



DASHBOARD
DIENSTVERLENING

'Slim sturen en schakelen'

NVVB, BMC / Totta, Synaxion

NVVB congres Noordwijkerhout, 18 en 19 april 2018

Agenda

- Voorstelrondje
- Ontstaan Dashboard
- Presentatie Dashboard managementinformatie
- Concept 'Rapport op maat', elk kwartaal of jaarlijks
- Koppeling met exporttools en gegevensverwerking
- Klant Tevredenheid Onderzoeken
- Abonnementvormen
- Vragen en aanmelden

Ontstaan Dashboard

- Benchmarking Publiekszaken
- Samenwerking NVVB, BMC en Totta
- Korte lijnen met RvIG en VNG Realisatie



Basisdashboard

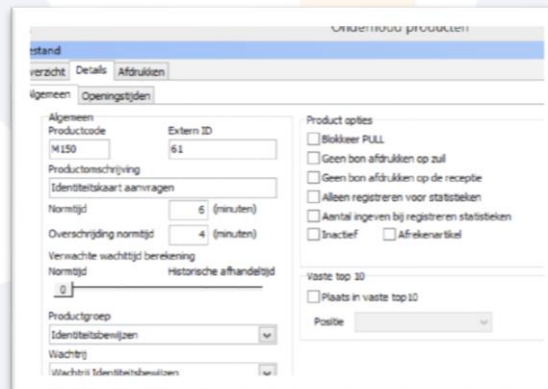
- 35 KPI's overzichtelijk gepresenteerd in één online dashboard
- Koppelingen met de belangrijkste leveranciers
- 4 keer per jaar actuele informatie





Automatische invoer via exporttools

1. Installeren en configureren (eenmalig)



Uitsendingsproducten

toestand

verzicht Details Afdrukken

algemeen Openingstijden

Algemeen

Productcode Extern ID

M150 61

Productomschrijving

Identiteitskaart aanvragen

Normtijd 6 (minuten)

Overschrijding normtijd 4 (minuten)

Verwachte wachttijd berekening

Normtijd Historische afhandeltd

Productgroep

Identiteitsbewijzen

Wachttijd

Uitsendingsproducten

Product opties

Blokkeer PULL

Geen bon afdrukken op zull

Geen bon afdrukken op de receptie

Alleen registreren voor statistieken

Aantal ingeven bij registreren statistieken

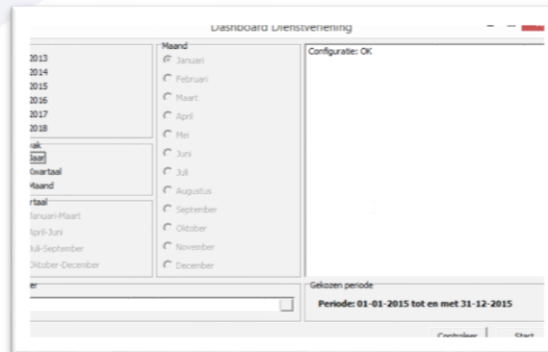
Inactief Afrukerartikel

Vaste top 10

Plaats in vaste top 10

Positie

2. Exporteren (1x per kwartaal)



Uitsendingsproducten

Maand

2013

2014

2015

2016

2017

2018

Maand

Januari

Februari

Maart

April

Mai

Juni

Juli

Augustus

September

Oktober

November

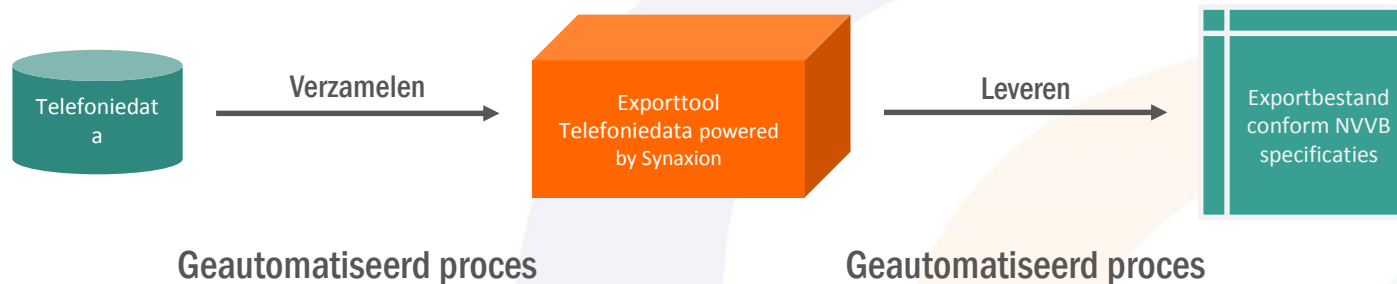
December

Configuratie: OK

Gekozen periode

Periode: 01-01-2015 tot en met 31-12-2015

Exporttool Telefoniedata powered by Synaxion



BALIE

TELEFOON

DIGITAAL/POST

CONTACT



Gemiddelde alle deelnemers

Uw eigen score

Doorklikken naar details



NVVB Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken



DASHBOARD
DIENSTVERLENING

Resultaten

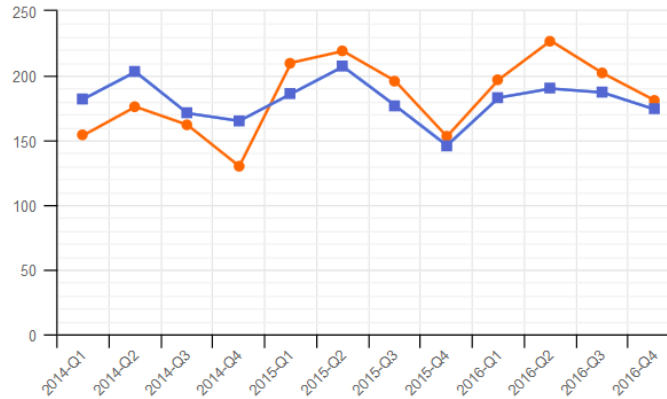
Dashboard (balie)

Gemiddeld 734 bezoekers p. 1000 inwoners per jaar.



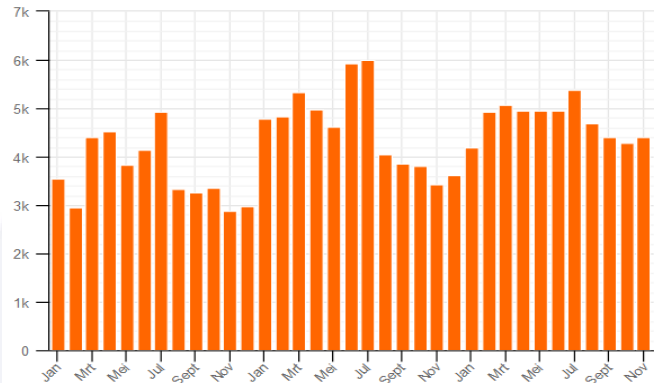
NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

1d. Ontwikkeling aantal bezoekers per 1.000 inwoners - Q1 2014 t/m Q4 2016



Piekbelasting in maart, juli

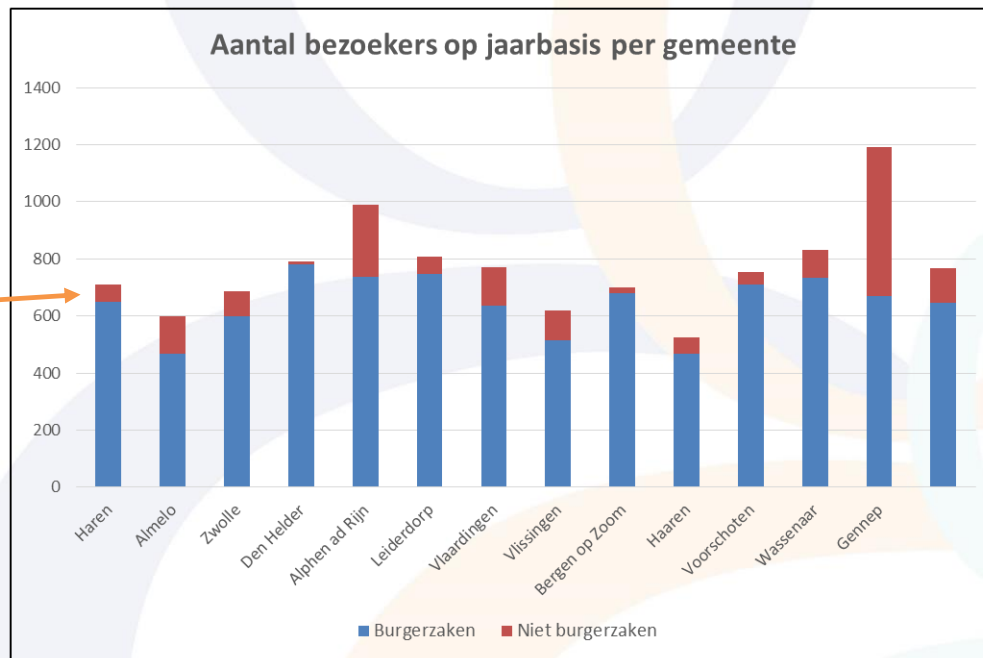
1e. Aantal bezoekers per maand - Q1 2014 t/m Q4 2016





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 ondersteuning |
| 9.17 | Overige producten en diensten |



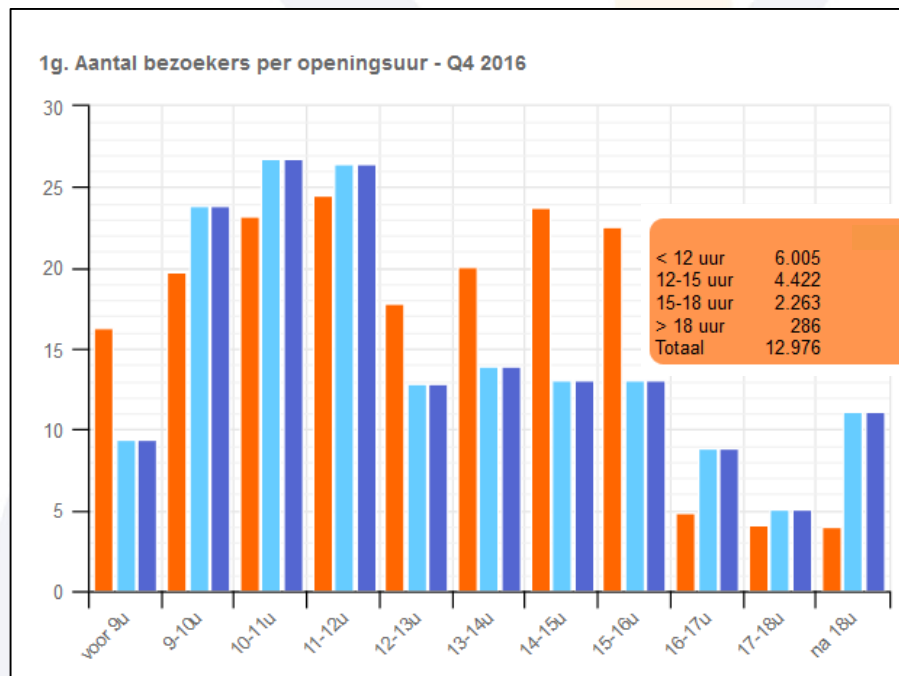
Verschillen tussen gemeenten!



Resultaten

Dashboard (balie)

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

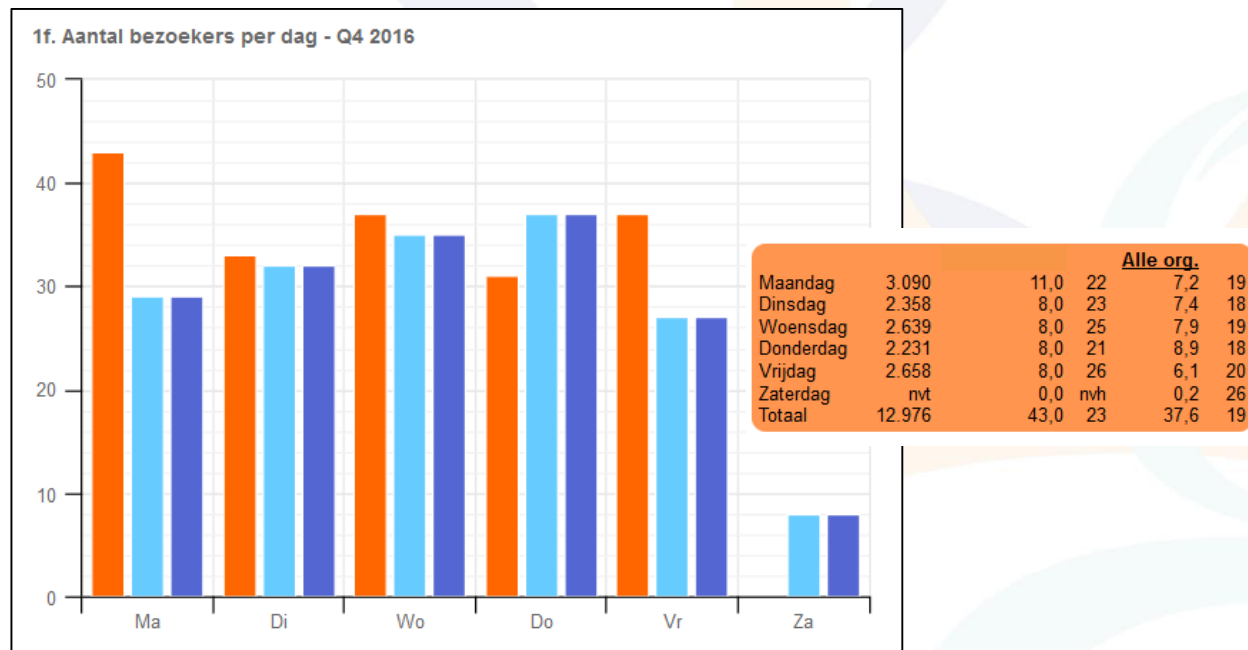




Resultaten

Dashboard (balie)

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

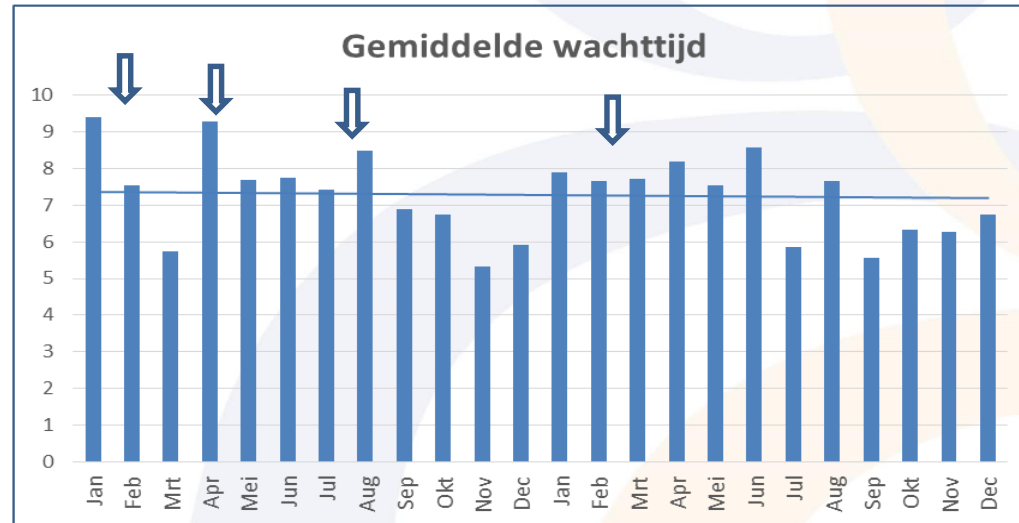




Resultaten

Dashboard (balie)

Variatie in de wachttijd gelijk aan die bij de bezoekersaantallen



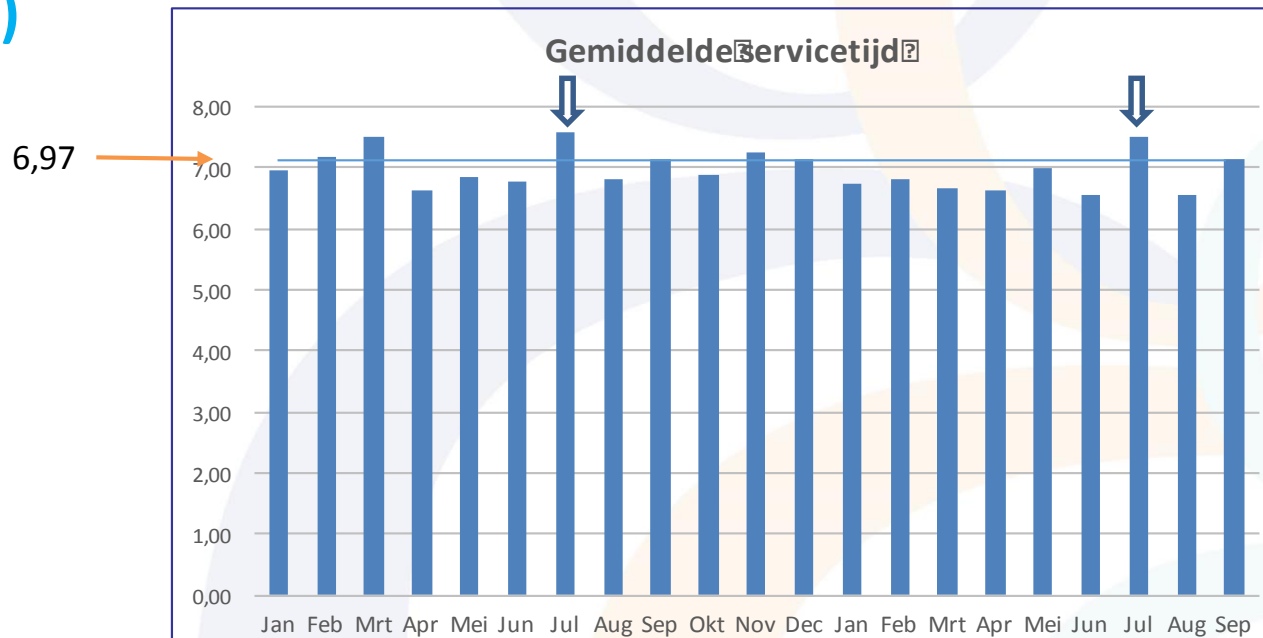
← 7,3

Wachttijd= begintijd_afspraak/tijd_binnenkomst - tijd_opgeroepen



Resultaten

Dashboard (balie)

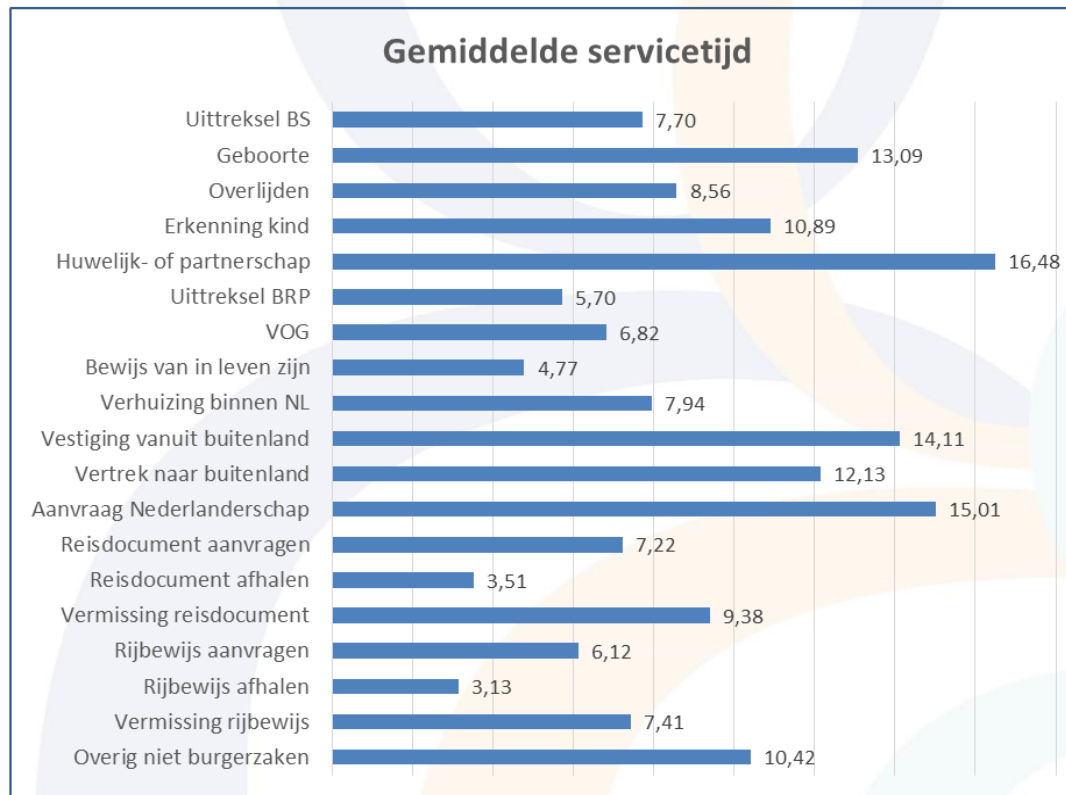


$$\text{Servicetijd} = \text{tijd_afgehandeld} - \text{tijd_opgeroepen}$$



Resultaten

Dashboard (balie)





NVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

MANAGEMENT- SAMENVATTING en Rapport op maat



NVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken



NVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

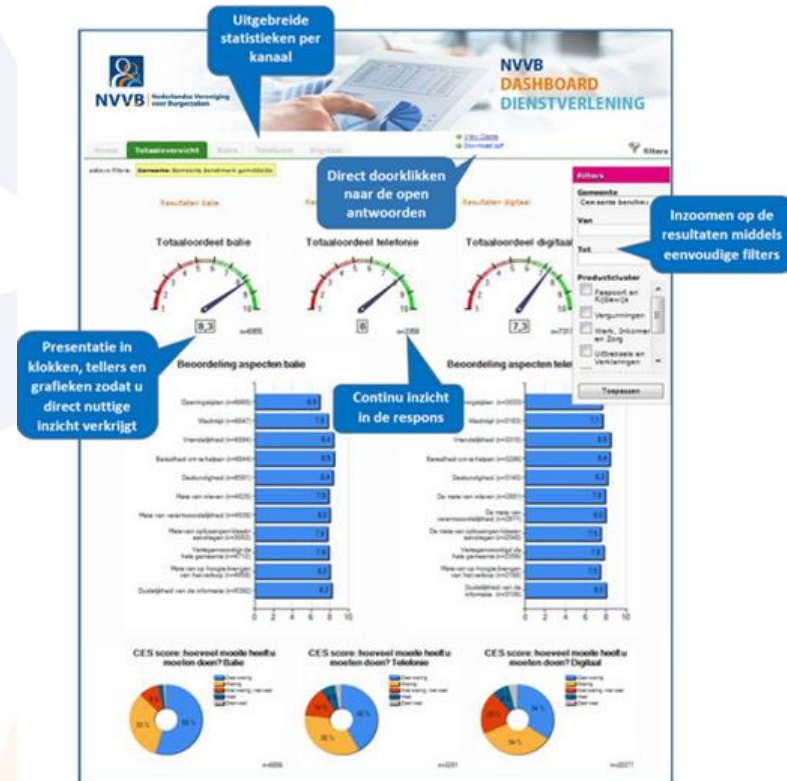
MANAGEMENT-
SAMENVATTING

GEMEENTE

Oranje-staete

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

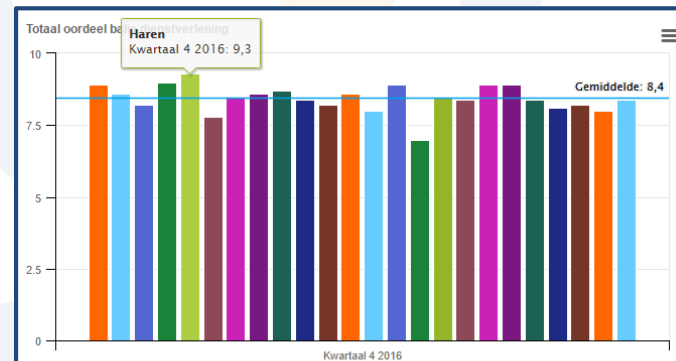
- Alle klantcontacten continu evalueren
- Kort na klantcontact feedback
- Hoge respons: 30%
- Live & direct te volgen via uw eigen online omgeving
- Resultaten worden periodiek ingelezen in het NVVB Dashboard Managementinformatie
- Resultaten zijn te specificeren naar product, afdeling en/of periode.
- Met een aantal open vragen worden concrete ideeën van klanten verzameld.
- Exporteren naar Excel voor verdere analyse is tevens mogelijk.
- In 2018 de mogelijkheid om te kiezen voor een verkorte vorm van het KTO. Daardoor korte invultijd en hogere respons!





Resultaten

KTO balie 2017

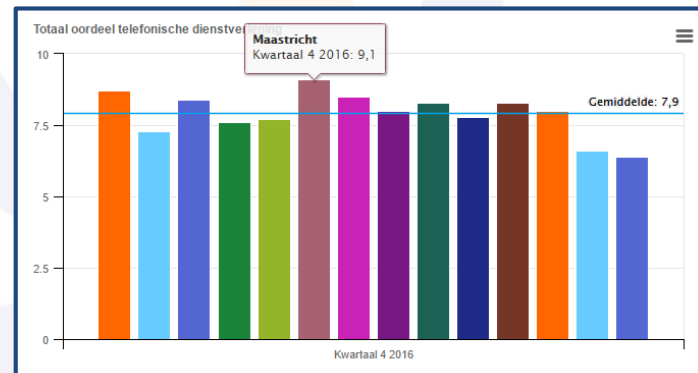


| Balie | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 | Gemiddeld 2017 |
|--------------------------------|------------|---------|------------|------------|-------------------|
| Rapportcijfer | 8,3 | 8,3 | 8,3 | 8,4 | 8,3 |
| Customer Effort Score (CES) | 81,47 | 80,74 | 82,45 | 80,93 | 81,40 |
| % ontevreden klanten | 4,10% | 4,26% | 4,91% | 4,55% | 4,46% |



Resultaten

KTO telefonie 2017

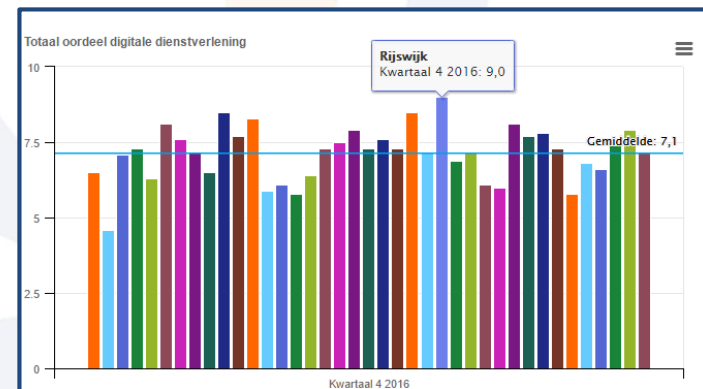


| Telefoon | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 | Gemiddeld 2016 |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------------|
| Rapportcijfer | 8,1 | 8,1 | 8,2 | 7,9 | 8,1 |
| Customer Effort Score (CES) | 68,22 | 68,88 | 62,13 | 59,68 | 64,72 |
| % ontevreden klanten | 7,72% | 5,92% | 5,16% | 10,36% | 7,75% |



Resultaten

KTO digitaal loket 2017



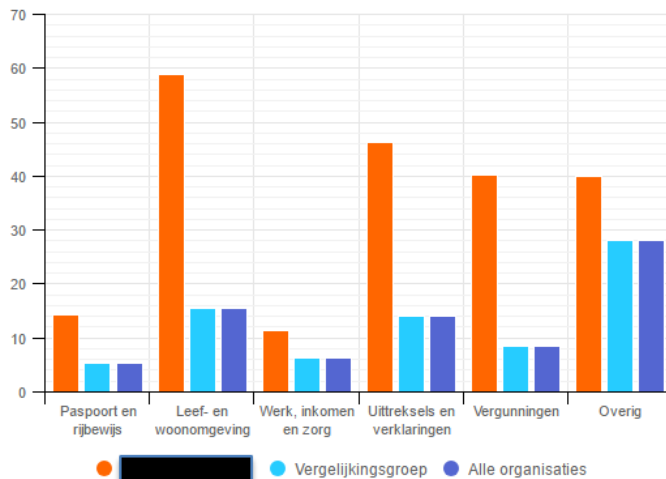
| Digitaal loket | Q1 2017 | Q2 2017 | Q3 2017 | Q4 2017 | Gemiddeld 2017 |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------------|
| Rapportcijfer | 7,0 | 7,1 | 7,2 | 7,1 | 7,1 |
| Customer Effort Score (CES) | 49,96 | 50,94 | 49,26 | 45,27 | 48,86 |
| % ontevreden klanten | 19,44% | 19,72% | 18,88% | 17,18% | 18,81% |



Resultaten

KTO digitaal Q4 2017

34d. Percentage ontevreden klanten (digitaal) per productgroep



Toelichting

Percentage ontevreden klanten (digitaal) per productgroep

Ontevreden klanten zijn klanten die de digitale dienstverlening met een 5 of lager waarden. Let op: weergegeven is de verhouding tussen het aantal ontevreden klanten per productgroep en het totaal aantal klanten per productgroep. Een percentage van 25% ontevreden klanten in het geval van een vergunningaanvraag wil dus zeggen dat een kwart van de klanten die een vergunningaanvraag hebben ingediend via het digitaal loket van uw gemeente de (digitale) dienstverlening waarden met een 5 of lager (op een schaal van 1 tot 10).

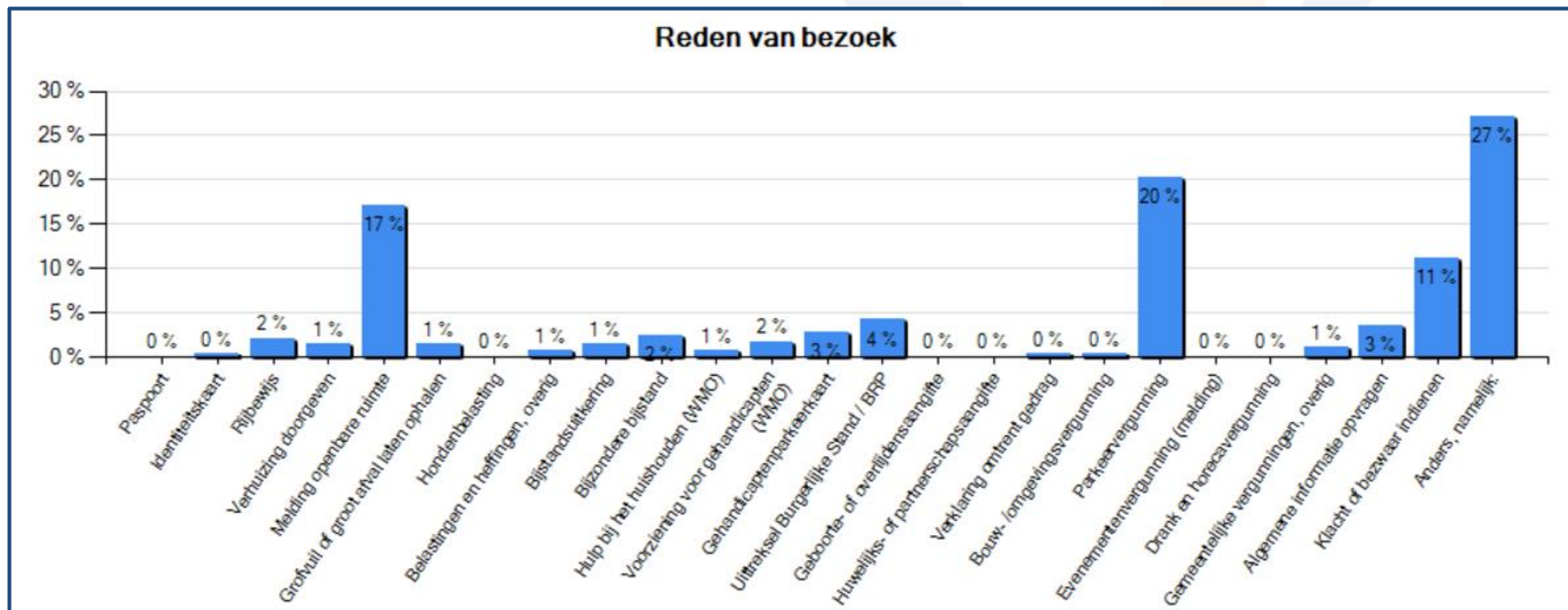
Hieronder is het totaal aantal respondenten (Q4 2016) en het aantal ontevreden klanten per productgroep weergegeven. Aan ontevreden klanten is gevraagd het rapportcijfer nader toe te lichten. De antwoorden hierop kunt u raadplegen via de online Klantmonitor.

| | respons | w.v. ontev. |
|-----------------------------|---------|-------------|
| Uittreksels en verklaringen | 13 | 6 |
| Reisdocument en rijbewijs | 7 | 1 |
| Vergunningen | 62 | 25 |
| Leef en woonomgeving | 59 | 33 |
| Werk, inkomen en zorg | 26 | 3 |
| Overig | 119 | 44 |

Bron: Klantmonitor

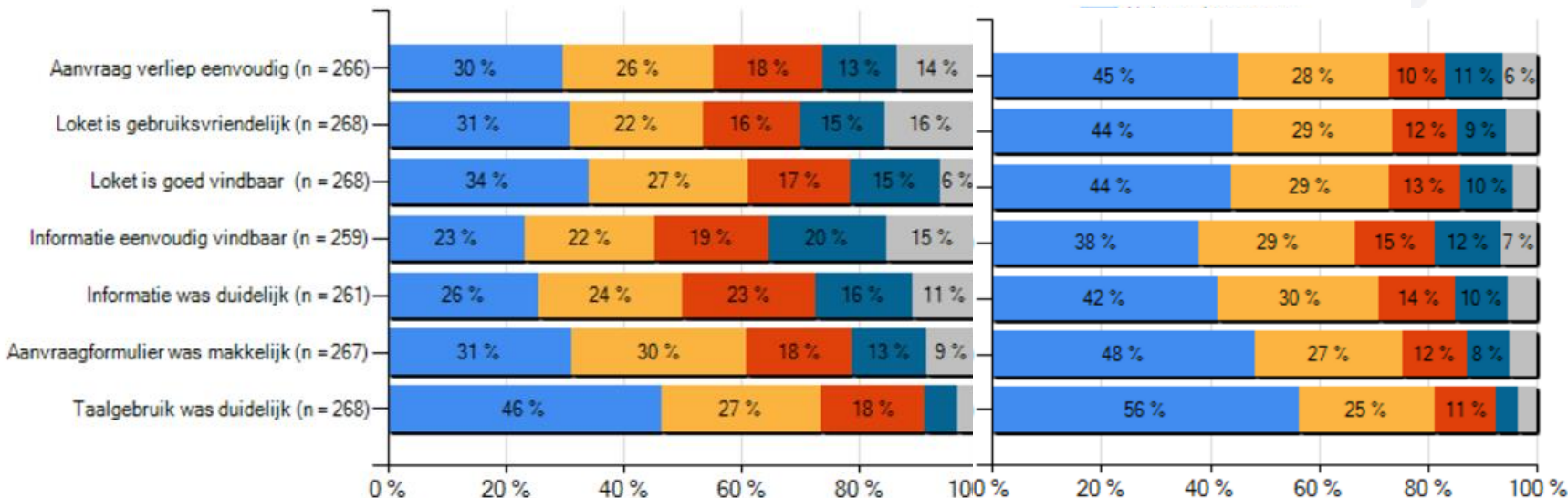
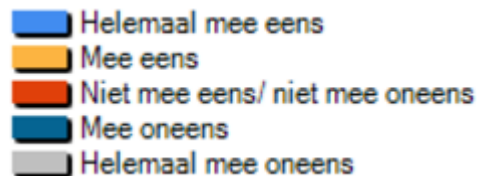


Resultaten





Resultaten

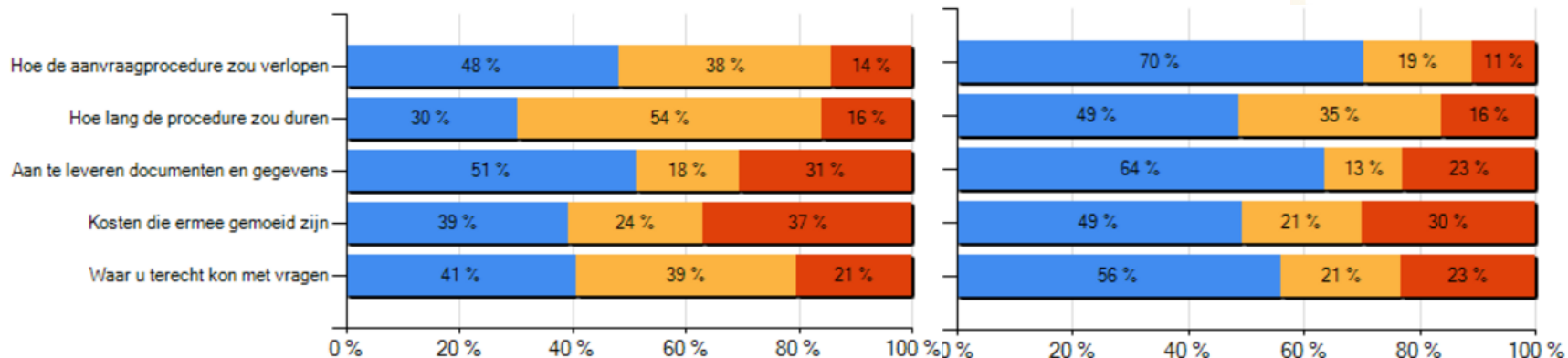




Resultaten



Waren de volgende zaken duidelijk op het moment van indiening?





Open Antwoorden – Melding openbare ruimte

- na 1,5 jaar nog geen **antwoord**, ook niet op de vraag om een **antwoord**
- Er wordt geen actie ondernomen, het is niet mogelijk **contact** te krijgen met verantwoordelijken, website vertoont errors, pffffff.....
- **geen terugmelding** gekregen
- Er wordt zeer langzaam gereageerd of in het geheel niet. **Terugkoppeling vindt niet plaats.**
- verzoek ingediend 27 mei 2016 en vandaag de dag 26-10-2016 nog steeds **geen antwoord**, zelfs niet na herhaalde herinnering van mijn kant!
- Ik ben sinds 17 oktober bezig om stenen te laten verwijderen die 2 parkeerplekken in bezit nemen. Er wordt gewoon **niet gereageerd.**
- Ik krijg nu voor de derde maal **geen antwoord** op een klacht en twee afzonderlijke vragen.
- Ik kreeg een bevestigingsmail van mijn melding, maar daarna is **nooit iets vernomen** van de gemeente, dus nu opnieuw een melding gedaan. Buren is het zelfde overkomen.
- **moeilijk te vinden** waar ik de melding precies kon doen. niet in 1x duidelijk dat de situatie direct op eerste pagina uitgebreid beschreven moest worden



Open Antwoorden – Parkeervergunning

- ja het is **erg onduidelijk** dat je bij een digitale aanvraag niet de kaart kan afhalen. Nu lijkt het of je hoe dan ook een digitale aanvraag moet doen en daarna kan kiezen of je de bezoekersparkeerkaart afhaalt of laat opsturen
- Diverse vragen in **ambtelijke taal** zonder een "normale verklaring" wat exact bedoelt wordt.
- Het aanvragen van de vergunning **duurt erg lang**. Het **contact is erg slecht**. Ik ben **niet op de hoogte gehouden** van het proces. Ik heb vaak naar de gemeente gebeld, maar niemand kon me dan echt helpen. Het enige wat ik kreeg te horen was dat het is behandeling was of dat ik terug gebeld zou worden. We zijn nu bijna 3 maanden verder, er is nog een vergunning binnen maar de parkeerzones worden straks wel uitgebreid.
- De **website is zeer omslachtig**, de aanvraag accepteert geen invoer (blijkbaar was die niet nodig omdat ingelogd was met DigiD, maar was onduidelijk)
- Ik kon en **kan niet terugvinden**: 1 hoe ik het product nu kan ontvangen/ophalen 2 wanneer dat kan 3 wat ik met het product (parkeervergunning bezoekers) precies kan doen. Ik heb dus nu alleen betaald 4 dagen geleden en nu....
- alles via **ingewikkelde procedures**, zorgen dat je eerst alles in orde hebt aanvragen digid zakelijk KvK 3 maanden ect.ect. vervelend allemaal en waarvoor spekken van gemeentekas.
- **Kan niet alles invullen** wat van belang is
- De **toon van het digitale formulier is niet bepaald klant of beter burgervriendelijk** gesteld. "U moet dit, u moet dat".
- **website is nogal onduidelijk**
- **Website van de gemeente is onoverzichtelijk en heeft geen logische structuur**. Ook de zoekfunctie werkt niet prettig.
- De vragen zijn **zeer omslachtig en langdradig**. Verder weet ik twee weken later nog niets van de status van mijn aanvraag.



DASHBOARD
DIENSTVERLENING

Doorontwikkeling klanttevredenheidsmetingen



NVVB Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

- Automatische koppelingen uitbreiden
- Nieuwe Dashboard omgeving
- Vragenlijst responsive
- Keuze voor een verkorte vragenlijst



DASHBOARD
DIENSTVERLENING

Automatische koppelingen uitbreiden



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

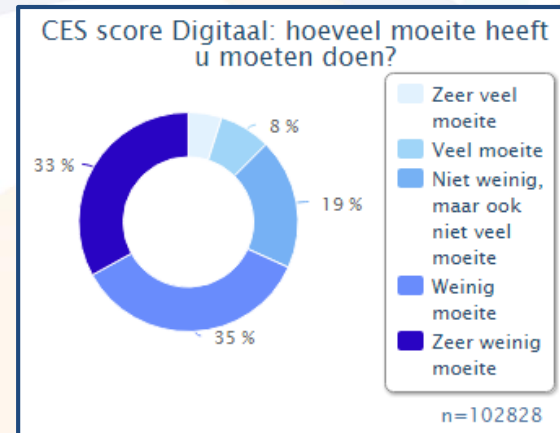
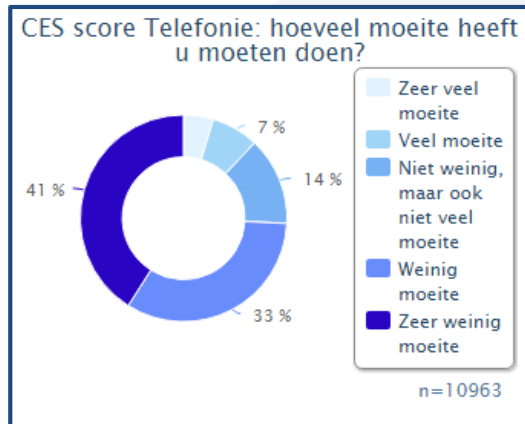
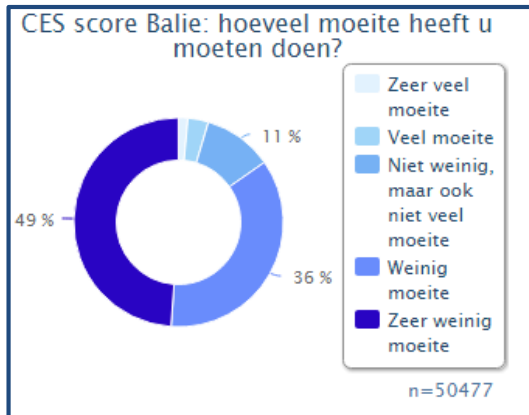


Timeblockr[®]
QMATIC





Dashboard omgeving





Vragenlijst responsive



Keuze voor een verkorte vragenlijst

- 5 a 6 vragen (een pagina zodat de respondent ziet hoe lang het is)
- Totaal oordeel, Customer Effort Score, % ontevreden klanten
- Open vraag “heeft u suggestie om de dienstverlening te verbeteren

Ontvangen dienst/product

Professionaliteit

Vriendelijkheid

Snelheid

Open vraag:

... respecto a las instalaciones

... limpias y confortables?

... as limpias y disponibles?

... ban limpios?

1 2 3 4

baja alta

baja alta

baja alta

Basis
€ 4750



Plus
€ 5750



Abonnementvormen

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

- 35 KPI'S;
- KTO's op 3 kanalen (waarbij u in 2018 ook kunt kiezen voor een kortere variant);
- geautomatiseerd inlezen en uploaden van uw telefoniedata (inclusief installatie);
- jaarlijkse gebruikersbijeenkomst;
- telefonisch analysegesprek;
- jaarrapport op maat.

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

- uitgebreid analysegesprek bij u op locatie (in plaats van telefonisch);
- kwartaalrapporten en jaarrapport op maat.



DASHBOARD
DIENSTVERLENING



NVVB Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

- Vragen?
- Aanmelden dashboard



DASHBOARD
DIENSTVERLENING

'Slim **sturen en** schakelen'

KPI's balie burgerzaken

| # | Kanaal | KPI |
|----|--------|--|
| 1 | Balie | Aantal bezoekers per 1000 inwoners (burgerzaken) |
| 2 | Balie | Percentage bezoekers op afspraak |
| 3 | Balie | Aantal transacties per 1000 inwoners (burgerzaken) |
| 4 | Balie | Aantal transacties per bezoeker |
| 5 | Balie | Percentage inloopklanten dat de wachtrij voortijdig heeft verlaten |
| 6 | Balie | Percentage afspraakklanten dat de wachtrij voortijdig heeft verlaten |
| 7 | Balie | Wachttijd op inloop |
| 8 | Balie | Wachttijd op afspraak |
| 9 | Balie | Percentage te vroeg op afspraak |
| 10 | Balie | Percentage binnen service level |
| 11 | Balie | Gemiddelde servicetijd |
| 12 | Balie | Langste servicetijd |
| 13 | Balie | Percentage ontevreden klanten |
| 14 | Balie | Customer effort score |

KPI's telefonie

| | | |
|----|----------|---|
| 15 | Telefoon | Aantal inkomende telefoongesprekken per 1.000 inwoners |
| 16 | Telefoon | Percentage herhaaloproepen |
| 17 | Telefoon | Percentage voortijdig opgehangen telefoongesprekken (<5 sec.) |
| 18 | Telefoon | Percentage voortijdig opgehangen telefoongesprekken (>5 sec.) |
| 19 | Telefoon | Percentage terugvalgesprekken |
| 20 | Telefoon | Telefonische wachttijd |
| 21 | Telefoon | Percentage binnen service level |
| 22 | Telefoon | Nawerktijd |
| 23 | Telefoon | Percentage direct beantwoorde telefoongesprekken |
| 24 | Telefoon | Gesprekstijd |
| 25 | Telefoon | Langeste gesprekstijd |
| 26 | Telefoon | Percentage ontevreden klanten |
| 27 | Telefoon | Customer effort score |

KPI's digitaal / post



NVVB Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

| | | |
|----|---------------|---|
| 28 | Digitaal/post | Aantal (unieke) websitebezoekers per 1.000 inwoners |
| 29 | Digitaal/post | Aantal digitale aanvragen per 1.000 inwoners |
| 30 | Digitaal/post | Percentage voortijdig afgebroken digitale aanvragen |
| 31 | Digitaal/post | Percentage direct verwerkte digitale aanvragen |
| 32 | Digitaal/post | Aantal inkomende poststukken per 1.000 inwoners |
| 33 | Digitaal/post | Aantal openstaande poststukken per 1.000 inwoners |
| 34 | Digitaal/post | Percentage ontevreden klanten |
| 35 | Digitaal/post | Customer effort score |