hiermee kunnen we bezoekers van onze website snel te woord staan wanneer zij op zoek zijn naar informatie.

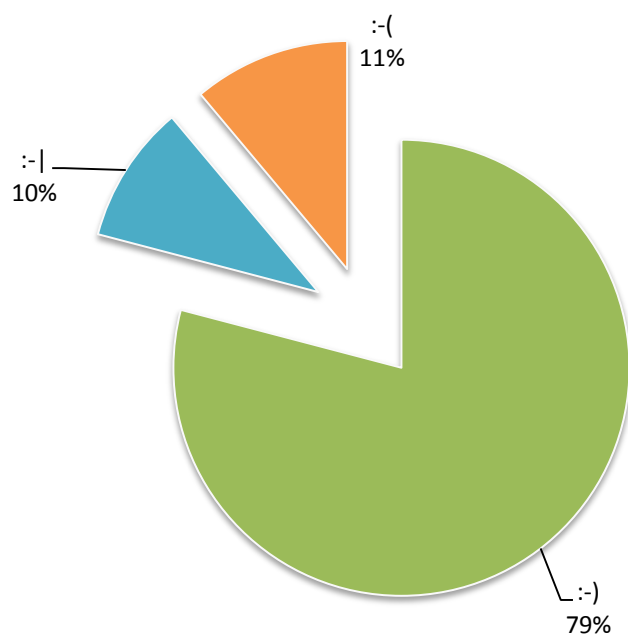
Aantal chats

Tussen 11 november en 31 december voerden we al 798 chatgesprekken. We registreerden het onderwerp van het chatgesprek.



75% van de gebruikers is tevreden over LiveChat

Aan het einde van de chat kunnen de gebruikers aangeven of ze tevreden zijn door middel van een smiley. Deze survey werd in 2019 al 306 keer ingevuld. In de opmerkingen blijkt dat men tevreden is over de laagdrempelige en makkelijke manier om een vraag te stellen. Bezoekers zijn minder tevreden wanneer het antwoorden (te) lang duurt, of wanneer we via chat geen antwoord op de vraag kunnen geven en hen vragen toch te bellen. We werken aan sneller antwoorden en leggen uit waarom we de vraag niet via chat kunnen beantwoorden.



6 Conclusie en aanbevelingen

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.

Onze aanbevelingen voor 2020 zijn:

- *Waar mogelijk meer gaan werken met (directe) feedback van inwoners*
Er zijn veel (gratis en betaalde) tools beschikbaar waarmee je snel en gemakkelijk feedback van inwoners kunt verzamelen. Daarnaast kun je door het uittekenen van een klantreis inzicht krijgen in een heel proces. Door meer en breder feedback uit te vragen krijgen we een realistischer beeld van hoe onze dienstverlening wordt gewaardeerd, krijgen we inzicht in welke verbeterpunten belangrijk zijn voor onze inwoner, en kunnen we deze verbeteren.
- *Sneller signalen en patronen in de monitor herkennen, en hier sneller op reageren.*
We blijven vanuit de monitor signaleren en hierop acties uit zetten. In 2018 en 2019 merkten we dat we soms te lang afwachtten. Nu we steeds beter met de cijfers om kunnen gaan kunnen we in 2020 sneller anticiperen en nodige quick wins uitzetten.
- *De doelen uit onze monitor dienstverlening kritisch bekijken en waar nodig aanpassen.*
De doelstellingen waar we mee werken zijn een paar jaar geleden opgesteld. Hoewel we nog steeds verbetering laten zien, zien we ook dat ergens de grens in zicht is. We moeten ons met de kennis van nu afvragen: is het realistisch dat we de gestelde doelen gaan bereiken? En zo nee, is dat erg?
- *Concrete doelen stellen in het proces meldingen openbare ruimte*
Er wordt hard gewerkt aan het optimaliseren van het proces meldingen openbare ruimte. Om te kunnen monitoren op kwaliteit en klanttevredenheid is het aan te raden te werken met concrete doelen, zodat er ook actief op gestuurd kan worden. Waar staan we nu, en waar willen we naartoe?