

Informatienota voor de raad

Datum 20 juni 2022

Onderwerp	Voortgangsrapportage Dienstverlening 2021
Versienummer	V1.4

Portefeuillehouder Peter Snijders

Informant John de Meijer
Afdeling Inwonerszaken
Telefoon 038 498 2731
Email JH.Meijer@zwolle.nl
Bijlage Rapportage dienstverlening 2021

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De rapportage dienstverlening 2021.

Datum 20 juni 2022

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

De rapportage dienstverlening over 2021 is anders van opzet dan die over 2020 (welke focuste op de dienstverlening in corona-jaar 2020). Dat betekent dat een volledige vergelijking van 2021 met 2020 niet mogelijk. In de rapportage 2021 wordt bij veel van de onderwerpen – per onderwerp dus – wel die vergelijking gemaakt. Volgend jaar, bij de rapportage over jaar 2022, kunnen we bredere conclusies trekken en deze ook opnemen in de informatienota.

Kernboodschap

Voor de rapportage dienstverlening over kalenderjaar 2021 is gekozen voor een andere opzet:

- Zoals toegezegd willen we een slag maken met de verdere professionalisering van deze rapportage. Dat doen we door de domeinen & indicatoren te halen uit het instrument Vensters voor Dienstverlening.
- Toepassen van Vensters voor Dienstverlening heeft een aantal voordelen:
 - Het maakt informatievergaring meer gericht en minder willekeurig. Dat draagt bij aan het verkrijgen van een goed, samenhangend totaalbeeld.
 - Het maakt het makkelijker om prestaties over de jaren te volgen en vergelijken, ook met andere gemeenten (het is immers een benchmark-instrument).

Toelichting

De Zwolse inwoners en ondernemers verwachten van ons goede dienstverlening. Ze verwachten dat de dienstverlening passend is, toegankelijk (ook qua taal) en dat waar nodig persoonlijk contact snel beschikbaar is. Zeker voor kwetsbare inwoners is het belangrijk dat we naast hen staan. Ook het coalitieakkoord 2022-2026 benadrukt het belang van (simpele, begrijpelijke) dienstverlening. Met deze rapportage over het jaar 2021 laten we zien waar we momenteel staan met onze dienstverlening. Dat is ook nodig omdat de gemeente meer en meer taken krijgt toegeschoven. Daarbij is het steeds de vraag hoe we dit organiseren.

Dit is de tweede jaarrapportage dienstverlening die we aanbieden; en deze wijkt qua opzet fors af van die van vorig jaar (over 2020). In de rapportage over 2020 was dienstverlening in Coronatijd het belangrijkste thema. We lieten zien welk effect de coronamaatregelen hadden op onze dienstverlening en wat de gevolgen waren voor het aantal klantcontacten. Deze rapportage over 2020 is in mei 2021 in de gemeenteraad besproken.

Deze rapportage is een eerste aanzet om een breed zicht te krijgen op de manier waarop onze gemeente de dienstverlening uitvoert en hoe de dienstverlening beoordeeld wordt door inwoners en ondernemers. De gebruikte methode is voor Zwolle nieuw. Dat betekent dat er nog maar weinig meerjarige duiding in staat. We gaan deze rapportage elk jaar opstellen, gaandeweg krijgen we daarmee steeds beter zicht op meerjarige en trendmatige ontwikkelingen.

Datum 20 juni 2022

De Zwolse dienstverlening wordt aangeboden via diverse kanalen en wordt zo toegankelijk gemaakt voor iedereen die er gebruik van wil maken. Dienstverlening verschuift al jaren naar digitaal. Door corona is dit proces in 2020 en 2021 sterk versneld. Ook het aantal telefoontjes is in 2021 (en 2020) hoger dan in de jaren daarvoor. Zo bleef de dienstverlening toegankelijk voor alle groepen inwoners, ook voor de groep voor wie digitaal zaken doen lastig is.

Van de servicenormen die we meten zijn er een paar gehaald maar een aantal ook niet. Ook het beeld bij de klanttevredenheid is gemengd: op kanaal e-mail en website wordt de norm niet gehaald terwijl de klanttevredenheid op kanaal balie en bij het sociaal domein wel gehaald wordt.

Beschikbaarheid van gegevens kan nog beter

Tussen de gemeentelijke afdelingen bestaan grote verschillen wat betreft het verzamelen van informatie en het zelf analyseren daarvan. Voor een volgende rapportage is het van belang dat we gemeente-breed werken aan een format waarin de gegevensbronnen op een gestructureerde wijze samenkomen. Dit pakken we op in 2022/23.

Op een aantal plekken is informatie over 2021 niet beschikbaar en benutten we oudere informatie. Zo werken we sinds begin 2020 aan de implementatie van systeem KCM (klantcontactmonitor). Met dit systeem willen we klantfeedback binnenhalen op de dienstverleningskanalen balie, telefonie en website. Helaas is dit systeem pas begin 2022 gedeeltelijk operationeel gegaan.

Aan de slag met de servicenormen in 2022/2023

Bij een aantal servicenormen hebben we momenteel als ambitie dat we deze norm in 100% van de gevallen (lees: klantcontacten) ook halen. Die 100% is lang niet altijd realistisch. Komend jaar gaan we bezien welk ambitieniveau past bij welke servicenormen. Daarbij kijken we ook naar de beschikbare stuurinformatie per norm. We actualiseren de normen in 2023. We verbinden dit ook met een actualisatie van onze visie op digitale dienstverlening waarbij we uitdrukkelijk bezien hoe onze dienstverlening toegankelijk blijft voor inwoners met beperkte digitale vaardigheden.

Uitval van cruciale ICT systemen is niet in beeld

Uitval van ICT systemen is een belangrijke indicator, gezien het steeds toenemende belang van de veilige beschikbaarheid van betrouwbare gegevens. Dat is ook nodig om stappen te kunnen zetten met datagedreven werken. Dit pakken we komend jaar op.

Melding openbare ruimte

Voor dit proces loopt in 2022 een verbetertraject (met onderzoek van de klantreis). Daarnaast wordt het digitale proces in 2023 vernieuwd. Dat gebeurt in samenwerking met Dimpact. Hierbij wordt een methode benut die is ontwikkeld voor gemeente Amsterdam.

Financiën

n.v.t.

Communicatie

n.v.t.



Datum

20 juni 2022

Vervolg

Medio 2023 volgt de rapportage dienstverlening over 2022.

Openbaarheid

Openbaar

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer