

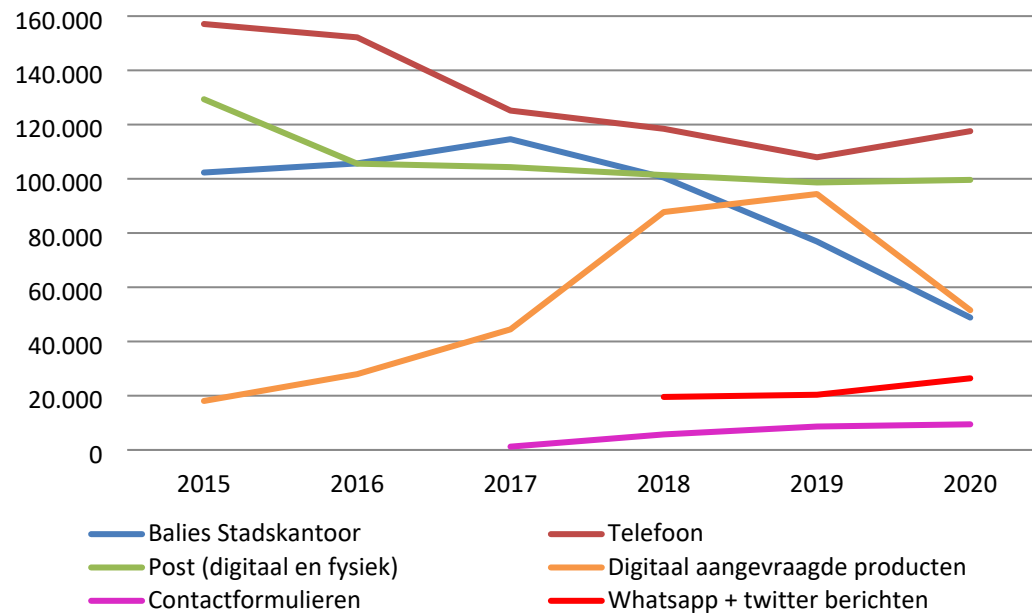
Bijlage 2: Grafieken en tabellen Dienstverlening in Coronatijd

Inwoners en Ondernemers

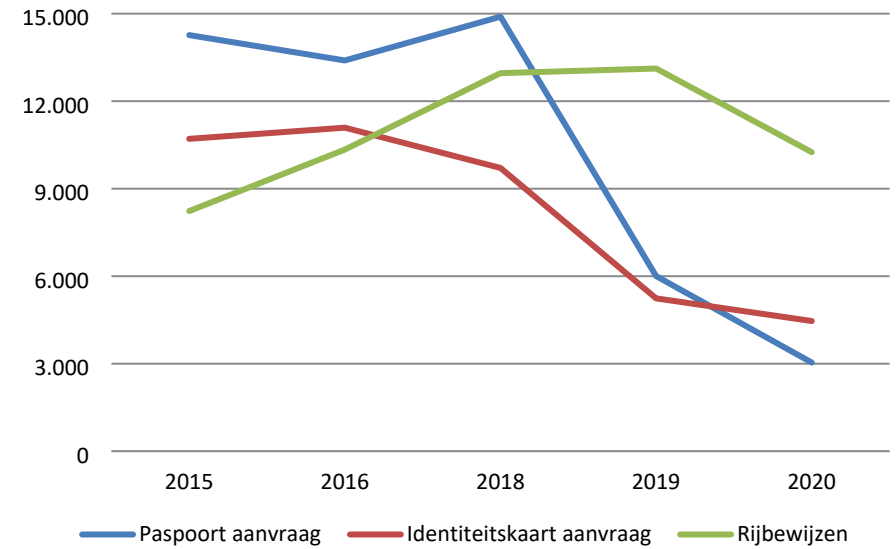
In onderstaande tabel is het verloop van het aantal klantcontacten bij inwonerszaken vanaf 2015 weergegeven.

Tabel 1: Klantcontacten inwonerszaken	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Klanten balies Stadskantoor	102.311	105.677	114.609	100.467	76.858	48.816
Telefoon	157.092	152.165	125.161	118.447	107.933	117.577
Post (digitaal direct bij backoffice)	129.344	105.579	104.310	101.362	98.644	70.000
Post (fysieke gescande en geregistreerde poststukken)						9.600
Post (digitale geregistreerde poststukken)						20.000
Bezoekers website	792.834	1.035.914	1.088.426	1.190.573	1.296.762	1.371.165
Digitaal aangevraagde producten	18.057	27.955	44.467	46.000	48.000	51.531
Contactformulieren	0	0	1.209	5.717	8.631	9.450
Social media (whatsapp + twitter)	niet bekend	niet bekend	niet bekend	19.541	20.352	26.420
Burgerzaken producten						
Paspoort aanvraag	14.265	13.396	niet bekend	14.897	6004	3040
Identiteitskaart aanvraag	10.709	11.092	niet bekend	9.711	5.240	4.463
Rijbewijzen	8.233	10.341	niet bekend	12.961	13.120	10.252

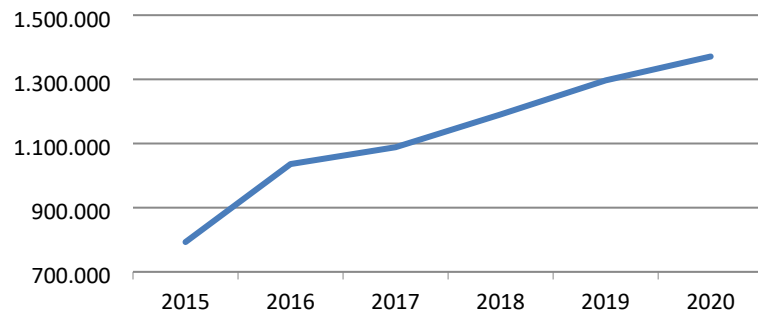
Aantal klantcontacten Inwonerszaken per kanaal



Balieproducten top 3



Aantal bezoekers website Zwolle.nl

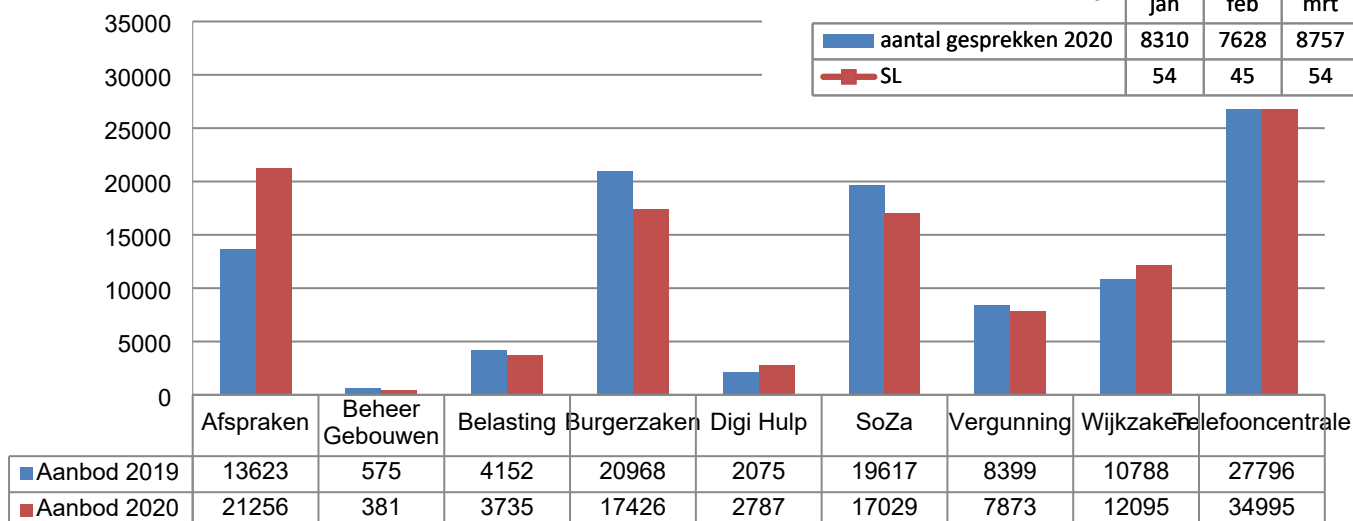


KCC Telefonie

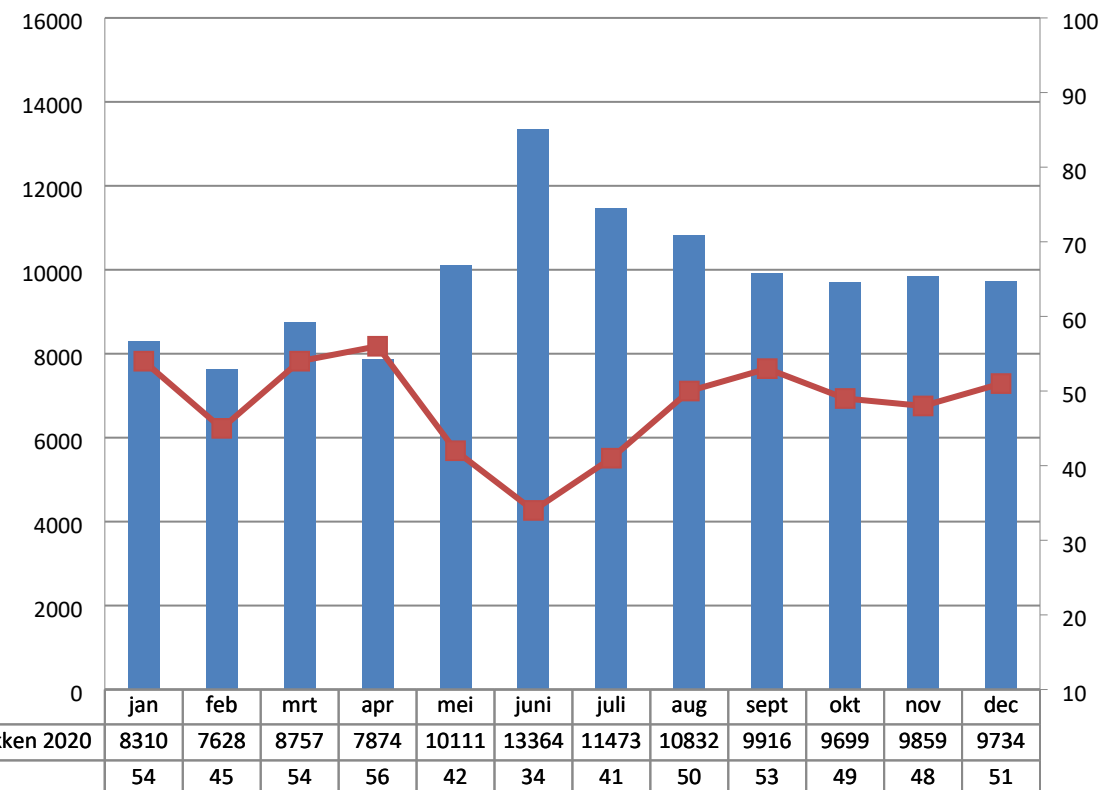
Vooral in de zomermaanden is het aanbod erg hoog, terwijl de bezetting in deze periode lager is door de vakantieperiode. Met langere wachttijden bij telefonie tot gevolg. We streven ernaar om 80% van de gesprekken binnen 30 seconden te beantwoorden, het gemiddelde servicelevel in 2020 is

De grootste stijging bij telefonie vindt plaats op de portalen afspraken (tijdelijk konden alleen telefonisch afspraken gemaakt worden), wijkzaken (meer meldingen openbare ruimte doordat inwoners meer thuis zijn) en digihulp (door de toename in digitaal regelen, is er wellicht ook meer behoefte aan ondersteuning hierbij).

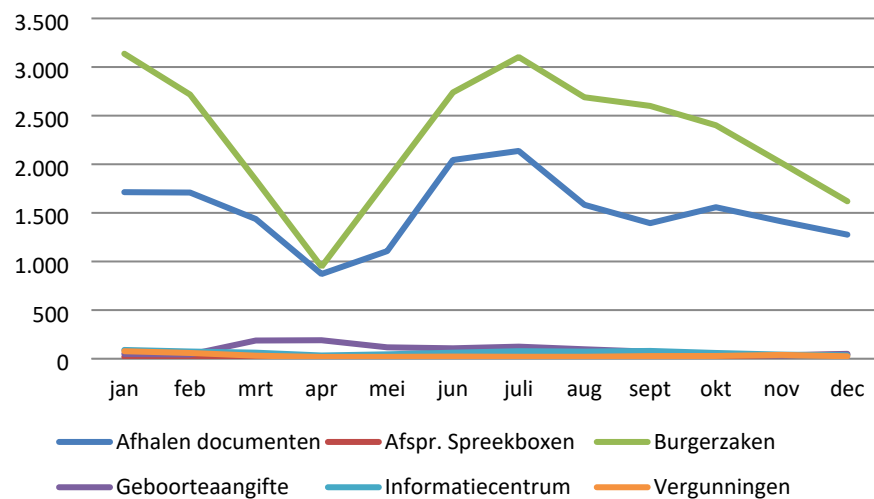
Aantal gesprekken per KCC-portaal



Aantal telefoongesprekken KCC en servicelevel 2020



Aantal bezoekers balie naar type product in 2020



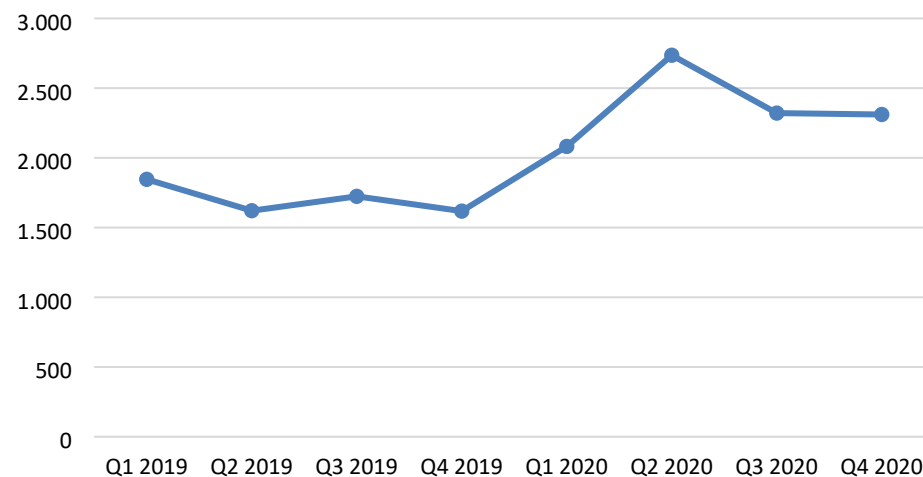
Baliebezoek

Het baliebezoek loopt terug van 76.858 in 2019 naar 48.816 in 2020. De lockdown in het voorjaar en het najaar zien we duidelijk terug in de bezoekersaantallen.

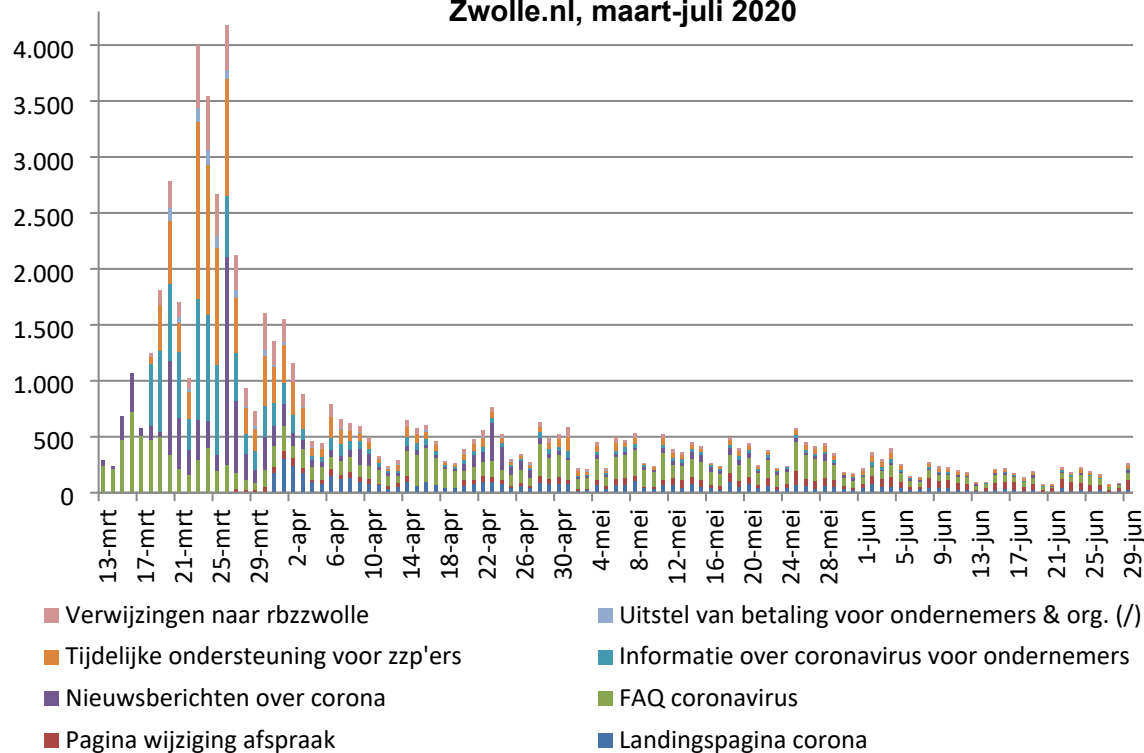
Digitaal

Het aantal informatieverzoeken via Zwolle.nl stijgt t.o.v. 2019, dit formulier vervangt sinds 2017 ons emailadres. Tijdens de eerste lockdown zien we een piek in het aantal verzoeken.

Aantal informatieverzoeken via Zwolle.nl

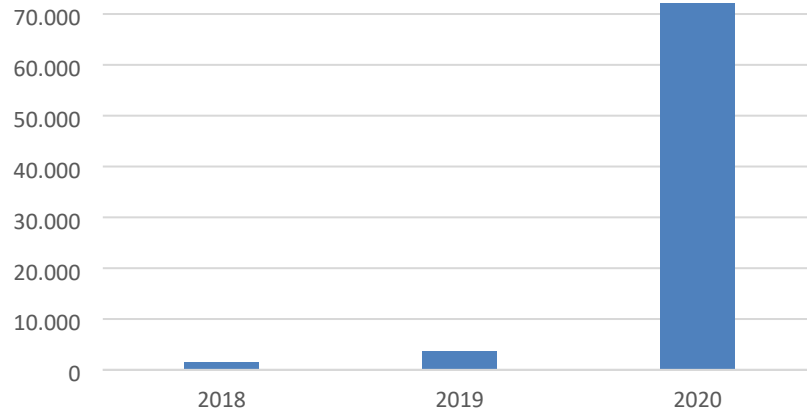


Aantal bezoekers per dag aan corona gerelateerde pagina's op Zwolle.nl, maart-juli 2020



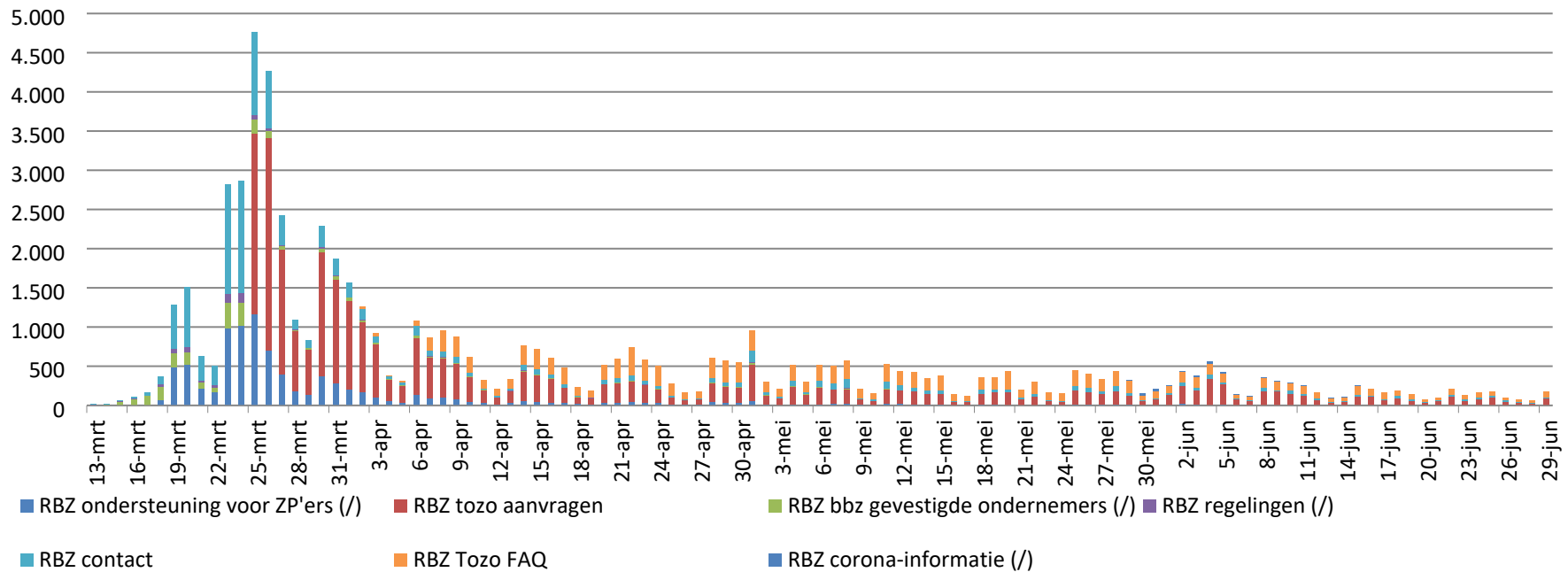
Zeker in eerste weken veel druk op de online informatievoorziening rond corona. Om dit op te vangen richtten we tijdelijke landingspagina in voor corona-informatie, aparte nieuws categorieën coronanieuws en coronanieuws voor ondernemers en FAQ's voor onze eigen dienstverlening rond corona en veel gestelde vragen voor ondernemers. Inmiddels zijn de aantallen informatievragen over corona flink teruggelopen.

Aantal bezoekers RbzZwolle.nl



Explosieve stijging van aantal bezoekers aan rbzzwolle.nl in 2020. Dit is bijna volledig gevolg van TOZO, waarvan aanvragen op rbzzwolle gedaan konden worden.

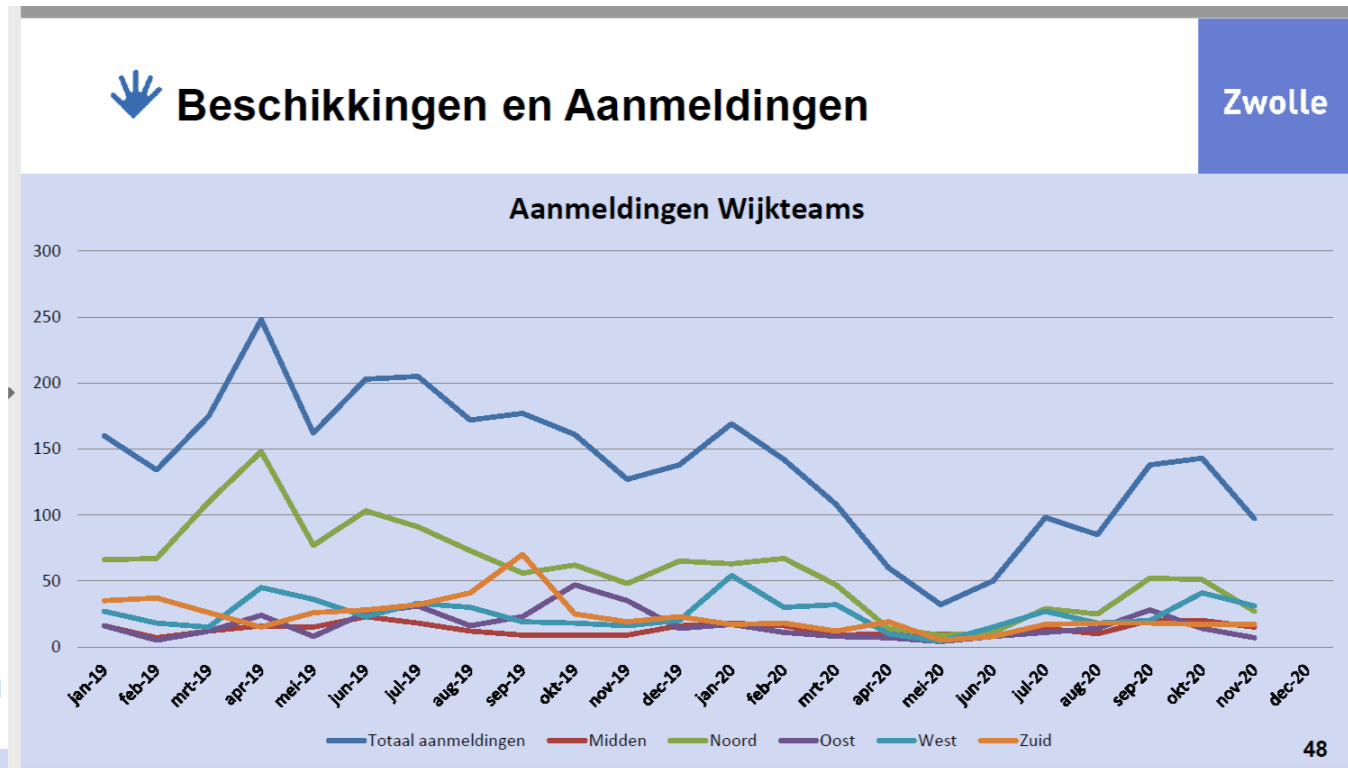
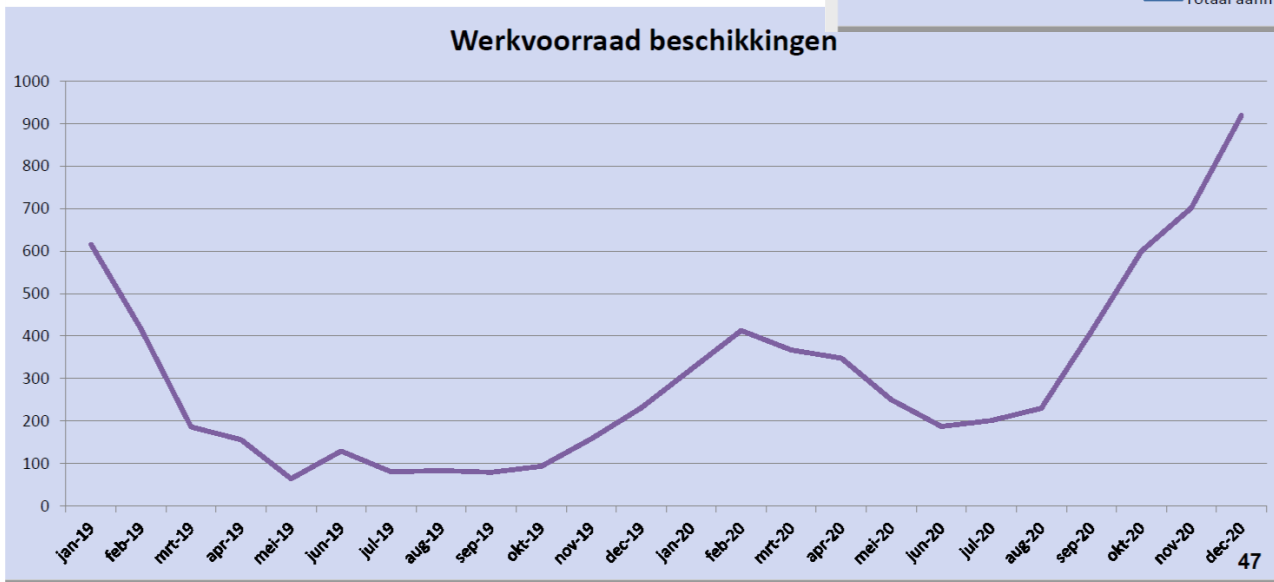
Aantal bezoekers aan corona-gerelateerde pagina's op RbzZwolle.nl, maart-juli 2020



SWT

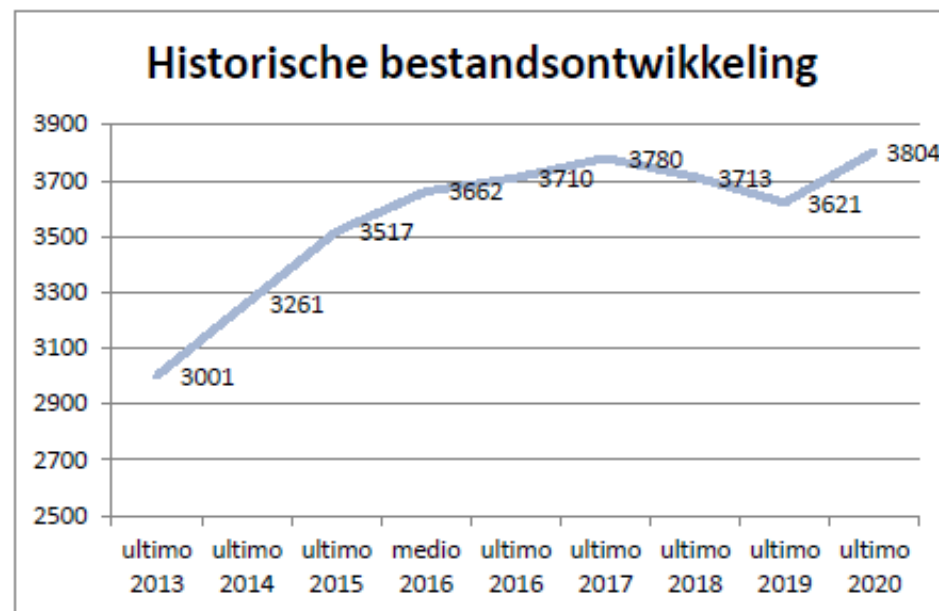
In de grafieken is het effect van de lockdown duidelijk zichtbaar. Bij de versoepelingen vanaf mei zien we een opwaartse trend, mensen kwamen weer meer naar het wijkteam. Bij de tweede lockdown zie je die weer dalen. Het ligt in lijn der verwachting dat deze weer een piek laat zien naar de zomer toe.

Beschikkingen en Aanmeldingen



Inkomensondersteuning en uitkeringsadministratie

Het bijstandsbestand is na een daling van een aantal jaren in 2020 weer gestegen naar 3804. Dit werkt direct door in de hoeveelheid werk bij de uitkeringsadministratie.



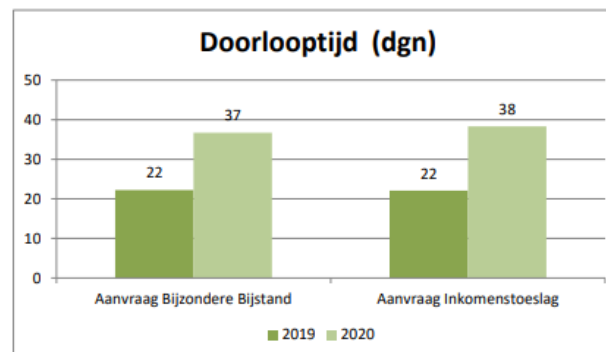
	2017	2018	2019	2020	Opmerking
Scholierenregeling		656	636	903	Het aantal in 2020 is met de ambthalf toeckenning voor 573 cliënten in april 2020 ivm Corona gestegen naar 903. Omdat we in deze periode in Lockdown gingen en kinderen thuis onderwijs kregen is eenmalig voor deze constructie gekozen. Dit is door cliënten als erg prettig ervaren.
Participatiefonds			3310	3088	Een daling, hoewel er nog een aantal van 64 aanvragen over 2020 in de voorraad zit. Mogelijk heeft het coronavirus hier mee te maken.
Verg. hoge zorgkosten	652	726	1187	1579	De afgelopen jaren is met gerichte communicatie de doelgroep benaderd. Deze actieve benadering (op grond van een besluit van de raad) heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen. Met inzet van queries uit interne informatiebronnen en verduidelijking van de definitie van een chronisch zieke is het bereik enorm vergroot.

Doorlooptijd en tijdigheid Bijzondere bijstand en Individuele Inkomenstoeslag

Doorlooptijden (excl. intrekking, vervallen, niet in beh.)
(dd aanvraag tm dd afhandeling fase 50 rapp.&besluit))

KODE_GROEP	(Meerdere items)
SZAFHAND.OMSCHRYVING	(Meerdere items)
SZAGROEP.OMSCHRYVING2	(Meerdere items)
omschrijving2	(Meerdere items)

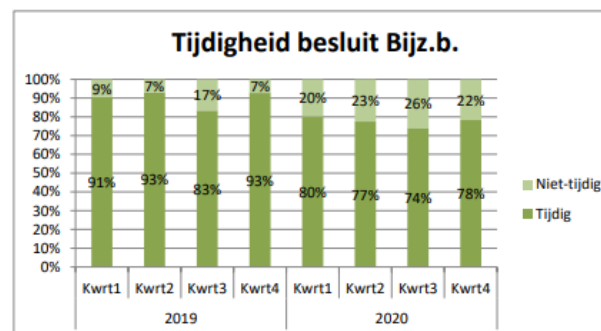
Gemiddelde van DOORL_AFD	JJ_AFDOENING	
SZAGROEP.OMSCHRYVING	2019	2020
Aanvraag Bijzondere Bijstand	22	37
Aanvraag Inkomenstoeslag	22	38
Eindtotaal	22	37



De gemiddelde doorlooptijd is gestegen naar 37 dagen. Het percentage binnen de termijn afgehandelde aanvragen daalt naar 77%. Het aantal aanvragen is nagenoeg hetzelfde in 2020 als in 2019. Oorzaken zijn personele ontwikkelingen, het anders benaderen van aanvragen door de omgekeerde toets/ menselijke maat en meer aanvragen in het tweede en derde kwartaal van 2020.

Tijdigheid besluiten Bijzondere bijstand (Awb-norm = 56 dagen)
(dagen: dd.aanvraag tm dd.afhandeling fase 50 rapport&besluit +/- dagen hersteltermijn cliënt)

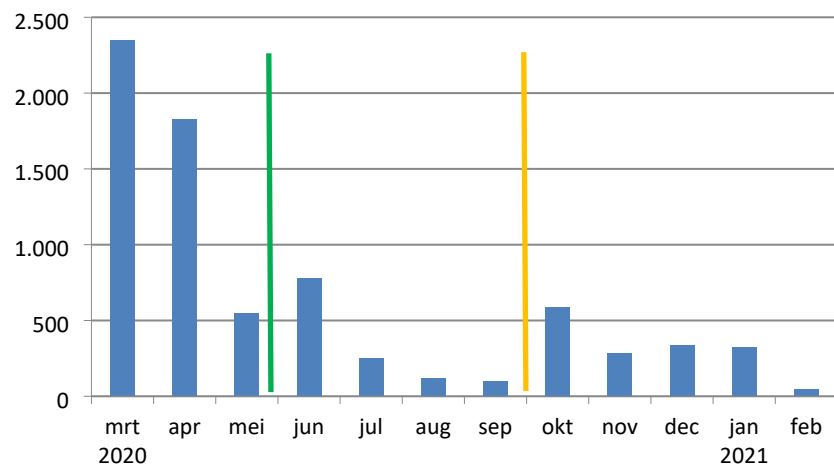
Aantal van AANVRAAGNR	Kolomlabels	
Rijlabels	Tijdig	Niet-tijdig
2019		
Kwrt1	91%	9%
Kwrt2	93%	7%
Kwrt3	83%	17%
Kwrt4	93%	7%
2020		
Kwrt1	80%	20%
Kwrt2	77%	23%
Kwrt3	74%	26%
Kwrt4	78%	22%
Eindtotaal	84%	16%



(Awb-norm = 56 dagen)

Wat opvalt in deze cijfers zijn de aantallen in de maanden maart, juni en oktober. Ondernemers dienden namelijk per Tozo-periode een nieuwe aanvraag in te dienen.

Ontvangen aanvragen Tozo regionaal



Aantallen Tozo-aanvragen Zwolle

