

Informatienota voor de raad

Datum 25 maart 2021

Onderwerp	Voortgangsrapportage Dienstverlening 2020
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Peter Snijders

Informant Moniek Koerhuis
Afdeling Inwonerszaken
Telefoon 038 498 2162
Email M.Koerhuis@zwolle.nl
Bijlagen Bijlage 1: Tabellen en grafieken dienstverlening in Coronatijd
Bijlage 2: Uitgebreide informatie dienstverlening in coronatijd
Bijlage 3: Factsheet Corona en Zwolse organisaties (sept. 2020)

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De rapportage dienstverlening 2020 met als thema Dienstverlening in coronatijd.

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

Deze rapportage dienstverlening over het jaar 2020 geeft een beeld van onze dienstverlening in coronatijd. Dit is vanzelfsprekend een momentopname, de rapportage is niet volledig. Belangrijke andere ontwikkelingen rond publieke dienstverlening als de toeslagenaffaire en de één loket gedachte hebben onze aandacht. Deze komen in volgende rapportages zeker aan de orde.

Het belangrijkste thema in de rapportage dienstverlening over 2020 is dienstverlening in Coronatijd. Deze rapportage geeft een beeld van de dienstverlening door afdelingen met veel extern klantcontact (Inwonerszaken, Inkomensondersteuning, Ruimte en Economie, Sociaal Wijkteam). We laten zien welk effect de coronamaatregelen hebben op onze dienstverlening en wat de gevolgen zijn voor het aantal klantcontacten.

De notitie start met een korte toelichting op het onderwerp publieke dienstverlening, het kader van waaruit we werken. Dan volgt een samenvatting van de gevolgen van de coronamaatregelen op onze dienstverlening en op het aantal klantcontacten. In bijlage 1 is als aanvulling op de samenvatting een overzicht opgenomen met grafieken en tabellen. Bijlage 2 is een uitgebreide toelichting op de samenvatting. In bijlage 3 is de factsheet Corona en de Zwolse organisaties van september 2020 opgenomen. Deze factsheet is niet opnieuw gemaakt voor heel 2020, omdat er in de periode na september onvoldoende nieuwe ontwikkelingen waren.

Kernboodschap

Onze inwoners en ondernemers verwachten toegankelijke en inclusieve dienstverlening via verschillende kanalen. Door de Coronacrisis moesten we snel schakelen naar meer online en telefonische dienstverlening. Alle afdelingen met veel klantcontact hebben gezocht naar manieren om binnen de geldende coronamaatregelen te zorgen dat (kwetsbare) inwoners en ondernemers in beeld

Datum 25 maart 2021

blijven en de kwaliteit van de dienstverlening hoog blijft. De telefonische dienstverlening aan inwoners en ondernemers is voortgezet door thuiswerken. De balie bleef open en met ruime openingstijden maken we een bezoek zo veilig mogelijk. Na de eerste lockdown konden inwoners weer fysiek bij de wijkcentra terecht voor de spreekuren van het SWT, wel tijdens beperkte openingstijden. Tijdens de zomerperiode was meer fysiek contact mogelijk door versoepeling van de maatregelen. Dit zorgde voor pieken in het aanbod. Om te zorgen voor adequate dienstverlening en heldere communicatie aan ondernemers is een multidisciplinair Coördinatie Team Ondernemersvragen (CTO) ingericht. Online zijn al veel zaken te regelen, door de Coronacrisis nemen digitaal en online een vlucht. Ook zijn extra kanalen ingezet, denk aan livechat bij het SWT. Niet alle inwoners kunnen uit de voeten met een digitale overheid. Voor deze groep houden we ook onze fysieke kanalen maximaal open.

Deze rapportage geeft informatie over het aanbod op de verschillende kanalen en beschrijft hoe we processen aangepast hebben. Het is lastig om hieraan een conclusie te verbinden, omdat we geen informatie hebben over hoe onze inwoners en ondernemers onze dienstverlening in het afgelopen jaar ervaren hebben. Met klantonderzoeken werken we hier de komende jaren aan. Voor het sociaal domein geldt dat cijfers onvolledig en nog in ontwikkeling zijn. In een volgende rapportage willen we de effecten van corona en de samenhang tussen diensten en producten beter in beeld brengen.

Samenvatting Dienstverlening in Coronatijd

Het effect van de maatregelen op de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers.

Wijzigingen in gemeentelijke dienstverlening

- Aangepaste werkplekken aan de Publieksbalies, bij het KCC en de loketten van SWT's
- Verminderde openingstijden aan de Publieksbalies en bij loketten SWT's.
 - Tijdens de eerste lockdown had de Publieksbalie geen avondopenstelling.
 - Bij SWT: tijdens de eerste lockdown was 2 maanden geen inloop bij de wijkcentra mogelijk. Sindsdien zijn de openingstijden beperkt van 75 uur per week voor corona naar 42 uur per week nu.
- Nauwelijks tot geen fysieke contacten met ondernemers en bij inkomensondersteuning.
- Dienstverlening vooral telefonisch en/ of via e-mail; bij de meeste afdelingen stijging telefonische contacten
- Versnelde digitalisering van producten bij Inwonerszaken en Inkomensondersteuning, zoals digitale geboorteaangifte, bijstand, bijzondere bijstand en IIT (individuele inkomenstoeslag)
- Aandacht voor het behouden van kwaliteit dienstverlening, zoals beschikbaar zijn en tijdige uitbetaling bijstand
- Hogere werkdruk vanwege toename contacten en/of aanvragen

Effecten Corona op het aantal klantcontacten en het aantal geleverde producten en diensten

Inwonerszaken en Ondernemerscontacten

Klantcontacten balie

- Het aantal klantcontacten is afgenomen van **76.858** in 2019 naar **48.816** in 2020
 - We zien de afname vooral terug in het aantal uitgegeven reisdocumenten.
 - Voor veel burgerzaken producten en diensten is digitaal aanvragen of regelen mogelijk.

Datum 25 maart 2021

Telefonie

- Het totaal aantal telefoongesprekken is toegenomen van **107.933** in 2019 naar **117.577** in 2020.
- Groei voornamelijk bij de portalen:
 - Afspraak maken: van **13.626** in 2019 naar **21.256** in 2020
 - Wijkzaken/ MOR meldingen: van **10788** in 2019 naar **12.095** in 2020
 - Digihulp: van **2075** in 2019 naar **2787** in 2020

Digitaal

- Contactformulieren: Het aantal informatieverzoeken via Zwolle.nl steeg van **6809** in 2019 naar **9450** in 2020.
- Zwolle.nl: Het totaal aantal websitebezoeken in 2020 komt uit op 1.371.135
- 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 nieuwscategorieën 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.
- 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.

Specifieke dienstverlening in corona tijd aan ondernemers

- Inrichting multidisciplinair Coördinatie Team Ondernemersvragen (CTO)
 - Doel: adequate dienstverlening en heldere communicatie
- Inrichten Coronavraagbak
- Samenwerking met regio via Regio Zwolle Brigade/WSP

Sociaal Wijkteam

Specifieke dienstverlening in corona tijd

- Inrichting van live-chat, werking boven verwachting
 - Open 2 dagdelen per week. 115 gesprekken.
- De dienstverlening op niveau houden vraagt veel van de medewerkers (veel gezinnen met jonge kinderen).
- Inzet van extra capaciteit om pieken op te vangen.

Zorgvragen

- pieken in aanvragen
 - Het effect van de lockdown is duidelijk zichtbaar in het aantal aanvragen. Bij de versoepelingen vanaf mei zien we een opwaartse trend, mensen kwamen weer meer naar het wijkteam. Bij de tweede lockdown daalt dit aantal weer. Het ligt in lijn der verwachting dat we weer een piek gaan zien naar de zomer toe.
- uitgesteld 1^e contact
 - het is door de toenemende vraag aannemelijk dat mensen langer moeten wachten, maar daar hebben we geen cijfers van.
- Binnen het SWT is de management informatie in ontwikkeling. Het is daardoor op dit moment lastig de cijfers goed te duiden.

Inkomensondersteuning en Uitkeringsadministratie

Specifieke dienstverlening in corona tijd

- voor kwetsbare groepen (zoals statushouders) persoonlijk contact mogelijk
- geringe toename in telefonische contacten.
- behoud van kwaliteit van dienstverlening, o.a. tijdige betaling bijstand
- Minder zicht op bepaalde klantgroepen, omdat collega's niet tot nauwelijks meer achter de voordeur komen.
- uitstel van "Servicedesk gesprekken"

Datum 25 maart 2021

Bijstand

- 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.

Bijzondere bijstand

- Totaal aantal aanvragen 2019 en 2020 ongeveer gelijk rond de 3000.
- Doorlooptijd langer vanwege prioriteit bij verwerking aanvragen bijstand
 - Doorlooptijd gestegen van 22 dagen in 2019 naar 37 in 2020.
 - De tijdigheid (het binnen de termijn afhandelen van aanvragen is afgenomen van 90% in 2019 naar 77% in 2020).

Individuele Inkomensvoet

- Geen invloed van corona: totaal aantal aanvragen 2019 is 3316 en 3240 in 2020
- Per 1 januari 2021 kan IIT digitaal aangevraagd worden

Leerlingen vervoer

- Aanpassingen in vervoer t.b.v. noodopvang

Minimaregelingen

- Grafiek met verwerkte aanvragen Scholierenregeling, Participatiefonds, Tegemoetkoming hoge zorgkosten

Ondernemers dienstverlening en TOZO

- In maart en april hebben we de hoogste aantallen TOZO aanvragen ontvangen.
- Tijdens TOZO 1 zijn de telefoonlijnen tijdelijk dicht gezet en verwezen naar het webformulier, het aanbod was te hoog. Het aantal gesprekken is niet bijgehouden.
- Lagere aantallen in TOZO 2 en 3 vanwege de partnertoets
- Reguliere dienstverlening van RBZ is afgeschaald
- Ondersteuning via Startersconsulent herpakt vanaf december, lastig door geen persoonlijk contact
- Minder beroep op Bbz 2004

Consequenties

n.v.t.

Financiën

n.v.t.

Communicatie

Dit is een themarapportage over dienstverlening in coronatijd. We gebruiken de jaarrekening om te communiceren over onze doelen en resultaten.

Vervolg

Begin 2022 volgt de rapportage dienstverlening over 2021.

Openbaarheid

Openbaar

Datum 25 maart 2021

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

interim-secretaris, Liesbeth Borsboom