



NVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken



NVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

MANAGEMENT- SAMENVATTING

DASHBOARD MANAGEMENTINFORMATIE 2017

GEMEENTE
Oranje-staete

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Klanten en kanalen	4
3	Type klantcontacten	6
4	Wijze van afhandeling	9
5	Bejegening van klanten	14
6	Begrippenlijst	19

1 Inleiding

In het afgelopen jaar heeft uw gemeente, samen met ruim 50 andere gemeenten, deelgenomen aan Dashboard Managementinformatie. Het Dashboard bestaat uit 35 kritische prestatie-indicatoren (KPI's) op basis waarvan u de kwaliteit, service en kosten van de dienstverlening binnen uw gemeente op een eenvoudige manier kunt monitoren en vergelijken met andere gemeenten.

In dit document treft u een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het Dashboard. Wenst u op meer indicatoren te benchmarken of wilt u uw gegevens vergelijken met andere organisaties, of op andere niveaus zoals grootteklasse of provincie, dan kunt u na het inloggen op de website (<http://www.dashboard-managementinformatie.nl>) deze vergelijkingen zelf maken.

Herkomst gegevens

De gepresenteerde gegevens zijn deels afkomstig uit de front- en backofficesystemen van uw gemeente. Hiervoor zijn door de (aangesloten) softwareleveranciers (JCC, Qmatic, Centric, Pink Roccade, Procura, Timeblockr) tools ontwikkeld voor het exporteren en verzenden van de juiste gegevens naar het Dashboard. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van centrale bronnen (KING, Rijksdienst voor Identiteitsgegevens) en de gegevens die door uw gemeente zelf zijn ingevoerd op de website.

In een groot aantal gemeenten is tevens een continu klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd naar de tevredenheid van 1) baliebezoekers, 2) bellers welke naar het gemeentelijk telefoonnummer hebben gebeld en 3) aanvragers van een digitaal product. Ook deze cijfers kunt u terugvinden in deze rapportage.

Ontbreken van data

Bij de tabellen en grafieken geldt dat wanneer er een lege cel staat, dat die waarde niet aangeleverd is. Staat er '0', dan is de waarde 0. Een cel met 'Niet voorhanden' betekent dat de indicator niet berekend kan worden omdat de onderliggende gegevens niet (volledig) bekend zijn.

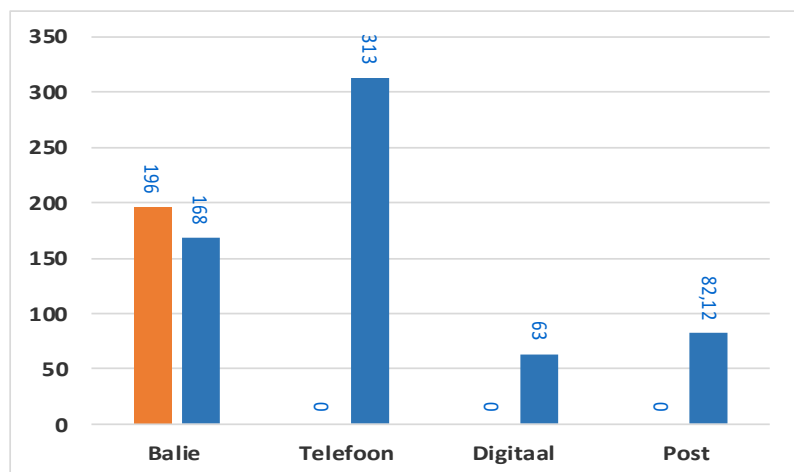
2 Klanten en kanalen

Aantal klantcontacten

In onderstaande tabel is het aantal klantcontacten per kanaal weergegeven.

	Q3 2017	Q2 2017	Q1 2017	Q4 2016	TOTAAL
Balie	7980	9103	10239	10348	37670
Telefoon	nvh	13319	16698	12060	42077
Telefoon (14+)	nvh	nvh	nvh	12078	12078
Digitaal	nvh	2778	2646	2406	7830
Post	nvh	3000	3300	2998	9298

In totaal heeft uw gemeente in het afgelopen kwartaal 7980 baliebezoeken afgehandeld. Dit komt overeen met 196 bezoeken per 1.000 inwoners. Gemiddeld was dit 168 per 1.000 inwoners. Het aantal telefonische klantcontacten bedroeg nvh (nvh per 1000 inwoners) en het aantal digitale aanvragen nvh (nvh per 1000 inwoners).



Een andere indicator die inzicht geeft in de omvang van de klantcontacten is het aantal aanvragen, zoals vastgelegd in uw burgerzakenapplicatie.

	Q3 2017	Q2 2017	Q1 2017	Q4 2016	TOTAAL
Aanvragen	9022	10157	10208	8511	37898

Het aantal aanvragen is vastgesteld aan de hand van de aanvraagdatum. Dit betekent dus dat aanvragen die niet tot een mutatie leiden (zoals een geannuleerde rijbewijsaanvraag of een geweigerde verhuisaangifte) zijn meegeteld in de cijfers. Met andere woorden: het aantal aanvragen is niet hetzelfde als het aantal mutaties. Het aantal aanvragen is ook niet hetzelfde als het aantal bezoekers, omdat aanvragen zowel via de balie, schriftelijk als digitaal binnen kunnen komen.

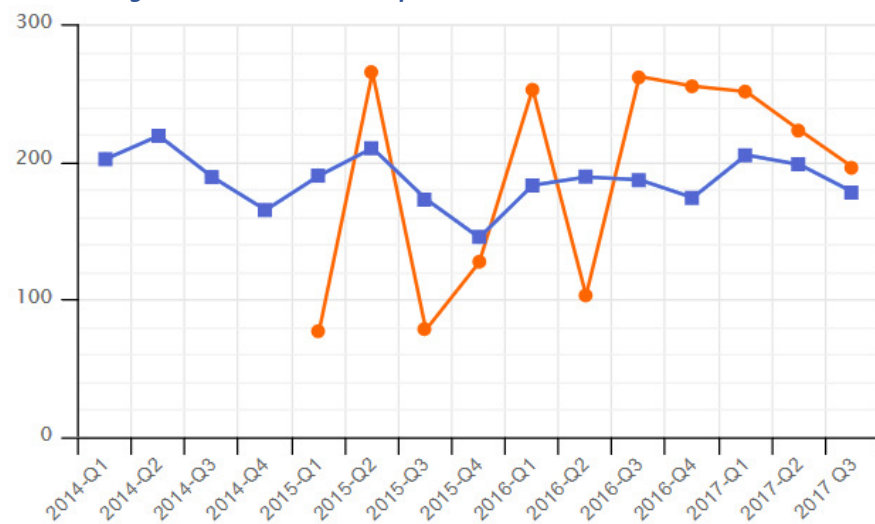
Ontwikkeling klantcontacten

In onderstaande figuur is de ontwikkeling van het aantal klantcontacten (per 1.000 inwoners) per kanaal, vanaf 1 januari 2014/2015 weergegeven.

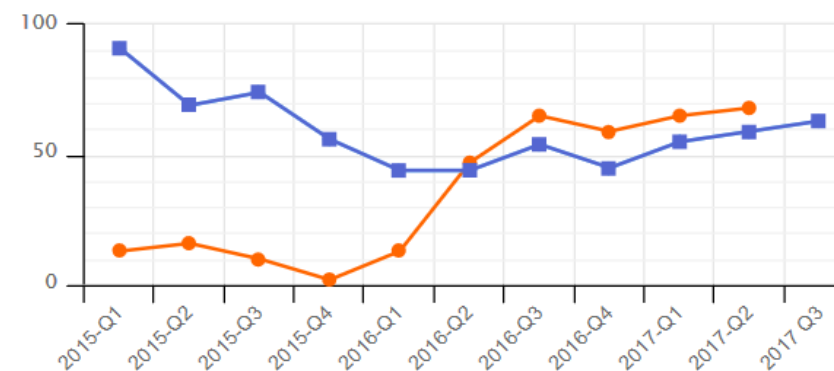
Gemiddeld ontving uw gemeente in het afgelopen kwartaal 123 bezoekers per dag. De meeste bezoekers kwamen op woensdag 5 juli 2017 (222)



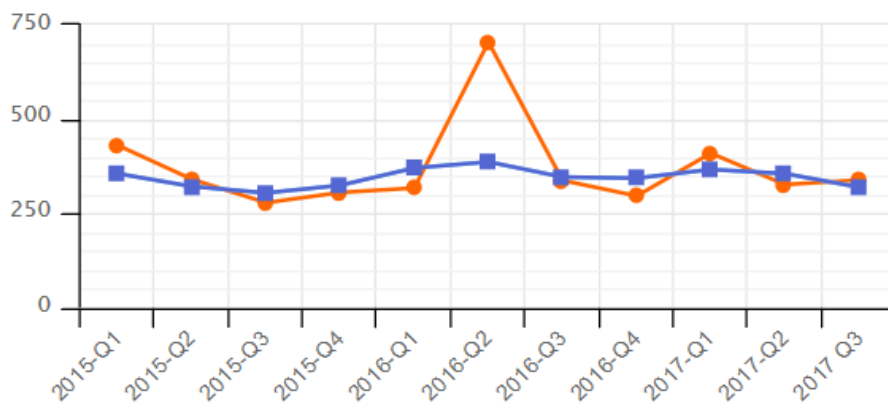
Ontwikkeling aantal baliebezoekers per 1.000 inwoners



Ontwikkeling aantal digitale aanvragen per 1.000 inwoners



Ontwikkeling aantal inkomende telefoongesprekken per 1.000 inwoners





3 Type klantcontacten

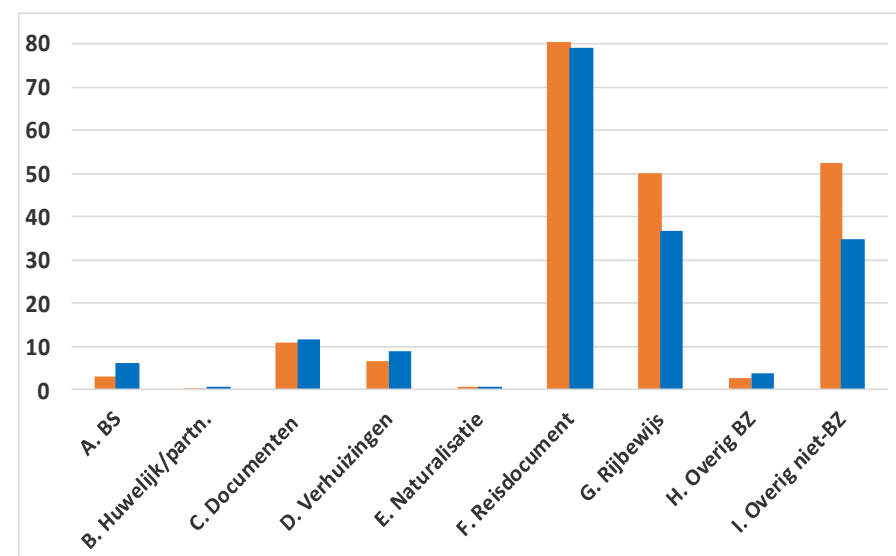
Baliecontacten

In onderstaande tabel is het aantal baliecontacten per productgroep en product weergegeven. De gegevens zijn afkomstig uit uw klantbegeleidingssysteem (KBS). Wanneer er geen waarden zijn ingevuld dan betekent dit dat; ofwel er geen gegevens zijn aangeleverd, ofwel dat uw gemeente geen KBS heeft of beschikt over een KBS dat (nog) niet is aangesloten op het dashboard.

	Q3 2017	Q2 2017	Q1 2017	Q4 2016	TOTAAL
A. Burgerlijke Stand	129	112	92	109	442
Uittreksel BS	32	28	23	29	112
Geboorteaangifte	23	11	15	15	64
Erkenning kind	26	31	26	33	116
Overlijdensaangifte	43	32	26	31	132
Overig BS	5	10	2	1	18
B. Huwelijk- en partnerschap	14	25	1	6	46
C. Documenten en verzoeken	445	387	431	518	1781
Uittreksel BRP	174	152	122	195	643
Bewijs van in leven zijn	10	17	34	35	96
Verklaring omtrent het gedrag	208	162	226	237	833
Overige uittreksels/verklaringen	53	56	49	51	209
D. Verhuizingen	274	233	185	238	930
Verhuizing binnen Nederland	148	116	105	131	500
Vestiging vanuit het buitenland	78	85	58	85	306
Vertrek naar het buitenland	32	19	12	8	71
Overige verhuizingen	16	13	10	14	53
E. Naturalisatie	23	25	1	4	53
F. Reisdocumenten	4080	6189	5937	4498	20704
Reisdocument aanvragen	1997	3084	3098	2388	10567

	Q3 2017	Q2 2017	Q1 2017	Q4 2016	TOTAAL
Reisdocument afhalen	2013	3013	2773	2043	9842
Vermissing Reisdocument	70	92	66	67	295
G. Rijbewijzen	2047	2481	2463	2408	9399
Rijbewijs aanvragen	1018	1204	1240	1189	4651
Rijbewijs afhalen	992	1227	1188	1168	4575
Vermissing Rijbewijs	29	34	24	33	120
Overig Rijbewijs	8	16	11	18	53
H. Overige burgerzaken	104	116	131	110	461
I. Overig niet burgerzaken¹	2138	1470	2673	3844	10125
TOTAAL	7980	9103	10239	10348	37670

In onderstaande figuur is het aantal baliecontacten per afgezet tegen het aantal inwoners in uw gemeente.



¹ Het gaat hier om producten zoals een melding openbare ruimte, het inzien van een bestemmingsplan, een Wmo-, uitkerings- of vergunningaanvraag, etc. Zie de NVVB productcodes voor een nadere toelichting.

Telefonische en digitale contacten

In het dashboard is (nog) geen informatie opgenomen over de redenen waarvoor mensen bellen met de gemeente en of het digitaal loket bezoeken. In het klanttevredenheidsonderzoek is hier wel naar gevraagd. De antwoorden zijn weergegeven in onderstaande tabel.

	Telefoon	Digitaal
Paspoort	nvh	nvh
Identiteitskaart	nvh	nvh
Rijbewijs	nvh	nvh
Uittreksel BS/BRP	nvh	nvh
Geboorte- of overlijdensaangifte	nvh	nvh
Huwelijks- of partnerschapsaangifte	nvh	nvh
Verklaring omtrent gedrag	nvh	nvh
Verhuizing doorgeven	nvh	nvh
Melding openbare ruimte	nvh	nvh
Grofvuil of groot afval laten ophalen	nvh	nvh
Hondenbelasting	nvh	nvh
Belastingen en heffingen, overig	nvh	nvh
Bijstandsuitkering	nvh	nvh
Bijzondere bijstand	nvh	nvh
Hulp bij het huishouden (WMO)	nvh	nvh
Voorziening voor gehandicapten	nvh	nvh
Gehandicaptenparkeerkaart	nvh	nvh
Vergunningen	nvh	nvh
Overige producten en diensten	nvh	nvh
TOTAAL	nvh	nvh

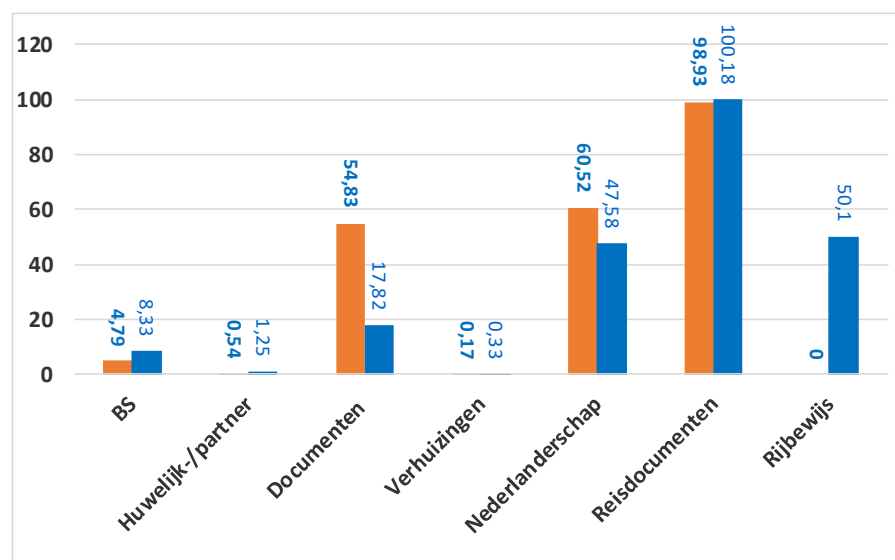
Aanvragen

In onderstaande tabel is het aantal aanvragen per productgroep en product weergegeven. Let op: de optelling van alle productaantallen komt niet overeen met het totaal aantal aanvragen burgerzaken, omdat (nog) niet alle producten door de leveranciers (kunnen) worden aangeleverd. Niet meegenomen zijn bijvoorbeeld: eigen verklaring, legalisatie handtekening, en verzoek briefadres. Bovendien wordt een aantal producten dubbel geteld: een Bewijs van in leven bijvoorbeeld wordt geteld bij zowel uittreksel BRP als Bewijs van in leven zijn.

	Q3 2017	Q2 2017	Q1 2017	Q4 2016	TOTAAL
A. Burgerlijke Stand	195	187	191	178	751
Uittreksel BS	23	34	24	23	104
Geboorteaangifte	102	76	81	92	351
Erkenning kind	1	2	1	4	8
Overlijdensaangifte	69	75	85	59	288
B. Huwelijk- en partnerschap	22	34	42	38	136
Huwelijk/partnerschap	0	0	0	nvt	#WAARD
Ontbinden huwelijk/partnerschap	22	34	42	38	136
C. Documenten en verzoeken	2234	1867	2059	1699	7859
Uittreksel BRP	2032	1690	1812	1441	6975
Bewijs van in leven zijn	14	13	34	40	101
Verklaring omtrent het gedrag	181	152	196	204	733
Geheimhoudingsverzoek	0	0	0	0	0
Naamgebruik	68	69	52	52	241
D. Verhuizingen	2466	1833	2020	2273	8592
Verhuizing binnen Nederland	2227	1646	1778	1921	7572
Vestiging vanuit het buitenland	135	109	158	280	682
Vertrek naar het buitenland	104	78	84	72	338
E. Aanvraag Nederlandschap	7	12	17	14	50
F. Reisdocumenten	4031	6161	5832	4262	20286

	Q3 2017	Q2 2017	Q1 2017	Q4 2016	TOTAAL
Reisdocument aanvragen	1883	2949	2910	2154	9896
Reisdocument afhalen	2021	3044	2807	2012	9884
Vermissing Reisdocument	127	168	115	96	506
G. Rijbewijzen	nvh	nvh	nvh	nvh	
Rijbewijs aanvragen	nvt	nvt	nvt	nvt	
Rijbewijs afhalen	nvt	nvt	nvt	nvt	
Vermissing Rijbewijs	nvt	nvt	nvt	nvt	
TOTAAL	9022	10157	10208	8511	37898

In onderstaande figuur is het aantal aanvragen per productgroep afgezet tegen het aantal inwoners in uw gemeente.



4 Wijze van afhandeling

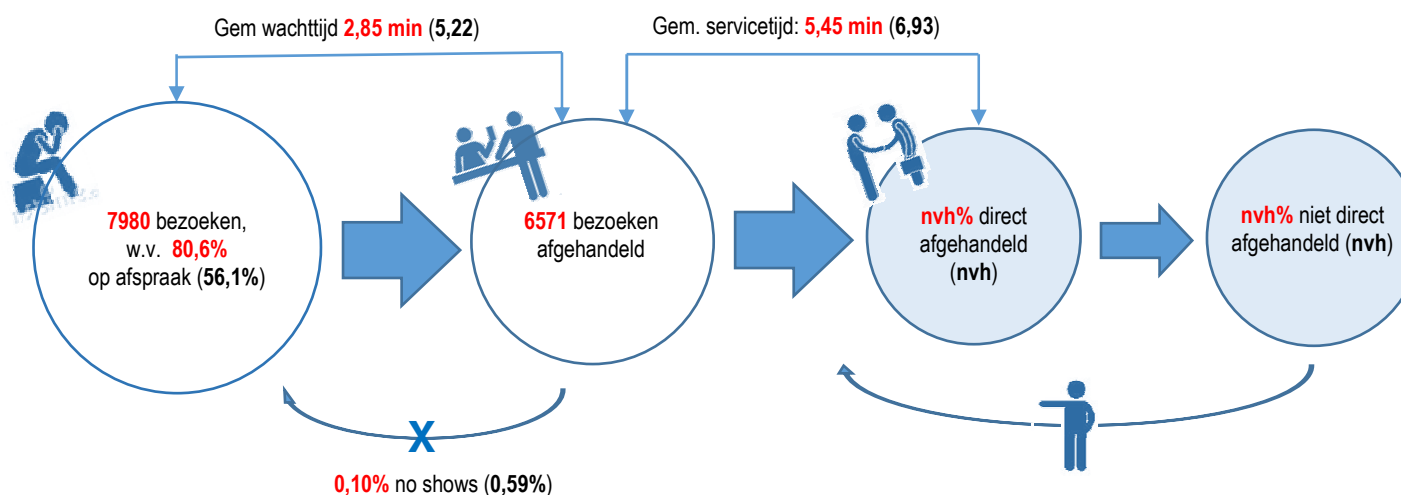
Balie

In onderstaande figuur is weergegeven op welke wijze de bezoeken aan de publieksbalie(s) van uw gemeente zijn afgehandeld. Daarbij is de score voor uw gemeente in het rood weergegeven en het gemiddelde voor alle deelnemende organisaties tussen haakjes.

Van alle bezoekers verschijnt uiteindelijk 99,90% aan de balie. De overige bezoekers hebben wel een volgnummer gekregen maar komen (om wat voor reden dan ook) niet opdagen als het nummer wordt opgeroepen (no shows).

78 % van de bezoeken wordt direct afgehandeld, zo blijkt uit het KTO. 22 % moest later terugkomen om op te halen wat men had aangevraagd of besteld of omdat men niet alle of de juiste documenten bij zich had, het aangevraagde product nog niet gereed was, of om een andere reden.

Balieafhandeling



Op donderdag 7 september 2017 was de wachttijd het langst: gemiddeld 11,63 minuten

Wachttijd

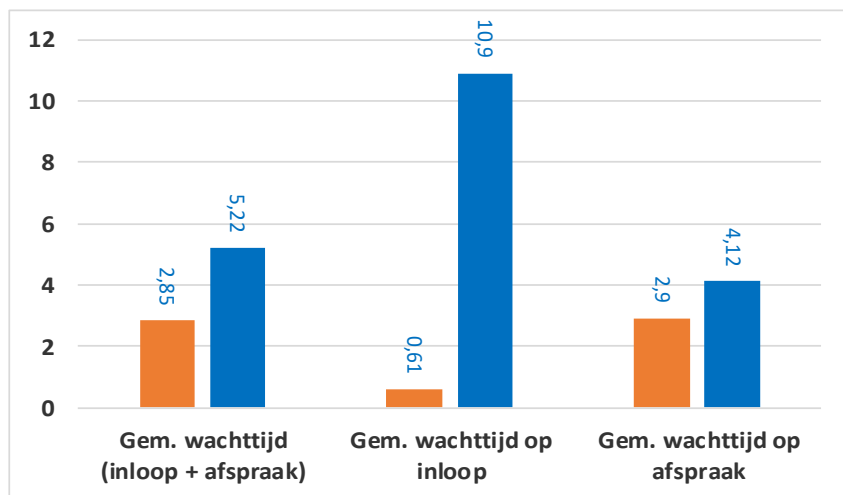
De gemiddelde wachttijd (in het afgelopen kwartaal) was 2,85 minuten. 84,5% heeft minder dan 5 minuten gewacht, 14,3% tussen de 5 en 30 minuten en 1,1% heeft langer dan 30 minuten voordat hij of zij geholpen wordt aan de balie. Bij de overige deelnemende organisaties bedragen deze percentages respectievelijk 72,6%, 24,6% en 2,8%

	Q3 2017	Q2 2017	Q1 2017	Q4 2016
Gemiddelde wachttijd	2,85 min	3,22 min	2,64 min	3,02 min

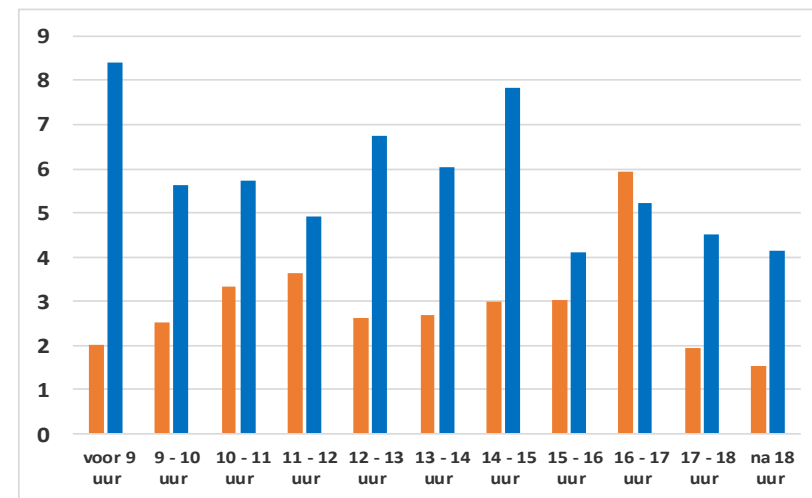
De gemiddelde wachttijd verschilt tussen afspraakklanten en inloopklanten.



Gemiddelde wachttijd

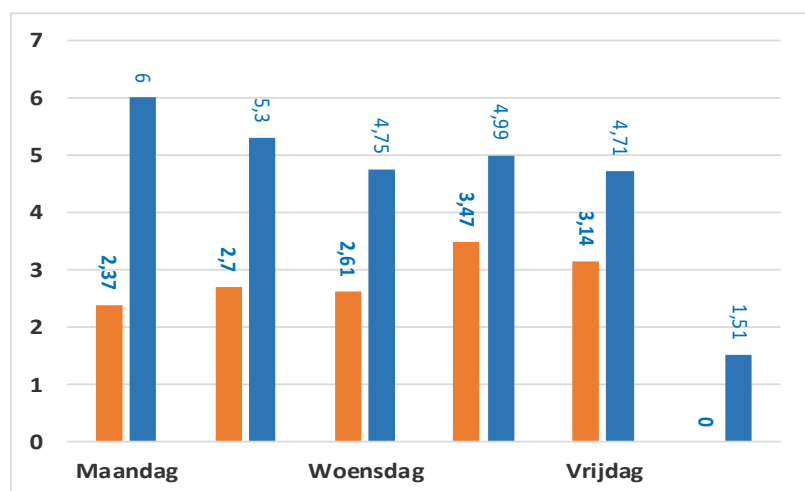


Gemiddelde wachttijd (inloop + afspraak) per openingsuur



De gemiddelde wachttijd verschilt eveneens per dag en openingsuur.

Gemiddelde wachttijd (inloop + afspraak) per dag





Servicetijd

De gemiddelde servicetijd (in het afgelopen kwartaal), dat wil zeggen de tijd dat de bezoeker aan de balie geholpen wordt, was 5,45 minuten. In onderstaande tabel is de gemiddelde servicetijd per product weergegeven.

	Dronten	Alle organisaties
A. Burgerlijke Stand	8,35	11,39
Uittreksel BS	5,61	8,01
Geboorteaangifte	10,94	14,71
Erkenning kind	12,13	12,46
Overlijdensaangifte	7,32	9,45
Overig BS	3,89	12,25
B. Huwelijk- en partnerschap	24,91	19,19
C. Documenten en verzoeken	5,55	6,53
Uittreksel BRP	4,96	6,01
Bewijs van in leven zijn	5,48	5,34
Verklaring omtrent het gedrag	5,93	7,50
Overige uittreksels en verklaringen	6,06	6,02
D. Verhuizingen	9,77	11,01
Verhuizing binnen Nederland	6,77	9,48
Vestiging vanuit het buitenland	12,38	16,02
Vertrek naar het buitenland	8,28	9,79
Overige verhuizingen	27,72	15,11
E. Aanvraag Nederlandschap	50,29	22,84
F. Reisdocumenten	4,61	6,06
G. Rijbewijzen	4,46	5,14
H. Overige burgerzaken	4,1	6,71
I. Overig niet burgerzaken	9,06	11,02
TOTAAL	5,45	6,93

Een andere indicator die inzicht geeft in de afhandeltijd is het percentage bezoekers dat binnen de norm is afgehandeld. Het betreft de norm zoals die door uw gemeente wordt gehanteerd en is vastgelegd in het KBS. Voor een geboorteaangifte bijvoorbeeld is dat 15 minuten. In onderstaande tabel ziet u welke percentage binnen deze norm is afgehandeld.

	Norm Dronten	% binnen norm Dronten	% binnen norm Alle organisaties
A. Burgerlijke Stand	-	79,1%	nvh
Uittreksel BS	10	84,4%	nvh
Geboorteaangifte	15	82,6%	nvh
Erkenning kind	15	84,6%	nvh
Overlijdensaangifte	10	67,4%	nvh
Overig BS	15	100%	nvh
B. Huwelijk- en partnerschap	-	78,6%	nvh
C. Documenten en verzoeken	-	76,6%	nvh
Uittreksel BRP	6	60,3%	nvh
Bewijs van in leven zijn	5	50%	nvh
Verklaring omtrent het gedrag	10	90,4%	nvh
Overige uittreksels en verklaringen	9	81,1%	nvh
D. Verhuizingen	-	64,6%	nvh
Verhuizing binnen Nederland	10	74,3%	nvh
Vestiging vanuit het buitenland	14	44,9%	nvh
Vertrek naar het buitenland	10	65,6%	nvh
Overige verhuizingen	30	68,8%	nvh
E. Aanvraag Nederlandschap	30	69,6%	nvh
F. Reisdocumenten	8	69,5%	nvh
G. Rijbewijzen	5	66%	nvh
H. Overige burgerzaken	6	75%	nvh
I. Overig niet burgerzaken	6	21,1%	nvh
TOTAAL			

Telefoon

In onderstaande figuur is weergegeven op welke wijze de telefoontjes die via het algemene nummer van de gemeente Dronten zijn afgehandeld. Daarbij is de score voor uw gemeente wederom in het rood weergegeven en het gemiddelde voor alle deelnemende organisaties tussen haakjes.

Van alle beantwoorde gesprekken wordt 78 % direct, dat wil zeggen binnen één klantcontact, afgehandeld: de vraag van de klant is beantwoord of het verzoek is in behandeling genomen (call resultaat 'inhoudelijk beantwoord'). Er is dus geen doorschakeling of terugbelactie nodig en de klant hoeft ook niet zelf terug te bellen doorverbonden en leidt tot een terugbelverzoek.

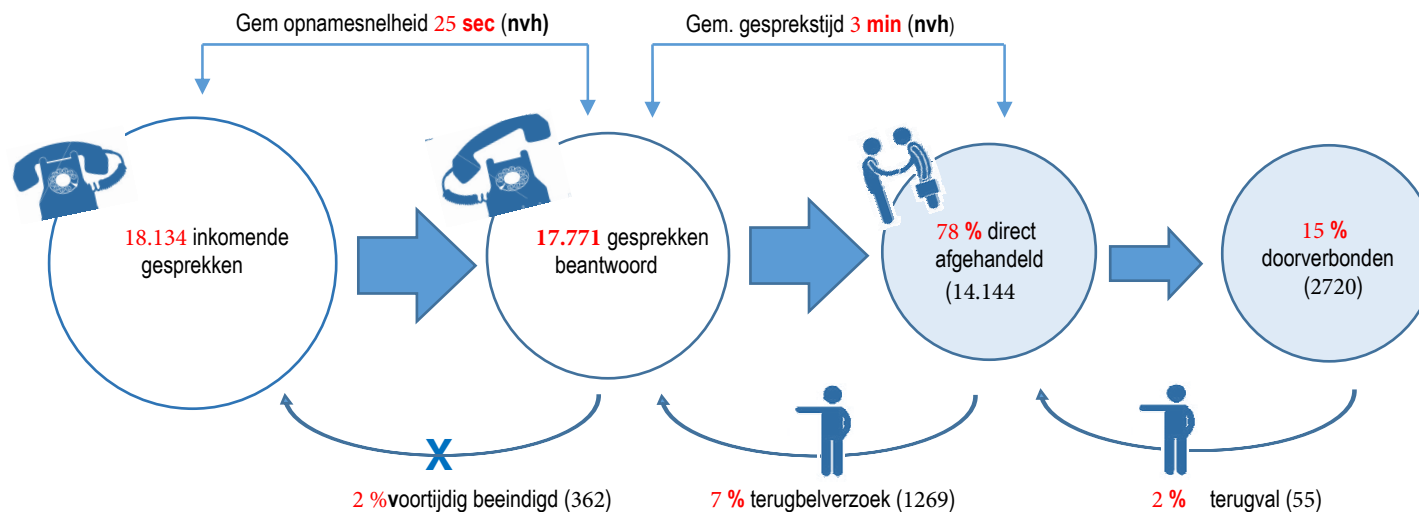
De indicator 'terugval' geeft aan hoeveel procent van het aantal intern en extern aangekozen nummers niet worden opgenomen en weer terugvalt naar het algemene nummer (terugvaltelefoontjes).

Gemiddeld wordt in uw gemeente 2 % van het totaal aantal inkomende telefoongesprekken (18.134) niet opgenomen.

Wachttijd

De gemiddelde wachttijd aan de telefoon was: 54 seconden. 11.769 van de binnenkomende gesprekken wordt binnen 20 seconden opgenomen (64,9%).

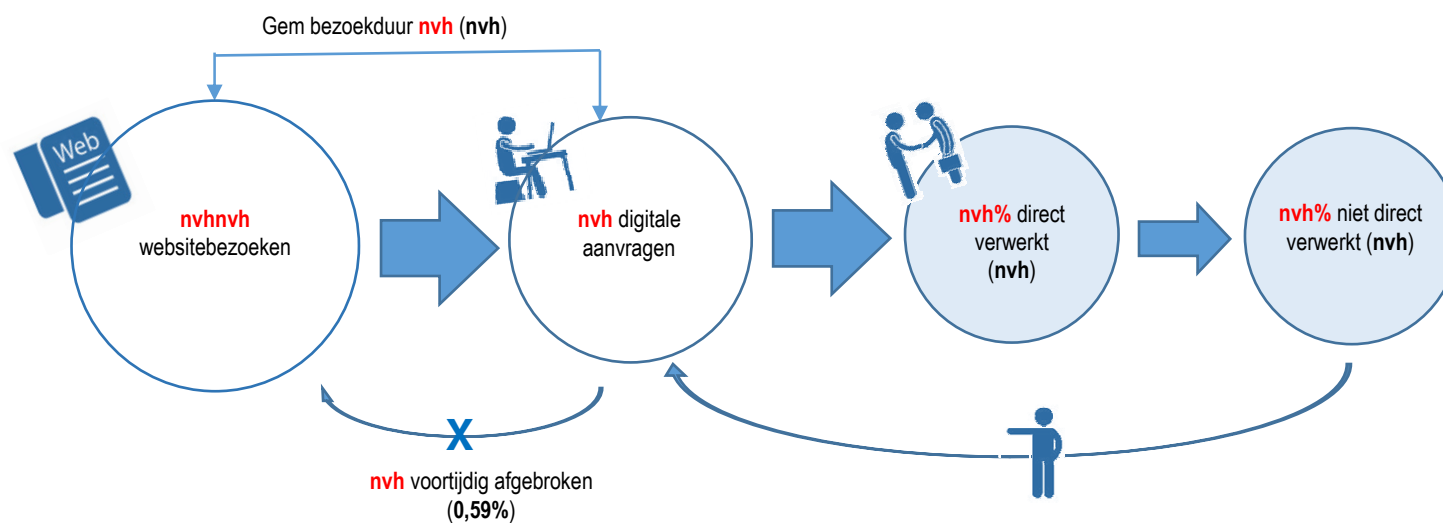
Telefonieafhandeling



Digitaal

In onderstaande figuur is weergegeven op welke wijze de telefoontjes die via het centrale telefoonnummer van uw gemeente binnenkomen zijn afgehandeld.

Afhandeling digitale aanvragen



5 Bejegening van klanten

Het Dashboard biedt u, naast het digitaal dashboard, een klantmonitor op de verschillende kanalen. Dit zijn: digitaal loket, telefoon en balie. De resultaten van deze klantmonitor worden aan het eind van ieder kwartaal ingelezen in het Dashboard. Voorwaarde is wel dat u voldoende respons heeft verzameld (minimaal 10 respondenten). Uw gemeente heeft wat betreft het digitaal loket in 3 van de afgelopen vier kwartalen voldaan aan deze voorwaarde, het telefonisch onderzoek in 3 kwartalen en het balieonderzoek in 3 kwartalen.

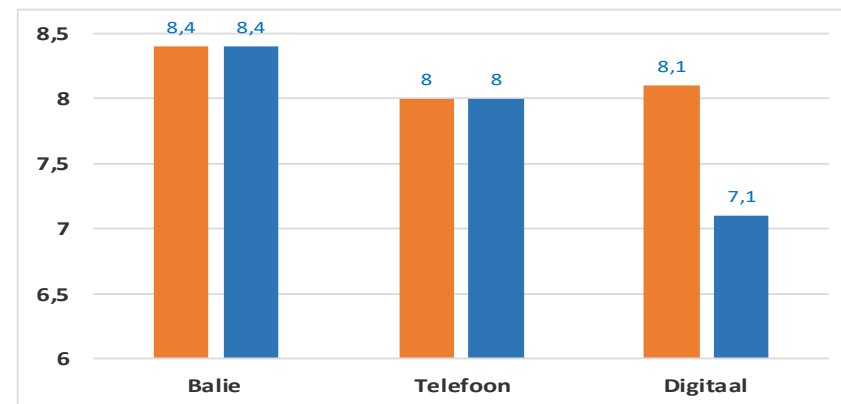
Totaaloordeel

Bezoekers aan de publieksbalie(s) van uw gemeente waarderen de dienstverlening in het afgelopen kwartaal met een 8,4. De telefonische dienstverlening krijgt een 8 en de digitale dienstverlening een 8,1.

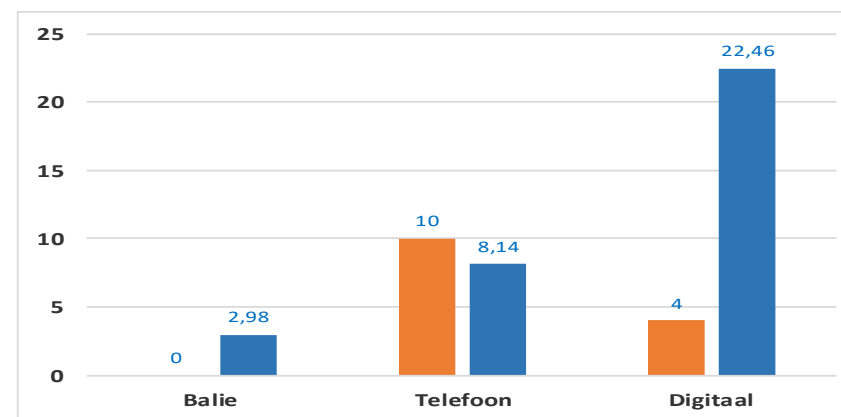
	Q3 2017	Q2 2017	Q1 2017	Q4 2016	TOTAAL
Totaaloordeel balie	8,4	nvh	8,4	8,6	25,4
% ontevreden klanten	0	nvh	5,26	4,17	9,43
Respons	19	nvh	19	24	62
Totaaloordeel telefoon	8	7,7	7,2	7,3	30,2
% ontevreden klanten	10	12,5	16	14,81	53,31
Respons	50	24	25	27	126
Totaaloordeel digitaal loket	8,1	8	7,9	7,6	31,6
% ontevreden klanten	4	6,45	0	10,81	21,26
Respons	50	31	37	37	155

In onderstaande figuren is de tevredenheid over de dienstverlening in uw gemeente afgezet tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten.

Totaaloordeel dienstverlening



Ontevreden klanten



Aan de respondenten die een onvoldoende gaven voor de dienstverlening is door middel van een open vraag gevraagd het gegeven cijfer nader toe te lichten. In de online dashboard omgeving van de klantmonitor kunt u de antwoorden op deze vraag raadplegen en downloaden door rechtsboven op 'view cases' te klikken.

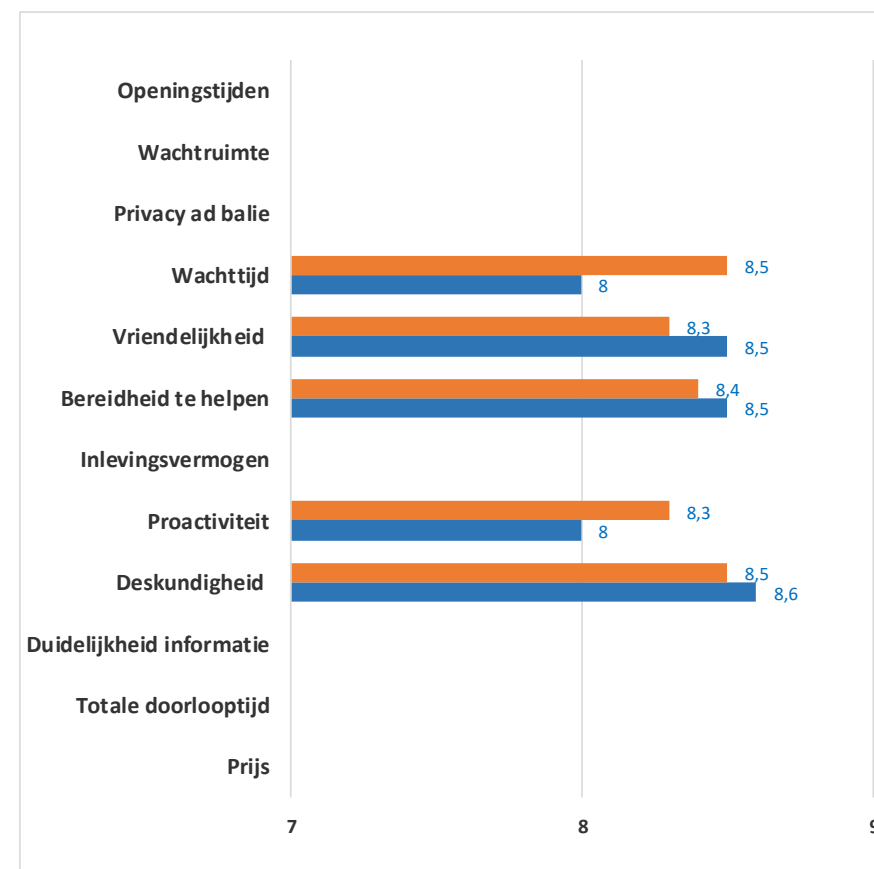


In onderstaande tabel is het percentage ontevreden klanten per product weergegeven.

	Balie	Telefoon	Digitaal
Paspoort	0	0	0
Identiteitskaart	0	0	0
Rijbewijs	0	0	0
Uittreksel BS/BRP	0	0	0
Geboorte- of overlijdensaangifte	0	0	0
Huwelijks-/partnerschapsaangifte	0	0	0
Verklaring omtrent gedrag	0	0	0
Verhuizing doorgeven	0	0	7,14
Melding openbare ruimte	0	100	0
Grofvuil of groot afval laten ophalen	0	0	0
Hondenbelasting	0	0	0
Belastingen en heffingen, overig	0	0	0
Bijstandsuitkering	0	0	0
Bijzondere bijstand	0	0	0
Hulp bij het huishouden (WMO)	0	50	0
Voorziening voor gehandicapten	0	0	0
Gehandicaptenparkeerkaart	0	0	0
Vergunningen	0	0	0
Overige producten en diensten	0	13,04	0

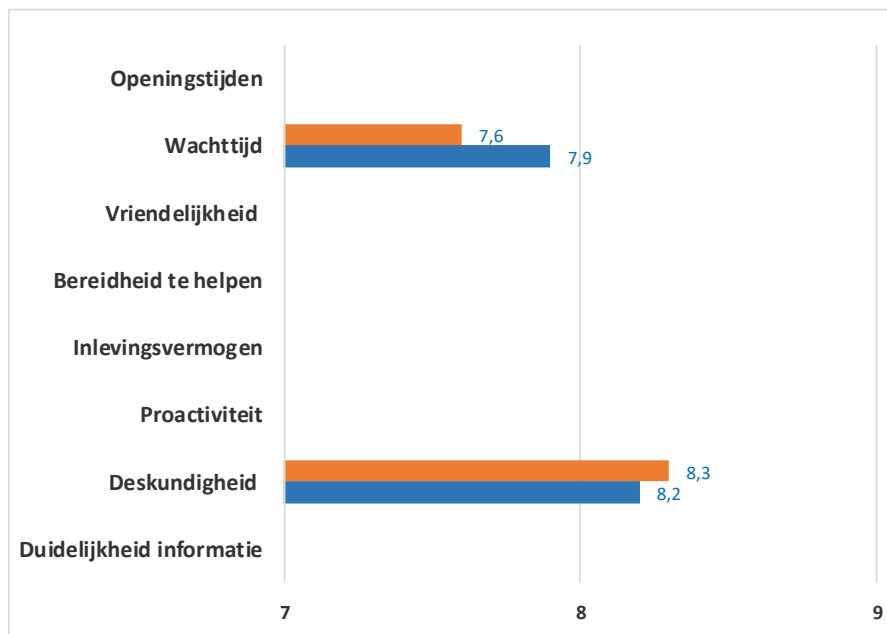
Waardering dienstverleningsaspecten per kanaal

Waardering dienstverleningsaspecten balie (rapportcijfer)





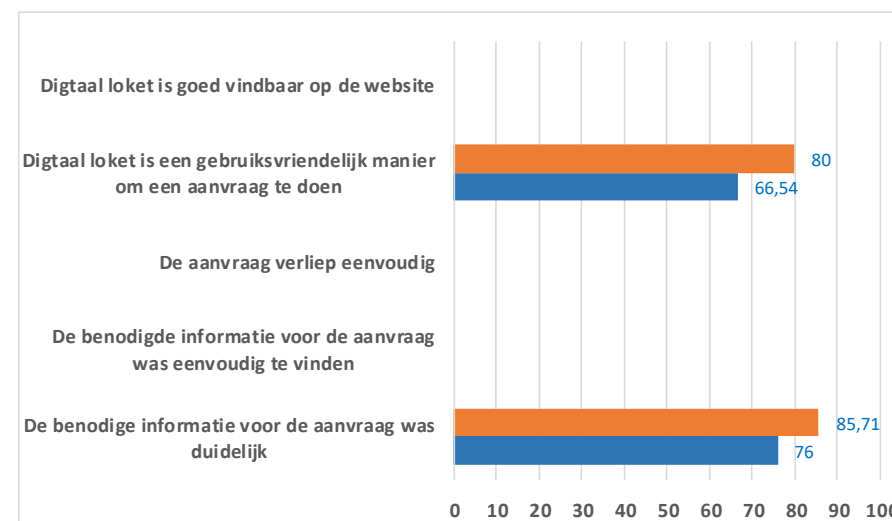
Waardering dienstverleningsaspecten telefoon (rapportcijfer)



Digitaal loket

Ook in het digitaal onderzoek is aan de hand van stellingen gevraagd een aantal aspecten van de dienstverlening te beoordelen. In onderstaande figuur is het percentage digitale klanten weergegeven dat het eens is met de stelling. Daarnaast is voor een aantal zaken gevraagd in hoeverre deze duidelijk waren op het moment dat de digitale aanvraag of melding werd ingediend. De antwoorden zijn weergegeven in onderstaande figuur. Weergegeven is het percentage digitale klanten dat aangeeft dat het aspect duidelijk is.

Waardering dienstverleningsaspecten digitaal loket (% eens)



Duidelijkheid aanvraagprocedure (% duidelijk)



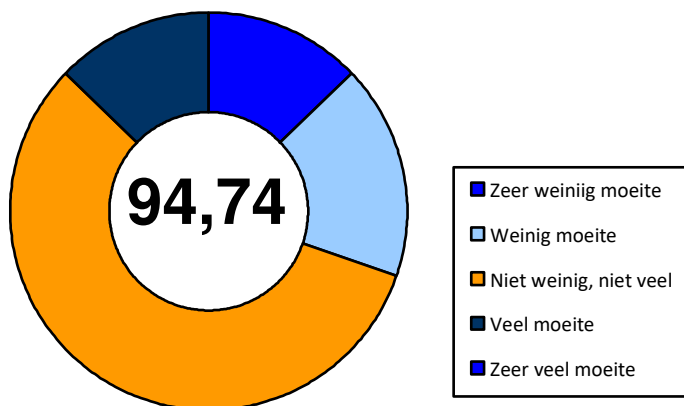


Customer effort score

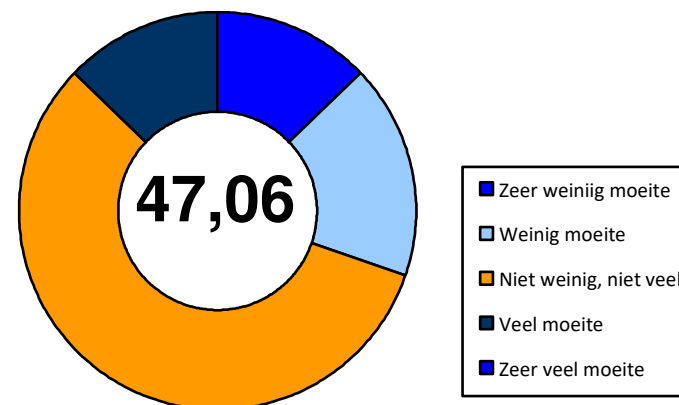
De CES brengt in kaart hoeveel moeite het een klant kost om te krijgen wat hij nodig heeft. Is bijvoorbeeld een e-mailadres moeilijk te vinden, werkt een e-formulier niet, of moet je als klant telkens opnieuw je verhaal vertellen?

De CES wordt berekend op basis van de vraag: 'Hoeveel moeite heeft u persoonlijk moeten doen om uw om uw vraag/verzoek/klacht afgehandeld te krijgen?' De CES score wordt berekend door het percentage klanten dat zegt weinig of geen moeite te hebben moeten doen, te verminderen met het percentage dat zegt (heel) veel moeite te hebben moeten doen. Hoe hoger de CES-score is, hoe eenvoudiger het wordt voor een klant om zijn vraag beantwoord te krijgen.

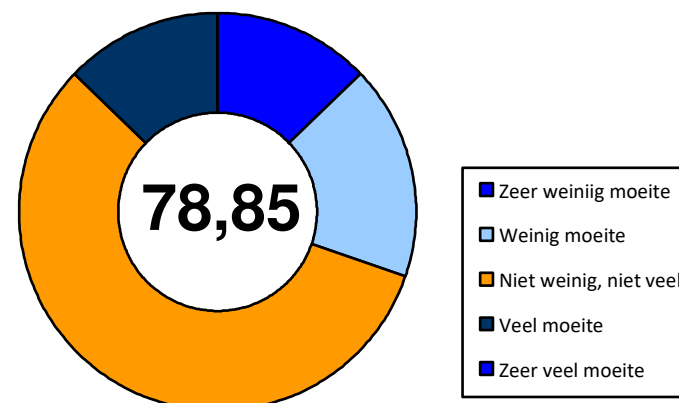
CES score balie



CES score telefoon



CES score digitaal loket







Aanleverstatus



Begrippenlijst