

#NVVBcongres

#WS42



NVVB

Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken



DASHBOARD
DIENTVERLENING

‘Slim sturen en schakelen’



NVVB Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Inhoud presentatie

- Dashboard Dienstverlening in het kort
- Dashboard Managementinformatie
 - Doel
 - Onderdelen
 - Aanleveren data
 - Resultaten



DASHBOARD
DIENTVERLENING

‘Slim sturen en schakelen’



DASHBOARD
DIENSTVERLENING



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

www.gemeente.nl



DASHBOARD DOELEN



ONTZORGEN **KWALITEIT** BESCHIKBAARHEID

DASHBOARD MANAGEMENTINFORMATIE



Dashboard met de belangrijkste KPI's voor de gemeente



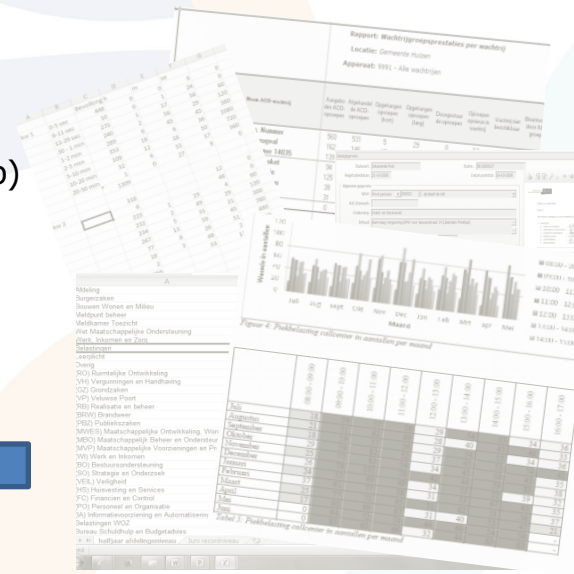
Continue klantmeting waarmee men inzicht krijgt hoe de gemeente presteert in de ogen van hun klanten



Verdiepende module gericht op het "verhaal achter de cijfers" en het "leren van elkaar" centraal

Het Dashboard:

- biedt actuele informatie over alle contactkanalen (digitaal, telefoon, balie, post)
- kent een gebruiksvriendelijk design
- is gekoppeld aan uw eigen bronbestanden
- wordt elk kwartaal ververst
- uitgebreide filtermogelijkheden (per product, periode, doelgroep)
- en mogelijkheden tot vergelijking (benchmarking, forecasting)





DASHBOARD
DIENSTVERLENING

DASHBOARD MANAGEMENTINFORMATIE



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Aanleveren data

- 35 KPI's, gevoed door ongeveer 950 gegevens
- Koppelingen met de belangrijkste leveranciers
- Maximaal 29 gegevens handmatig aanleveren

BALIE - Verplichte gegevens (100%)	% ingevuld	
	Verplicht	Optioneel
Bezoekers (burgerzaken)	✓ 100%	-
Bezoekers (niet burgerzaken)	✓ 100%	-
Bezoekers op afspraak	✓ 100%	-
Transacties	0%	-
No shows inloop	✓ 100%	-
No shows afspraak	✓ 100%	-
Wachttijd op inloop	✓ 100%	-
Wachttijd op afspraak	✓ 100%	-
Te vroeg op afspraak	✓ 100%	-
Binnen service level	✓ 100%	-
Servicetijd	✓ 100%	-
Langste servicetijd	✓ 100%	-

 **centric**
connect.engage.succeed.

 **jccsoftware**
let's get it together!

 **pinkcroccade**
LOCAL GOVERNMENT

 **procura**
software | formulieren | verzoeken

 **QMATIC**



DASHBOARD
DIENSTVERLENING

DASHBOARD MANAGEMENTINFORMATIE



NVVB Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

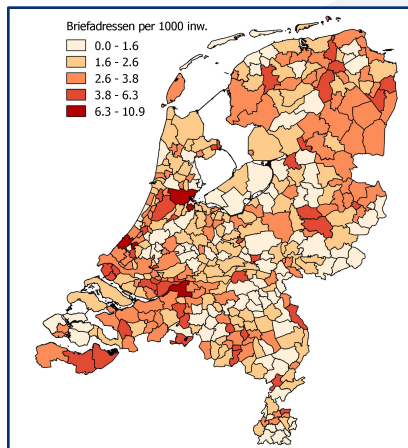
Aanleveren data

NIEUW: m.i.v. 1-5-2016 indicatoren adresfraude

- Briefadressen
- VOW-ers
- Openstaande adressen in onderzoek
- Doorgangsadressen



Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Bedrijfsvoering: Adreskwaliteit			
Vraag	Gemiddeld e Vergelijkj gsgroep	Mediaan Vergelijkj gsgroep	
Aantal briefadressen	86	250	92
Grafiek I749.42747			
Aantal briefadressen per 1.000 inwoners	3,80	2,60	2,25
Grafiek I749.42746			
Aantal VOWers	116	2.953	681
Grafiek I749.42745			
Aantal VOWers per 1.000 inwoners	5,12	21,75	15,33
Grafiek I749.42744			
Aantal openstaande adressen in onderzoek	21	204	53
Grafiek I749.42655			
Aantal openstaande adressen in onderzoek per 1.000 inwoners	0,93	1,41	1,09
Grafiek I749.42654			
Aantal doorgangsadressen	6	216	51
Grafiek I749.42653			
Aantal doorgangsadressen per 1.000 inwoners	0,26	1,76	1,11
Grafiek I749.42652			



DASHBOARD
DIENSTVERLENING

DASHBOARD MANAGEMENTINFORMATIE



NVVB Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Aanleveren data

IN VOORBEREIDING: data telefonie rechtstreeks van 14+

	Aantal calls Q3/4 2014		Aantal calls per inwoner Q3/4 2014		Aantal calls Q1/2 2015		Aantal calls per inwoner Q1/2 2015		Aantal calls Q3/4 2015		Aantal calls per inwoner Q3/4 2015	
	total		total		total		total		total		total	
14 0592	8498		0,34		11837		0,47		11243		0,45	
14 0416	46		0,00		23		0,00		21		0,00	
14 0297	238		0,01		394		0,01		448		0,01	
14 0543	7		0,00		4		0,00		7		0,00	
14 0511	15645		0,56		18367		0,66		14434		0,52	
14 078	5832		0,29		6585		0,33		5779		0,29	
14 010	1374		0,05		1604		0,06		1496		0,06	
14 072	53426		0,50		76666		0,72		63091		0,59	
14 0546	2799		0,04		2185		0,03		477		0,01	
14 036	161262		0,82		162470		0,82		138075		0,70	
14 0172	48562		0,45		50453		0,47		43600		0,41	
14 013	127		0,01		157		0,02		132		0,01	
14 0519	28		0,01		39		0,01		28		0,01	
14 033	40616		0,27		49504		0,32		43089		0,28	
14 020	5		0,00		8		0,00		7		0,00	
14 020	359076		0,44		403721		0,49		400186		0,49	
14 055	61104		0,39		74851		0,47		64920		0,41	
14 0596	3793		0,32		5352		0,45		5533		0,46	
14 026	39		0,00		405		0,00		636		0,00	
14 0592	34348		0,51		46171		0,69		29358		0,44	
14 0493	92		0,01		17		0,00		11		0,00	
14 013	73		0,01		78		0,01		80		0,01	
14 035	171		0,01		217		0,01		153		0,01	
14 00	17466		0,37		22046		0,46		19061		0,40	



KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN



DASHBOARD
DIENSTVERLENING

DASHBOARD MANAGEMENTINFORMATIE



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Dashboard 1^e laag

Zowel per kanaal (horizontaal) als per dienstverleningsproces (verticaal) monitoren hoe het er voor staat met de dienstverlening in uw gemeente.

CONTACT

WACHTEN

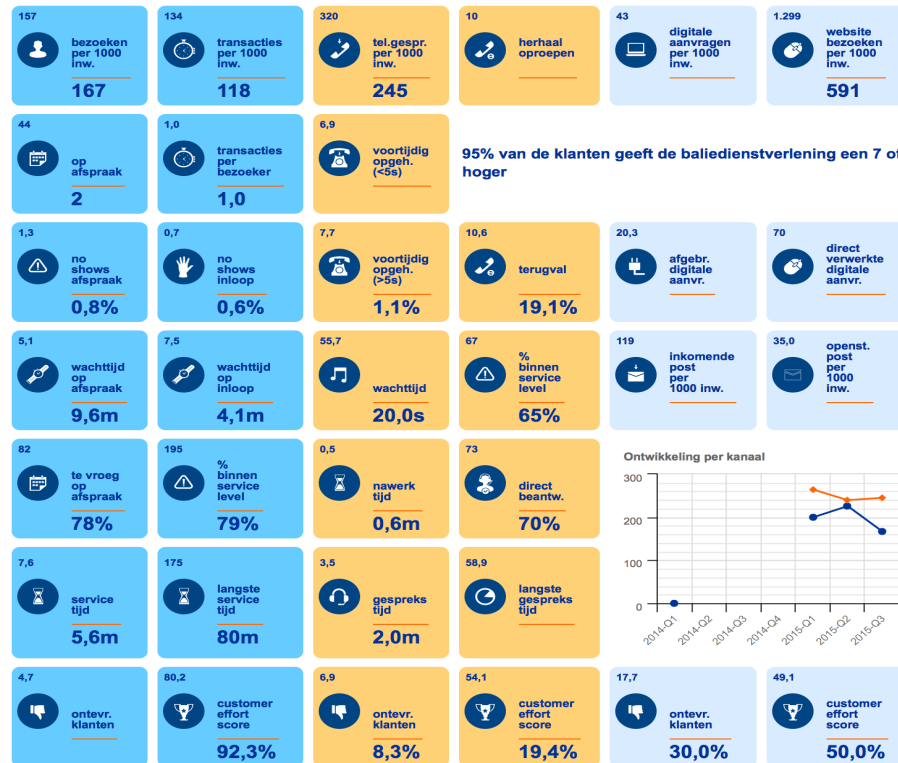
AFHANDELEN

RESULTAAT

BALIE

TELEFOON

DIGITAAL / POST





DASHBOARD
DIENSTVERLENING

BALIE

TELEFOON

DIGITAAL / POST



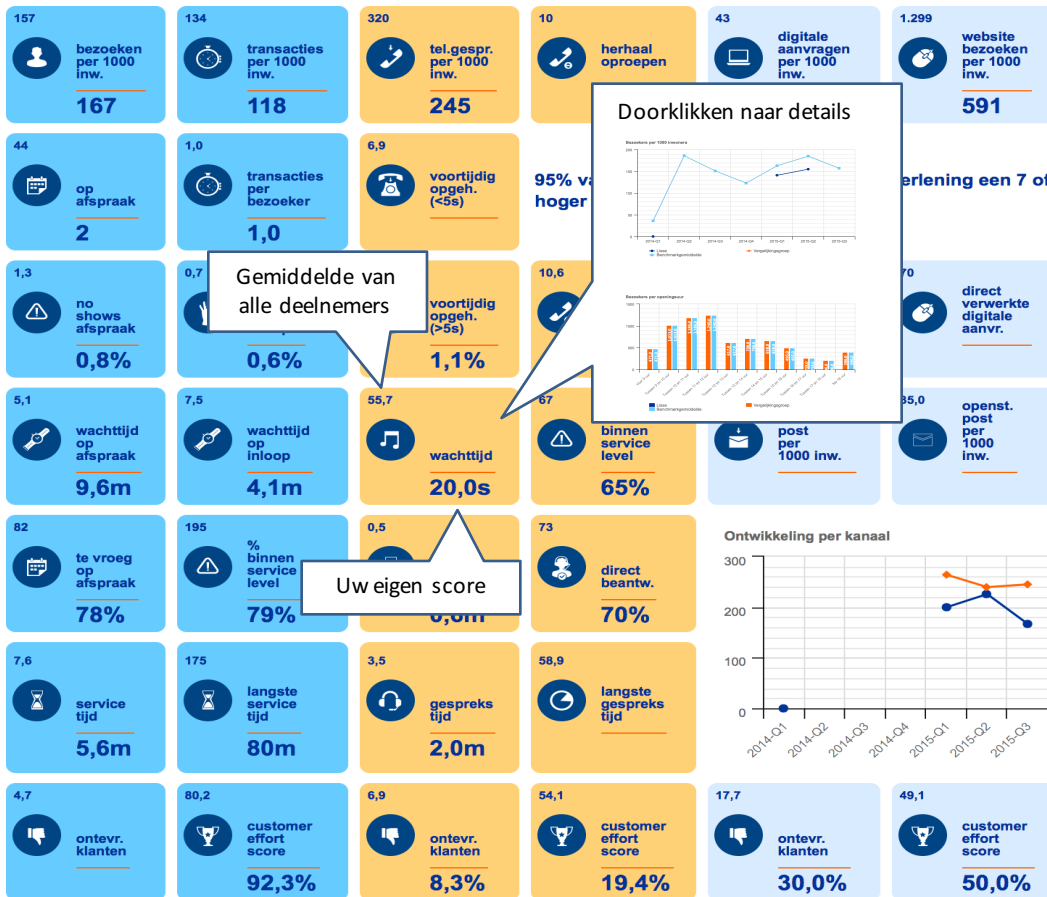
NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

CONTACT

WACHTEN

AFHANDELEN

RESULTAAT





DASHBOARD
DIENSTVERLENING

DASHBOARD MANAGEMENTINFORMATIE



NVVB Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Dashboard 2^e laag

- Uw score t.o.v. vergelijkingsgroep en landelijk gemiddelde
- De scores per gemeente
- Trendlijn van uw scores door de tijd heen
- Aanvullende informatie rond het gegeven uit de hoofdtegel (ook zelf aan te vullen)





DASHBOARD
DIENSTVERLENING

DASHBOARD MANAGEMENTINFORMATIE



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Kijk en vergelijk per indicator (3^e laag)

- Kies de tabel weergave of grafische weergave.
- Stel zelf uw vergelijkingen groep samen met behulp van de filters.

Gemeentegrootteklasse = Tussen 25.001 en 50.000 (uw)

[Filter toevoegen](#)

2: Zoekresultaat (8 organisaties)

- ☒ Aalsmeer
- ☒ Hollands Kroon
- ☒ Leiderdorp
- ☒ Peel en Maas
- ☒ Wassenaar
- ☒ Weert
- ☒ Zaltbommel
- ☒ Zutphen





DASHBOARD
DIENSTVERLENING

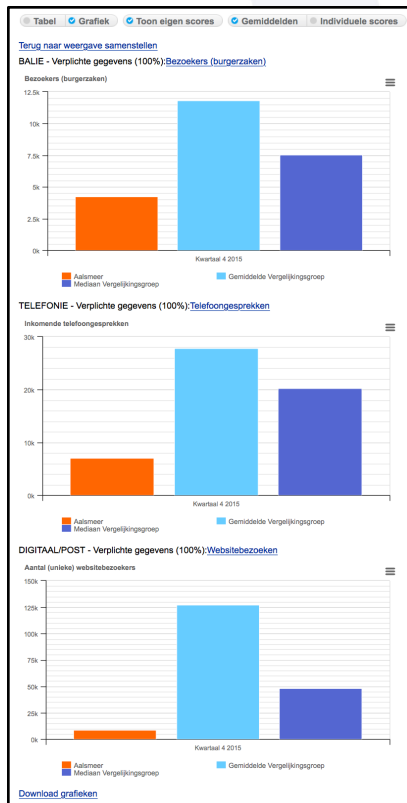
DASHBOARD MANAGEMENTINFORMATIE



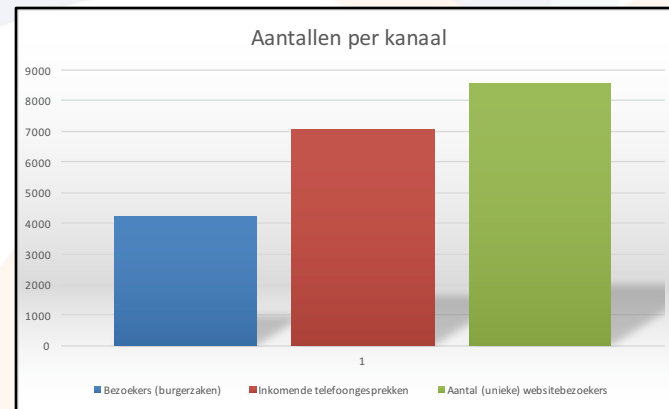
NVVB Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Kijk en vergelijk per indicator (3^e laag)

- Alles is downloadbaar
- Zowel grafieken als data
- Dus ook zelf grafieken samenstellen is mogelijk



Vraag ID	Vraagtekst	Toelichting	Gemiddelde Vergelijkingsgroep	Realisatie Vergelijkingsgroep
1	Wat is de gemiddelde score voor de... (tekst)	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...
7	...	...	...	...
8	...	...	...	...
9	...	...	...	...
10	...	...	...	...





DASHBOARD
DIENSTVERLENING

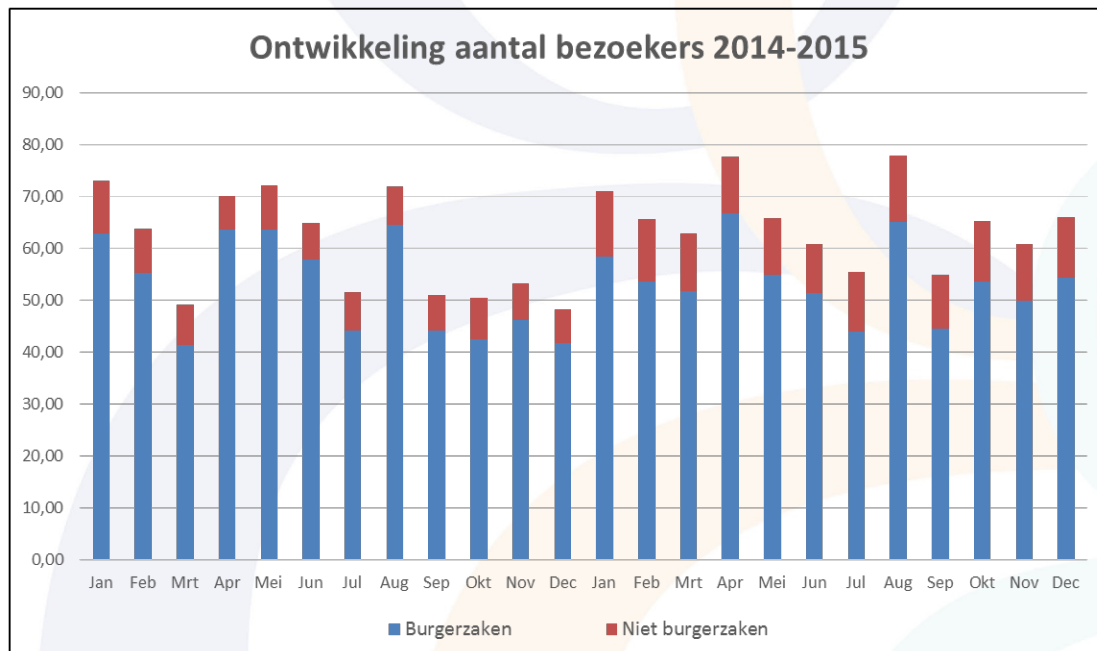


NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Resultaten

Dashboard (balie)

Piekbelasting in januari, april, mei en augustus



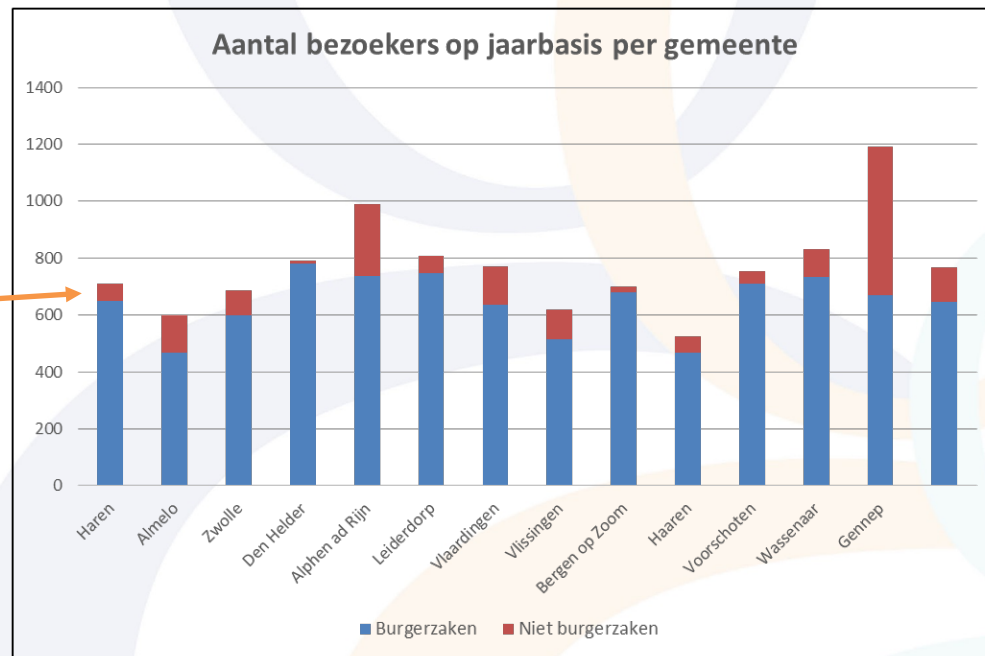
Gemiddeld 767 bezoekers per 1.000 inwoners



Resultaten

Dashboard (balie)

	16%
9.2	Aanvragen info bouw-/omgevingsv
9.3	Inleveren bouw-/omgevingsv
9.4	Bestemmingsplannen inzien
9.5	Overig bouwen en wonen
9.6	Aanvragen info milieuverg/melding
9.7	Inleveren milieuvergunning/melding
9.8	Overig milieu
9.9	APV-aangelegenheden
9.10	Gevonden voorwerpen
9.11	Meldingen openbare ruimte
9.12	Aanvraag uitkering
9.13	Aanvraag bijzondere bijstand
9.14	Overig werk en inkomen
9.15	Aanvragen WMO voorziening
9.16	Overige maatschappelijke onderste
9.17	Overige producten en diensten



Verschillen tussen gemeenten!



DASHBOARD
DIENSTVERLENING

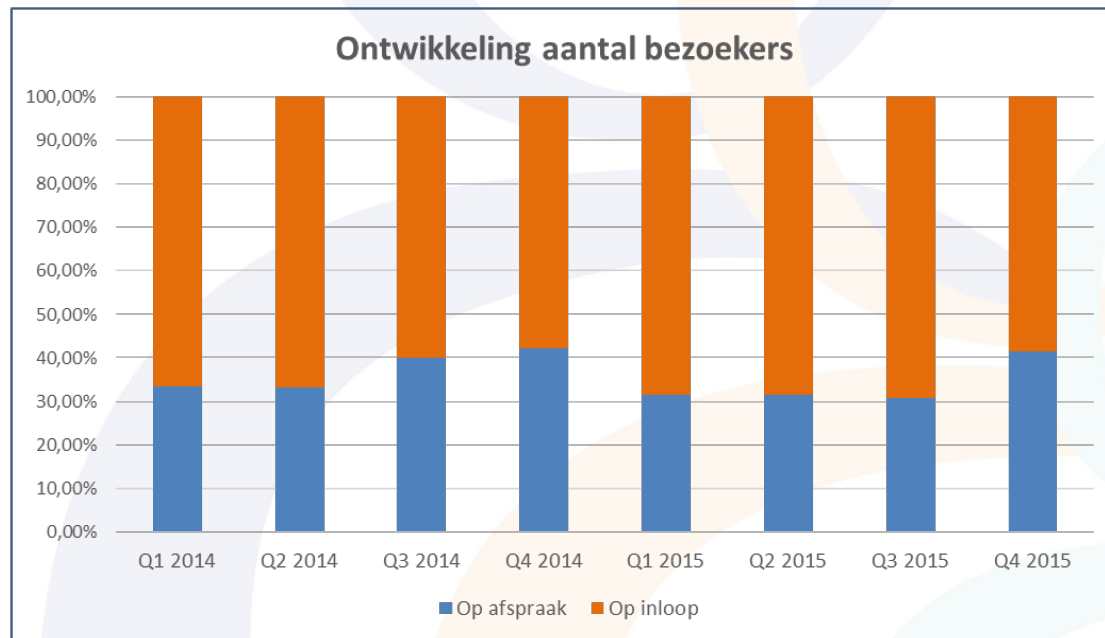


NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Resultaten

Dashboard (balie)

1 op 3 bezoekers komt op afspraak





DASHBOARD
DIENSTVERLENING

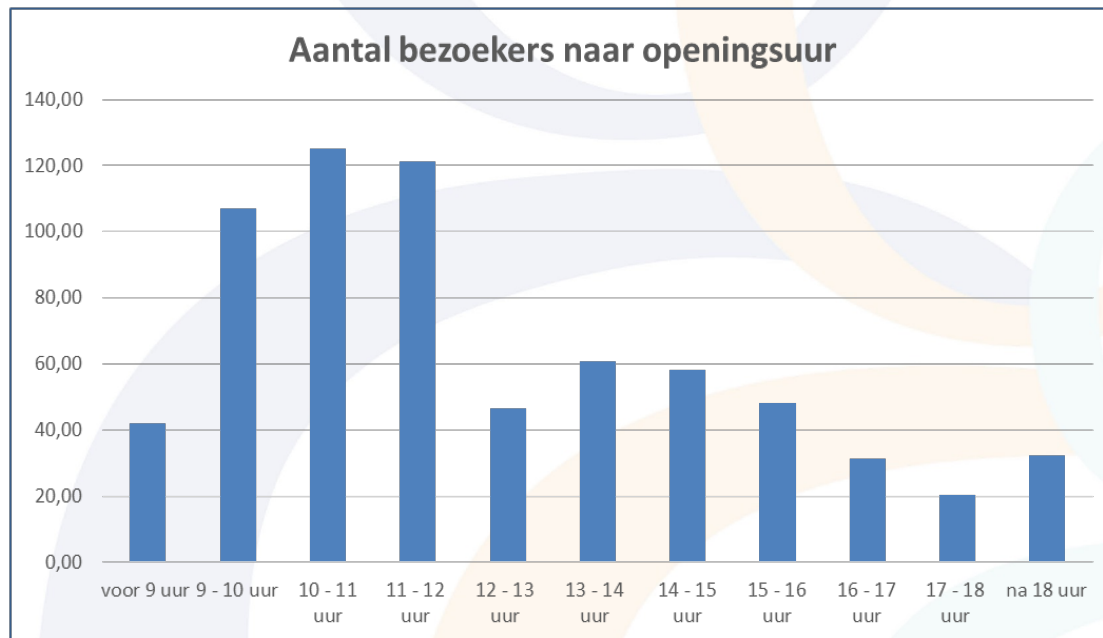


NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Resultaten

Dashboard (balie)

51% van de bezoekers komt tussen 9 en 12 uur.
Na 17 uur 8%





DASHBOARD
DIENSTVERLENING

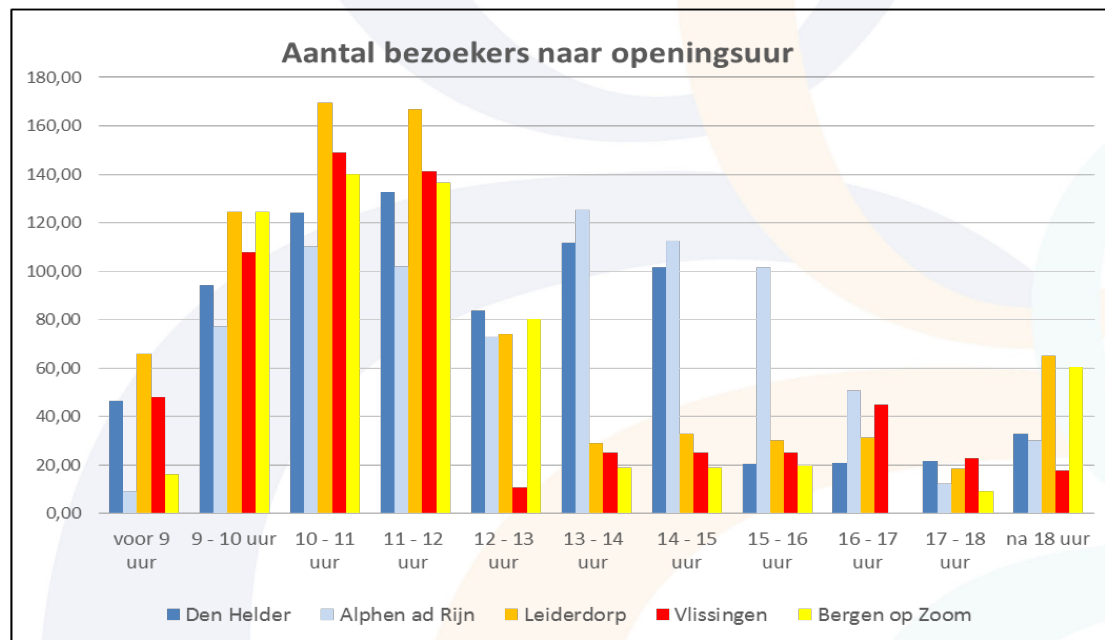


NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Resultaten

Dashboard (balie)

Ook hier verschillen tussen gemeenten





DASHBOARD
DIENSTVERLENING

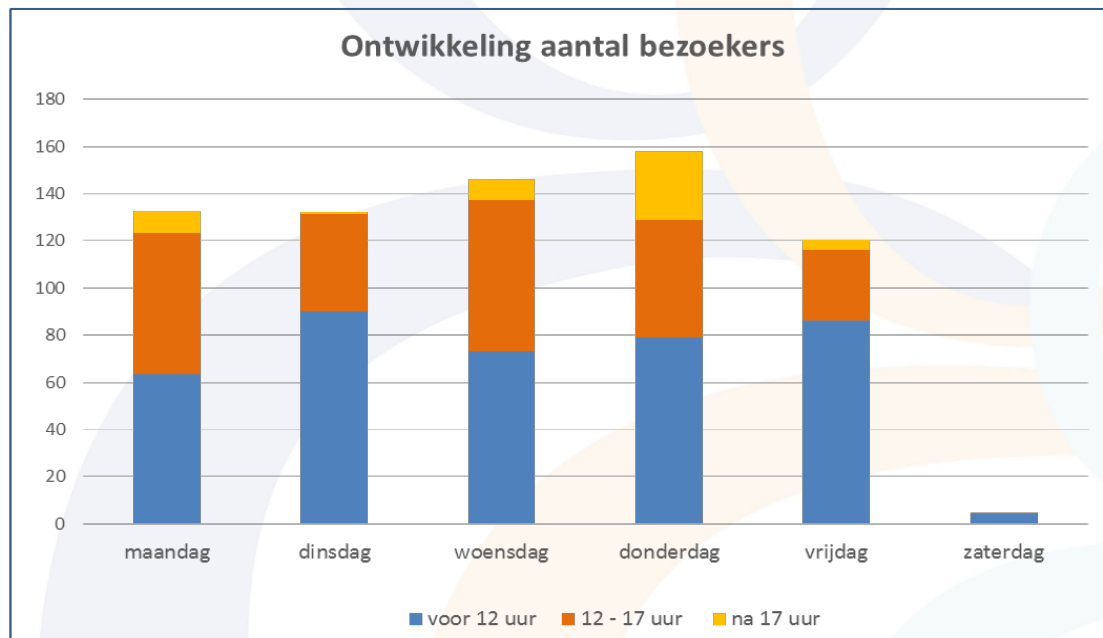


NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Resultaten

Dashboard (balie)

*Donderdag is favoriet. Meeste bezoekers dinsdag-
(13%) en vrijdagochtend (12%)*

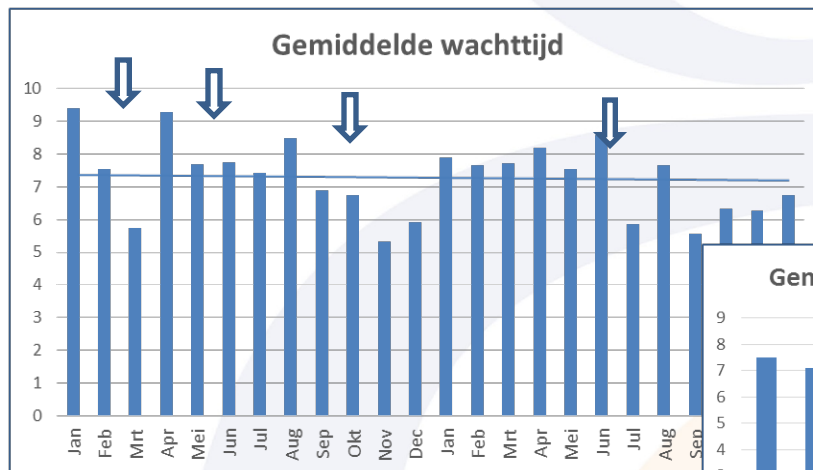




Resultaten

Dashboard (balie)

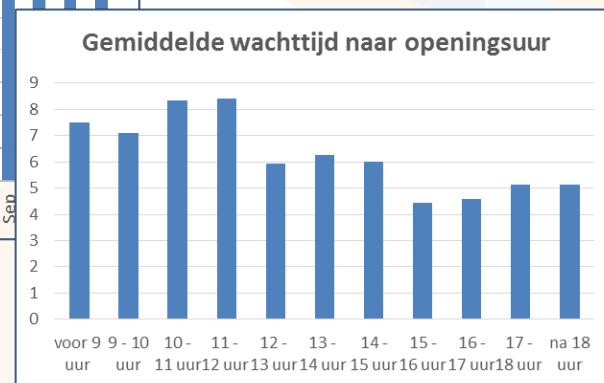
Variatie in de wachttijd gelijk aan die
bij de bezoekersaantallen



Wassenaar: 2,81
Almelo: 12,62

← 7,3

Wachtijd= tijd_binnenkomst - tijd_opgeroepen





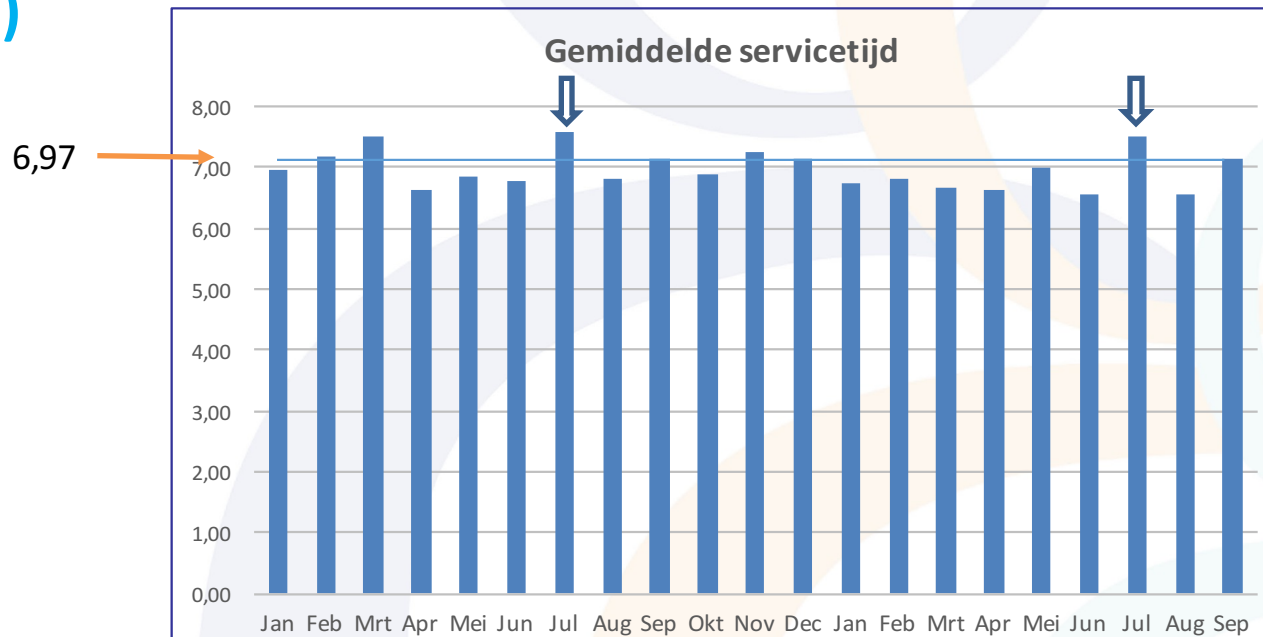
DASHBOARD
DIENSTVERLENING



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Resultaten

Dashboard (balie)



Servicetijd = tijd_afgehandeld - tijd_opgeroepen



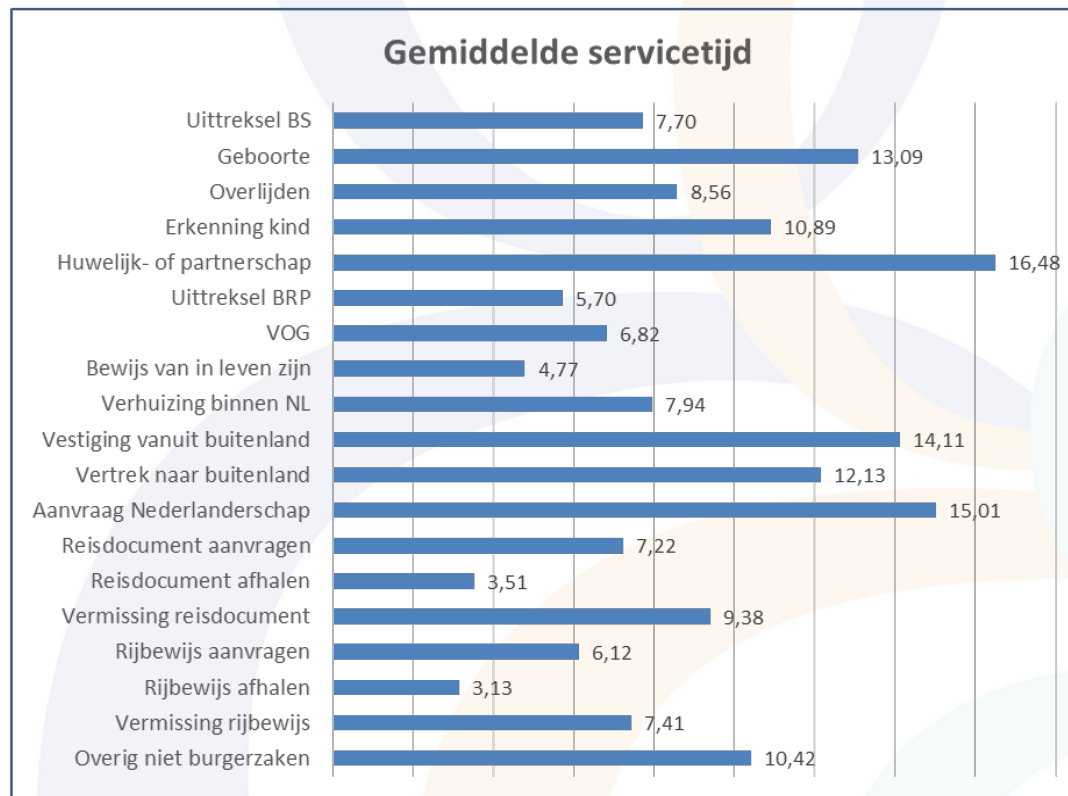
DASHBOARD
DIENSTVERLENING



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Resultaten

Dashboard (balie)





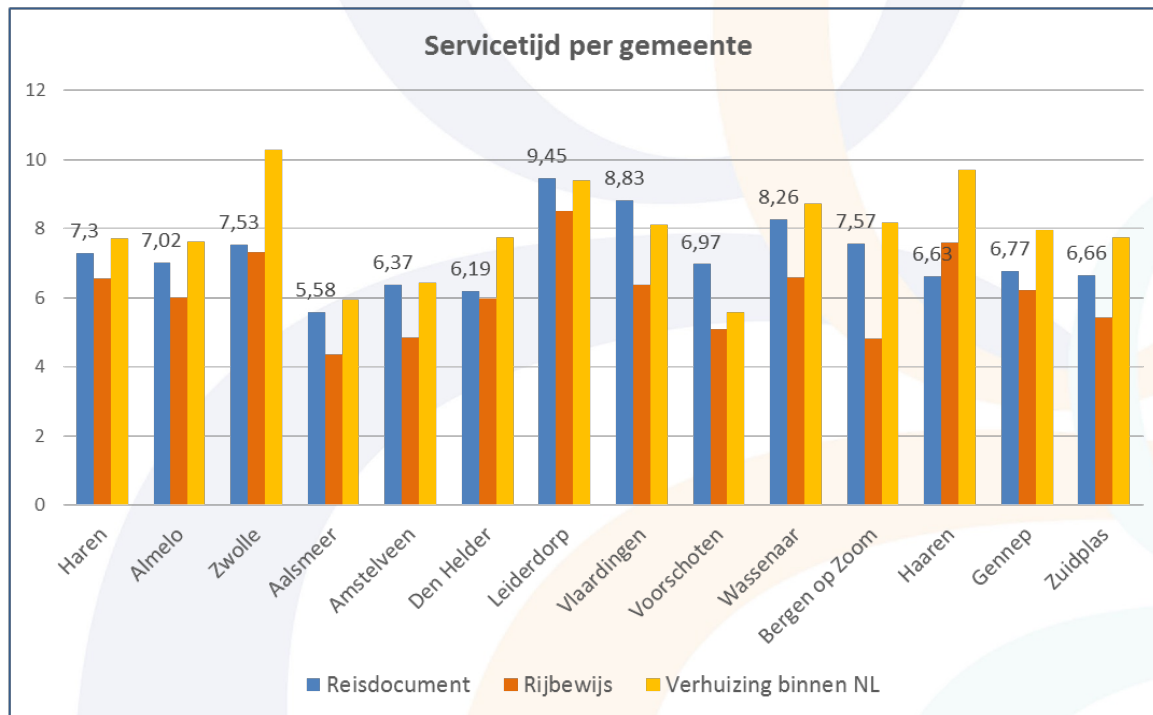
DASHBOARD
DIENSTVERLENING



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Resultaten

Dashboard (balie)





DASHBOARD
DIENSTVERLENING

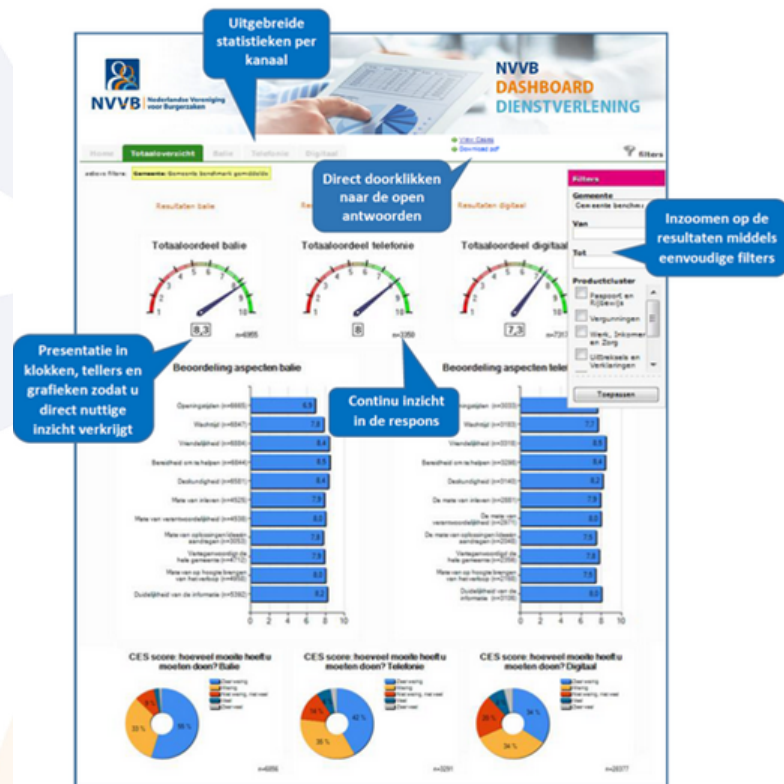
DASHBOARD MANAGEMENTINFORMATIE



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

- Alle klantcontacten continu evalueren
- Kort na klantcontact feedback
- Hoge respons: 30% in 2015
- Live & direct te volgen via uw eigen online omgeving
- Resultaten worden periodiek ingelezen in het NVVB Dashboard Managementinformatie
- Resultaten zijn te specificeren naar product, afdeling en/of periode.
- Met een aantal open vragen worden concrete ideeën van klanten verzameld.
- Exporteren naar Excel voor verdere analyse is tevens mogelijk.





NVVB Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Doe je ook mee...?!

Aanmelden via NVVB site of www.gemeente.nl.

Kosten bedragen tussen de € 2.000 en € 5.000 per jaar,
afhankelijk van het gekozen pakket.



#NVVBcongres

#WS42



NVVB

Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken



DASHBOARD
DIENTVERLENING

‘Slim sturen en schakelen’